

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam setiap pelaksanaan suatu kegiatan apapun bentuknya, maka selalu saja dikaitkan dengan apa yang disebut dengan “pengelolaan”, atau disebut juga dengan istilah Manajemen (*Management*). Pengelolaan atau manajemen ini disadari atau tidak, telah merasuk kesemua lini dari jenis pelaksanaan sebuah kegiatan, apapun jenis dan ruang lingkupnya. Manajemen tidak memandang apakah kegiatan yang dilakukan berskala besar atau kecil, bersifat individu atau organisasi, bahkan juga tidak melihat apakah kegiatan yang dilakukan tersebut berupa kegiatan nirlaba atau komersial sekalipun. Begitulah manajemen berperan dalam sebuah pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan (Hatmoko, 2006).

Pengawasan (*controlling*) merupakan salah satu fungsi manajemen dalam organisasi. Suatu pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan (Monirung, 2015).

Peningkatan kesejahteraan masyarakat di suatu wilayah diukur dari tingkat pendidikan, status kesehatan dan pendapatan masyarakat. Ketiganya akan menjadi ukuran Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di wilayah tersebut. Peningkatan IPM di suatu wilayah akan meningkatkan jumlah masyarakat kelas ekonomi menengah ke atas. Kelompok inilah yang akan menyuarakan tuntutan peningkatan mutu pelayanan publik (*public services*) termasuk di bidang pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011).

Dewasa ini masyarakat mulai memasukkan kebutuhan – kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari – hari. Semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka

berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal hal yang sangat vital terutama dalam hal kesehatan. Masyarakat mulai menyadari bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan hidup layak jika kebutuhan kesehatannya tidak terpenuhi (Mauludin, 2004).

Laboratorium Klinik adalah suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa / pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik. Saat ini Laboratorium Klinik menghadapi berbagai tantangan untuk dapat melaksanakan fungsinya untuk memberikan pelayanan kesehatan. Laboratorium Klinik yang mana menjadi salah satu lembaga pelayanan kesehatan masyarakat, tidak semuanya memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya Laboratorium Klinik di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka setiap lembaga pelayanan kesehatan dalam hal ini Laboratorium Klinik harus berupaya survive di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan - tuntutan tersebut (Trisnanto, 2005).

Laboratorium Klinik dituntut untuk menyelenggarakan proses pelayanan yang bermutu, memenuhi standar teknis dan harapan pelanggannya. Oleh karena itu peran manajemen dalam pelayanan khususnya dalam proses pengawasan (*controlling*) sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan karena kualitas sebuah pelayanan laboratorium klinik didefinisikan sebagai sejauh mana kemampuan memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan (Nurwita & Mastiadji, 2011).

Laboratorium Klinik Prodia adalah sebuah perusahaan di bidang kesehatan yang bergerak dalam bentuk jasa. Setiap perusahaan selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan bagi setiap pelanggan. Sebagai perusahaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, Laboratorium Klinik Prodia sangat memperhatikan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Dengan mengusung tema "*Love for Quality*"

sebagai inspirasi bagi seluruh karyawan Prodia dalam memberikan layanan kepada pelanggan, prodia berkomitmen ingin memberikan layanan kesehatan yang terbaik serta memberikan informasi seputar pemeriksaan kesehatan yang dibutuhkan pelanggan. Hal tersebut menjadi standarpelayanan di seluruh cabang Prodia yang ada di Indonesia.

Meskipun pelayanan yang diberikan oleh setiap cabang Laboratorium Klinik Prodia sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, tetapi masih ada beberapa keluhan yang masuk melalui website, email, media sosial, maupun keluhan pelanggan langsung yang ada di cabang. Untuk tetap bisa menjaga kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan, Laboratorium Klinik Prodia mempunyai sistem untuk mengontrol terhadap keluhan – keluhan pelanggan tersebut agar cepat teratasi. Kontroling dilakukan supaya tetap terjaga kualitas, mutu pelayanan, dan loyalitas pelanggan terhadap Laboratorium Klinik Prodia.

Atas dasar landasan pemikiran diatas, penulis kemudian mengajukan proposal magang dengan judul “Gambaran Manajemen (*Controlling*) Keluhan Pelanggan di Bagian Pelayanan Pusat Laboratorium Klinik Prodia Tahun 2018.”

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari magang ini adalah untuk mengetahui gambaran manajemen (*controlling*) keluhan pelanggan di Bagian Pelayanan Pusat Laboratorium Klinik Prodia Tahun 2018.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran Laboratorium Klinik Prodia.
- b. Mengetahui gambaran Bagian Pelayanan Pusat Laboratorium Klinik Prodia.
- c. Mengetahui gambaran input (SDM, Kebijakan dan Pedoman/SOP, Sarana dan Prasarana, Anggaran) *controlling* keluhan pelanggan di Laboratorium Klinik Prodia.

- d. Mengetahui gambaran proses (Penetapan standar pelaksanaan/ perencanaan, Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, Pengukuran pelaksanaan kegiatan, Perbandingan pelaksanaan dengan standar analisis penyimpangan, Pengambilan tindakan koreksi) *controlling* keluhan pelanggan di Laboratorium Klinik Prodia.
- e. Mengetahui gambaran output (Seluruh keluhan pelanggan yang tertangani dengan baik) *controlling* keluhan pelanggan di Laboratorium Klinik Prodia.

1.3 Manfaat

1.3.1 Bagi Mahasiswa

- a. Menerapkan keilmuan manajemen (*controlling*) keluhan pelanggan di Laboratorium Klinik Prodia dan mengaplikasikan antara teori yang diperoleh dari bangku kuliah ke dalam lingkungan kerja Laboratorium Klinik Prodia.
- b. Menambah Pengetahuan di bidang manajemen pelayanan mengenai kontroling keluhan pelanggan yang dapat dipelajari di lingkungan kerja Laboratorium Klinik Prodia.
- c. Memperoleh pengalaman bekerja sesuai dengan topik yang akan diamati di Laboratorium Klinik Prodia.
- d. Menambah wawasan mengenai manajemen khususnya di bidang pelayanan kesehatan dan meningkatkan keterampilan serta keahlian praktek kerja.

1.3.2 Bagi Fakultas

- a. Terbinanya kerja sama antara institusi perguruan tinggi dengan perusahaan terkait.
- b. Meningkatkan kualitas pendidikan dan melibatkan tenaga terampil dan tenaga lapangan dalam kegiatan magang.

- c. Memperoleh masukan yang positif untuk dapat diterapkan dalam program magang selanjutnya

1.3.3 Bagi Laboratorium Klinik Prodia

- a. Terjalannya kerja sama dengan pihak institusi pendidikan dalam kaitannya meningkatkan sumber daya manusia.
- b. Perusahaan dapat melibatkan mahasiswa magang dalam pelaksanaan program manajemen (*controlling*) pelayanan di Laboratorium Klinik Prodia.
- c. Memperoleh masukan positif tentang manajemen pelayanan mengenai kontroling keluhan pelanggan yang dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan.
- d. Laporan magang dapat menjadi referensi dan masukan terhadap kebijakan perusahaan mengenai manajemen pelayanan.