

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini persaingan sesama rumah sakit yang semakin besar baik antara rumah sakit didalam negeri, dengan rumah sakit dari negara tetangga, bahkan dengan rumah sakit di Indonesia tetapi modal asing, membuat kompetisi bertambah ketat. Strategi mempertahankan kelangsungan rumah sakit termasuk strategi dalam meningkatkan daya saing dengan inovasi-inovasi yang terbaik, sangat diperlukan.

Menurut data Kementerian Kesehatan tahun 2009, jumlah rumah sakit di Indonesia ada 1.334 buah, terdiri dari 655 rumah sakit pemerintah dan sisanya rumah sakit milik swasta. Dilihat dari lokasi geografisnya, sekitar 50% rumah sakit di Indonesia berlokasi dipulau Jawa dengan konsentrasi tertinggi terdapat dipulau Jawa Tengah, Jawa Timur, Jawa Barat dan DKI Jakarta (Direktori Persi 2009).

Pelayanan rumah sakit berhubungan dengan jasa, dan seperti kita ketahui, tidak mudah membuat tolak ukur dalam menilai jasa/kepuasaan karena banyak variable yang terlibat. Philip Kotler (1997), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Pelanggan adalah raja, namun apakah kita semua sudah memahami dengan benar bahwa keberadaan pelanggan itu sangat penting?Kepuasan pelanggan mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya rumah sakit.Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Hasil survei kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di RS Swasta di Purwokerto yang dilakukan oleh Jebul Suroso, dengan total rata-rata skor 80 menyatakan kurang puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Dengan skor tertinggi ditemukan aspek kedisiplinan dan kemampuan petugas paramedic dalam pemeriksaan awal dengan nilai 82.Namun demikian pada komponen penerimaan pendaftaran, khususnya pada aspek “kesopanan dan keramahan petugas pendafrtran “memiliki skor 71.

Evaluasi kepuasan pelanggan dengan prediksi dan penjelasan tentang perilaku pelanggan yang dilakukan secara berkesinambungan, diikuti dengan perbaikan-perbaikan pelayanan serta pengelolaan yang efektif dan efesien akan membuat suatu rumah sakit mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk menjaga kelangsungan rumah sakit dalam jangka panjang.

Oleh karena itu diperlukan suatu layanan bagi pelanggan atau konsumen dengan cara mengidentifikasi jenis pelanggan, mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan dan kualitas jasa, serta strategi

kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan oleh bagian Customer service. Dimana diperlukan untuk memahami dan mendengarkan pelanggan melalui keluhan, serta mengajukan berbagai pertanyaan yang sopan tentang apa saja kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terhadap produk/ jasa yang rumah sakit berikan.

Seorang customer service harus mempunyai kepedulian yang tinggi, berwawasan yang luas, kesabaran serta cekatan. Dengan pelayanan customer service yang baik tidak mustahil akan membantu meningkatkan penjualan atau pemasaran produk atau jasa yang ditawarkan oleh rumah sakit.

RS Premier Bintaro merupakan salah satu RS yang berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik dibandingkan dengan pemberi jasa layanan kesehatan yang ada di Indonesia. RS Premier juga berkomitmen untuk senantiasa mengupayakan keberhasilan klinik, keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan serta perbaikan yang berkesinambungan dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pelanggan. Filosofi “ People Caring for People” RS Premier Bintaro, bukan sekadar slogan semata, namun merupakan komitmen terhadap peningkatan kualitas tiada henti; komitmen terhadap pelayanan kesehatan bertaraf internasional dan komitmen terhadap pengembangan Sumber daya manusia secara konsisten.

Masalah yang penulis temukan dilapangan selama pelaksanaan magang terdapat peningkatan komplain yaitu melalui form kritik saran, lisan, media, email, tertulis maupun sms. Untuk jumlah komplain tiap bulan di akumulasikan

setiap 3 bulan. Pada bulan April-Juni 2014 yaitu 113 komplain, bulan Juli-September 2014 yaitu 116 komplain, bulan Oktober-Desember 2014 yaitu 118 komplain, bulan Januari-Maret 2015 yaitu 128 komplain. Hal ini terjadi karena harapan dari pelanggan tidak dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit. Data menunjukkan bahwa kurang keramahan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan di RS Premier Bintaro.

Menghadapi kondisi di atas, bagian manajemen RS melalui customer service harus handal dalam mengidentifikasi, menganalisis kebutuhan pelanggan serta mengelola komplain yang ada. Oleh karena itu, untuk mengetahui apakah manajemen customer service RS Premier Bintaro sudah berjalan secara dengan baik maka penulis merasa tertarik untuk melakukan magang dengan judul “Gambaran Sistem Manajemen Pelayanan Customer Service Rumah Sakit Premier Bintaro.”

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Gambaran Sistem Manajemen Pelayanan Customer Service Rumah Sakit Premier Bintaro.

1.2.2 Tujuan Khusus

A. Mengetahui identifikasi jenis pelanggan di manajemen pelayanan customer service rumah sakit Premier Bintaro

- B. Mengetahui proses identifikasi kebutuhan pelanggan di manajemen pelayanan customer service rumah sakit Premier Bintaro
- C. Mengetahui pengukuran kepuasan pelanggan dan kualitas jasa di manajemen pelayanan customer service rumah sakit Premier Bintaro
- D. Mengetahui strategi kepuasan pelanggan di manajemen pelayanan customer service rumah sakit Premier Bintaro

1.3 Manfaat Magang

1.3.1 Bagi Mahasiswa

- A. Sebagai wacana yang memperkaya pengetahuan penulis dan sekaligus sebagai sarana untuk mempraktekan teori yang sudah didapatkan dibangku kuliah.
- B. Bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta wawasan tentang pelayanan dirumah sakit yang memberikan kepuasan pelanggan.

1.3.2 Bagi Fakultas

- A. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan
- B. Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama.

1.3.3 Bagi Perusahaan

- A. Menciptakan kerja sama saling menguntungkan dan bermanfaat antara institusi tempat magang dengan Universitas Esa Unggul.