

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, Peneliti akan menyajikan tentang hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan berpedoman kepada format wawancara yang telah disusun sebelumnya.

Untuk mengetahui peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* maka peneliti melakukan wawancara terhadap karyawan Divisi Humas dan Protokoler di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yaitu sebanyak dua orang. Wawancara dilakukan selama satu hari, yaitu pada hari Jumat, 1 Juli 2011 bertempat di Ruang Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang berlokasi di Jalan Pasteur No. 38 Bandung. Untuk itu pada bab ini peneliti akan membahas mengenai tiga hal utama yaitu,

1. Deskripsi Identitas Informan
2. Deskripsi Hasil Penelitian
3. Pembahasan

#### **4.1 Deskripsi Identitas Informan**

Wawancara penelitian dilakukan kepada karyawan Divisi Humas RSUP Dr. Hasan sadikin Bandung yang berjumlah dua orang. Wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka). Adapun *profile* informan penelitian akan diuraikan.

#### **4.1.1 Bapak Dudi Abdul Rozak**

Informan pertama yang bernama lengkap Dudi Abdul Rozak ini telah bekerja selama 28 tahun di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung terhitung sejak tahun 1983. Informan beragama Islam, berstatus telah menikah dan telah mencapai usia 47 tahun. Pada saat ini, informan menjabat sebagai Koordinator Publikasi dan Wartawan pada Divisi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dan merupakan sebagai orang yang mengurus fasilitas *SMS HOTLINE*. Informan merupakan lulusan sarjana dari Universitas Indonesia. Wawancara dilakukan bertatap muka dan pada saat wawancara informan sangatlah tanggap dalam menjawab informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Selain itu juga peneliti merasa nyaman dengan wataknya yang humoris dan terbuka dengan hal – hal baru.

#### **4.1.2 Ibu Ani Mulyani**

Informan kedua yang bernama lengkap Ani Mulyani telah bekerja selama 17 tahun di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung terhitung sejak tahun 1994. Informan beragama Islam, berstatus telah menikah dan telah mencapai usia 45 tahun. Pada saat ini informan menjabat sebagai Koordinator Humas dan Protokoler di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Informan merupakan lulusan sarjana dari Universitas Islam Bandung. Proses wawancara yang dilakukan berlangsung tatap muka dan informan juga terlihat menguasai dalam menjawab informasi – informasi yang ditanyakan.

## 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Tujuan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*, mengutip dari sebuah situs blog yaitu shvoong.com yang didalamnya menampung definisi mengenai pengertian tujuan menjelaskan bahwa tujuan adalah suatu penentuan sasaran serta hasil yang ingin dicapai oleh seseorang. Maka peneliti mengambil dari penentuan sasaran, hasil yang ingin dicapai bentuk deskripsinya yaitu sebagai berikut.

Dalam sebuah penentuan sasaran yang ingin dicapai oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* menurut hasil wawancara dalam proses penentuan sasaran untuk dapat mencapai sebuah tujuan yang diinginkan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yaitu dengan cara menciptakan sebuah saluran informasi untuk dapat menampung komplain pelanggan atau pengguna jasa pelayanan RSHS dan membantu juga dalam hal memfasilitasi untuk menanggapi serta menindak lanjuti komplain tersebut dalam meningkatkan mutu atau kualitas dari pelayanan RSHS.

Selain itu juga agar masyarakat dapat mengerti dengan informasi yang disampaikan oleh pihak RSHS agar dapat terciptanya kepercayaan yang kembali terjalin antara masyarakat dengan pihak dari RSHS tersebut. Dan jika proses penentuan tersebut telah tercapai dengan baik tentunya RSHS akan mendapatkan suatu penilaian positif dari masyarakat yang telah merasa puas dengan kinerja dari RSHS.

Hasil Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*, menurut arti dari Kamus Besar

Bahasa Indonesia Online

<sup>15</sup>, hasil merupakan sesuatu yang diadakan atau yang ingin dicapai. Yang dimaksudkan hasil dari penelitian ini dalam menanggapi komplain pelanggan adalah sebuah proses yang telah berlangsung dan membuat sebuah perubahan kearah positif dan dapat menciptakan kesuksesan dalam meraih suatu sasaran yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, hasil tersebut antara lain:

- a. Mengurangi jumlah keluhan atau komplain pelanggan
- b. Meningkatkan loyalitas pelanggan
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan
- d. Meningkatkan jumlah pelanggan
- e. Membantu agar pelanggan mendapatkan informasi yang jelas
- f. Memenuhi harapan pelanggan
- g. Meningkatkan citra RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

(Wawancara penelitian, 1 Juli 2011).

Menurut Drs. Dudi Abdul Rozak, MARS (Koordinator Publikasi dan Wartawan/pengelola fasilitas *SMS HOTLINE*), dengan adanya fasilitas *SMS HOTLINE* sehingga memudahkan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung agar dapat meningkatkan mutu atau kualitas dalam sebuah pelayanan yang dapat diberikan oleh RSHS serta agar dapat memenuhi harapan pelanggan.

---

<sup>15</sup> <http://kamusindonesiaonline.org> (Minggu, 3 Juli 2011 10.37 WIB)

Sedangkan menurut Dra. Ani Mulyani (Koordinator Humas dan Protokoler), agar Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat memberikan informasi dengan jelas dan dapat dimengerti oleh masyarakat dan oleh khalayak luas.

Kegiatan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*, kegiatan merupakan aktivitas, usaha, pekerjaan yang dilakukan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* terdiri dari bentuk, sifat, dan biaya yang harus dikeluarkan.

Bentuk Kegiatan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* berdasarkan dari hasil wawancara, dapat diketahui bentuk kegiatan yang Diadakan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung pada saat ada komplain yang masuk melalui fasilitas *SMS HOTLINE* adalah:

- a. Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melakukan koordinasi dengan bagian terkait agar dapat menciptakan sebuah kejelasan atas permasalahan yang ada.
- b. Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menyampaikan permasalahan kepada bagian terkait.
- c. Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Melanjutkan atau mengirim komplain tersebut kepada penanggung jawab di bagian terkait.
- d. Jika sudah sepakat mengenai informasi yang harus disampaikan, maka Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung kemudian menanggapi

komplain dengan jawaban yang jelas sesuai dengan informasi atau data yang ada.

Pelanggan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung di seluruh Indonesia dapat mengirimkan keluhannya melalui *SMS HOTLINE* yang dikelola oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung di kantor staf Humas yang berlokasi di dalam area rumah sakit di Jalan Pasteur No. 38 Bandung. Oleh karena itu dilakukan pemisahan serta pengelompokan antara data keluhan atau komplain seperti keluhan, saran, puji dan pertanyaan yang kemudian disalurkan kepada bagian terkait, sehingga Humas tidak kewalahan, pelanggan juga tidak perlu menunggu lama, serta tidak terjadi penumpukan keluhan tanpa ada tindak lanjut atau tanggapan.

Misalnya, pelanggan mengirimkan komplain atau keluhan mengenai ketidakpuasan dalam pelayanan JAMKESMAS (Jaminan Kesehatan Masyarakat) RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Pada saat data masuk *database* fasilitas *SMS HOTLINE*, pengelola fasilitas tersebut akan mengirimkan keluhan kepada divisi terkait untuk mendapatkan informasi sesuai dengan apa yang dikeluhkan oleh pelanggan. Dan disini Divisi Humas berperan sebagai jembatan atau penghubung. Karena Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang akan melalukan tindakan langsung, seperti mengundang pelanggan yang bersangkutan untuk bertemu dengan Humas atau dengan menjawab langsung komplain atau keluhan melalui fasilitas *SMS HOTLINE*.

Sifat kegiatan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*, setelah melakukan wawancara penelitian, peneliti menyimpulkan, sifat kegiatan yang diadakan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dan kegiatan tersebut seperti :

**a. Kegiatan yang bersifat rutin**

Kegiatan yang secara rutin dilakukan pada saat menerima komplain atau keluhan dari pelanggan melalui fasilitas *SMS HOTLINE*, adalah memisahkan komplain – komplain tersebut berdasarkan golongannya seperti keluhan, saran, puji dan pertanyaan. Kemudian Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung mengirimkan setiap komplain ke Divisi terkait melalui data atau dengan *memforward* (melanjutkan) *SMS* tersebut yang kemudian dikirim ke telepon selular penanggung jawab divisi. Dan setelah Divisi Humas mendapatkan respon berupa informasi yang dibutuhkan, maka akan ditindak lanjuti proses dan penanganan semua kebutuhan atau komplain pelanggan yang telah mengirimkan komplain melalui fasilitas *SMS HOTLINE*.

**b. Kegiatan yang bersifat insidentil**

Selain kegiatan rutin, terdapat beberapa kegiatan yang sifatnya insidentil atau tidak secara rutin dilakukan, disesuaikan dengan kondisi. Adapun kegiatan insidentil yang dilakukan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung antara lain:

- Diskusi atau Rapat yang dilakukan oleh Divisi Humas dengan bagian terkait mengenai komplain - komplain yang sering disampaikan.

- Apabila ada komplain yang bersifat fatal, maka Divisi Humas harus melaksanakan diskusi atau rapat dengan Direktur Utama RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- Mengundang masyarakat terkait yang mengirimkan komplain pada fasilitas *SMS HOTLINE* untuk mengunjungi RSHS agar proses penyampaian informasi dapat berjalan dengan baik.
- Menjawab langsung dengan mengirim *SMS* mengenai informasi yang dibutuhkan kepada nomor telepon selular pengirim komplain.
- Evaluasi internal yang dilakukan pada setiap Divisi terkait dengan komplain yang banyak disampaikan.

(Wawancara penelitian, 3 Juli 2011).

Penentuan biaya yang harus dikeluarkan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* yaitu dengan uang atau ongkos yang dikeluarkan untuk mengadakan sesuatu. Peneliti ingin mengetahui adanya kemungkinan biaya yang harus dikeluarkan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*.

Pembiayaan untuk proses tindak lanjut penanganan komplain oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung hampir tidak ada. Karena jika komplain yang dapat dijawab langsung, akan dilakukan dengan menggunakan fasilitas *SMS HOTLINE* yang tersambung dalam sebuah *database* komputer dengan dilengkapi jaringan internet yang menggunakan modem GPRS yang disediakan dengan biaya operasional.

Apabila harus diadakan sebuah rapat dengan bagian terkait atau dengan Direktur Utama tentu juga dalam pembiayaan tidak akan besar. Yakni biaya yang harus dikeluarkan hanya untuk pembiayaan akomodasi dan konsumsi peserta diskusi atau rapat. Untuk mengundang masyarakat terkait untuk datang ke RSHS tentunya hanya pembiayaan seperti penyediaan konsumsi agar masyarakat tersebut dapat merasa nyaman dan dihormati pada saat datang ke RSHS. Sedangkan untuk melakukan proses evaluasi tidak diperlukan biaya. Karena hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak terkait untuk memperbaiki kinerja kerja agar menjadi lebih baik dari sebelumnya yang tentunya akan memberikan pandangan positif dari masyarakat.

Pesan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* yaitu seperti pesan apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima pesan, syarat pesan yang disampaikan menurut **Wilbur Scharmm** dikutip oleh **Onong Uchjana Effendy** (1993 : 41-42)

“Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian komunikan, pesan juga harus menggunakan bahasa atau lambang-lambang yang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan sehingga sama-sama mengerti, pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memperolehnya”. (Effendy, 1993 : 41-42)

Seperti pendapat yang diutarakan oleh informan pertama yaitu Drs. Dudi Abdul Rozak, MARS bahwa, “Pesan itu merupakan inti dari kegiatan komunikasi yang dilakukan. Apapun itu yang termasuk kedalam hal-hal yang melatarbelakangi pesan, tetap menunjukkan posisi pesan sebagai suatu perantara yang disampaikan oleh pembuat pesan atau komunikator kepada penerima pesan

komunikannya. Pesan juga tentunya memegang peranan untuk dapat menilai tujuan komunikasi yang dilakukan, karena pesan sebagaimana dengan fungsinya sebagai sarana penyampaian maksud. Tidak ada alasan lain dalam komunikasi, melainkan berupa usaha untuk dapat menyampaikan pesan agar dapat ditangkap dan dipahami oleh komunikan". (Dudi Abdul Rozak dalam wawancara, 1 Juli 2011)

Perancangan pesan yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* dan berdasarkan hasil wawancara, Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* tidak merancang pesan secara khusus agar menarik. Berikut ini merupakan proses penyampaian pesan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menurut Drs Dudi Abdul Rozak, MARS (Koordinator Publikasi dan Wartawan) :

Pengelola pesan membagi berdasarkan direktorat yang ada di RSHS dan jenis komplain atau keluhan yang ada seperti :

1. Keluhan atau komplain

Keluhan yaitu sebuah pesan yang disampaikan oleh masyarakat melalui *database* fasilitas *SMS HOTLINE* yang mempermasalkan suatu ketidakpuasan mengenai kinerja dari RSHS. Dan meminta pertanggung jawaban dari pihak RSHS untuk dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan agar dapat dimengerti oleh masyarakat.

## 2. Pertanyaan

Pertanyaan yaitu sebuah pesan yang disampaikan oleh masyarakat melalui *database* fasilitas *SMS HOTLINE* mengenai kebutuhan informasi yang ingin diketahui oleh masyarakat sehingga masyarakat yang pada awalnya tidak tahu menjadi tahu, kemudian yang pada awalnya tidak mengerti menjadi mengerti.

## 3. Saran

Saran merupakan sebuah pesan yang disampaikan oleh masyarakat melalui *database* fasilitas *SMS HOTLINE* mengenai masukan atau pendapat dari masyarakat untuk dapat menjadi bahan evaluasi atau tolak ukur agar dapat meningkatkan kualitas dari RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

## 4. Pujian

Pujian merupakan sebuah pesan yang disampaikan oleh masyarakat melalui *database* fasilitas *SMS HOTLINE* mengenai rasa puas atau nyaman masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. (Hasil wawancara, Jumat 1 Juli 2011)

Dengan melakukan pengelompokan tersebut akan lebih efektif dan tentunya proses penanganan komplain akan berjalan dengan baik serta cepat dalam merespon. Agar masyarakat yang menyampaikan komplain juga mendapatkan penjelasan yang tidak tertunda, karena akan mempengaruhi citra dari RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung nantinya dalam hal kepercayaan masyarakat mengenai kepuasan pelayanan.

Bahasa pesan yang disampaikan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* menurut hasil wawancara bahasa pesan yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung disusun dengan baik agar dapat memberikan informasi yang jelas dan tidak membingungkan masyarakat. Selain itu bahasa pesan yang disampaikan harus berisikan tutur kata yang halus, sopan dan tidak menyinggung.

Misalnya, jika ada pelanggan yang komplain mengenai pelayanan JAMKESMAS (Jaminan Kesehatan Masyarakat) yang kurang cepat dan tanggap dalam melayani pasien atau pelanggan maka Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung harus mampu memberikan penjelasan mengenai hal tersebut dengan cara memberikan pengertian bahwa kemampuan pegawai yang terbatas sedangkan jumlah pasien atau pelanggan yang harus dilayani sangat banyak. Sehingga membutuhkan kesabaran dari pasien atau pelanggan untuk dapat menunggu dan bersabar untuk dapat dilayani dan mendapatkan kepuasan dari kualitas pelayanan. Bentuk pesan yang disampaikan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* memiliki peranan penting dalam proses penyampaian informasi kepada masyarakat. Karena bentuk pesan yang sesuai tentunya akan lebih efektif dalam mencapai suatu sasaran yang ditentukan dan mencapai tujuan yang diinginkan untuk dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

Bentuk pesan yang disampaikan dibagi menjadi dua kategori, yaitu :

**a. Pesan Informatif**

Penyampaian pesan secara informatif memang menjadi panduan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung agar pesan yang disampaikan lebih menunjukkan inti informasi yang dapat diperoleh masyarakat secara luas melalui fasilitas *SMS HOTLINE*. Proses penyampaian pesan secara informatif ini memang memiliki alas an yang kuat, menyangkut adanya aspek-aspek informasi yang terkandung dalam menanggapi komplain pelanggan.

*“Informative communication* adalah suatu pesan yang disampaikan kepada seseorang atau sejumlah orang tentang hal-hal baru yang diketahuinya. Teknik ini berdampak kognitif pasalnya komunikasi hanya mengetahui saja. Seperti halnya dalam penyampaian berita dalam media cetak maupun elektronik, pada teknik informatif ini berlaku komunikasi satu arah, komunikatornya melembaga, pesannya bersifat umum, medianya menimbulkan keserempakan, serta komunikannya heterogen. Biasanya teknik *informative* yang digunakan oleh media bersifat asosiasi, yaitu dengan cara menumpangkan penyajian pesan pada objek atau peristiwa yang sedang menarik perhatian khalayak.”<sup>16</sup>

**b. Pesan Persuasif**

Pendekatan persuasif yang dilakukan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung pun menjadi suatu cara yang dilakukan untuk lebih dapat merangkul masyarakat secara keseluruhan. Cara penyampaian pesan ini akan berpengaruh pada adanya perilaku pemahaman masyarakat akan informasi yang diberikan Humas. Sikap-sikap persuasif Humas RSUS

---

<sup>16</sup> <http://situliatsitucoment.blogspot.com/2010/02/informative-communication-komunikasi.html> (Minggu, 3 Juli 2011, 14:33 WIB)

dapat dilihat dari adanya sikap terbuka kepada masyarakat yang memiliki beragam komplain, pertanyaan maupun saran tentang kinerja pelayanan yang diberikan kepada mereka. Humas RSHS tidak menunjukkan adanya batasan yang cenderung kaku dalam menanggapi beragam komplain, pertanyaan dan saran dari masyarakat, karena Humas memiliki harapan untuk tetap menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSHS.

Dari kedua kategori bentuk pesan tersebut diharapkan agar dapat memberikan solusi dari sebuah permasalahan yang timbul diakibatkan karena adanya ketidakpuasan serta kurangnya pengetahuan masyarakat dalam menanggapi sesuatu.

Isi pesan yang disampaikan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* harus disusun sedemikian rupa agar menimbulkan pengertian dari pelanggan. Dengan kata lain, maksud yang terdapat dalam pesan yang disampaikan oleh Humas RSHS sampai kepada pelanggan yang bersangkutan.

Dan isi pesan yang dibuat merupakan sebuah kumpulan informasi berupa data yang didapat dari hasil koordinasi antara Humas dengan bagian terkait yang kemudian disampaikan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi tersebut. Dalam hal ini kejelasan sebuah pesan tentu sangat berpengaruh. Karena jika pesan tidak jelas akan menimbulkan kesalahan persepsi dari masyarakat yang menerima pesan.

Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung berupaya untuk menyampaikan pesan dengan tepat dan efektif dengan mengupayakan berbagai cara dalam mengkomunikasikan informasi sesuai dengan data dan fakta yang ada. Dan hal ini juga telah menjadi perhatian utama Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung agar pesan yang dimaksudkan dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat.

Media Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* yaitu sebuah media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung untuk dapat mencapai tujuan dari proses penyampaian informasi dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*. Media mendapatkan porsi yang cukup besar untuk dapat digunakan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung agar dimanfaatkan sebaik mungkin sebagai alat penentu keberhasilan dari proses penyampaian pesan tersebut. Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memanfaatkan berbagai media yang dirasakan dapat dimanfaatkan sebagai penghubung yang efektif dengan masyarakat.

Media yang digunakan adalah media elektronik seperti telefon, faximile dan yang sudah jelas adalah media internet yang tersambung dengan seperangkat komputer dilengkapi dengan alat printer untuk mencetak daftar komplain. Semua itu dapat berguna untuk menunjang kinerja kerja dari Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*.

Bentuk media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* sudah jelas adalah fasilitas *SMS HOTLINE*. Fasilitas tersebut berbentuk

seperangkat komputer dengan dilengkapi modem yang berguna untuk menghubungkan *database* yang dirancang untuk menampung komplain dari masyarakat yang dilengkapi juga dengan nomor yang dapat dituju oleh masyarakat dengan jaringan internet. Semua itu berguna untuk mengumpulkan data agar dapat disimpan juga sebagai arsip penting sebagai tolak ukur bagi RSHS.

Selain itu, dilengkapi juga dengan pesawat telefon yang sudah di atur agar dapat terhubung dengan berbagai divisi atau bagian lain yang ruang lingkupnya masih didalam lingkungan RSHS. pesawat telefon ini berguna untuk memudahkan orang yang mengurus fasilitas SMS HOTLINE dalam menghubungi bagian terkait apabila ada yang mengeluh terhadap kinerja dari bagian tersebut.

Dan dilengkapi juga dengan sebuah printer yang berguna untuk mencetak data komplain yang masuk. Karena apabila ada komplain dari pelanggan yang harus segera mendapatkan respon, maka data tersebut harus segera di cetak untuk diberikan kepada bagian terkait yang nantinya akan direspon untuk menyusun sebuah informasi yang berguna untuk di informasikan kepada masyarakat.

Proses penyajian informasi yang dilakukan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui Fasilitas SMS *HOTLINE* adalah dengan menyusun laporan. Laporan tersebut berguna sebagai data arsip untuk dapat ditinjau kembali jika data tersebut dibutuhkan. Ada beberapa jenis data laporan yang dibuat oleh Humas RSHS, yaitu seperti :

a. Laporan ke Bagian Terkait

Yaitu sebuah laporan yang disusun untuk arsip pada bagian yang mendapat komplain dari pelanggan. Hal tersebut berguna sebagai tolak ukur apakah bagian tersebut sudah mengalami perubahan atau belum. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah komplain yang masuk ke bagian terkait dan dilihat dari segi permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan.

b. Laporan Bulanan

Laporan ini adalah sebuah arsip bulanan yang disimpan sebagai tolak ukur seberapa banyak masyarakat yang komplain dalam tempo waktu satu bulan. Dan dilihat fluktuasi apakah meningkat atau menurun dari bulan pertama sampai ke bulan berikutnya.

c. Laporan Triwulan

Laporan ini adalah sebuah arsip yang disusun tiga bulan sekali. Laporan ini menunjang laporan bulanan yang tentunya sebagai suatu perbandingan jumlah komplain diantara 3 bulan terakhir.

d. Laporan Tahunan

Laporan tahunan merupakan arsip data dari fasilitas *SMS HOTLINE* yang dikumpulkan dalam tempo waktu 12 bulan atau satu tahun. Data ini tentu sangat berpengaruh terhadap evaluasi kerja seluruh divisi yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Karena apabila sebuah divisi pernah mendapatkan komplain dari pelanggan, maka divisi tersebut harus meningkatkan kembali kinerja kerja agar

menjadi lebih baik lagi. Sedangkan yang tidak pernah mendapat komplain, maka harus di jaga dengan baik kinerja kerjanya dan jangan sampai membuat kesalahan.

Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* sejalan dengan definisi peranan menurut **Koentjaraningrat** adalah:

“Peranan (*role*) merupakan aspek dinamis dari kedudukan, apabila seseorang telah melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya maka seseorang tersebut telah menjalankan sesuatu peranan”. (Koentjaraningrat, 1990 : 169)

Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* adalah dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan sehubungan dengan keluhan atau komplainnya kemudian menindaklanjuti komplain tersebut dan melakukan konfirmasi kepada pelanggan yang bersangkutan untuk mengetahui apakah komplain yang disampaikan sudah mendapatkan solusi.

Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* merupakan salah satu usaha yang dilakukan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung untuk meningkatkan dan mempertahankan citra perusahaan. Hal ini sejalan dengan definisi *Public Relations* menurut **Sukatendel** (1990) dalam **Ardianto** (2004) yaitu “metode komunikasi untuk penciptaan citra positif dari publik atas dasar kesadaran yang untuk menghormati kepentingan bersama”.

Ada sejumlah butir penting dari definisi di atas, antara lain:

1. *Public Relations* adalah cabang keilmuan dari Ilmu Komunikasi, sebagai suatu cabang keilmuan maka *Public Relations* bukan sekadar menjadi isu semata tetapi mempunyai dasar berpikir yang dapat dijelaskan dan dipertanggungjawabkan melalui metode logika tertentu layaknya pengujian terhadap cabang keilmuan lainnya.
2. Citra adalah obyek dari *Public Relations* telah menjadi kebutuhan dari perusahaan layaknya sumber daya yang telah ada seperti sumber daya manusia, sumber daya keuangan, sumber daya peralatan bahkan sumber daya pengetahuan
3. Publik adalah subyek dari *Public Relations* di samping perusahaan itu sendiri. Publik adalah bagian dari operasi sebuah perusahaan, tanpa publik sebuah perusahaan tidak dapat berjalan.
4. Kepentingan bersama adalah apa yang hendak dicari oleh perusahaan dalam melakukan komunikasi dengan pihak lain.

Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat dilihat dari tujuan yang diharapkan dengan proses penentuan sasaran, dalam proses tersebut Humas RSHS menciptakan sebuah saluran informasi untuk dapat menampung komplain pelanggannya mengenai jasa pelayanan RSHS dan membantu juga dalam hal memfasilitasi untuk menanggapi serta menindak lanjuti komplain tersebut untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan RSHS. kemudian setelah menentukan sasaran, Humas RSHS menentukan hasil yang ingin dicapai. Berdasarkan wawancara hasil tersebut seperti mengurangi jumlah komplain pelanggan,

meningkatkan loyalitas pelanggan, meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan jumlah pelanggan, membantu pelanggan agar mendapatkan informasi dengan jelas, memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan citra RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Untuk mencapai semua itu Humas menyusun kegiatan yang akan diadakan seperti bentuk kegiatan, sifat kegiatan dan pembiayaan untuk kegiatan. Bentuk kegiatan yang diadakan oleh Humas RSHS adalah seperti melakukan koordinasi dengan bagian terkait, menyampaikan permasalahan kepada bagian terkait, mengirimkan komplain kepada penanggung jawab pada bagian terkait dan menanggapi komplain dengan informasi yang jelas serta sesuai dengan data yang ada. Untuk sifat kegiatan Humas RSHS melakukan dua macam kegiatan yaitu kegiatan rutin dan insidentil. Kegiatan rutin seperti memisahkan kategori komplain seperti keluhan, saran, puji dan pertanyaan untuk dikirim ke bagian terkait. Sedangkan kegiatan insidentil seperti melakukan rapat atau diskusi dengan bagian terkait namun apabila komplain bersifat fatal maka akan dilakukan bersama Direktur Utama, mengundang masyarakat untuk datang ke RSHS, menjawab langsung komplain serta melakukan evaluasi internal untuk bagian terkait. Dan dari segi pembiayaan untuk melaksanakan semua itu tidak dibutuhkan biaya yang besar karena jika menyangkut proses penanganan langsung dengan menggunakan fasilitas *SMS HOTLINE* maka tidak perlu ada pembiayaan lagi. Namun jika harus melakukan rapat atau diskusi biaya dikeluarkan hanya untuk akomodasi dan konsumsi. Jika seluruh proses tersebut terlaksana, maka tersusunlah sebuah pesan yang akan disampaikan sebagai informasi. Pesan tersebut meliputi proses perancangan pesan yang dibagi

berdasarkan direktorat seperti keluhan, pertanyaan, saran dan puji agar proses penanganan komplain berjalan dengan baik. Dan bahasa pesan yang disampaikan pun disusun dengan baik agar informasi tersampaikan dengan jelas. Serta bentuk pesan yang disampaikan berupa pesan informatif dan persuasif. Isi pesan yang disampaikan oleh Humas RSHS yaitu berupa data hasil koordinasi dengan bagian terkait yang kemudian disampaikan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi. Bentuk media yang digunakan oleh Humas RSHS adalah fasilitas *SMS HOTLINE* yang tersambung menggunakan modem untuk menghubungkan *database* yang dirancang untuk menampung komplain dari pelanggan serta pesawat telepon dan juga printer untuk dapat menyajikan informasi berupa laporan yang disusun untuk bagian terkait, dan juga sebagai arsip dengan menyusun laporan bulanan, triwulan dan tahunan.

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa *Public Relations* atau Humas merupakan unsur penting dalam perusahaan karena berhubungan dengan penciptaan citra positif dari publik. Fasilitas *SMS HOTLINE* merupakan salah satu cara yang dilakukan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan juga RSHS semakin dekat dengan pelanggannya. Karena melalui layanan ini, pelanggan akan mendapatkan banyak kemudahan dalam melakukan interaksi dengan RSHS secara *online* untuk mempersingkat waktu serta tanpa mempersoalkan perbedaan tempat atau jarak.

### 4.3 Pembahasan

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* mempunyai tujuan yang diharapkan dapat mencapai suatu hasil yang baik, kemudian melakukan kegiatan atau tindakan sesuai dengan bentuk kegiatan untuk menyampaikan pesan yang tentunya melalui media untuk mendukung kegiatan yang sudah dilakukan.

Tujuan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* dapat meningkatkan citra organisasinya, karena melalui tujuan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat menetapkan antara lain:

Penentuan sasaran Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*, yaitu pertama Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* menciptakan sebuah saluran informasi untuk menampung komplain dari pelanggan mengenai pelayanan RSHS. Lalu Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* membantu untuk memfasilitasi untuk menanggapi dan menindak lanjuti komplain yang disampaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan RSHS. Dan langkah terakhir Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* mencegah agar tidak terjadi salah komunikasi atau kesalahan persepsi. Hal tersebut sejalan dengan definisi menurut

Frank Jeffkins yaitu, “Segala bentuk komunikasi berencana ke luar dan ke dalam antara sebuah organisasi dengan masyarakat dengan tujuan memperoleh sasaran tertentu yang berhubungan dengan saling pengertian (*mutual understanding*)”. (Jeffkins, 1992: 2)

Sedangkan hasil yang ingin dicapai oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE*, diantaranya mengurangi jumlah keluhan atau komplain pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, meningkatkan jumlah pelanggan, membantu agar pelanggan mendapatkan informasi yang jelas, memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan citra RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Hal ini sejalan dengan definisi menurut F. Rachmadi, yaitu :

1. Sebagai alat untuk mengerti, memahami sikap publik dan mengetahui apa yang harus dan tidak boleh dilakukan oleh perusahaan untuk merubah sikap mereka.
2. Sebagai suatu program aksi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Rachmadi, 1992: 21)

Maka dalam penelitian ini, peneliti merasa sudah tepat jika Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memfasilitasi *SMS HOTLINE* agar pelanggan yang merasa kurang puas dengan kinerja dari pelayanan RSHS dapat menyampaikan komplain melalui fasilitas *SMS HOTLINE*. Selain itu juga Humas RSHS cepat dan tanggap dalam menanggapi dan menindak lanjuti komplain yang telah disampaikan guna meningkatkan mutu pelayanan RSHS. Serta menjadi saluran

atau penghubung informasi antara masyarakat dengan RSHS. Dan juga agar terhindar dari hal kesalahan dalam komunikasi. Semua hal tersebut bertujuan untuk dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan RSHS. Sehingga menciptakan suatu penilaian positif dari masyarakat. hal tersebut sejalan dengan definisi menurut W. Emerson Reck yang dikutip oleh Abdurrachman,

“*Public Relations* adalah kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, penentuan pelayanan-pelayanan dan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang-orang atau golongan agar orang atau lembaga itu memperoleh kepercayaan dan *goodwill* dari mereka. Kedua, pelaksanaan kebijaksanaan, pelayanan dan sikap adalah untuk menjamin adanya pengertian dan penghargaan yang sebaik-baiknya”. (Abdurrachman, 2001: 25)

Setelah mengetahui penentuan sasaran dan hasil yang ingin dicapai oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung langkah selanjutnya adalah melakukan kegiatan.

Bentuk kegiatan yang diadakan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* agar dapat meningkatkan citra organisasinya. Pada saat ada komplain yang masuk melalui fasilitas *SMS HOTLINE*, kegiatan yang dilakukan seperti Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melakukan koordinasi dengan bagian terkait agar dapat menciptakan sebuah kejelasan atas permasalahan yang ada, Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menyampaikan permasalahan kepada bagian terkait, Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Melanjutkan atau mengirim komplain tersebut kepada penanggung jawab di bagian terkait, jika sudah sepakat mengenai informasi yang harus disampaikan maka Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung kemudian menanggapi komplain dengan jawaban yang jelas sesuai

dengan informasi atau data yang ada. Dari penjelasan mengenai kegiatan diatas sejalan dengan definisi menurut J. C. Seidel yang dikutip oleh Abdurrachman, “*Public Relations* adalah proses yang *continue* dari usaha-usaha manajemen ke dalam dengan mengadakan analisa dan perbaikan-perbaikan terhadap diri sendiri, ke luar dengan mengadakan pernyataan-pernyataan”. (Abdurrachman, 2000: 24-25)

Dan berdasarkan kegiatan diatas maka menjadi sifat kegiatan yang tergolong kedalam dua jenis sifat kegiatan, yaitu rutin dan insidentil. Kegiatan yang secara rutin dilakukan pada saat menerima komplain atau keluhan dari pelanggan melalui fasilitas *SMS HOTLINE*, adalah memisahkan komplain – komplain tersebut berdasarkan golongannya seperti keluhan, saran, puji dan pertanyaan. Kemudian Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung mengirimkan setiap komplain ke Divisi terkait melalui data atau dengan *memforward* (melanjutkan) *SMS* tersebut yang kemudian dikirim ke telepon selular penanggung jawab divisi. Dan setelah Divisi Humas mendapatkan respon berupa informasi yang dibutuhkan, maka akan ditindak lanjuti proses dan penanganan semua kebutuhan atau komplain pelanggan yang telah mengirimkan komplain melalui fasilitas *SMS HOTLINE*.

Selain kegiatan rutin, terdapat beberapa kegiatan yang sifatnya insidentil atau tidak secara rutin dilakukan, disesuaikan dengan kondisi. Adapun kegiatan insidentil yang dilakukan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung seperti diskusi atau Rapat yang dilakukan oleh Divisi Humas dengan bagian terkait mengenai komplain - komplain yang sering disampaikan kemudian apabila ada

komplain yang bersifat fatal maka Divisi Humas harus melaksanakan diskusi atau rapat dengan Direktur Utama RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Lalu setelah mendapatkan informasi yang dapat menjadi solusi dari permasalahannya langkah selanjutnya mengundang masyarakat terkait yang mengirimkan komplain pada fasilitas *SMS HOTLINE* untuk mengunjungi RSHS agar proses penyampaian informasi dapat berjalan dengan baik atau dengan menjawab langsung dengan mengirim *SMS* mengenai informasi yang dibutuhkan kepada nomor telepon selular pengirim komplain. Dan yang terakhir evaluasi internal yang dilakukan pada setiap Divisi terkait dengan komplain yang banyak disampaikan. Karena menurut **Abdurachman**, “mengadakan evaluasi tentang sesuatu kegiatan adalah perlu untuk menilai apakah tujuan itu sudah tercapai, apakah perlu diadakan lagi “operasi” atau perlu menggunakan cara-cara lain untuk mendapatkan hasil yang lebih baik?” (Abdurachman, 1975:31).

Penelitian menunjukkan bahwa, untuk dapat melakukan kegiatan rutin dan insidentil hampir tidak memerlukan biaya. Hal ini karena kegiatan rutin dilakukan dengan menggunakan media internet, yaitu melalui fasilitas *SMS HOTLINE* . Di mana fasilitas tersebut sudah tersambung dengan jaringan internet dan pemakaian internet termasuk ke dalam sebuah fasilitas yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi kepada karyawan.

Sedangkan untuk kegiatan insidentil seperti diskusi atau rapat dengan bagian terkait, diskusi atau rapat dengan Direktur Utama, mengundang masyarakat terkait, menjawab langsung dengan mengirim *SMS* dan evaluasi tidak terlalu membutuhkan biaya yang besar. Karena biaya yang harus dikeluarkan diantaranya

hanya biaya untuk transportasi, akomodasi, dan konsumsi para pada saat kegiatan tersebut diatas dilaksanakan.

Cara penyampaian pesan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menurut **Drs. Dudi Abdul Rozak, MARS** (Koordinator Publikasi dan Wartawan) yang sesuai dengan hasil pengelompokan seperti komplain, pertanyaan, saran dan pertanyaan. Keluhan atau komplain yaitu sebuah pesan yang disampaikan oleh masyarakat melalui *database* fasilitas *SMS HOTLINE* yang mempermasalahkan suatu ketidakpuasan mengenai kinerja dari RSHS. Dan meminta pertanggung jawaban dari pihak RSHS untuk dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan agar dapat dimengerti oleh masyarakat. Pertanyaan yaitu sebuah pesan yang disampaikan oleh masyarakat melalui *database* fasilitas *SMS HOTLINE* mengenai kebutuhan informasi yang ingin diketahui oleh masyarakat sehingga masyarakat yang pada awalnya tidak tahu menjadi tahu, kemudian yang pada awalnya tidak mengerti menjadi mengerti. Saran merupakan sebuah pesan yang disampaikan oleh masyarakat melalui *database* fasilitas *SMS HOTLINE* mengenai masukan atau pendapat dari masyarakat untuk dapat menjadi bahan evaluasi atau tolak ukur agar dapat meningkatkan kualitas dari RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Pujian merupakan sebuah pesan yang disampaikan oleh masyarakat melalui *database* fasilitas *SMS HOTLINE* mengenai rasa puas atau nyaman masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Jadi pesan yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung tidak harus menarik. Tetapi lebih mengutamakan pengelompokan sehingga agar

lebih mudah untuk dibagi dan disampaikan kepada divisi terkait. Sehingga tidak terjadi penumpukan pesan yang menghambat proses tindak lanjut. Dan bahasa pesan yang disampaikan pun disusun dengan baik agar dapat memberikan informasi yang jelas dan tidak membingungkan masyarakat. Selain itu bahasa pesan yang disampaikan harus berisikan tutur kata yang halus, sopan dan tidak menyinggung.

Bentuk pesan yang disampaikan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung terbagi menjadi dua kategori yaitu pesan informatif dan pesan persuasif. Penyampaian pesan secara informatif memang menjadi panduan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung agar pesan yang disampaikan lebih menunjukkan inti informasi yang dapat diperoleh masyarakat secara luas melalui fasilitas *SMS HOTLINE*. Proses penyampaian pesan secara informatif ini memang memiliki alas an yang kuat, menyangkut adanya aspek-aspek informasi yang terkandung dalam menanggapi komplain pelanggan. Sedangkan Pendekatan persuasif yang dilakukan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung pun menjadi suatu cara yang dilakukan untuk lebih dapat merangkul masyarakat secara keseluruhan. Cara penyampaian pesan ini akan berpengaruh pada adanya perilaku pemahaman masyarakat akan informasi yang diberikan Humas. Sikap-sikap persuasif Humas RSHS dapat dilihat dari adanya sikap terbuka kepada masyarakat yang memiliki beragam komplain, pertanyaan maupun saran tentang kinerja pelayanan yang diberikan kepada mereka. Humas RSHS tidak menunjukkan adanya batasan yang cenderung kaku dalam menanggapi beragam komplain, pertanyaan dan saran dari

masyarakat, karena Humas memiliki harapan untuk tetap menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSHS.

Isi pesan yang dibuat oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan sebuah kumpulan informasi berupa data yang didapat dari hasil koordinasi antara Humas dengan bagian terkait yang kemudian disampaikan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi tersebut. Dalam hal ini kejelasan sebuah pesan tentu sangat berpengaruh. Karena jika pesan tidak jelas akan menimbulkan kesalahan persepsi dari masyarakat yang menerima pesan. Dan Humas RSHS pun berusaha dengan maksimal untuk menyampaikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan data dan fakta yang ada.

Untuk mencapai seluruh hal yang telah diutarakan diatas tentunya membutuhkan sebuah media sebagai saluran untuk memperantara proses penyampaian pesan antara masyarakat dengan pihak RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Ada dua jenis media, yaitu media elektronik dan media cetak. Disini Humas RSHS lebih cenderung menggunakan media elektronik. Bentuk media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sudah jelas adalah fasilitas *SMS HOTLINE*. Fasilitas tersebut berbentuk seperangkat komputer dengan dilengkapi modem yang berguna untuk menghubungkan *database* yang dirancang untuk menampung komplain dari masyarakat yang dilengkapi juga dengan nomor yang dapat dituju oleh masyarakat melalui jaringan internet. Semua itu berguna untuk mengumpulkan data agar dapat disimpan juga sebagai arsip penting sebagai tolak ukur bagi RSHS.

Selain itu, dilengkapi juga dengan pesawat telepon yang sudah di atur agar dapat terhubung dengan berbagai divisi atau bagian lain yang ruang lingkupnya masih didalam lingkungan RSHS. pesawat telepon ini berguna untuk memudahkan orang yang mengurus fasilitas *SMS HOTLINE* dalam menghubungi bagian terkait apabila ada yang mengeluh terhadap kinerja dari bagian tersebut.

Dan dilengkapi juga dengan sebuah printer yang berguna untuk mencetak data komplain yang masuk. Karena apabila ada komplain dari pelanggan yang harus segera mendapatkan respon, maka data tersebut harus segera di cetak untuk diberikan kepada bagian terkait yang nantinya akan direspon untuk menyusun sebuah informasi yang berguna untuk di informasikan kepada masyarakat.

Media tersebut tentunya memiliki sebuah data yang dapat menjadi sebuah sajian informasi. Dalam konteks penyajian informasi maka disusunlah laporan untuk menjadi bahan acuan dan sebagai tolak ukur. Ada empat jenis laporan yang dibuat oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, yang pertama membuat laporan ke bagian terkait yaitu sebuah laporan yang disusun untuk arsip pada bagian yang mendapat komplain dari pelanggan. Hal tersebut berguna sebagai tolak ukur apakah bagian tersebut sudah mengalami perubahan atau belum. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah komplain yang masuk ke bagian terkait dan dilihat dari segi permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan. Kemudian membuat laporan bulanan yang berguna sebagai sebuah arsip bulanan yang disimpan sebagai tolak ukur seberapa banyak masyarakat yang komplain dalam tempo waktu satu bulan. Dan dilihat fluktuasi apakah meningkat atau menurun dari bulan pertama sampai ke bulan berikutnya. Lalu berikutnya laporan triwulan

yang bermanfaat untuk sebuah arsip yang disusun tiga bulan sekali. Laporan ini menunjang laporan bulanan yang tentunya sebagai suatu perbandingan jumlah komplain diantara 3 bulan terakhir. Dan terakhir laporan tahunan, laporan ini merupakan arsip data dari fasilitas *SMS HOTLINE* yang dikumpulkan dalam tempo waktu 12 bulan atau satu tahun. Data ini tentu sangat berpengaruh terhadap evaluasi kerja seluruh divisi yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Karena apabila sebuah divisi pernah mendapatkan komplain dari pelanggan, maka divisi tersebut harus meningkatkan kembali kinerja kerja agar menjadi lebih baik lagi. Sedangkan yang tidak pernah mendapat komplain, maka harus di jaga dengan baik kinerja kerjanya dan jangan sampai membuat kesalahan.

Dengan melihat fakta di atas, maka Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung mempunyai peranan sebagai bagian yang memberikan layanan dalam memberikan penjelasan secara lisan, harus mempunyai pengetahuan dan wawasan yang memadai, sehingga mampu memberikan penjelasan yang dapat menjawab apa yang menjadi keluhan pelanggan. Selain itu Humas dalam melayani pelanggan harus disiplin dan tidak melalaikan tugasnya, sehingga pelanggan merasa dipedulikan, berlaku sopan dan ramah kepada pelanggan agar mereka merasa diterima dengan baik. Jika syarat-syarat tersebut dipenuhi maka akan tercipta hubungan yang harmonis antara pelanggan dengan organisasi atau perusahaannya dan citra yang positif di mata publik eksternal akan lebih mudah tercapai. Publik eksternal yang dimaksud disini yaitu :

1. Publik Pers (*press public*)
2. Publik Pemerintahan (*government public*)

3. Publik masyarakat sekitar (*community public*)
4. Publik rekanan atau pemasok (*supplier public*)
5. Publik pelanggan (*customer public*)
6. Publik konsumen (*consumer public*)
7. Publik bidang pendidikan (*educational public*)
8. Publik umum (*general public*)

Agar layanan lisan yang diberikan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan dalam hal ini *Public Relations* dalam perusahaan tersebut harus memenuhi syarat-syarat tersebut antara lain:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, setidaknya garis besarnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah. (Moenir, 2001 : 191).

Selain pelayanan diatas ada jenis layanan berikutnya yaitu melalui tulisan. Layanan melalui tulisan merupakan layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatangan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

Dan yang terakhir adalah berbentuk perbuatan. Dalam layanan berbentuk perbuatan ini biasanya dilakukan oleh petugas-petugas yang terjun langsung ke lapangan, karena hal ini memerlukan keahlian dan keterampilan khusus serta menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Di sini pun faktor kecepatan dalam pelayanan (pengerjaan) menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Pada dasarnya peneliti menyimpulkan bahwa peranan dari Humas dalam sebuah perusahaan atau organisasi adalah untuk dapat mempertahankan citra perusahaan atau organisasi agar selalu terlihat positif di mata masyarakat. Namun tentunya harus disesuaikan dengan kinerja kerja yang dapat memuaskan pelanggan seperti definisi menurut Frank Jeffkins mengenai manfaat *Public Relations* :

1. Menciptakan dan memelihara citra yang baik dan tepat atas organisasinya di dalam kaitannya dengan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.
2. Membantu pendapat umum mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan citra, kegiatan organisasi maupun kepentingan organisasi dan menyampaikan suatu informasi secara langsung kepada manajemen perusahaan.

3. Memberi nasihat dan masukan kepada manajemen perusahaan mengenai berbagai masalah komunikasi yang sedang terjadi, sekaligus mengenai cara penangananya.
4. Menyediakan berbagai jasa informasi kepada publik, mengenai kebijakan perusahaan, produk, jasa personil selengkap mungkin untuk menciptakan suatu pengetahuan yang maksimal dan mencapai pengertian publik. (Jeffkins, 1992: 28)