

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan jaman yang semakin maju, menuntut manusia untuk selalu berusaha menjadi lebih baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui aktivitas sendiri maupun melalui aktivitas orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Proses pemenuhan kebutuhan melalui orang lain inilah yang disebut dengan pelayanan.

Pada masa perdagangan bebas dewasa ini yang ditandai dengan berbagai perubahan dalam masyarakat terutama adalah gaya hidup, menjadikan masyarakat tersebut cenderung mencari hal-hal yang praktis, mudah, dan cepat. Mereka tidak mau bersusah-susah untuk melakukan aktivitas yang sekiranya dapat dilakukan orang lain dengan menggunakan jasa orang lain dalam pelayanan. Fenomena sosial yang terjadi di masyarakat ini sudah menjadi hal yang biasa. Namun, ada beberapa hal yang mendapat perhatian serius dari masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya.

Masyarakat selalu membandingkan kualitas pelayanan yang mereka terima antara satu instansi dengan instansi yang lain. Masyarakat pastilah memilih pelayanan yang lebih baik dan lebih berkualitas meskipun biayanya agak mahal dibandingkan dengan yang lain. Tetapi yang terpenting adalah terciptanya tingkat kepuasan yang dicapai dan terciptanya hubungan yang baik. Dengan terciptanya tingkat kepuasan dan hubungan yang baik, maka akan terbentuk sebuah opini publik yang menguntungkan bagi instansi/perusahaan tersebut. Hubungan yang efektif dan harmonis antara pihak-pihak yang berkepentingan sangat mendukung terwujudnya tujuan dan kepuasan bersama. Oleh karena itu, diperlukan suatu divisi kerja yang mampu menjadi mediator untuk menjembatani antara *top* manajemen dengan *Stakeholdernya*.

Dari sinilah eksistensi *Customer Service* difungsikan melalui hubungan-hubungan yang harmonis dan simbiosis mutualisme antara instansi dengan *Stakeholdernya*. Inilah yang secara tidak langsung menimbulkan persaingan antar berbagai instansi/perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,

agar instansi/perusahaan yang bersangkutan tidak kehilangan pelanggan karena pelayanan yang kurang memuaskan. Salah satu perusahaan/instansi yang selalu berusaha menjaga kualitas pelayanannya adalah perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan. Kualitas pelayanan di instansi kesehatan haruslah terus dipertahankan kualitasnya karena perhatian masyarakat yang besar terhadap masalah pelayanan kesehatan. Hal ini dapat diamati dari banyaknya kasus pengaduan yang ditujukan kepada instansi kesehatan baik itu Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik Bersalin, Apotek, maupun kepada petugas kesehatan yaitu Dokter, Perawat, Fisioteraphis, Ahli Gizi, Humas, Personalia, serta petugas lainnya.

Keberadaan Rumah Sakit merupakan hal yang penting bagi masyarakat, karena kesehatan adalah kebutuhan utama dalam kehidupan sehari-hari meskipun datang ke rumah sakit merupakan hal yang terpaksa karena tidak ada orang yang dengan senang hati datang ke rumah sakit. Rumah Sakit adalah sebuah instansi umum yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat secara komersial.

Di dalamnya tersedia tenaga medis, non medis dan para medis yang saling mendukung dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya. Ditunjang pula oleh fasilitas seperti unit gawat darurat, radiologi, laboratorium, farmasi, dan fasilitas lain yang menjadikan pelayanan lebih berkualitas. Setiap lembaga atau instansi tentu ingin berhasil mencapai tujuannya, keberhasilan tersebut tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan yang ada pada lembaga itu saja. Rumah sakit sebagai lembaga kesehatan, dimana masalah pelayanan kesehatannya yang paling sering mendapat pengaduan maupun keluhan dari masyarakat.

Keluhan-keluhan dari masyarakat tersebut biasanya diakibatkan oleh kelalaian atau kesalahan dari petugas kesehatan di rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini adalah pasien. Dimana pasien merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan. Banyak faktor yang bisa dikatakan rawan tuntutan dari sebuah Rumah Sakit.

Dalam kehidupan di masyarakat, biasanya apabila mereka telah memilih rumah sakit, maka mereka akan percaya sepenuhnya terhadap kualitas/mutu

pelayanan dari rumah sakit tersebut. Sehingga mungkin akan terbentuk *Customer Service* yang baik antara rumah sakit dan konsumen yang pernah menjadi pasien di rumah sakit tersebut. Sudah sepantasnya apabila terjadi kesalahan dari rumah sakit baik itu mengandung unsur kesengajaan atau bukan, konsumen mendapatkan ganti rugi dari rumah sakit. Meskipun konsumen tidak begitu mengharapkan ganti rugi dari rumah sakit, namun ada harapan peningkatan atau perbaikan dalam pelayanan terhadap pasien. Berbagai macam keluhan dari masyarakat dapat menimbulkan dampak positif dan dampak negatif bagi rumah sakit itu sendiri.

Dampak positif yang ditimbulkan dari keluhan tersebut dianggap sebagai masukan yang akan membawa peningkatan kualitas/mutu pelayanan. Dan bisa dianggap sebagai titik pacu untuk memperbaiki kesalahan demi menciptakan kualitas/mutu pelayanan yang lebih baik. Sedangkan dampak negatifnya adalah jika keluhan-keluhan tersebut tidak segera ditangani, maka akan menurunkan kredibilitas rumah sakit secara keseluruhan, karena dari satu pasien dapat mempengaruhi pasien lain atau konsumen lainnya, sehingga akan membuat image yang buruk bagi rumah sakit tersebut. Akhir-akhir ini, dalam kenyataannya adalah masyarakat terutama konsumen rumah sakit semakin kritis terhadap kualitas/mutu pelayanan yang mereka terima.

Untuk itu, rumah sakit berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas/mutu pelayanan, baik mutu pelayanan fasilitas, maupun keramahan petugas, yang bertujuan agar mereka tidak kehilangan konsumen/langganan mereka. Disamping itu perlu adanya pengertian, penerimaan dan keikutsertaan publik *internal* maupun *eksternal*. Adanya unit kehumasan pada setiap instansi pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka penyebaran tentang aktifitas instansi tersebut baik ke dalam maupun keluar yaitu kepada masyarakat pada umumnya. Humas merupakan suatu alat untuk memperlancar jalannya interaksi serta penyebaran informasi melalui pers, radio, televisi, dan media lainnya.

Customer Service Pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan/masalah yang sedang dihadapi. dan melalui kegiatan-kegiatan

tersebut diharapkan akan muncul perubahan yang berdampak (Jefkins, 2003). Dari uraian tersebut, kita dapat melihat bahwa humas merupakan suatu kegiatan yang lebih luas dibanding periklanan ataupun pemasaran. Humas yang memiliki fungsi yang berhubungan langsung dengan publik sangat berperan penting dalam setiap perusahaan atau instansi.

Humas di dalam menjalankan fungsinya mengembang tugas guna melayani kepentingan publik, memberikan informasi kepada publik dengan kebenarannya, pada akhirnya membangun citra kantor, lembaga, organisasi dimana humas itu berada. Fungsi humas bertujuan guna memperoleh kepercayaan (*trust*), saling pengertian (*mutual understanding*) dan citra yang baik (*good Image*) dari masyarakat (*public opinion*). Sasaran humas adalah menciptakan opini publik yang Favorable dan menguntungkan semua pihak. Tugas ini tentu tidaklah semudah membalikkan telapak tangan.

Latar Belakang dan Upaya-upaya yang dilakukan humas, haruslah usaha untuk menciptakan hubungan harmonis antara suatu badan organisasi dengan publiknya dan masyarakat luas melalui suatu proses komunikasi timbal balik atau dua arah. Di rumah sakit dengan kendala kurang adanya informasi yang didapatkan oleh pasien yang berobat disana membuat pelayanan rumah sakit tidak terlalu baik dirasakan pasien, kurangnya media yang digunakan dan dapat di ketahui oleh pasien membuat pasien kadang ketinggalan akan informasi baru kebijakan rumah sakit. Keluhan pasien akan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi interpersonal baik dokter, perawat, dan penunjang lainnya sehingga kompetensi interpersonal masih menjadi masalah yang harus segera ditangani manajemen Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia (RSU UKI).

Keluhan pasien kalau tidak segera ditangani dan berlangsung terus menerus dalam jangka waktu yang lama, akan mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan pasien bagian rawat inap dan rawat jalan, menurunnya jumlah kunjungan ulang pasien dan rendahnya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Sehubungan hal untuk mengetahui pelayanan *customer service* bagian rawat jalan RSU UKI diperlukan adanya perencanaan peningkatan kompetensi interpersonal untuk mencapai harapan pelanggan akan pelayanan yang ramah, sabar, perhatian, sopan dan tanggap.

Humas dalam menangani *complaint* (keluhan) pelanggan juga memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan. Apabila ada keluhan tentang petugas yang menangani pasien dengan wajah cemberut, tidak senyum, terkesan cuek berbeda dengan suster yang ramah–ramah. Disinilah tugas humas yaitu untuk menanggapi masalah/keluhan, setelah ditanggapi kemudian hasilnya diberikan kepada pihak Manajemen RSUD UKI dalam bentuk laporan dan tindak lanjut.

Dalam hal ini, *Customer Service* RSUD UKI mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan RSUD UKI tersebut, agar masyarakat semakin percaya bahwa RSUD UKI pasti memiliki pelayanan kesehatan yang berkualitas yang akan dapat mempertahankan *Customer Relations* (Hubungan Pelanggan) sehingga diharapkan dapat meningkatkan profit/keuntungan RSUD UKI.

Customer service dalam arti umum berarti orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain *teller* dan *security* (Rahmayanti, 2010: 204). Maksud dibentuknya *customer service* di Rumah Sakit Umum UKI adalah untuk memberikan pelayanan informasi kepada konsumen yang datang ke rumah sakit, tentang segala hal yang berkaitan dengan pelayanan rumah sakit. Adanya bagian *customer service*, sedikit banyak memberikan bantuan kepada konsumen serta memperlancar proses kegiatan konsumen di rumah sakit.

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

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti merasa tertarik untuk mengangkat permasalahan mengenai “Analisis Pelayanan *Customer Service* Dalam Menyampaikan Informasi Kepada *Customer* RSUD UKI Kota Jakarta.” Sebagai salah satu rumah sakit pendidikan Kelas B di Jakarta Timur, RSUD UKI berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, keluarga pasien, dan masyarakat umum. Ini merupakan salah satu peran humas RSUD UKI. Banyak

kasus yang terjadi di Rumah Sakit, sebab yang paling sering terjadi adalah kurang ramahnya pelayanan rumah sakit kepada pasien.

Ini merupakan masalah yang sepele tetapi bila tidak ditindak lanjuti rumah sakit bisa kehilangan pelanggannya. Banyaknya berita-berita yang kurang baik di rumah sakit mengenai pelayanan para dokter dan perawatnya membuat masyarakat lebih selektif dalam memilih rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Mengingat persaingan cukup tinggi sebab tidak hanya ada satu rumah sakit saja. Apalagi RSUD UKI merupakan rumah sakit yang telah terakreditasi secara nasional, mutu pelayanan sangat penting. Karena itu peran humas juga penting untuk memenuhi mutu pelayanan dengan standar internasional rumah sakit.

Customer Service tidak akan mampu bekerja sendiri tanpa ada bantuan dari unit-unit lain di rumah sakit. Sehingga peran humas untuk meningkatkan citra positif tidak hanya antara humas dengan publik saja tetapi antara humas dengan seluruh keluarga rumah sakit juga harus terjaga untuk membantu meningkatkan citra positif rumah sakit. Dengan demikian, masalah yang dapat dirumuskan adalah Pelayanan *Customer Service* dalam menyampaikan informasi kepada *Customer Rawat Jalan* di RSUD UKI apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan rumah sakit.

Dan pada Penulisan ini Kami tidak dapat melakukan Penelitian lebih dalam lagi ke Pasien Rawat Inap dikarenakan kebijakan keterbatasan yang diberikan Pihak Rumah Sakit UKI terhadap Penulis dan maka dari itu disini Kami hanya dapat fokus dalam menulis mengenai Pasien Rawat Jalan saja.

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian pasti mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Masing-masing penelitian mempunyai tujuan yang berbeda-beda satu sama lain. Tujuan penelitian sangat diperlukan karena menjadi pedoman tentang arah penelitian yang dilaksanakan. Dalam penulisan tugas akhir ini, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah:

1. Untuk menganalisis pelayanan *customer service* dalam menyampaikan informasi kepada *customer* di RSUD UKI.

2. Diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan dalam rangka memperkaya dan memperluas ilmu pengetahuan mengenai pelayanan *customer service* dalam menyampaikan informasi kepada *customer* RSUD UKI dan melalui penelitian ini diharapkan pula dapat menambah wawasan dan menjadi wadah pengembangan kajian ilmu pengetahuan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dapat memberikan masukan kepada pihak RSUD UKI obyek penelitian untuk dapat mengetahui dan mengevaluasi hal-hal apa saja yang harus dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan konsumen yang mengandung keberhasilan usaha. Dan juga dapat memberikan informasi yang berguna untuk mengambil kebijakan yang mengutamakan kepuasan pasien dan demi kemajuan RSUD UKI agar dapat bersaing dengan rumah sakit lain terutama rumah sakit milik swasta yang ada di sekitar RSUD UKI.

1.4.1. Manfaat Secara Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan penelitian ini menjadi wacana yang memperkaya pengetahuan penulis dan sekaligus sebagai sarana untuk mempraktekkan teori yang sudah didapatkan di bangku kuliah serta bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta wawasan tentang pelayanan di rumah sakit terhadap pasiennya.

1.4.2. Manfaat Secara Praktis

- a. Sebagai tambahan wawasan pengetahuan bagi peneliti khususnya bidang *Customer Service* di rumah sakit.
- b. Sebagai bahan masukan bagi jajaran direksi dan manajemen RSUD UKI khususnya bagian manajemen pemasaran dan humas dalam pengambilan keputusan penyediaan layanan kesehatan yang sesuai dengan standar nasional maupun internasional.
- c. Sebagai bahan pembanding bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai manajemen rumah sakit khususnya mengenai Analisis Pelayanan *customer service* dalam menyampaikan informasi kepada *customer* RSUD UKI.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam menyajikan uraian agar jelas dan terarah serta tidak menyimpang dari tujuan penulisan, maka peneliti berupaya menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang uraian kerangka teori dan dukungan Pustaka yang relevan digunakan sebagai dasar pemikiran, pedoman dalam melakukan penelitian dan pendefinisian konsep.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian mengenai pendekatan penelitian, tipe dari penelitian, metodologi yang dipakai dalam melakukan penelitian serta teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data, menganalisis data serta mengecek keabsahan data

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dari bab ini berisi subjek penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan tentang Profile Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, dan hasil penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai pembahasan hasil penelitian, analisis data dan perbandingan dengan penelitian lain.

BAB VI PENUTUP

Dalam Bab ini peneliti akan memberikan kesimpulan dan saran mengenai penelitian yang dilakukan dilapangan.