

ABSTRAK

MANAJEMEN HUMAS RUMAH SAKIT dalam MENJALANKAN CONSUMER RELATIONS DI ERA BPJS KESEHATAN (Studi Kasus Manajemen Humas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta dalam Menjalankan *Consumer Relations* Tahun 2016-2017)

Program Jaringan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) dengan produk Kartu Indonesia Sehat (KIS) akan diwajibkan pada tahun 2019. Namun selama pelaksanaannya dalam beberapa tahun ini masih terdapat kasus-kasus yang terjadi karena pemberlakuan aturan mengenai pelayanan kesehatan yang berbasis pada program ini yang bisa mengakibatkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Untuk itulah kemudian merasa diperlukan untuk menjaga hubungan baik antara pihak rumah sakit dengan konsumennya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen humas RSUD Kota Yogyakarta dalam menjalankan *consumer relations* di era BPJS Kesehatan. Proses manajemen humas empat langkah, *consumer relations*, dan humas rumah sakit merupakan konsep yang digunakan sebagai acuan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi sebagai pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum semua tahapan dari empat proses manajemen humas yang dilaksanakan dengan baik oleh pihak Sub Bagian Hukum dan Pelayanan Pelanggan. Dalam tahapan pertama yaitu mendefinisikan masalah atau peluang pihak RSUD Kota Yogyakarta belum melakukan penelitian atau analisis situasi serta memiliki pemahaman berbeda akan era BPJS Kesehatan. Dalam tahap kedua perencanaan dan pemrograman beberapa hal sudah dilaksanakan dengan baik, hanya saja tidak dilakukan penetapan publik sasaran kegiatan. Tindakan aksi dan komunikasi sudah dilaksanakan dengan baik oleh Sub Bagian Hukum dan Pelayanan Pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari beragamnya kegiatan yang berkaitan dengan *consumer relations*, aduan dan keluhan yang tertangani dengan baik pula yang telah memanfaatkan berbagai macam media yang ada. Tahap evaluasi hanya dilaksanakan secara informal tanpa memperhatikan langkah-langkah proses evaluasi.

Kata Kunci: Manajemen Humas, *Consumer Relations*, BPJS Kesehatan

ABSTRACT

HOSPITAL MANAGEMENT HOUSING IN RUNATIONS CONSUMER RELATIONS IN BPJS KESEHATAN ERA (Case Study of Public Relations Management of Yogyakarta City General Hospital in Running Consumer Relations Year 2016-2017)

The National Health Network (JKN) program organized by the Health Insurance Provider Board (BPJS) with Healthy Card (KIS) products will be required by 2019. However, during its implementation in recent years there are still cases that occur due to the enforcement of the rules regarding the services health based on this program which can lead to decreased public confidence in the hospital. For that reason then feel necessary to maintain good relationship between the hospital with its customers. The purpose of this study is to describe and analyze the public relations management of RSUD Yogyakarta City in running consumer relations in the era of BPJS Health. The process of public relations management four steps, consumer relations, and public relations hospitals is a concept used as a reference research. This study uses case study method using observation, interview, and study of documentation as data collection. The results showed that not all stages of the four public relations management processes are implemented well by the Sub Division of Law and Customer Service. In the first stage is to define the problem or opportunity the RSUD Yogyakarta City has not done research or analysis of the situation and have a different understanding of the era BPJS Health. In the second stage of planning and programming some things have been done well, just not done the determination of the public target of activities. Action and communication has been well implemented by Sub Division of Law and Customer Service. This can be seen from the variety of activities related to consumer relations, complaints and complaints are handled well also who have utilized various kinds of media that exist. The evaluation stage is only carried out informally without taking into consideration the steps of the evaluation process.

Keywords: Public Relations Management, Consumer Relations, BPJS Kesehatan