

ABSTRAK

Fluktuasi keluhan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Gambiran Kota Kediri sepanjang tahun 2024, dengan puncak keluhan pada bulan Januari dan Desember, mencerminkan adanya tantangan dalam pengelolaan komunikasi publik di rumah sakit pemerintah. Kondisi ini menunjukkan bahwa keluhan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan aspek medis, tetapi juga menyangkut pelayanan administratif, sikap petugas, serta kualitas sarana dan prasarana. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan strategi Humas RSUD Gambiran dalam menangani keluhan masyarakat melalui pendekatan komunikasi yang responsif, empatik, dan adaptif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif eksploratif, melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak Humas, front office, dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas menjalankan peran sebagai penghubung dan koordinator dalam proses penanganan keluhan, dengan strategi yang mencakup transparansi informasi, koordinasi lintas unit, pemanfaatan media digital, serta evaluasi berkala. Kesimpulannya, strategi yang diterapkan Humas RSUD Gambiran menunjukkan peran aktif dalam membangun kepercayaan publik dan mengelola persepsi masyarakat terhadap layanan rumah sakit secara lebih terstruktur dan komunikatif.

Kata Kunci: Humas, Keluhan, Pelayanan Publik, RSUD Gambiran, Handling Complaint

.