

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menjelaskan bahwa Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sedangkan Rumah Sakit Khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.

RSAB Harapan Kita merupakan salah satu rumah sakit khusus yang ada di Jakarta. Pelayanan yang diberikan seputar ibu dan anak dengan batasan usia 17 tahun untuk laki – laki, sedangkan untuk wanita dari bayi sampai lanjut usia dengan kasus seputar kebidanan dan anak saja. Rumah sakit yang merupakan sebuah institusi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan senantiasa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Dengan memberikan pelayanan yang baik tentu saja akan mendatangkan kepuasan terhadap pasien dan ini tentu saja akan memberikan keuntungan bagi pihak rumah sakit.

Memenuhi kebutuhan tersebut, pelayanan prima menjadi hal utama yang perlu diperhatikan. Pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika seluruh sumber daya manusia di rumah sakit mempunyai keterampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, *responsive* (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menangani keluhan pasien secara profesional.

Menangani keluhan pelanggan merupakan salah satu uraian tugas dari Instalasi Humas dan Pemasaran di RSAB Harapan Kita khususnya Sub Bagian Humas. Sub ini membawahi *customer service* yang langsung berhubungan dengan pelanggan dalam menyampaikan keluhan atau komplain terkait dengan pelayanan yang ada di rumah sakit.

Berdasarkan tingkat dan dampak risiko yang ditimbulkan dari keluhan pelanggan, RSAB Harapan Kita mengklasifikasikan keluhan menjadi 3 tingkatan, yaitu :

1. Pengaduan atau komplain ringan yaitu keluhan yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi dengan unit terkait dan dapat selesai saat itu dan ditindaklanjuti oleh unit yang bersangkutan. Keluhan ini tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun *in material*. Berdasarkan *grading* atau dampak risiko berupa rendah (hijau). Biasanya keluhan ini dapat ditangani langsung oleh petugas *customer service*.

2. Pengaduan atau komplain sedang yaitu keluhan yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi dengan unit terkait tetapi belum dapat selesai saat itu dan perlu tindak lanjut oleh humas atau unit yang bersangkutan. Keluhan ini cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian *in material* dan lain lain. Berdasarkan *grading* atau dampak risiko berupa tinggi (kuning).
3. Pengaduan atau komplain berat yaitu keluhan yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi dengan unit terkait dan perlu tindak lanjut oleh humas atau unit yang bersangkutan serta permasalahan sudah menyentuh masalah hukum sehingga perlu penyelesaian dari bidang hukum. Keluhan ini cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam system atau kelangsungan organisasi, potensi kerugian material dan lain – lain. Berdasarkan *grading* atau dampak risiko berupa ekstrem (merah). (*Laporan narasi keluhan pelanggan RSAB Harapan Kita tahun 2018*)

Salah satu tugas humas yang ada di RSAB Harapan Kita adalah menangani keluhan pelanggan baik secara langsung (tatap muka, melalui telepon) ataupun tidak langsung (melalui sms pelanggan, media sosial resmi milik RSAB ; *facebook, instagram, twitter, email* dan aplikasi milik Kementerian Kesehatan ;halo kemkes).

Pelayanan yang ada di RSAB Harapan Kita meliputi pelayanan rawat jalan (poliklinik anak, poliklinik kandungan dan poliklinik penunjang lainnya) dan rawat inap (rawat inap ibu dan anak). Untuk rawat jalan sendiri mempunyai 2 jenis poliklinik, yaitu poliklinik umum dan eksekutif, dimana dari masing – masing poli tersebut disiapkan petugas *customer service* yang ada di bawah Sub.Humas yang bertugas memberikan pelayanan terkait dengan informasi dan melayani keluhan pelanggan yang nantinya akan diteruskan ke bagian Humas sebagai salah satu sub pelayanan kepada pelanggan.

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang dalam melakukan aktivitasnya tidak boleh lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kedua hal tersebut meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin baik. Tingkat persaingan yang semakin ketat menuntut rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas agar dapat memenangkan persaingan yang ada.

RSAB Harapan Kita berusaha melakukan perubahan dalam meningkatkan pelayanan terhadap pasien atau pelanggan. Selama ini pasien atau pelanggan yang berobat ke RSAB Harapan Kita dapat melakukan registrasi dengan dua cara, yang pertama datang langsung ke rumah sakit kemudian registrasi di bagian pendaftaran dan yang kedua registrasi melalui telepon dengan catatan pasien tersebut sudah terdaftar sebagai pasien di RSAB Harapan Kita.

Banyaknya pasien yang berkunjung ke rumah sakit, mengakibatkan antrian saat registrasi cukup panjang. Loker pendaftaran Instalasi Rawat Jalan dibuka pukul 07.00 WIB dan biasanya banyak pasien yang sudah berdatangan sebelum loket pendaftaran dibuka. Jika pelanggan atau pasien melakukan pendaftaran langsung diatas pukul 08.00 WIB pada hari Senin atau Jum'at, bisa dipastikan waktu panggil untuk bisa sampai ke loket pendaftaran membutuhkan waktu 1 – 2 jam. Antrian panjang tersebut menyebabkan pasien menunggu terlalu lama untuk bisa mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hal tersebut, RSAB Harapan Kita per tanggal 07 Juni 2017 memberlakukan pendaftaran *online* yang berintegrasi dengan Kementerian Kesehatan. Pendaftaran *Online* ini berbentuk aplikasi di *playstore* dan dapat diunduh melalui *handphone android*. Pasien bisa mendaftar dari lokasi manapun dan kapanpun melalui *smartphone*.

Pendaftaran *online* ini, diharapkan memberikan kemudahan bagi pelanggan atau pasien, sehingga tidak perlu antri panjang saat hari pemeriksaan, dan jika mengantripun hanya 2 sampai 3 antrian saja, menghemat dan mengefisienkan waktu dan lebih cepat dipanggil saat pendaftaran karena menggunakan nomor antrian khusus yang dibedakan dengan antrian pasien *non online*. Perlu diketahui bahwa jenis pembayaran yang berlaku di RSAB Harapan Kita itu ada 3 Jenis, pembayaran tunai, pembayaran asuransi atau jaminan perusahaan dan pembayaran dengan menggunakan BPJS.

Pengguna dari pendaftaran *online* ini lebih banyak dari pasien dengan pembayaran BPJS, karena memang antrian pasien pengguna BPJS lebih banyak dibandingkan dengan pasien pembayaran tunai atau asuransi komersil. Salah satu tujuan dari pendaftaran *online* ini adalah untuk mengurai antrian BPJS yang terbilang cukup panjang. Saat ini pendaftaran *online* hanya digunakan untuk pasien rawat jalan yang akan berobat ke poliklinik atau klinik yang ada di RSAB Harapan Kita.

Akan tetapi, dalam satu tahun terakhir ini RSAB mendapatkan keluhan dari pelanggan terkait dengan pendaftaran *online* baik yang disampaikan langsung ke *customer service* ataupun melalui media sosial resmi milik RSAB Harapan Kita. Secara garis besar, keluhan yang masuk ke RSAB Harapan Kita ada dua, keluhan teknis dan administrasi. Keluhan teknis yang disampaikan seperti, sering terjadinya gangguan berupa jaringan *error*, sehingga pasien selalu gagal untuk bisa registrasi secara *online*, data pasien tidak ditemukan, tidak keluar *barcode* yang nantinya akan digunakan sebagai bukti registrasi di pendaftaran, nama dokter dan poliklinik yang terkadang tidak timbul di aplikasi pendafran *online*. Adapun keluhan kedua yaitu yang berkaitan dengan pelayanan. Pelanggan atau pasien mengira bahwa dengan sudah melakukan pendaftaran *online* artinya sudah termasuk mendapatkan nomor urut dokter, jadi pasien hanya perlu registrasi ulang tapi sudah mendapatkan nomor antrian ke dokter berdasarkan siapa yang lebih dulu sudah mendaftar dan tercatat secara *link* di aplikasi. (**Hasil wawancara dengan petugas humas RSAB Harapan Kita (Customer Service)**).

Tabel 1.1  
 KELUHAN PELANGGAN TENTANG PENDAFTARAN *ONLINE*  
 TAHUN 2018

NO	Uraian Keluhan	Bulan	Jumlah Keluhan	%
1	Pendaftaran <i>online</i> sering gagal / <i>error</i>	Maret	19	32
		April	16	27
		Mei	18	30
		Juni	5	8
		Juli	1	2
		November	1	2
<b>TOTAL</b>			<b>60</b>	<b>100</b>

Data yang ada pada tabel di atas menunjukkan jumlah keluhan baik secara langsung ,lisan ataupun melalui media sosial resmi milik RSAB Harapan Kita dengan total 60 keluhan. Keluhan yang paling banyak ada di bulan Maret sebesar 32 %, kemudian Bulan Mei 30 %, Bulan April 27 % dan Bulan Juni 8 % , untuk Bulan Juli dan November hanya 2 %. (*Laporan tabulasi keluhan pelanggan RSAB Harapan Kita tahun 2018*)

Berdasarkan dari keluhan yang masuk ke rumah sakit terkait dengan pendaftaran *online* , langkah – langkah yang dilakukan oleh Humas RSAB Harapan dalam menangani keluhan, yaitu :

1. melakukan pendekatan secara personal kepada pelanggan  
 Pengguna dari pendaftaran *online* ini lebih banyak pasien BPJS, dan salah satu hambatan yang ditemui saat berkomunikasi dengan pasien BPJS adalah dari segi kognitifnya. Oleh karena itu dalam menangani keluhan pelanggan tentang pendaftaran *online* ini, Humas RSAB Harapan Kita selalu berusaha untuk membuat pasien nyaman dan terbuka dalam menyampaikan keluhannya. Dengan mendengarkan keluhan yang disampaikan, berempati dan diusahakan langsung memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan.
2. *Fast respon* terhadap keluhan yang disampaikan  
 Dengan tidak melihat status sosial dari pasien, keluhan langsung ditanggapi dan ditindaklanjuti ke instansi yang terkait.

3. Memfasilitas pasien atau pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran  
Memberikan kemudahan kepada pasien atau pelanggan dalam menyampaikan keluhannya. RSAB Harapan Kita menyediakan berbagai media, seperti ; *facebook, instagram, email, twitter*, dan nomor *handphone* khusus untuk pelayanan pelanggan yang bisa dihubungi di nomor 0819 041 79999 (bisa dihubungi di jam kerja dan sementara ini hanya melayani pengiriman pesan saja, sedangkan untuk keluhan melalui telepon bisa menghubungi *customer service* di 021 – 566 8284, ext. 1110 / 7109).

### 1.2 Fokus Penelitian

RSAB Harapan Kita termasuk salah satu dari 5 rumah sakit yang terdaftar dalam program SMS pelanggan. Pasien atau pelanggan cukup mengirim sms ke \*500\*95# untuk melakukan registrasi *online* apabila aplikasi pendaftaran *online* sedang *error*. Kendala yang dihadapi saat melakukan registrasi *online* dengan sms adalah pasien cukup lama mendapatkan nomor reservasi dari balasan sms registrasi *online*, oleh karena itu pihak rumah sakit dalam hal ini bagian Sub.Humas membantu pasien dengan mendapatkan nomor resi dengan menggunakan aplikasi *SMART RSAB*. Selain dengan sms pelanggan, RSAB Harapan Kita juga mempunyai *whatsapp* informasi yang berfungsi untuk membantu pasien yang mengalami kendala atau kesusahaan saat registrasi *online* dengan mengirimkan nomor *handphone*, nomor rekam medik, tanggal lahir, klinik tujuan, nama dokter dan tanggal kunjungan ke 0819 0417 9999 senin s/d jumat, jam 07.00 – 15.30 WIB.

Strategi *internal* yang dilakukan oleh humas RSAB Harapan Kita dalam menangani keluhan terkait dengan pendaftaran *online* adalah dengan membuat sistem perjanjian pasien. Demi meningkatkan pelayanan pelanggan, RSAB Harapan Kita khususnya bagian Instalasi Teknologi Informasi berencana untuk membuat program mandiri untuk pendaftaran *online*, jadi apabila terjadi kendala terkait dengan pendaftaran *online* akan segera bisa diatasi tanpa harus koordinasi dengan Kementerian Kesehatan. Akan tetapi program ini belum berjalan dikarenakan Instalasi teknologi Informasi sedang fokus pada pengembangan aplikasi rumah sakit lainnya. (*Hasil wawancara dengan petugas Instalasi Teknologi Informasi RSAB Harapan Kita*)

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Penanganan Keluhan Pelanggan Tentang Pendaftaran *Online* di Humas Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita. Bagaimana Humas RSAB Harapan Kita mengatasi keluhan yang disampaikan terkait dengan pendaftaran *online* sehingga pasien bisa tetap loyal, tidak berpaling ke rumah sakit yang lain dan citra rumah sakit tetap baik di mata pasien atau pelanggan. Karena seharusnya dengan adanya pendaftaran *online* tersebut bisa membantu pelanggan atau pasien dalam

melakukan registrasi, tapi pada kenyataannya masih banyak keluhan yang disampaikan terkait dengan pendaftaran *online*.

Fokus penelitian ini adalah bagaimana penanganan keluhan pelanggan tentang pendaftaran *online* oleh humas Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita. Agar persepsi yang didapat oleh pembaca sama, maka peneliti memberikan focus pemaknaan yang lebih rinci dan tidak memunculkan penafsiran ganda. Deskripsi fokus yang dimaksud adalah :

1. Dalam menangani keluhan pelanggan tentang pendaftaran *online*, petugas mempunyai langkah – langkah sesuai dengan SOP yang berlaku di rumah sakit.
2. Keluhan pelanggan adalah ungkapan rasa tidak puas terhadap suatu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis dari pelanggan internal maupun eksternal dan ini merupakan input yang didapat oleh rumah sakit.
3. Ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam menangani keluhan pelanggan tentang pendaftaran *online* di Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita.

### 1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah **Bagaimana Humas Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita dalam menangani keluhan pelanggan tentang pendaftaran *online* ?**

### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana Penanganan Keluhan Pelanggan tentang Pendaftaran *Online*.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor penghambat dan pendukung dalam penanganan keluhan pelanggan tentang pendaftaran *online*.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan oleh penulis, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis  
Memperkaya pengetahuan yang menghususkan pada konsep dan teori Penanganan Keluhan Pelanggan tentang Pendaftaran *Online* oleh Humas Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita.
2. Manfaat Praktis  
Dapat memberikan evaluasi kepada Humas Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita mengenai Penanganan Keluhan Pelanggan tentang Pendaftaran *Online*.