

**STRATEGI KOMUNIKASI BAGIAN PELAYANAN DAN
PENGADUAN RUMAH SAKIT KHUSUS IBU
DAN ANAK (RSKIA) KOTA BANDUNG**

Oleh:

**Reza Syahrial
NIM. 41815016**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Komputer Indonesia, Bandung, Jawa Barat.

E-mail:

rezas@email.unikom.ac.id

Abstract

This study aims to determine how the communication strategy by the Section of Service and Complaints of Women and Children Special Hospital Bandung City through the Community Satisfaction Survey in Increasing Patient Satisfaction regarding Hospital Service Quality. Sub focus used are planning, implementation, measurement (evaluation) and reporting.

Qualitative approach method with descriptive study. The subjects in this study obtained through purposive sampling technique. Data collection techniques through literature studies, internet searching, in-depth interviews, nonparticipant observation and documentation. Data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. Techniques of the data validity are increased perseverance, member check and discussion with friend.

The results: the planning process consists of document preparation and preparation of community satisfaction surveys. The implementation process consisted of visiting patients, distributing forms and filling out the community satisfaction survey questionnaire. The measurement process (evaluation) consists of collecting the results of the community satisfaction survey, problem solving and coordination with the parties of Women and Children Special Hospital Bandung City. The reporting process consists of analyzing the results of the community satisfaction survey, processing data and conducting the reporting phase up to the Director of Women and Children Special Hospital Bandung City, so that it can ultimately improve patient satisfaction. The Bandung City Hospital and Children's Services and Complaints Section The suggestion of this research is that the Complaints and Services Section improve hospital facilities and utilize information technology for example by developing an online community satisfaction survey system.

Keywords: Communication Strategy, Community Satisfaction Survey, Planning, Implementation, Measurement, Evaluation, Reporting, Patient Satisfaction.

Abstrak

Maksud penelitian untuk memahami seperti apa strategi komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Sub fokus yang digunakan yakni perencanaan, pelaksanaan, pengukuran (evaluasi) dan pelaporan.

Pendekatan penelitian kualitatif dengan studi deskriptif. Informan penelitian dipilih dengan memakai teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data melalui studi literatur, pencarian data secara daring, wawancara mendalam, observasi nonpartisipan dan dokumentasi. Uji keabsahan data melalui peningkatan ketekunan, *member check* dan diskusi kawan sejawat.

Hasil penelitian: prosedur perencanaan terdiri dari persiapan dokumen dan penyusunan survei kepuasan masyarakat. Prosedur pelaksanaan terdiri dari mengunjungi pasien, membagikan formulir dan pengisian kuisioner survei kepuasan masyarakat. Prosedur pengukuran (evaluasi) terdiri dari mengumpulkan hasil survei kepuasan masyarakat, pemecahan masalah dan koordinasi dengan pihak RSKIA Kota Bandung. Prosedur pelaporan terdiri dari menganalisa hasil survei kepuasan masyarakat, pengolahan data dan melakukan tahap pelaporan sampai dengan ke Direktur RSKIA Kota Bandung sehingga pada akhirnya bisa meningkatkan kepuasan pasien. Bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung melaksanakan setiap tahapan dari Strategi Komunikasi secara terstruktur dan bertahap. Saran dari penelitian ini ialah agar Bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung meningkatkan fasilitas rumah sakit dan memanfaatkan teknologi informasi misalnya dengan mengembangkan sistem survei kepuasan masyarakat secara *online*.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Survei Kepuasan Masyarakat, Perencanaan, Pelaksanaan, Pengukuran, Evaluasi, Pelaporan, Kepuasan Pasien.

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Strategi komunikasi krusial untuk dilaksanakan alasannya menjadi faktor penentu dalam keberhasilan berkenaan apa yang hendak disampaikan atau apa yang menjadi target. Sebagaimana yang dikutip dalam buku *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi* bahwa Strategi komunikasi ialah kombinasi dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan (Effendy, 2003: 301).

Diarus perkembangan zaman yang semakin hari kian bertransformasi, masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan pokok dan menjadi perhatian yang penting bagi masyarakat. Dengan naiknya tingkat kehidupan masyarakat, akan semakin meningkat pula tuntutan

masyarakat berkenaan kualitas kesehatan. Tentunya menuntut rumah sakit untuk memberi kualitas pelayanan yang lebih baik, bukan semata-mata pelayanan yang mempunyai sifat penyembuhan penyakit tapi juga meliputi pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup bahkan memberi kepuasan bagi pasien selaku pengguna jasa kesehatan.

Rumah sakit bakal dinyatakan berhasil jika bisa memberi pelayanan yang terbaik kepada pasiennya. Bukan hanya atas hal lengkapnya fasilitas yang ada, tapi juga oleh sikap dan pelayanan yang dipersembahkan oleh SDM yang ada di rumah sakit tersebut, ini bakal mempengaruhi aspek kepuasan pasien yang memperoleh perawatan di rumah sakit. Hal ini krusial diperhatikan, karena kalau ini diabaikan akan berpengaruh di

menurunnya jumlah pasien dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit yang hendak mereka pilih sebagai jasa pelayanan kesehatan yang akan diterima nantinya.

RSKIA Kota Bandung ialah rumah sakit khusus tipe B yang ketika awalnya dulu ialah sebuah Puskesmas yang dikembangkan dengan bertahap menjadi rumah sakit yang fokusnya melayani kesehatan ibu dan anak, bisa itu melalui jalur umum maupun jalur asuransi kesehatan. Rumah sakit ini memiliki bermacam jasa pelayanan bagi pasiennya. Bagian Pelayanan dan Pengaduan ialah salah satu bagian jasa pelayanan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung, dimana bagian ini bertugas secara langsung ketika melayani setiap pasien maupun keluarga pasien yang punya keperluan untuk menanyakan informasi seputar pelayanan maupun fasilitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Keberadaan dari bagian pelayanan dan pengaduan di RSKIA Kota Bandung ialah bagian dari strategi rumah sakit untuk menjalin komunikasi yang efektif, salah satunya melalui pemenuhan informasi seputar administrasi rumah sakit dan membangun kepercayaan juga kepuasan pasien.

RSKIA Kota Bandung bertekad untuk terus meningkatkan kepuasan pasiennya dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik selama pasien menerima perawatan. Kepuasan pasien jadi faktor yang bisa dijadikan nilai lebih oleh rumah sakit untuk mendapat kepercayaan dari masyarakat, hingga dari itu dibutuhkan usaha untuk bisa terus meningkatkan kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan.

Salah satu usaha untuk menaikkan kualitas pelayanan publik sebagaimana tertulis dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik^[3] dan Undang-Undang No 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) yakni diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.^[4]

Untuk mengetahui kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, aksi yang dijalankan ialah dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara langsung oleh Bagian Pelayanan dan Pengaduan kepada pasien di RSKIA Kota Bandung. Ini dijalankan sebagaimana sudah ditentukan dalam Menteri PANRB Republik Indonesia No 14 Th 2017 tentang Dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan kepada pasien untuk mengetahui apakah terdapat kelebihan atau kekurangan di tiap masing-masing instalasi penyelenggaraan pelayanan, untuk tahu seperti apa kinerja yang sudah dilaksanakan oleh unit pelayanan, hal ini bisa memacu, mendorong, memotivasi tiap unit pelayanan yang berbeda-beda untuk bersaing dengan sehat dalam usaha untuk meningkatkan kinerja pelayanannya masing-masing. Selain melalui adanya survei juga bisa mengetahui seperti apa indeks kepuasan masyarakat terhadap rumah sakit sehingga masyarakat bisa mengetahui seperti apa gambaran berkenaan kinerja pelayanan dari tiap-tiap unit pelayanan yang ada di RSKIA Kota Bandung.

Di penelitian ini, peneliti memakai jenis metode kualitatif dan memilih Strategi Komunikasi bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung sebagai tema penelitian untuk tahu

secara mendalam seperti apa bagian Pelayanan dan Pengaduan melakukan prosedur sebelum dan sesudah melaksanakan survei kepuasan masyarakat, serta seperti apa strategi komunikasi yang dijalankan, karena dalam menyusun strategi komunikasi terdapat suatu strategi yang harus dipertimbangkan. Strategi inilah yang akan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan agar tujuan yang ingin dicapai berjalan dengan terstruktur dan baik.

Peneliti memakai teori Model Perencanaan Lima Langkah yang bersumber dari buku *Perencanaan dan Strategi Komunikasi* oleh Hafied Cangara diantaranya Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi dan Pelaporan.

Bersumber pada latar belakang masalah diatas, hingga peneliti tertarik untuk meneliti sebuah penelitian perihal Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung (Studi Deskriptif mengenai Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Sakit).

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung melalui survei kepuasan masyarakat dalam meningkatkan kepuasan pasien mengenai kualitas pelayanan rumah sakit?

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini ialah untuk memahami serta mendeskripsikan Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung melalui survei kepuasan masyarakat dalam meningkatkan kepuasan pasien mengenai kualitas pelayanan rumah sakit.

1.4. Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap kelak penelitian ini bisa memberi hasil yang bermanfaat seperti tujuan penelitian diatas. Adapun kegunaan penelitian baik secara teoritis untuk bahan rujukan dan referensi dalam bidang Ilmu Komunikasi, juga kegunaan praktis bagi peneliti, akademik, rumah sakit, dan masyarakat.

II. Tinjauan Pustaka dan Kerangka Pemikiran

2.1. Tinjauan Strategi Komunikasi

Menurut pakar perencanaan komunikasi Middleton bersumber dalam buku Cangara yang berjudul *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, menyatakan:

“Strategi komunikasi ialah kolaborasi yang terbaik dari semua bagian komunikasi, berangkat dari komunikator, pesan, penghubung (media), penerima hingga sampai pada imbas (efek) yang dirangkai untuk menggapai tujuan komunikasi yang optimum” (Middleton dalam Cangara, 2017: 64).

2.2. Tinjauan Rumah Sakit Ibu dan Anak

Rumah Sakit Ibu dan Anak ialah tipe rumah sakit yang mengadakan khusus pelayanan kesehatan kedokteran saja, yakni dalam bidang pelayanan kesehatan bagi ibu dan anak. Di dalam Rumah Sakit Ibu dan Anak pelayanan juga fasilitas yang ada bertujuan agar ibu dan anak merasakan aman serta nyaman untuk berada di rumah sakit.

2.3. Tinjauan Kepuasan Pasien

Selain diakibatkan oleh pemberian pelayanan, kepuasan pasien juga ditentukan oleh pengalaman dan pemikiran individu, dan hal ini tentunya tidak bisa dengan sederhana diupayakan untuk diubah, dan digiring ke arah keadaan yang memuaskan, hingga pihak rumah sakit dituntut agar memberi pelayanan yang unggul dan mumpuni untuk menciptakan kepuasan pada tiap-tiap pasien.

2.4. Kerangka Pemikiran

Di kerangka pemikiran, peneliti berusaha untuk membahas masalah pokok dari penelitian ini yakni membahas kata-kata kunci atau sub-fokus yang dijadikan inti permasalahan dalam penelitian. Kerangka pemikiran berisi tentang penggunaan teori-teori pendukung yang berkaitan dengan penelitian.

Penelitian ini mengangkat permasalahan tentang Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan Rumah Sakit Khusus Ibu

dan Anak (RSKIA) Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan fokus dari penelitian ini ialah Strategi Komunikasi memakai Model Perencanaan Komunikasi Lima Langkah, diantaranya yakni Perencanaan, Pelaksanaan, Pengukuran (Evaluasi) dan Pelaporan.

III. Metode Penelitian

Metode penelitian memakai pendekatan kualitatif dengan analisa studi deskriptif. Subjek pada penelitian ini berjumlah 5 informan yang terdiri dari 3 informan kunci dan 2 informan pendukung yang diperoleh melalui teknik sampel purposif. Teknik pengumpulan data melalui studi literatur, pencarian data secara daring, wawancara mendalam, observasi nonpartisipan dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan ialah pengumpulan data, pengurangan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data yakni peningkatan ketekunan, *member check* dan diskusi kawan sejawat.

IV. Hasil dan Pembahasan

4.1. Objek Penelitian

Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung ialah Rumah Sakit milik Pemkot (Pemerintah Kota) Bandung. Pemkot Bandung sebagai Lembaga Teknis Daerah awalnya ialah sebuah Puskesmas yang dikembangkan secara bertahap menjadi Rumah Sakit. RSKIA Kota Bandung sudah menjadi Badan Layanan Umum Daerah dengan menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah.

Bersumber pada dengan Keputusan Menkes, atau Menteri Kesehatan No 122/Menkes/SK/II/2009 bahwa Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung ialah Rumah Sakit Khusus Bertipe B yang memenuhi persyaratan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No 340/Menkes/Per/III/2010 berkenaan Klasifikasi Rumah Sakit.

RSKIA Kota Bandung ialah satu-satunya Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung milik Pemerintah Kota Bandung, sebelumnya bernama Rumah Sakit Bersalin Astanaanyar.

Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung berluas areal $\pm 1.028 \text{ m}^2$ dengan luas bangunan 3.294 m^2 dimana pembangunan gedung Rumah Sakit ini selesai dibangun pada akhir 2006. Gedung Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung dibangun

sebanyak 6 (enam) lantai, yang terdiri dari lantai *basement*, lantai dasar (*ground floor*), lantai 1, 2, 3 dan 4 yang dilengkapi dengan berbagai macam sarana dan prasarana masing-masing.

Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung terletak di tengah Kota Bandung, berada dan menjadi bagian dari Kelurahan Nyengseret Kecamatan Astanaanyar, letaknya strategis dan gampang dijangkau dari segala arah, dalam hal transportasi pun makin gampang karena dilalui oleh sarana angkutan umum dari berbagai asalnya / jurusan.

4.2. Pembahasan

Bagian Pelayanan dan Pengaduan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung menjalankan segala aspek dari strategi komunikasi untuk mendapatkan kepercayaan serta kepuasan pasien dan masyarakat perihal kualitas pelayanan rumah sakit dengan cara melaksanakan empat prosedur yakni dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengukuran (evaluasi) dan pelaporan. Semua aspek ini dilakukan oleh Bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung secara terstruktur dan bertahap untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Strategi komunikasi yang dijalankan oleh Bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung mulai dari prosedur perencanaan yang dimulai dengan menyiapkan dokumen yang dibutuhkan dalam penyusunan survei, lalu dokumen yang ada digunakan sebagai acuan dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat. Aksi kedua yang dijalankan oleh bagian Pelayanan dan Pengaduan ialah pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh *staff* Pelaksana Bagian Pelayanan dan Pengaduan, ditujukan kepada pasien yang menerima perawatan di RSKIA Kota Bandung, dengan menyebarkan formulir kuesioner survei sebagai media yang digunakan dalam pelaksanaan survei ini. Adapun pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan

dengan cara mengunjungi hampir setiap ruangan instalasi pelayanan yang ada di RSKIA Kota Bandung.

Tahap yang ketiga yang dijalankan oleh Bagian Pelayanan dan Pengaduan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini ialah dengan melaksanakan prosedur pengukuran atau evaluasi yang dijalankan selepas melakukan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. Pengukuran atau evaluasi ini dengan cara mengumpulkan kuesioner hasil survei untuk berikutnya melaksanakan pemecahan masalah bilamana diperoleh suatu masalah yang muncul dari pasien ataupun dari pihak rumah sakit, bilamana diperlukan dan permasalahan dirasa belum bisa diselesaikan oleh Bagian

Pelayanan dan Pengaduan, hendak dilibatkan pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan yang ada misalnya dengan berkoordinasi dengan pihak dari instalasi pelayanan yang bersangkutan atau dengan pihak yang berwenang di rumah sakit.

Tahapan terakhir yang dilaksanakan oleh Bagian Pelayanan dan Pengaduan ialah dengan melakukan pelaporan. Pelaporan ini dijalankan mulai dari menganalisa hasil dari survei kepuasan masyarakat dengan menyusun atau mengolah data hasil survei yang dituangkan dalam bentuk laporan yang dibuat secara berkala, lalu laporan diserahkan kepada atasan atau pihak yang lebih berwenang dan bertanggung jawab atas jalannya aktivitas pelayanan kesehatan yang ada di RSKIA Kota Bandung. Tahapannya dimulai dari Bagian Pelayanan dan Pengaduan, Kepala Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik, Direktur dan melibatkan unit pelayanan yang terkait. Nantinya pelaporan ini hendak dilaporkan juga kepada Pemerintah Kota Bandung secara *continue*. Dengan dilaksanakannya survei kepuasan ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi untuk jadi instansi pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi dan bisa meningkatkan kualitas kepuasan pasien dan masyarakat.

V. Kesimpulan dan Rekomendasi

5.1. Kesimpulan

Bersumber pada hasil dari penelitian yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya yakni perihal Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Sakit, hingga peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan yang dilaksanakan oleh Bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung bisa disimpulkan bahwa perencanaan menggambarkan tahapan awal dan penting demi kelancaran kegiatan yang hendak dilaksanakan yakni survei kepuasan masyarakat yang ditujukan kepada pasien yang menerima perawatan dan pelayanan di rumah sakit. Prosedur perencanaan diawali oleh instruksi dari Pemerintah Kota Bandung yang mengamanatkan RSKIA Kota Bandung untuk memberi pelayanan publik yang baik, dan melakukan survei kepuasan masyarakat dan menunjuk Bagian Pelayanan dan Pengaduan untuk menjalankan prosedur survei kepuasan masyarakat. Setelah itu, segala bentuk persiapan dijalankan seperti menyiapkan dokumen yang berkaitan untuk mendukung penyusunan survei kepuasan masyarakat.

2. Pelaksanaan yang dijalankan oleh Bagian Pelayanan dan Pengaduan yakni salah satu bagian dari strategi komunikasi yang dijalankan untuk mengetahui kondisi kepuasan pasien mengenai kualitas pelayanan rumah sakit. Pelaksanaan survei ini dijalankan oleh Bagian oleh *staff* Pelaksana yakni Anwar Junaedi. Survei ini dilaksanakan pada setiap hari kerja, prosedurnya dimulai dengan mengunjungi pasien pada masing-masing unit pelayanan, lalu petugas menyebarkan formulir kuesioner kepada pasien, dan pasien mengisi formulir kuesioner yang sudah diberikan.
3. Bagian Pelayanan dan Pengaduan melaksanakan pengukuran (evaluasi) bersumber pada hasil yang diperoleh dari prosedur pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan dengan pasien di RSKIA Kota Bandung. Di prosedur ini hal yang dilaksanakan ialah mengumpulkan sebanyak-banyaknya hasil dari survei kepuasan masyarakat. Dari hasil survei kepuasan masyarakat bisa dilihat kondisi kepuasan pasien, kalau terdapat kepuasan dipertahankan namun bilamana ada keluhan ataupun komplain bahkan muncul sebuah masalah serius hendaknya diselesaikan dengan pihak yang bersangkutan dan berkepentingan dibantu oleh Bagian Pelayanan dan Pengaduan.

4. Pelaporan, hasil yang sudah diketahui dan sudah dilaksanakan pengolahan data yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat selanjutnya hendak dibuatkan dalam bentuk pelaporan. Kegiatan pelaporan dari survei kepuasan masyarakat, dilaksanakan oleh pihak Bagian Pelayanan dan Pengaduan, yakni *staff* Pelaksana dan diberikan ke *staff* Pengelola. Lalu hasil analisa laporan diolah datanya oleh *staff* Pengelola dalam bentuk tertulis atau laporan, nantinya hendak disampaikan kepada Kepala Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik untuk dilaporkan ke Direktur RSKIA Kota Bandung lalu ke Pemerintah Kota Bandung, nantinya proses evaluasi bilamana terdapat kekurangan terhadap pelayanan rumah sakit hendak disampaikan kepada masing-masing unit pelayanan yang bersangkutan untuk dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan.
5. Bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung melaksanakan setiap tahapan dari Strategi Komunikasi dengan baik. Secara umum, Bagian Pelayanan dan Pengaduan menjalankan strategi komunikasi mereka secara terstruktur dan bertahap. bagian ini juga menjadi salah satu bagian instalasi pelayanan publik di RSKIA Kota Bandung yang melakukan survei kepuasan masyarakat yang berperan membantu rumah sakit

meningkatkan kepuasan pasien mengenai kualitas pelayanan rumah sakit di RSKIA Kota Bandung.

5.2. Rekomendasi

1. Disarankan agar kedepannya Bagian Pelayanan dan Pengaduan dan RSKIA Kota Bandung bisa memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dengan mengembangkan sistem *online* dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sehingga dalam pelaksanaannya bisa dijalankan dengan mudah dan efisien oleh pasien maupun Bagian Pelayanan dan Pengaduan.
2. Diharapkan agar kedepannya Bagian Pelayanan dan Pengaduan dan RSKIA Kota Bandung bisa menambah sumber daya manusia atau tenaga kerja karyawan tambahan yang bisa dijadikan bagian dari unit pelayanan yang ada di rumah sakit, mengingat minimnya SDM yang dimiliki atas bagian ini.
3. Diharapkan agar kedepannya RSKIA Kota Bandung bisa menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang lebih baik lagi bagi kelancaran pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Daftar Pustaka

Ardianto, Elvinaro. 2019. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Cangara, Hafied. 2017. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

1. Sumber Internet

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Th 2017. (http://dinkes.rembangkab.go.id/binangkit/uploads/201710/PERATURAN_KEMENPANRB_Nomor_14-TAHUN-2017_Tahun_2017_11e7450d4938657e8dc8313435353032.pdf) Diakses 9 Mei 2019 pukul 19.44 WIB.

Informasi tentang Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung. (<https://www.rskiakotabandung.com>). Diakses 28 Maret 2019 pukul 16.47 WIB.