

**EVALUASI CUSTOMER RELATIONS
DALAM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
DI RSU BETHESDA LEMPUYANGWANGI YOGYAKARTA**

INTERSHIP



Nama : Megi Fajar Taufik

NIM : 163115877

Jurusan : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA

YOGYAKARTA

2018

**EVALUASI CUSTOMER RELATIONS
DALAM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
DI RSU BETHESDA LEMPUYANGWANGI YOGYAKARTA**

INTERSHIP

Ditulis Dan Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Akhir Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Strata-1 Di Program Studi Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha



Nama : Megi Fajar Taufik

NIM : 163115877

Jurusan : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA

YOGYAKARTA

2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini saya menyatakan bahwa intership ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, Februari 2018

Penulis

Megi Fajar Taufik

HALAMAN PENGESAHAN INTERSHIP

EVALUASI CUSTOMER RELATIONS

DALAM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

DI RSU BETHESDA LEMPUYANGWANGI YOGYAKARTA

Nama : Megi Fajar Taufik

NIM : 163115877

Jurusan : Manajemen

Yogyakarta, Februari 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

Suhartono, SE., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Telah dipertahankan/diuji dan disahkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha.

Nama : Megi Fajar Taufik

NIM : 163115877

Program Studi : Manajemen

Yogyakarta, Februari 2018

Disahkan oleh

Penguji/Pembimbing Skripsi : Suhartono, SE., M.Si

Penguji 1 :

Penguji 2 :

Mengetahui

Ketua STIE Widya Wiwaha

Drs. Muhammad Subkhan, MM

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih".

(QS. Ibrahim: 7)

Keberhasilan adalah sebuah proses. Niatmu adalah awal keberhasilan.

Peluh keringatmu adalah penyedapnya. Tetesan air matamu adalah pewarnanya.

Doamu dan doa orang di sekitarmu adalah bara api yang mematangkannya.

Kegagalan di setiap langkahmu adalah pengawetnya.

Akan dari itu bersabarlah!!

Allah selalau menyertai orang-orang yang penuh kesabaran

dalam proses menuju keberhasilan .

Sesungguhnya kesabaran akan membuatmu mengerti

bagaimana cara mensyukuri arti sebuah keberhasilan.

PERSEMBAHAN

Segala puji hanya untuk Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Yang telah memberikan segala kemudahan atas segala urusan hamba

Sehingga Laporan Intership ini dapat terselesaikan.

Laporan Intership ini penulis persembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibu yang tercinta, yang selalu senantiasa mendo'akan dan mendukung langkah anakmu tercinta ini, terimakasih atas do'a dan kasih sayang yang telah diberikan.
2. Terima kasih untuk kakak-kakakku, adikku serta keluarga besarku yang selalu memberikan semangat untuk selalu berjuang demi mencapai cita-cita yang diharapkan.
3. Terima kasih untuk dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun dalam pembuatan Laporan Intership ini.
4. Terima kasih kepada RSUD Bethesda Lempuyangwangi yang telah memberikan izin untuk melakukan Penelitian Intership.
5. Kepada seluruh sahabat-sahabat tercinta yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, terima kasih untuk semuanya atas dukungan, semangat dan perhatiannya.
6. Yang terakhir saya ucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf STIE Widya Wiwaha atas ilmu yang sudah diberikan kepada saya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan anugerahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Intership yang berjudul “Evaluasi *Customer Relations* dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta”.

Adapun maksud dari penulisan Intership ini adalah guna memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha. Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan intership ini. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua atas do'a, dukungan material, moral dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini kepada penulis serta segala bantuan yang telah diberikan hingga penyusunan intership ini dapat selesai dengan baik.
2. Drs. Muhammad Subkhan, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha
3. Suhartono, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, konsultasi, kritik dan saran dalam proses penyusunan intership.
4. Semua staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha.

5. Dr. Adelyna Meliala Sp.S selaku direktur RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian intership.
6. Rosita Christiningrum, SE selaku kepala SDM & Umum RSUD Bethesda Lempuyangwangi
7. Karyawan RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta yang telah memberikan dorongan dan partisipasinya.
8. Rekan-rekan sesama mahasiswa, senasib dan seperjuangan atas kerjasamanya dan dukungan selama ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Intership ini.

Penulis menyadari bahwa Intership ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, oleh karena itu penulis mohon maaf serta mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan Intership ini.

Penulis juga berharap dengan selesainya penyusunan Intership ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, baik bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Yogyakarta, Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN INTERSHIP	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN INTERSHIP	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Umum.....	4
1.4.2 Tujuan Khusus.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Metodologi Penelitian	5
1.6.1 Desain Penelitian	5

1.6.2 Lokasi	6
1.6.3 Jenis Data.....	6
1.6.4 Metode Pengambilan Data.....	6
1.6.5 Analisis Data	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Public Relations	10
2.1.1 Definisi Public Relations	10
2.1.2 Customer (Pelanggan).....	13
2.1.3 Jenis Customer (Pelanggan).....	14
2.2 Definisi Keluhan Pelanggan.....	17
2.2.1 Jenis Keluhan Pelanggan	18
2.2.2 Dokumentasi Keluhan Pelanggan.....	20
2.3 Penyebab Terjadinya Keluhan	21
2.4 Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan.....	22
2.5 Manfaat penanganan Keluhan.....	32
BAB III COMPANY PROFILE	34
3.1 Gambaran Umum RSUD Bethesda Lempuyangwangi.....	34
3.1.1 Sejarah Berdirinya RSUD Bethesda Lempuyangwangi	34
3.1.2 Visi, Misi dan Motto	34
3.1.3 Jajaran Manajemen 2014-2019	35
3.1.4 Pelayanan Rawat Jalan.....	36
3.1.5 Pelayanan Rawat Inap.....	36
3.1.6 Pelayanan Penunjang Medik.....	38

3.1.7 Struktur Organisasi RSUD Bethesda Lempuyangwangi	41
3.2 Gambaran Umum Informan	42
BAB IV HASIL PELAKSANAAN DAN EVALUASI	43
4.1. Pelaksanaan Penelitian	43
4.2 Keterbatasan Penelitian	44
4.3 Hasil dan Pembahasan Penelitian	44
4.3.1 Input	45
4.3.1.1 Keluhan Pelanggan	45
4.3.1.2 Fasilitas	50
4.3.1.3 SOP (Standar Operational Procedure)	53
4.3.2 Proses	56
4.3.2.1 Pelaksanaan SOP	56
4.3.2.2 Pengawasan	64
4.3.2.3 Evaluasi	67
4.3.3 Output	68
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Karakteristik Informan.....	42
Tabel 4.1 Jumlah Keluhan Pelanggan tidak Langsung	50

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kuadran Barlow-Clause	25
Gambar 3.1 Struktur Organisasi RSU Bethesda Lempuyangwangi	41
Gambar 4.1 Alur Penanganan Komplain Pelanggan RSU Bethesda Lempuyangwangi	55

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Telaah Dokumen (Check List)

Lampiran 2. Pedoman Wawancara Pelanggan

Lampiran 3. Pedoman Wawancara Karyawan

Lampiran 4. Matrik Wawancara Mendalam Karyawan

Lampiran 5. Matrik Wawancara Pelanggan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan aspek yang penting dalam kehidupan manusia. Berbagai cara akan dilakukan setiap orang untuk mendapatkan kesehatan yang baik, salah satunya dengan berobat ke pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Berdasarkan UU No. 44 Tahun 2009, rumah sakit merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan perseorangan secara peripurna yaitu promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative. Rumah sakit berbagai institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat juga dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, serta sosial ekonomi harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perkembangan pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh berbagai tuntutan dari lingkungan.

Perkembangan rumah sakit yang semakin maju membuat pihak manajemen rumah sakit berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu agar terciptanya kepuasan pasien. Rumah sakit juga harus bisa memanfaatkan setiap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas serta dapat meminimalisir datangnya keluhan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dibutuhkan komitmen yang kuat dari pihak manajemen dalam usaha mempertahankan pelanggan agar dapat terus bertahan dan tidak tenggelam dalam persaingan.

Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit akan terus menggunakan produk pelayanan tersebut dan akan memberikan referensi kepada orang yang mereka kenal. Tetapi akan menjadi suatu ancaman apabila pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit karena mereka akan menyampaikan pengalaman buruk yang diterima kepada 10-20 orang lain, atau bahkan ada yang diam saja dan langsung beralih ke rumah sakit yang lain. Oleh karena itu apabila ada pelanggan yang mengeluh, hal ini menjadi momentum yang baik karena memberikan kesempatan kepada organisasi untuk melakukan pemulihan jasa (*service recovery*). Cannie, 1994 berpendapat bahwa pelanggan yang mengeluh bisa berubah menjadi pelanggan yang loyal apabila organisasi dapat menangani keluhan tersebut dengan baik (Wulandari, 2014).

RSU Bethesda Lempuyangwangi memiliki visi menjadi rumah sakit terpercaya, profesional, beralaskan kasih dan menjadi pilihan masyarakat. Berdasarkan visi tersebut terjadi kunjungan yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya dan tidak dapat dipungkiri lagi semakin banyak kunjungan maka dapat terjadinya berbagai keluhan yang akan datang. Untuk menangani keluhan tersebut, RSU Bethesda Lempuyangwangi mempunyai unit khusus yaitu pelayanan keluhan pelanggan untuk melayani dan menampung keluhan dari pelanggan yaitu unit Hubungan Masyarakat atau Humas yang tergabung di dalam Urusan Humas & Marketing RSU Bethesda Lempuyangwangi. Humas sebagai penghubung komunikasi antara manajemen dengan konsumennya. Kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh humas

berorientasi kepada *customer relations* dengan tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Bagian Humas RSUD Bethesda Lempuyangwangi menangani keluhan pelanggan baik yang datang langsung ke bagian humas, petugas disetiap instalasi maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu RSUD Bethesda Lempuyangwangi menyediakan fasilitas yaitu kotak saran, sms hotline, email dan juga melalui survey kepuasan pasien untuk menampung keluhan, serta kritik dan saran dari pelanggan. Namun dalam pelaksanaannya pengelolaan fasilitas tersebut masih belum berjalan dengan optimal. Hal ini dapat dilihat dari seperti contohnya fasilitas kotak saran yang terkadang formulir keluhan habis, tidak adanya alat tulis karena petugas yang terbatas tidak setiap hari selalu mengecek ketersediaan formulirnya dan lokasi kotak saran yang kurang strategis sehingga para pelanggan yang mempunyai keluhan sedikit kesulitan untuk mencari kotaknya dan dapat menghambat pelanggan untuk menyampaikan keluhannya terutama dibagian instalasi rawat inap.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa masalah yang terjadi pada RSUD Bethesda Lempuyangwangi, yaitu:

- 1.2.1 Masih banyaknya terjadi keluhan pelanggan terhadap RSUD Bethesda Lempuyangwangi.
- 1.2.2 Belum optimalnya pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh bagian humas RSUD Bethesda Lempuyangwangi.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah ada, dapat dijabarkan menjadi pertanyaan penelitian yaitu

- 1.3.1 Bagaimana cara untuk mengurangi keluhan pelanggan terhadap RSUD Bethesda Lempuyangwangi?
- 1.3.2 Bagaimana cara untuk meningkatkan penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh bagian Humas di RSUD Bethesda Lempuyangwangi?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisa proses penanganan keluhan pelanggan oleh bagian humas di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Dapat diketahui jenis keluhan pelanggan yang terjadi di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.
2. Dapat diketahui proses penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh petugas Humas RSUD Bethesda Lempuyangwangi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain ;

1.5.1 Bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan sebagai masukan dalam perbaikan penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh bagian Humas RSUD Bethesda

Lempuyangwangi Yogyakarta agar dapat meningkatkan pelayanan rumah sakit.

1.5.2 Bagi Penulis

Dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan dengan fakta di lapangan serta memperoleh pengetahuan dan pemahaman khususnya mengenai penanganan keluhan pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi.

1.5.3 Bagi Akademik

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi kepustakaan bagi penelitian yang lainnya.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral dengan mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas (Sugiyono, 2008). Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan deskriptif yaitu membuat deskripsi secara sistematis, faktual, akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu (Arikunto, 2007). Oleh karena itu penulis mendeskripsikan bagaimana strategi penanganan keluhan pelanggan oleh Humas RSUD Bethesda Lempuyangwangi

berdasarkan fakta dilapangan dan hasil wawancara dengan petugas yang ada.

1.6.2 Lokasi

Lokasi penelitian dilakukan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Jl. Hayam Wuruk No. 6 Yogyakarta.

1.6.3 Jenis Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek yang diteliti dengan riset atau penelitian lapangan.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan metode studi kepustakaan yaitu data-data yang diperoleh dari literature yang bisa didapat dari buku, jurnal ilmiah, internet, laporan penelitian dan media massa yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian ini.

1.6.4 Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Metode ini dengan cara melakukan pengamatan langsung kepada objek yang dituju. Pengamatan ini dilakukan secara langsung terhadap keadaan dan lokasi RSUD Bethesda Lempuyangwangi dengan suasana yang ada dan pelayanan yang dapat dirasakan oleh pelanggan.

2. Wawancara

Merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan secara lisan atau tanya jawab secara langsung dari seorang responden. Responden disini adalah petugas bagian humas RSUD Bethesda Lempuyangwangi. Penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan narasumber untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan yang berkaitan dengan laporan Intership ini.

3. Metode Kepustakaan

Penulis melakukan metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

1.6.5 Analisis Data

1. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dengan cara menganalisa informasi menggunakan model interaktif Matthew B. Miles dan Michael Huberman. Miles and Huberman menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam

penelitian adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam model interaktif ini ada tiga metode dalam analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan/verifikasi kesimpulan.

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh penulis di lapangan melalui wawancara, observasi dan metode kepustakaan direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian.

b. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan metode kepustakaan dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk matrik.

c. Verifikasi kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data.

2. Teknik Analisis Pengambilan Kesimpulan Wawancara

Teknik analisis pengambilan kesimpulan dari hasil wawancara yaitu dengan metode analisis induktif. Adapun pengertian metode analisis induktif adalah metode yang digunakan

dalam berpikir dengan bertolak dari hal-hal yang bersifat khusus untuk menentukan kesimpulan yang bersifat umum. Dalam metode ini, kesimpulan ditarik dari sekumpulan fakta peristiwa atau pernyataan yang bersifat umum.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Public Relations*

2.1.1 Definisi *Public Relations*

Public relations menyangkut kepentingan setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial maupun yang non-komersial. *Public relations* atau humas, yaitu semua bentuk komunikasi yang diselenggarakan organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang menjalin kontak dengannya. Setiap orang pada dasarnya juga selalu mengalami hubungan masyarakat, kecuali jika ia adalah sejenis tarzan yang tidak bertemu atau menjalin kontak dengan manusia lainnya.

Beberapa definisi tentang *public relation*, adalah sebagai berikut (Herlambang, 2010):

1. Menurut Frank Jefkin

Public relations merupakan rangkuman kegiatan komunikasi yang terencana, baik kedalam maupun keluar, antara organisasi dengan publiknya dalam rangka mencapai tujuan tertentu yang dilandaskan pada saling pengertian.

Dalam definisi di atas memberi pengertian bahwa *public relations* merupakan sebuah kegiatan komunikasi yang terencana mengandung arti bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh *public relations* selalu terencana dengan baik sebelum dilakukan

pelaksanaan kegiatan, kedalam maupun keluar mengandung arti bahwa kegiatan *public relations* dilaksanakan kedalam maupun keluar organisasi, sehingga setiap kegiatan *public relations* tidak hanya untuk kepentingan keluar organisasi tetapi juga bermanfaat untuk pihak di dalam organisasi, komunikasi antara organisasi dengan publiknya mengandung arti bahwa kegiatan *public relations* dilaksanakan untuk mencapai sebuah komunikasi antara organisasi dengan publiknya dengan tujuan untuk saling pengertian.

2. Menurut Denny Griswold

Public relations adalah suatu fungsi manajemen yang melakukan penilaian atas perilaku publik, mengidentifikasi kebijaksanaan-kebijaksanaan dan prosedur yang berlangsung pada individu atau organisasi, serta merencanakan dan melaksanakan kegiatan untuk memperoleh pengertian dan sikap mau menerima dari publiknya.

Menurut definisi diatas memberi pengertian bahwa *public relations* merupakan sebuah fungsi manajemen yang menilai perilaku publik, yaitu fenomena apa yang sedang terjadi saat ini, mengidentifikasikan kebijaksanaan dan prosedur mengandung arti bahwa kegiatan *public relations* harus mampu mengidentifikasi kebijaksanaan apa yang diperlukan serta prosedur apa yang harus dilaksanakan, dalam rangka merencanakan dan melaksanakan

kegiatan untuk memperoleh pengertian dan sikap mau menerima dari publiknya, memberi arti bahwa kegiatan *public relations* adalah untuk memperoleh pengertian dan ajakan sikap mau menerima dari produknya.

3. Menurut Mexicam Statement

Public relations merupakan suatu seni dan ilmu sosial yang menganalisa berbagai kecenderungan, memperkirakan konsekuensinya, memberikan saran-saran pada pimpinan serta melakukan kegiatan atau tindakan yang terencana untuk memenuhi kepentingan organisasi dan publiknya.

Definisi diatas memberi pengertian bahwa *public relations* merupakan sebuah seni dan ilmu sosial artinya *public relations* juga mempunyai keindahan layaknya karya seni, menganalisa berbagai kecenderungan memberi arti bahwa fenomena atau perubahan lingkungan yang terjadi selalu dianalisis agar mampu memperkirakan konsekuensi dari resiko yang akan dihadapi, sehingga mampu memberikan saran-saran pada pimpinan serta melakukan kegiatan atau tindakan yang terencana untuk memenuhi kepentingan organisasi dan publiknya.

4. Menurut *Public Relations Association*

Public relations adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan kesinambungan dalam rangka menciptakan

dan menjaga nilai baik (*goodwill*) dan saling pengertian antara organisasi dengan publiknya.

Dengan demikian *public relations* menurut *public relations association* merupakan upaya yang terencana dan dilakukan secara terus menerus, dimana setiap kegiatan yang dilakukan harus melalui proses perencanaan sehingga dapat menciptakan sebuah nilai baik dan saling pengertian antara organisasi dengan publiknya.

2.1.2 *Customer* (Pelanggan)

Ada beberapa yang berpendapat bahwa pelanggan adalah orang yang membeli produk atau jasa secara berkala, ada beberapa pemahaman berikut ini yang akan mengantarkan lebih memahami pengertian tentang pelanggan (Herlambang, 2010):

- a. Pelanggan adalah orang yang paling penting bagi perusahaan, yang datang sendiri atau melalui sms, telepon atau media komunikasi lainnya.
- b. Pelanggan tidak bergantung pada kita, tetapi kitalah yang bergantung kepada pelanggan.
- c. Pelanggan tidak pernah mengganggu kerja kita tetapi pelanggan adalah tujuan kerja kita.
- d. Dengan melayaninya kita tidak mengistimewakannya, melainkan pelanggan yang mengistimewakan kita dengan memberikan kita kesempatan untuk berbuat melayani mereka.

- e. Tidaklah pada tempatnya untuk beradu argumentasi atau beradu pintar dengan seorang pelanggan, tidak akan pernah seorangpun yang menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- f. Pelanggan adalah orang yang membawa segala keinginan kepada kita, dan memang tugas kita adalah melayani pelanggan secara menguntungkan bagi pelanggan dan bagi kita sendiri.

Menurut Moko P. Astamoen, pembelian adalah pihak yang mengeluarkan uang untuk mendapatkan produk atau jasa dari penjual, baik perorangan maupun instansi, atau perusahaan. Barang atau jasa yang dibeli tersebut bisa dipakai untuk keperluan sendiri, untuk diolah lebih lanjut atau tidak atau untuk dijual kembali kepada pihak lain. Konsumen adalah pemakai atau yang memanfaatkan barang atau jasa yang dijual. Sedangkan pelanggan adalah pembeli yang melakukan pembelian suatu barang atau jasa secara berulang-ulang (Herlambang, 2010).

2.1.3 Jenis *Customer* (Pelanggan)

Dalam sebuah aktivitas pekerjaan, setiap orang adalah pelanggan. Pelanggan adalah setiap orang, unit atau pihak dengan siapa kita bertransaksi, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyedia produk dan jasa. Pada dasarnya ada dua jenis pelanggan, yaitu pelanggan eksternal dan pelanggan internal.

1. Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal adalah orang diluar kegiatan usaha yang menerima produk (*end-user*). Contoh pelanggan eksternal sebuah rumah sakit adalah masyarakat umum yang menerima pelayanan tersebut.

Apabila kita bekerja dalam sebuah lembaga penyedia pelayanan kesehatan maka pelanggan eksternal kita diantaranya, Departemen Kesehatan RI, Dinas Kesehatan Provinsi, Kantor Departemen/Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, Pemilik Rumah Sakit (Bupati, Walikota, Ketua Yayasan), Kantor Pajak, Pemasok Obat dan Alat Kesehatan dan lain-lain.

Beberapa hal yang diperlukan dan dibutuhkan oleh pelanggan eksternal, kita ambil contoh untuk lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan, maka kebutuhan dari pelanggan eksternal adalah:

- a. Masyarakat umum yang menerima pelayanan kesehatan, mereka membutuhkan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan kualitas pelayanan dan tingkat kesembuhan.
- b. Departemen Kesehatan RI, sebagai pelanggan eksternal dari lembaga pelayanan kesehatan maka Departemen Kesehatan RI membutuhkan ketaatan pihak pemberi pelayanan

kesehatan peraturan dan standar mutu pelayanan kesehatan yang di wilayah Republik Indonesia.

- c. Pemilik rumah sakit, menginginkan lembaga pelayanan kesehatan yang telah didirikannya memberikan suatu benefit (manfaat yang diberikan kembali menjadi bentuk pelayanan yang lebih baik).
- d. Kantor pajak, menginginkan kegiatan lembaga pelayanan kesehatan dan juga petugas yang terlibat dalam kegiatan pelayanan kesehatan taat melaporkan serta membayar kewajiban pajaknya.
- e. Pemasok obat dan alat kesehatan, menginginkan adanya produk obat-obatan yang telah mereka hasilkan dapat laku atau dipergunakan oleh lembaga pelayanan kesehatan.

2. Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah orang yang melakukan proses selanjutnya dari suatu pekerjaan (*next process*). Pelanggan internal merupakan seluruh karyawan dari suatu lembaga pelayanan kesehatan. Yang diperlukan pelanggan internal dalam sebuah lembaga pelayanan kesehatan adalah:

- a. Kerja kelompok dan kerjasama yang kompak antar karyawan yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

- b. Struktur dan system yang efektif dan efisien, sehingga memperlancar tugas dan pekerjaan.
- c. Pekerjaan yang berkualitas antar bagian yang terlibat dalam sistem, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang maksimal.
- d. Pengiriman hasil pekerjaan yang tepat waktu.

2.2 Definisi Keluhan Pelanggan

Bagi banyak orang, istilah keluhan/komplain atau pengaduan identik dengan sebuah kritik dan ancaman yang menyudutkan. Keluhan atau komplain berasal dari bahasa latin yaitu "*Plangere*" yang artinya memukul dan ditujukan pada bagian dada seseorang. Dapat diartikan sebagai sebuah penderitaan yang mengganggu dan membuat tidak nyaman. Keluhan/komplain merupakan sebuah harapan yang belum terpenuhi (Barlow & Claus, 1996). Keluhan/komplain pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.

Keluhan pelanggan dalam satu sisi merupakan alat kendali atau evaluasi terhadap pemberian kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggan atau masyarakat. Namun pada sisi lain keluhan menjadi sesuatu hal yang perlu diperhatikan, yang menjadikan keluhan sebagai suatu masalah yang perlu dicari solusinya. Setiap pelanggan memiliki respon yang tidak sama terhadap kondisi yang dihadapi dengan layanan yang diterima.

Sesungguhnya apabila terjadi keluhan sulit untuk membedakan sifat dari yang dikeluhkan yang biasanya keluhan berupa masalah yang serius. Oleh karena itu pelanggan yang mengeluh bisa menjadi loyal apabila organisasi dapat menangani keluhan tersebut dengan baik.

2.2.1 Jenis Keluhan Pelanggan

Keluhan atau komplain merupakan suatu ketidakpastian dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Jenis-jenis keluhan yang datang dari pelanggan yang dikemukakan oleh beberapa ahli antara lain:

1. Kotler (2003), membagi keluhan menjadi 2 macam, yaitu:
 - a. Keluhan yang disampaikan secara lisan melalui telepon dan komunikasi secara langsung.
 - b. Keluhan yang disampaikan secara tertulis melalui *guest complain form*.
2. Tjiptono (2005), membedakan keluhan atau complain menjadi 2 tipe:
 - a. *Instrument Complain*, yaitu komplain atau keluhan yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Keluhan langsung disampaikan kepada perusahaan dengan harapan perusahaan dapat memperbaiki situasi tersebut.
 - b. *Non-instrumental* komplain, keluhan yang dilontarkan tanpa ekspektasi khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan tersebut

akan berubah. Komplain ini mencakup pula *instrumental complain* yang disampaikan kepada pihak ketiga dan bukan kepada yang menimbulkan masalah.

3. Menurut Irawan (2002), dilihat dari penanganannya komplain atau keluhan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu ;

a. Keluhan yang menyebarkan *word of mouth negative*.

Pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan dari perusahaan menyebarkan kekecawaan atas ketidakpuasan kepada orang-orang lain. Jika tidak segera diatasi maka akan menimbulkan kerugian dipihak perusahaan.

b. Keluhan atau komplain yang memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Ini berarti bahwa pelanggan memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk menangani dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggannya.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa keluhan dibedakan menjadi keluhan langsung dan tidak langsung. Keluhan langsung merupakan keluhan disampaikan secara langsung baik melalui tatap muka atau komunikasi lewat telepon. Sedangkan keluhan tidak langsung merupakan keluhan yang disampaikan secara tertulis yaitu via surat atau formulir pengaduan yang disediakan

perusahaan atau pun melalui pihak ketiga seperti pengacara dan surat melalui media massa.

2.2.2 Dokumentasi Keluhan Pelanggan

Perusahaan-perusahaan yang menawarkan pelayanan jasa harus memanfaatkan keluhan pelanggan sebagai suatu informasi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerja operasional. Keluhan-keluhan yang masuk dicatat dan didokumentasikan guna memakai status keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Seorang *customer service* berdasarkan sistem CRM (*Customer Relations Managemnt*) melakukan kegiatan dokumentasi keluhan dalam rangka mewujudkan *Good Customer Service* sebagai berikut:

1. Mendokumentasikan dengan rapi setiap keluhan pelanggan.
2. Mendistribusikan setiap keluhan pelanggan ke departement terkait didalam perusahaan.
3. Mencatat seberapa lama perusahaan merespon terhadap keluhan pelanggan.

Loverlock dan Lauren (2005) menyatakan bahwa manfaat dari catatan keluhan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Menjadi dasar untuk melacak semua pengaduan apakah benar telah ditangani.
2. Sebagai peringatan dini tentang kemerosotan yang dipahami dalam satu atau lebih dari aspek jasa.

3. Menunjukkan topik atau masalah yang mungkin memerlukan penelitian lebih lanjut.

Perusahaan jasa harus dapat memanfaatkan keluhan pelanggan semaksimal mungkin dengan cara mempermudah akses pelanggan untuk melakukan pengaduan. Perusahaan dapat menyediakan formulir untuk menulis komentar dan saran, sambungan telepon bebas pulsa, atau menyediakan ruangan khusus untuk para pelanggan yang ingin melakukan pengaduan secara langsung.

2.3 Penyebab Terjadinya Keluhan

Pada dasarnya, pelanggan yang mengeluh karena merasa tidak puas. Majid (2009) menyebutkan banyak hal yang menyebabkan hal tersebut terjadi, seperti:

1. Pelayanan yang diharapkan dari kita tidak seperti yang mereka harapkan.
2. Mereka diacuhkan, misalnya dibiarkan menunggu tanpa penjelasan.
3. Tidak ada yang mau mendengarkan.
4. Seseorang berlaku tidak sopan atau tidak membantu terhadap mereka.
5. Tidak ada yang mau bertanggung jawab untuk suatu kesalahan.
6. Ada kegagalan komunikasi, dll.

Kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh performa kualitas pelayanan dilapangan (Oka, 2003). Bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan dianggap

jelek dan tidak memuaskan. Pernyataan tersebut dapat dirumuskan dalam bentuk persamaan:

$$Satisfaction = (Performance - Expectation)$$

Persamaan ini menghasilkan 3 kemungkinan, yaitu (Barata, 2004):

1) Kinerja < Harapan (*Performance < Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.

2) Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation*)

Bila kinerja pelayanan menunjukkan sama atau sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar saja.

3) Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelanggan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

2.4 Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan

Keluhan bukanlah sesuatu yang selalu dipandang negatif, tetapi juga dipandang sebagai suatu yang positif karena merupakan sumber pembelajaran, suatu masukan yang berharga bagi perusahaan untuk

memperbaiki kinerja pelayanan mereka. Hal pertama yang harus dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan adalah secepat mungkin membuat kemarahan pelanggan jadi reda. Sabarkan diri dan biarkan ia melepaskan kekesalan dan kemarahan terlebih dahulu. Setelah semuanya terungkap, pelanggan merasa puas sudah mengeluarkan unek-unek dan menjadi rasional kembali, lalu kita berusaha untuk menyelesaikan masalah atau memberi solusi.

Tjiptono (2001) menentukan bahwa ada empat aspek dalam penanganan keluhan, yaitu:

1. Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi yang terjadi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu mendengarkan keluhan pelanggan dan berusaha memahami situasi yang disarankan oleh pelanggan tersebut.

2. Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan tersebut menjadi puas dan besar kemungkinan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang setia.

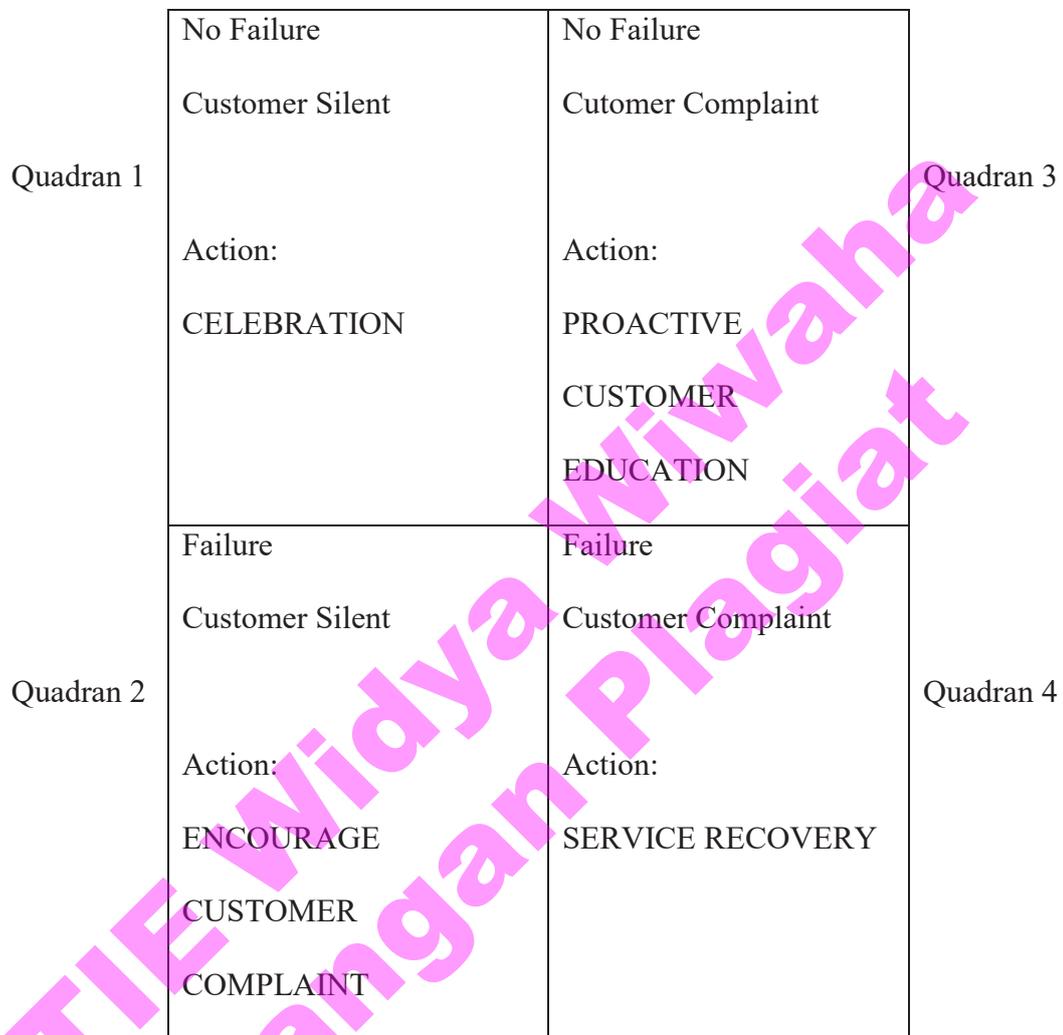
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan

Perusahaan harus memperhatikan setiap pelanggan yang menyampaikan keluhan yang ada. Pelanggan yang mengeluh terlebih dahulu harus segera diberikan tindakan pemulihan (*recovery*).

4. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan

Hal ini sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya tentang pelayanan yang telah diterimanya.

Service recovery (tindakan pemulihan) dilakukan saat perusahaan mengetahui bahwa telah terjadi permasalahan atau kegagalan dalam memberikan produk atau pelayanan kepada pelanggan. Akan tetapi ada kondisi dimana pelanggan tidak menyampaikan keluhannya kepada perusahaan. *Technical Assistance Research Program* (TARP) menyimpulkan bahwa hanya 4% dari pelanggan yang menyampaikan keluhannya kepada perusahaan. Hubungan antara kegagalan produk/pelayanan, keluhan pelanggan dan tindakan yang harus diambil perusahaan dijelaskan dalam kuadran Barlow-Clause berikut ini:



Gambar 2.1

kuadran Barlow-Clause

Keterangan ;

a. Kuadran 1:

Situasi ideal dimana menurut persepsi perusahaan semua berjalan dengan baik dan lancar serta tidak terjadi dalam produk dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sedangkan pelanggan sendiri tidak menyampaikan keluhannya kepada perusahaan.

b. Kuadran 2:

Situasi dimana menurut persepsi perusahaan tidak terjadi kegagalan dalam produk pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan pelanggan merasa tidak puas dan mengajukan keluhan kepada perusahaan. Walaupun pelanggan salah namun mereka tetap pelanggan yang telah mengeluarkan uang untuk mendapatkan produk dan pelayanan dari perusahaan. Ini adalah kesempatan perusahaan untuk melakukan pendekatan proaktif kepada pelanggan dengan melakukan edukasi seperti pemberian penjelasan, dll.

c. Kuadran 3 ;

Pelanggan tidak menyampaikan keluhannya kepada perusahaan, sedangkan perusahaan beranggapan bahwa semuanya telah berjalan baik, padahal kenyataannya tidaklah demikian. Jika hal ini terus dibiarkan akan membawa dampak buruk bagi perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus membuka saluran penyampaian keluhan dengan tujuan mengajak agar pelanggan mau menyampaikan keluhannya.

d. Kuadran 4:

Dalam situasi ini, *service recovery* dibutuhkan. Karena telah terjadi kegagalan dalam memberikan produk dan pelayanan kepada pelanggan dan pelanggan menyampaikan permasalahannya kepada perusahaan. Perusahaan harus mempersiapkan diri dan memiliki keahlian dalam *service recovery*. Hal ini merupakan kesempatan emas

bagi perusahaan untuk memenangkan hati pelanggan, untuk merubahnya menjadi pelanggan loyal.

Dalam manajemen keluhan pelanggan, perusahaan perlu mengetahui berada dikuadran yang mana posisinya saat ini sehingga perusahaan mampu mengambil tindakan yang tepat.

Manajemen komplain secara umum adalah suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Unsur yang paling penting adalah para pelanggan, sehingga inti dari manajemen komplain adalah mempertahankan pelanggan yang ada (*customer retention*). Dengan mempertahankan pelanggan, maka beban untuk menemukan pelanggan baru berkurang. Bahkan, perusahaan tertolong dengan sendirinya oleh tanggapan positif dari pelanggannya yang puas sehingga menarik pelanggan baru. Agar proses penanganan keluhan tersebut dapat berjalan dengan efektif, maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting karena menentukan efektifitas untuk langkah-langkah selanjutnya.

2. Mengatasi sumber masalah, ditindak lanjuti dan diupayakan agar di masa mendatang tidak timbul masalah yang sama. Dalam langkah ini faktor utama adalah kecepatan dan ketepatan penanganan.
3. Memeriksa apakah tindakan perbaikan telah dilaksanakan dengan baik atau tidak.
4. Analisis strategis terhadap keluhan yang ada, yaitu dengan *service recovery* yang efektif dalam menangani keluhan-keluhan tersebut.
5. Mengembangkan sistem informasi manajemen, dimana perusahaan bisa mendata setiap keluhan yang disampaikan dan belajar dari kesalahan yang pernah dilakukan.

Manajemen penanganan komplain yang efektif membutuhkan prosedur yang jelas dan terstruktur dengan baik agar dapat menyelesaikan masalah serta didukung oleh sumber daya dan infrastruktur yang memadai agar dapat kinerja kerja yang memuaskan. Karakteristik penilaian manajemen komplain yang efektif menurut Tjiptono dan Anastasia (2003) adalah sebagai berikut:

1. Komitmen

Pihak manajemen dan semua anggota memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan produk dan jasa.

2. *Visible*

Manajemen dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pelanggan tentang prosedur penyampaian komplain dan pihak-pihak yang dapat dihubungi.

3. *Acessibel*

Perusahaan menjamin bahwa pelanggan dapat menyampaikan komplain secara bebas, mudah dan murah.

4. Kesederhanaan

Prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami pelanggan.

5. Kecepatan

Komplain ditangani secepat mungkin. Rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan. Setiap perkembangan atau kemajuan dalam penanganan komplain yang sedang diselesaikan, dikomunikasikan kepada pelanggan yang bersangkutan.

6. *Fairness*

Setiap komplain mendapatkan perlakuan yang sama adil, tanpa membeda-bedakan.

7. *Confidential*

Menghargai dan menjaga keinginan dan privasi pelanggan.

8. *Records*

Data mengenai komplain disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan yang berkesinambungan.

9. Sumber daya

Perusahaan mengalokasikan sumber daya dan infrastruktur yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan komplain termasuk pelatihan karyawan.

10. *Remedy*

Pemecahan dan penyelesaian yang tepat (seperti permohonan maaf, hadiah, ganti rugi, *refund*) untuk setiap komplain ditetapkan dan diimplementasikan secara konsekuen.

Cara menangani keluhan dari pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Jangan membuat bertambah rumit dengan segala macam formulir.
2. Jangan pernah mengirim surat tanpa berkomunikasi verbal terlebih dahulu.
3. Segera mencari tahu apa yang diinginkan pelanggan yang komplain.

4. Untuk komplain yang tidak terlalu serius, minta maaf akan jauh lebih baik daripada mengirim berlembar-lembar surat permohonan maaf.
5. Berikan tanggapan pribadi dan spesifik.
6. Ketika menghadapi pelanggan yang menyampaikan keluhan, ikutilah prinsip empati.
7. Jika memang komplain itu tidak ditujukan kepada anda, dan anda harus membuat referensi kepada siapa pelanggan harus melapor, jelaskan secara rinci alasannya.
8. Perjelas alternatif apa yang ada untuk menyelesaikan persoalan pelanggan yang komplain.
9. Jangan lupa memberitahu pelanggan langkah perbaikan apa yang telah dibuat sehubungan dengan penyampaian komplain itu.
10. Ingat, banyak keluhan menjadi kabar baik. Itu tandanya pemrberi komplain percaya pada perusahaan anda.

Penanganan keluhan yang efektif memiliki dua kata kunci yaitu kecepatan penanganan atas keluhan dan penyelesaian keluhan. Barlow & Claus (1996) menambahkan beberapa langkah yang dilakukan oleh pelaksana penanganan keluhan agar *complain handling* tersebut efektif, yaitu:

1. Mengucapkan terima kasih

2. Menjelaskan maaf untuk kesalahan yang kita perbuat
3. Meminta maaf untuk kesalahan yang kita perbuat
4. Berjanji untuk melakukan sesuatu terhadap keluhan/masalah tersebut secepatnya.
5. Menanyakan mengenai informasi yang diperlukan
6. Mengoreksi kepuasan pasien
7. Memeriksa kepuasan pasien
8. Mencegah kesalahan yang akan datang.

2.5 Manfaat Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan yang efektif akan memberikan dampak positif yaitu kepuasan bagi pelanggan yang dapat mempengaruhi citra suatu perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan swasta maupun pemerintah harus memiliki sistem penanganan keluhan yang efektif. Manfaat dari penanganan keluhan yang efektif adalah:

1. Penyedia jasa memperoleh kesempatan untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa.
2. Penyedia jasa bisa terhindar dari publikasi negatif.
3. Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu diketahui dalam pelayanannya saat ini.
4. Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalahnya.

5. Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik.

Keluhan mengandung sebuah pemahaman yang unik mengenai keinginan pelanggan dan membuat pelanggan menjadi lebih loyal kepada organisasi atau perusahaan. Manfaat yang didapat bagi staff yang khusus melayani keluhan pelanggan dapat meningkatkan *skill* mereka dalam melobi pelanggan untuk mengendalikan kemarahan pelanggan menjadi kepuasan dan kelayakan terhadap perusahaan.

STIE Widya Wivaha
Jangan Plagiat

BAB III

COMPANY PROFILE

3.1 Gambaran Umum RSU Bethesda Lempuyangwangi

3.1.1 Sejarah Berdirinya RSU Bethesda Lempuyangwangi

1. Tahun 1926 : Dikenal sebagai Klinik Bersalin “Zuster Prins”.
2. Tahun 1998 : Berubah fungsi sebagai BIDYANKES Lempuyangwangi yang saat ini merupakan satelit RS Bethesda Yogyakarta.
3. Tahun 2000 : Mandiri menjadi “Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Bethesda Lempuyangwangi”
4. Tahun 2003 : Berubah status menjadi Rumah Sakit Umum dengan nama RSU Bethesda Lempuyangwangi.

RSU Bethesda Lempuyangwangi adalah badan hukum milik **Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum (YAKKUM)** yang didirikan oleh Sinode Gereja Kristen Jawa (GKI) dan Sinoda Gereja Kristen Sumatra Bagian Selatan (GKSBS) sebagai gereja pendukung YAKKUM.

3.1.2 Visi, Misi dan Motto

VISI

Menjadi rumah sakit terpercaya, profesional, beralaskan kasih dan menjadi pilihan masyarakat.

MISI

- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang holistik, bermutu, terjangkau dan berwawasan lingkungan.
- b. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang focus kepada kepuasan pelanggan.
- c. Membangun SDM yang kompeten, berkomitmen, dan berkarakter sesuai budaya kerja YAKKUM.
- d. Mengelola penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien.

MOTTO

“MELAYANI DENGAN KASIH MENUJU SEHAT”

3.1.3 Jajaran Manajemen 2014-2019

Direktur:

Dr. Adelyna Meliala Sp.S

Kepala Bidang Pelayanan Medik:

Drg. Nicholas Adi Perdana Susanto

Kepala Bidang Penunjang Medik:

Agung Suprihatin, S.Si., Apt

Kepala Bagian SDM & Umum (PLT):

Rosita Christiningrum, SE

Kepala Bagian Keuangan:

Krisna Wahyu Prahmawati, SE.

3.1.4 Pelayanan Rawat Jalan

Kami memiliki pelayanan rawat jalan/poliklinik yang dilayani oleh dokter umum dan dokter spesialis yang ahli dibidangnya dan siap membantu sesuai kebutuhan kesehatan anda.

Adapun jenis-jenis pelayanan rawat jalan:

1. Klinik Umum
2. Klinik Anak
3. Klinik Gigi
4. Klinik Penyakit Dalam
5. Klinik Bedah Umum
6. Klinik Bedah Anak
7. Klinik Kulit dan Kelamin
8. Klinik Kebidanan dan Kandungan
9. Klinik THT dan Alergi
10. Klinik Konsultasi K. Jiwa
11. Klinik Jantung
12. Pila Clink (Klinik Wasir tanpa operasi)
13. Klinik Psikologi

3.1.5 Pelayanan Rawat Inap

1. RS Bethesda Lempuyangwangi melayani beberapa asuransi kesehatan, diantaranya ;
 - a. JAMKESDA KOTA YOGYAKARTA
 - b. JAMKESOS

c. JAMKESTA

d. BPJS

2. Fasilitas kelas perawatan

a. Kelas VIP

- i. 1 kamar 1 pasien
- ii. 1 bed penunggu
- iii. Kamar mandi dalam
- iv. Air panas
- v. Meja, kusi, almari
- vi. AC, TV, kulkas
- vii. Teras

b. Kelas 1

- i. 1 kamar 1 pasien
- ii. 1 bed penunggu
- iii. Kamar mandi dalam
- iv. Air panas
- v. Meja, kursi, almari
- vi. AC/kipas angin.

c. Kelas 2

- i. 1 kamar 2 pasien
- ii. Kamar mandi dalam
- iii. Air panas
- iv. Meja, kursi, almari

- v. AC/kipas angin
 - vi. TV atau tanpa TV
- d. Kelas 3
- i. 1 kamar 3 pasien
 - ii. Kamar mandi luar
 - iii. Air panas
 - iv. Meja, laci pasien & kursi
 - v. Kipas angin
- e. Kelas 3 (Ibu)
- i. 1 kamar 2 pasien
 - ii. Kamar mandi didalam
 - iii. Meja, laci pasien
 - iv. Kipas angin
 - v. Kursi penunggu

3.1.6 Pelayanan Penunjang Medik

1. Farmasi 24 Jam
2. Rekam medik, melayani:
 - a. Pendaftaran
 - b. Surat keterangan medis
 - c. Akte kelahiran
 - d. Data untuk riset
2. Radiologi, melayani ;
 - a. RONTGEN

- b. USG
3. Laboratorium, melayani:
- a. Hematologi
 - b. Kimia klinik
 - c. Urine analisa
 - d. Analisa feses
 - e. Immunologi
 - f. Cytilogi
 - g. KOH
 - h. Patalogi klinik
 - i. Patalogi Anatomi
4. Pelayanan Gizi dan Konsultasi Gizi, melayani:
- a. Pengolahan bahan makanan dan penyediaan asupan gizi bagi pasien rawat inap
 - b. Konsultasi penurunan berat badan
 - c. Konsultasi terapi, diet dan nutrisi
 - d. Konsultasi tumbuh kembang anak
 - e. Konsultasi pengembangan teknologi pangan
5. Fisioterapi, melayani:
- a. Fisioterapi (SWD, MWD, Infrared, TENS, Ultra Sound, Faradik).
 - b. Senam hamil
 - c. Pijat bayi

6. Instalasi Gawat Darurat

Siap membantu anda 24 Jam setiap hari dengan dokter dan perawat yang profesional, terlatih dan bersertifikat.

Fasilitas:

- a. ROS (Ruang Observasi Sementara)
- b. HCU (Hight Care Unit)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

3.2 Gambaran Umum Informan

Informan penelitian ini berjumlah 6 (enam) orang yang terdiri dari 4 (empat) orang perempuan dan 2 (dua) orang laki-laki. Latar belakang informan terdiri dari SMA/SMK, Diploma III dan sarjana. Masa jabatan yang dimiliki informan selama bertugas di RSUD Bethesda Lempuyangwangi lebih dari 1 tahun. Untuk lebih jelasnya, karakteristik informan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1
Karakteristik Informan

Informan	Jabatan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Lama Bekerja di RS
Informan 1	KABID SDM & UMUM	Perempuan	S1	10 Tahun
Informan 2	KA.UR Humas dan Marketing	Perempuan	S1	6 Tahun
Informan 3	Petugas Informasi	Perempuan	Diploma III	3 Tahun
Informan 4	Petugas Informasi	Perempuan	Diploma III	4 tahun
Informan 5	Petugas Kasir	Laki-laki	Diploma III	2 Tahun
Informan 6	Petugas Kasir	Laki-laki	SMA/SMK	5 Tahun

BAB IV

HASIL PELAKSANAAN DAN EVALUASI

4.1 Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan November – Desember 2017 di RSU Bethesda Lempuyangwangi khususnya di Urusan Humas & Marketing dengan mengumpulkan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam kepada 6 (enam) orang informan yaitu:

- d. Kepala Bidang SDM & Umum (1 orang)
- e. Kepala Urusan Humas & Marketing (1 orang)
- f. Petugas Informasi Pendaftaran (2 orang)
- g. Petugas Kasir (2 orang)

Selain itu wawancara juga dilakukan kepada 3 (tiga) orang pelanggan/pasien rawat jalan RSU Bethesda Lempuyangwangi guna memperkuat hasil dan menambah perspektif penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil telaah dokumen-dokumen RS yang berkaitan dengan kegiatan penanganan keluhan pelanggan.

Penyajian hasil penelitian dilakukan berurutan sesuai dengan variabel yang terdapat didalam kerangka konsep dan dijelaskan dalam bentuk deskriptif. Hasil lengkap wawancara mendalam dan telaah dokumen dilampirkan dalam bentuk matrik dan *form check list*.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan dalam melaksanakan penelitian, sehingga penelitian yang dilakukan tidak sempurna.

Keterbatasan penelitian ini terkait dengan:

- a. Wawancara yang dilakukan pada saat jam kerja sehingga peneliti tidak mempunyai banyak waktu untuk melaksanakan wawancara secara lebih mendalam untuk mendapatkan informasi yang lebih banyak.
- b. Suasana yang kurang kondusif dalam melakukan wawancara sehingga dapat kemungkinan terjadinya bias informasi.
- c. Keterbatasan pengetahuan, sehingga adanya kemungkinan subjektifitas peneliti dalam menginterpretasikan informasi yang didapat dari informan.

4.3 Hasil dan Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian diperoleh dari wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dengan petugas humas, petugas informasi dan petugas kasir serta menelaah data-data sekunder RS yang berkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian tersebut dikelompokkan ke dalam unsur *input*, *proses*, *output* dan dilakukan analisis dengan model interaktif kemudian dijabarkan secara naratif. Berikut ini adalah hasil dan pembahasan penelitian mengenai penanganan keluhan pelanggan oleh humas RSUD Bethesda Lempuyangwangi.

4.3.1 Input

4.3.1.1 Keluhan Pelanggan

Memberikan kepuasan kepada pelanggan menjadi kewajiban utama bagi pemberi pelayanan termasuk RSUD Bethesda Lempuyangwangi. Tetapi terkadang pelayanan yang diberikan secara maksimal belum tentu sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga dari mereka ada yang mengeluh dan menyampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pembeli pelayanan. Keluhan pelayanan merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.

Berdasarkan telaah dokumen, disebutkan bahwa salah satu tugas pokok dan fungsi dari Urusan Humas & Marketing RSUD Bethesda Lempuyangwangi adalah melaksanakan kegiatan layanan informasi, dokumentasi secara menyeluruh dan pengaduan/komplain pelanggan secara cepat, tepat dan benar dan bertujuan untuk kepuasan pelanggan. Keluhan pelanggan/pasien RSUD Bethesda Lempuyangwangi merupakan tanda bahwa pelanggan menghadapi masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan, sistem, aturan atau kebijakan RSUD Bethesda Lempuyangwangi.

Dalam kegiatan sehari-hari petugas humas maupun petugas pelayanan menerima keluhan pelanggan/pasien baik yang datang secara langsung maupun tidak langsung.

1. Keluhan langsung

Berdasarkan wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa keluhan yang sering disampaikan oleh pasien atau keluarga pasien secara langsung kepada petugas berkaitan dengan nomor antrian BPJS, pelayanan dokter dan perawat serta fasilitas rumah sakit. Berikut ini adalah kutipan wawancara dengan informan:

“Paling banyak keluhan pasien tentang jam praktek dokter dan pelayanan perawat” (Informan 3)

“keluhan mengenai dokter yang datang terlambat” (Informan 4)

Keterlambatan dokter, dokter tidak praktek, toilet rusak, ruang tunggu kurang nyaman, tariff” (Informan 5)

“nomor antrian BPJS” (Informan 6)

Karakteristik dari pasien atau keluarga pasien yang menyampaikan keluhan secara langsung adalah laki-laki dan berusia lanjut. Hal ini dikarenakan pasien RSUD Bethesda Lempuyangwangi yang mayoritas dengan usia 55 tahun ke atas dan bersifat kritis terhadap suatu hal yang tidak sesuai dengan yang mereka inginkan. Hal ini dinyatakan oleh informan sebagai berikut:

“Kebanyakan kalau yang komplain datang langsung itu sudah tua-tua dan laki-laki kalau ibu-ibu jarang” (Informan 3)

“Mayoritas bapak-bapak usia 58 ke atas” (Informan 4)

“Ada yang baik-baik dan ada juga yang marah-marah”
(Informan 5)

“Biasanya yang sudah tua” (Informan 6)

Berdasarkan wawancara dengan informan yang bertugas langsung dilapangan, diketahui bahwa cara pelanggan menyampaikan keluhan adalah dengan baik-baik dan sopan. Namun ada juga pelanggan yang menyampaikan secara emosional, hal ini disebabkan pasien merasa tidak puas terhadap sikap petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dan pemberian solusi yang dianggap membingungkan serta kurangnya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien sehingga menimbulkan kesalah pahaman antar keduanya. Pasien juga tidak hanya menyampaikan keluhannya, tetapi juga sekaligus memberikan masukan atau saran untuk manajemen RS itu sendiri.

Berikut kutipan wawancara dengan informan:

“Di gustu terkait pernah ada yg marah-marah. Biasanya mereka bertindak seperti itu karena jawaban petugas yang tidak memuaskan dan memancing emosi pasien”
(Informan 3)

“Ada yang marah-marah, kita konfirmasi ke poliklinik. Biasanya orang temperamen, kita yang menangani harus sabar” (Informan 4)

“Tergantung pelanggan dan sifat komplainnya. Ada yang menyampaikan marah-marah, ada yang secara baik-baik dan memberi saran” (Informan 5)

“Cara menyampaikannya baik dan sopan” (Informan 6)

Langkah pertama yang harus dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan adalah secepat mungkin membuat kemarahan pelanggan jadi reda. Sabarkan diri dan biarkan ia melepaskan kekesalan dan kemarahannya terlebih dahulu. Setelah menjadi rasional kembali, lalu kita berusaha untuk menyelesaikan masalah atau memberi solusi. Hal ini seperti yang telah dilakukan oleh petugas humas dan informasi:

“Saat pasien datang langsung ke kita, kita mendengarkan dan ucapkan terima kasih. Untuk permintaan maaf kita analisa dulu mana yang salah” (Informan 3)

“Pasien dipersilahkan duduk, diberikan minum selanjutnya dipertanyakan apa masalahnya. Solusinya menghubungi pihak yang terkait.” (Informan 4)

“Mendengarkan, menerima semua keluhan. Setelah itu baru kita menanggapi keluhannya.” (Informan 5)

“Kita terima dengan senang hati dan mengucapkan terima kasih.” (Informan 6)

Berdasarkan keterangan informan di atas diketahui bahwa sikap petugas sudah sesuai dalam menghadapi pelanggan yang menyampaikan keluhannya. Pertama yang dilakukan adalah

petugas menerima pelanggan tersebut dengan ramah tamah, bersikap tenang dengan menjadi pendengar yang baik, setelah itu mengucapkan terima kasih kepada pasien dan kemudian mencari solusi atau penyelesaian dari masalah tersebut. Petugas juga perlu untuk meminta maaf kepada pasien, tetapi dalam situasi ini petugas meminta maaf karena pasien mengalami ketidaknyamanan atau hal yang tidak menyenangkan dan bukan sebagai pihak penyebab masalah. Petugas harus dapat berempati kepada pasien dengan ikut merasakan apa yang pasien rasakan.

2. Keluhan Tidak Langsung

Selain menerima keluhan pelanggan yang datang langsung, petugas juga menerima keluhan pelanggan secara tidak langsung melalui media surat atau fasilitas penyampaian keluhan yang disediakan oleh rumah sakit. Dari hasil wawancara diketahui bahwa keluhan yang sering disampaikan pelanggan secara tidak langsung berkaitan antara lain:

“Fasilitas RS, pelayanan dokter juga ada, kalau tentang tarif jarang.” (Informan 3)

“Biasanya kebersihan, pelayanan satpam” (Informan 4)

“Kedatangan dokter praktek atau jadwal dokter yang tidak tepat.” (Informan 5)

Dari keluhan tersebut, kemudian direkap dan didokumentasikan oleh petugas humas untuk ditindaklanjuti

dengan pihak terkait. Berikut ini adalah tabel jumlah keluhan pelanggan yang disampaikan secara tidak langsung selama kurun waktu tiga bulan yaitu Juli – September 2017

Tabel 4.1

Jumlah Keluhan Pelanggan Tidak Langsung

Per Juli – September 2017

Media Penyampaian Keluhan	Bulan		
	Juli	Agustus	September
SMS	4	3	0
Kotak Saran	44	59	37
Surat	0	2	0

Sumber: Urusan Humas & Marketing RSUD Bethesda Lempuyangwangi

4.3.1.2 Fasilitas

RSUD Bethesda Lempuyangwangi dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggannya, melalui Urusan Humas & Marketing menyediakan fasilitas bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau komplain kepada rumah sakit yaitu melalui media surat, sms, kotak saran, telepon dan email. Berikut hasil wawancara dengan informan:

“Ada yang dari telepon, ada yang dari email, ada yang dari kotak saran.” (Informan 1)

“Ada melalui surat, media elektronik, email terus kotak saran juga” (Informan 2)

“Kotak saran. Kotak saran rata-rata 1 bulan kurang lebih 30 dari 2 titik kotak saran” (Informan 3)

Berdasarkan pengamatan dan observasi ditemukan masih terdapat beberapa fasilitas untuk menampung keluhan pelanggan kondisinya kurang memadai, seperti fasilitas kotak saran yang masih sedikit, tulisan kotak saran yang sudah tidak terbaca karena beberapa kata dari kotak saran hilang, formulir dan alat tulis terkadang tidak tersedia, selain itu telepon rumah sakit yang susah dihubungi oleh pelanggan. Dari hasil wawancara juga diketahui bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan penanganan keluhan melalui kotak saran seperti pengambilan formulir kotak saran yang belum dilakukan maksimal, data-data pelanggan yang tidak lengkap sehingga sulit untuk dihubungi kembali. Selain itu fasilitas lain seperti telepon yang sulit dihubungi oleh pelanggan. Berikut kutipan wawancara dengan informan:

“Penanganan kotak saran diambil setiap hari oleh petugas tapi belum maksimal. Penanganan kotak saran disini minimal 1 hari maksimal 2 hari. Nah itu juga terkadang tidak ada nomor telepon yang bisa dihubungi.” (Informan 3)

“Telepon ada, ya mungkin itu cuma masalahnya telepon ke RSUBL susah.” (Informan 4)

Dari keterangan di atas bahwa RSU Bethesda Lempuyangwangi sudah menyediakan fasilitas yang cukup lengkap untuk menampung berbagai keluhan dari pelanggan. Akan tetapi perlu

dilakukan peningkatan baik dari kondisi fisik maupun jumlah yang tersedia sehingga pelanggan dapat dengan mudah menyampaikan keluhannya kepada rumah sakit.

Pengelolaan fasilitas penyampaian keluhan menjadi tanggung jawab bagian humas. Semua keluhan yang berasal dari surat, kotak saran, sms ataupun telepon akan disampaikan langsung kepada bagian humas. Semua keluhan yang diterima petugas humas langsung dikoordinasikan kepada gugus tugas terkait untuk mencari solusinya. Setelah itu petugas humas akan menginformasikan kembali kepada si pengirim surat/orang yang komplain tersebut mengenai kelanjutan proses penanganan keluhan mereka. Hal ini dapat dilihat dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

“Kalau misalnya yang email itu kita bales, kemudian kalau yang kotak saran kita hubungi langsung. Kalo datang langsung kita langsung temui.” (Informan 2)

“Kalau menyampaikan surat biasanya secara tertulis melalui persetujuan direksi. Tetapi tetap koordinasi ke gustu terkait penyelesaiannya. Kalau sms juga sama kita koordinasi ke gustu dan kita bales lagi dengan sms. Kalau email itu tidak bisa langsung dijawab karena yang buka email bukan petugas penanganan komplain. Email itu diinfokan ke kepala instalasi, dari kepala instalasi baru didelegasikan ke bagian humas.” (Informan 3)

“Semua keluhan dicata setelah itu direkap. Setelah itu dibagikan ke gustu terkait.” (Informan 5)

“Kalau surat-surat langsung diambil oleh petugas humas.” (Informan 6)

4.3.1.3 SOP (*Standar Operational Procedure*)

Pada dasarnya SOP (*Standar Operational Procedure*) adalah petunjuk bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam Muchlisin Riadi (2016) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.

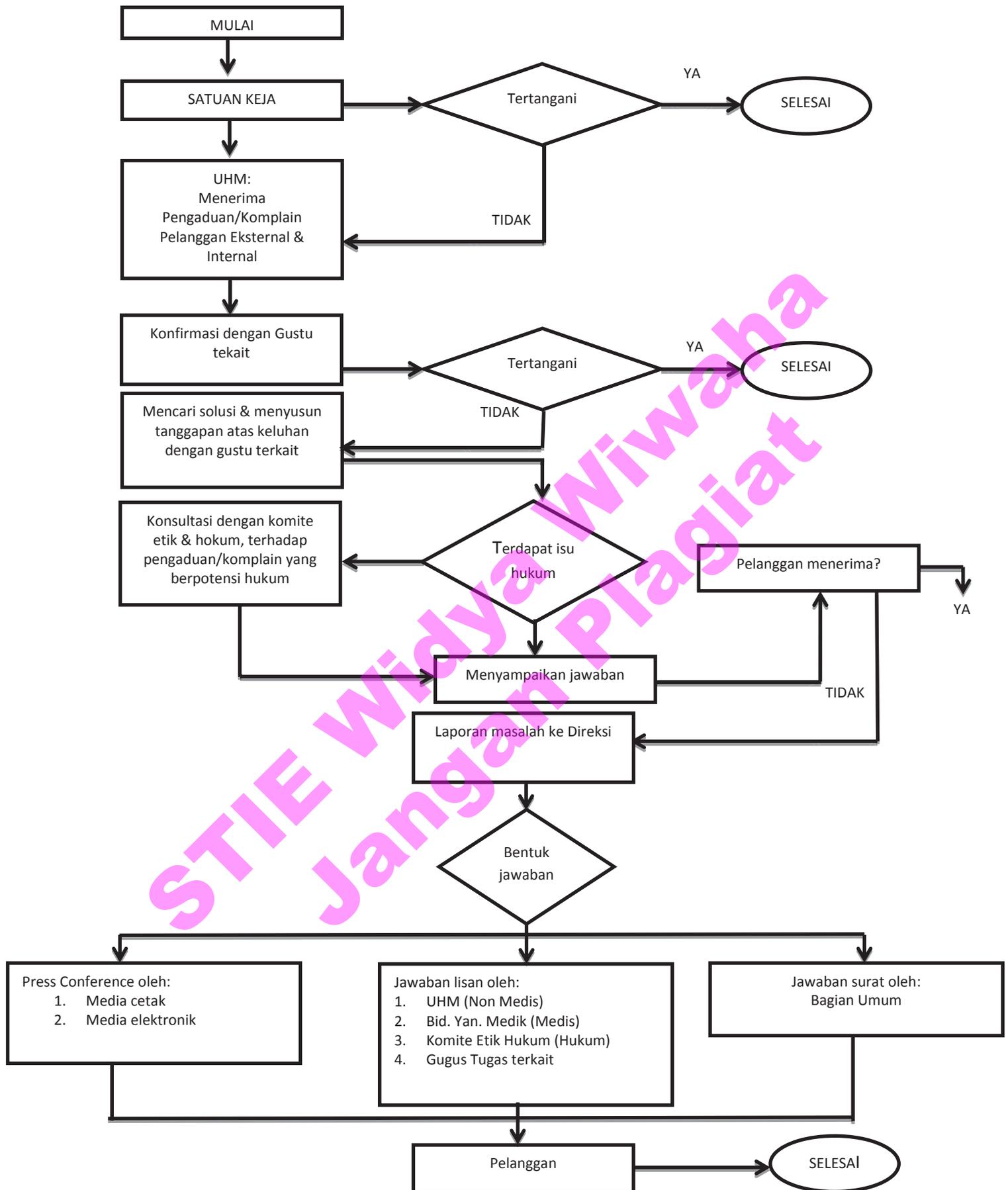
Jika suatu perusahaan atau organisasi tidak memiliki acuan dalam melaksanakan pekerjaannya, maka perusahaan atau organisasi tersebut tidak berfungsi dengan baik karena para karyawan bingung atas pekerjaan yang mereka kerjakan. Pihak manajemen pun tidak bisa menganalisa dan mengambil keputusan apabila terdapat suatu kesalahan atau kekeliruan karena tidak memiliki alur pedoman yang jelas.

Dalam melakukan kegiatan penanganan keluhan pelanggan, Urusan Humas & Marketing RSUD Bethesda Lempuyangwangi berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan oleh direktur. SOP tersebut menjelaskan tentang prosedur penanganan komplain yang dimulai dari komplain datang hingga komplain selesai ditangani. Berikut adalah kutipan wawancara dengan Kepala Urusan Humas & Marketing:

“Yg dijadikan dasar pembuatan SOP, pertama kita punya tuposi struktur organisasi. Dari situ kita menerjemahkan apa sih kerja kita. Salah satunya adalah handling complain. Nahh dari pengelolaan complain itu kan harus diterjemahkan dalam bahasa SOP, jadi kita harus bikin prosedurnya, bagaimana sih prosedur pengelolaan complain. SOP itu dari pertama sampai terakhir kembali lagi kepelanggan dan di situ statusnya clear, namanya close atau tutup.” (Informan 1)

Berdasarkan telaah dokumen mengenai SOP penanganan komplain pelanggan RSUD Bethesda Lempuyangwangi, alur penanganan komplain pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut:

STIE Widya Wivaha
Jangan Plagiat



Gambar 4.1
Alur Penanganan Komplain Pelanggan RSU Bethesda Lempuyangwangi

4.3.2 Proses

4.3.2.1 Pelaksanaan SOP

Berdasarkan wawancara dan telaah dokumen SOP yang ada, tahapan pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan di Urusan Humas & Marketing khususnya oleh petugas humas dan petugas informasi adalah sebagai berikut:

1. Menerima dan Identifikasi Keluhan

Pasien yang menyampaikan keluhannya secara langsung kepada petugas di instalasi maupun datang langsung ke bagian humas. Langkah pertama yang dilakukan oleh petugas dalam menangani keluhan tersebut adalah menerima dan identifikasi keluhan. Dalam mengidentifikasi suatu keluhan, petugas menggali data dan informasi yang lengkap dengan koordinasi ke gugus tugas terkait sehingga dapat diketahui penyebab dari keluhan tersebut dan dapat dicarikan solusi yang tepat penyelesaiannya.

Berikut informasi dari informan:

“Dilihat dari kasusnya, kasus yang dia sampaikan, yang dia keluhkan apa. Tetapi kita juga menggali data dari yang dia keluhkan tersebut. Jadi datanya benar-benar digali. Administrasi ringan, untuk dokter sedang, yang berat kesalahan pemberian obat, masalah operasi ada infeksi.” (Informan 3)

Keluhan pelanggan terdiri dari keluhan ringan dan berat.

Keluhan ringan merupakan keluhan pelanggan yang tidak berdampak pada aspek hukum dan berita di media. Keluhan

ringan terkait dengan administrasi pendaftaran pasien, jadwal pemeriksaan pasien, pelayanan dokter dan perawat, fasilitas rumah sakit. Sedangkan keluhan berat merupakan keluhan mengenai kesalahan pemberian tindakan medis oleh petugas medis. Berikut adalah hasil wawancara dengan informan:

“Kalau administrasi ringan, untuk dokter sedang, yang berat kesalahan pemberian obat, masalah operasi ada infeksi.” (Informan 3)

“Kalau ringan mengenai dokter, kebersihan. Biasanya kasus berat itu penanganan ya karena pasien itu salah obat atau malpraktek.” (Informan 4)

“Dilihat dari jenis complain atau keluhannya.” (Informan 5)

“Keluhan besar kecilnya hamper sama. Paling tentang nomor antrian. Yang besar ada tentang dokter, jadi pasien masih ada tetapi dokternya tidak ada.” (Informan 6)

2. Dokumentasi Keluhan

Keluhan yang datang akan dicatat dan direkap setiap bulan oleh petugas. Untuk keluhan langsung, petugas meminta pelanggan untuk mengisi formulir yang telah disediakan. Data-data pelanggan yang dibutuhkan dalam formulir tersebut adalah:

- a. Nama pelanggan
- b. Alamat
- c. Nomor telepon
- d. Pekerjaan
- e. Jenis pengaduan/komplain
- f. Tindak lanjut

g. Evaluasi

Sedangkan untuk keluhan yang berasal dari surat, sms, kotak saran dan email akan direkap setiap bulan. Hasil dokumentasi keluhan tersebut nantinya akan dijadikan bahan evaluasi bagi gugus tugas terkait dalam rapat bulanan dengan direktur dan jajaran manajemen terkait. Berikut adalah hasil wawancara dengan informan:

“Dokumentasi dengan mengisi formulir untuk bukti. Surat-surat tetap kita dokumentasikan. Tetap ada surat yang langsung dikirim ke direktu, kita tidak mengetahui karena penyelesaian langsung ditangani disana.”
(Informan 3)

“Kita data pasien itu, namanya siapa, jam berapa dll. Nanti kita laporkan kepada kepala instalasi.” (Informan 4)

“Dicatat dibuku laporan complain atau keluhan. Jenis complain, identitas complain, penanganannya.” (Informan 5)

“Dicatat ada yang dicatat pernah 1 atau 2 orang. Tetapi kalau ada orang complain, langsung dilaporkan ke atasan bahwa ada complain.” (Informan 6)

Dari keterangan di atas, informasi yang dibutuhkan oleh petugas untuk melakukan pendokumentasian keluhan adalah identitas diri pasien dan kronologis keluhan pasien. Tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti pasien yang menyampaikan keluhan tidak ingin mencantumkan data diri mereka atau mengisi formulir keluhan yang telah disediakan.

Berdasarkan telaah dokumen dan wawancara dengan informan bahwa hasil dokumentasi keluhan dari seluruh gugus tugas direkap seluruhnya oleh petugas dibagian humas dan dibuatkan dalam bentuk laporan bulanan. Laporan tersebut nantinya akan disampaikan kepada Ka.Ur. Humas & Marketing untuk selanjutnya disampaikan kepada Ka.Bid SDM & Diklat untuk diteruskan kepada Direktur dalam rapat koordinasi dan ditindaklanjuti sesuai status complain atau keluhan tersebut yaitu selesai (*close*) atau complain masih berlanjut (*open*). Berikut ini adalah hasil wawancara dengan informan:

“Saya membuat laporan setiap bulan. Kita sampaikan melalui kepala humas kita, sampaikan ke direktur medic.”
(Informan 3)

“Penanganan complain disetorkan kepada petugas humas dan ditunjuk untuk membuat laporan bulannya dan tahunannya.” (Informan 4)

“Semua hasil complain dicatat per hari dan dilaporkan setiap minggu/bulan. Dilaporkan ke bagian humas atau kepala bagian.”(Informan 5)

“Nanti tindak lanjutnya dari humas pada saat rapat itu dibahas.” (Informan 6)

Petugas melakukan dokumentasi untuk setiap keluhan yang datang. Dokumentasi dilakukan terpisah berdasarkan jenis keluhan yaitu langsung dan tidak langsung. Hasil dokumentasi tersebut dilaporkan kepada Ka.Ur Humas & Marketing dalam

bentuk laporan bulanan dan dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh direksi dan gugus terkait.

3. Pencarian Solusi

Pencarian solusi terhadap keluhan pelanggan dilakukan humas dengan berkoordinasi dengan gugus tugas yang terkait dan waktu yang dibutuhkan dalam pencarian solusi tersebut tergantung kepada tingkat keluhan yang terjadi serta fasilitas yang digunakan pelanggan saat menyampaikan keluhan mereka.

Berikut ini adalah pernyataan informan:

“Setelah pasien datang dan menyampaikan keluhan ke humas, humas berkoordinasi dengan gustu terkait. Kalau ada keluhan sms, kita konfirmasi ke gustu, jawaban bisa didapat pada saat itu juga dianggap selesai. Kalau melalui surat bisa sampai mingguan karena terkait direksi.” (Informan 3)

“Kita konfirmasi dengan unit terkait. Kalau ringan kira-kira 10 menit. Kalau surat, telepon biasanya kita minta nomor telepon yang bersangkutan. Kotak saran biasanya 2-3 hari. Kita selalu follow up ke unit terkait selanjutnya ke kepala instalasi.” (Informan 4)

“Konfirmasi dengan instalasi terkait. Dilihat dari jenis keluhannya.” (Informan 5)

“Biasanya pasien hanya menyampaikan saja. Kita sampaikan ke humas juga bahwa tadi ada yang menyampaikan keluhan seperti ini. Nanti tindak lanjutnya dari humas pada saat rapat dibahas atau mungkin karena langsung dihumas, jadinya ya dihumas saja.” (Informan 6)

Untuk keluhan berat terkait dengan aspek hukum seluruhnya akan diproses oleh humas bekerja sama dengan pihak komite etik dan hukum RS untuk mencari jalan keluar yang tepat

yang tidak meragukan kedua belah pihak. Hal ini berdasarkan pernyataan dari informan:

“Kalau yang berbau hukum yang terlibat Kita terlibat dengan komite etik dan hukum. Nah kalau yang berbau hukum, hukum di Indonesia jelas pengadilan yang berhak menentukan siapa yang benar salah. Tapi itu jarang terjadi, jarang sekali. Kecuali kalau yang berat. Kalau masih bisa dimediasi. Jadi jangan sampai naik jadi komplainnya ujungnya harus selesai, kalau sudah selesai ya sudah selesai. Tapi kalau dia ga selesai, berlanjut ke komite etik. Nanti ada SOPnya lagi.” (Informan 1)

“Komite etik dan Hukum yang membantu kita juga dari segi legal hukumnya dan komite medic juga”. (Informan 2)

4. Menyampaikan Solusi Keluhan

Diperlukan cara penyampaian solusi yang baik dan tepat kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat mengerti terhadap solusi yang diberikan. Dalam hal ini petugas sebagai mediator antara gugus tugas terkait dengan pelanggan dan petugas humas. Penyampaian solusi harus disampaikan dengan baik dan jelas agar tidak terjadi kesalah pahaman antara kedua belah pihak. Oleh karena itu diperlukan keterampilan berbicara yang baik dari setiap petugas.

Berdasarkan wawancara diketahui bahwa cara petugas dalam menyampaikan solusi keluhan kepada pelanggan adalah dengan memberikan penjelasan secara tegas dan akurat, petugas juga mengucapkan terima kasih dan memberikan kesempatan kepada pasien bila ada keluhan lain yang ingin disampaikan

lagi. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan informan, yaitu:

“Mengucapkan terima kasih atas kritik dan saran yang disampaikan dan langsung menjawab keluhan yang disampaikan. Kalau memang betul kita yang salah, kita minta maaf.” (Informan 3)

“Kita telepon kembali, jika lewat telepon. Kalau melalui kotak saran dan ada teleponnya. Kita telepon pasiennya kalau yang datang langsung kita Tanya keluhannya apa lagi.” (Informan 4)

“Kita jelaskan dengan sejelas-jelasnya dengan tegas, akurat dan jalan keluar permasalahannya. Akhirnya pasien bisa menerima.” (Informan 5)

“Kita berterima kasih atas complain itu.” (Informan 6)

5. Malakukan Umpan Balik (*feedback*)

Umpan balik/*feedback* dari pelanggan bertujuan untuk mengetahui apakah pelanggan puas atau tidak puas terhadap penanganan keluhan yang dilakukan oleh petugas yang nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi oleh petugas. Menurut Barlow & Claus (1996) salah satu langkah yang dilakukan agar *complaint handling* berjalan efektif adalah memeriksa kepuasan pasien.

Kotler (2005) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan. Pelanggan yang menyampaikan keluhannya dan diberikan penyelesaian yang cepat dan tepat sangat mungkin tingkat kepuasan lebih tinggi

daripada pelanggan yang baik menyampaikan keluhan. Tetapi pelanggan dapat pula menjadi tidak puas bila penyelesaian komplain yang dilakukan tidak efektif, kurang cepat atau tidak tuntas.

Berdasarkan hasil wawancara, cara yang dilakukan oleh petugas untuk mengetahui pelanggan puas dan tidak puas terhadap penanganan keluhan adalah sebagai berikut:

“Dia sudah merasa puas dengan jawaban kita, terus kita tanyakan lagi jika masih ada unek-unek yang belum dijawab sama kita. Kalau pasien merasa sudah cukup dan mengucapkan terima kasih ya sudah. Selesai.” (Informan 3)

“Apakah ada keluhan lain? Apa ada tambahan untuk selanjutnya kami informasikan kembali.” (Informan 4)

“Kita mengadakan follow up ke pelanggan.” (Informan 5)

“Selama ini saya terima complain saja, selanjutnya saya tidak mengetahui pelanggan itu puas atau tidak karena dia tidak kembali ke saya untuk memberikan jawaban “Oh iya pak sudah ditangani”.” (Informan 6)

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap penanganan keluhan yang dilakukan, petugas melakukan pendekatan ke pelanggan dengan menanyakan kembali apakah pelanggan masih memiliki keluhan lain yang mereka rasakan. Petugas juga menawarkan bantuan jika pelanggan ingin mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pelayanan, dengan begitu pelanggan merasa diperhatikan.

Jika pelanggan menerima dengan baik maka pelanggan tersebut merasa puas atas penanganan keluhan yang dilakukan. Tetapi hal ini dapat menjadi kendala apabila terdapat pelanggan yang merasa tidak puas terhadap penanganan keluhan yang dilakukan. Petugas memberikan pilihan solusi lain yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan melaporkan hal tersebut kepada Ka.Ur Humas & Marketing untuk dapat diberikan solusi/jalan keluar lain. Berikut ini informasi dari informan dilapangan:

“Mereka tidak puasnya dimana, kita solusinya terserah pasien itu sendiri. Kita kembali lag ke pasiennya. Mereka dapat menyampaikan melalui media lain melalui media surat, email dan juga berkaitan langsung dengan direksi.” (Informan 3)

“Seandainya belum puas, kita pertemukan dengan kepala humas.” (Informan 4)

“Bila sudah dijelaskan sejelas-jelasnya, tetapi pasien tetap tidak puas, kita arahkan ke bagian humas.” (Informan 5)

“Biasanya kita langsung hubungi bagian humas.” (Informan 6)

4.3.2.2 Pengawasan

Diana (2012) mengatakan bahwa salah satu lima fungsi manajemen adalah pengawasan. Pada dasarnya pengawasan merupakan tindak lanjut (*follow up*) dari keempat fungsi manajemen lainnya. Sedangkan menurut Anif (2001) fungsi pengawasan merupakan evaluasi dari suatu pekerjaan yang sudah direncanakan.

Fungsi pengawasan merupakan bagian fungsi yang penting sekali dalam manajemen.

Dari wawancara yang dilakukan dengan informan diketahui bahwa pihak yang terlibat dalam kegiatan pengawasan adalah Kabid SDM & Umum dan ka.Ur Humas & Marketing. Bentuk pengawasan yang dilakukan adalah terkait penerapan SOP di lapangan, kinerja petugas dan tidak lanjut dari keluhan dalam bentuk laporan.

“Kalau misalnya ada kasus kita bikin laporan. Jadi siapa yg menangani, dll. Kita bikin laporan. Laporkan kepada Ka.Bid SDM & Umum jadi bentuk control dari laporan itu”(Informan 2)

“Kalau Ka.Ur H&M itu sedikit apapun perkembangan dari komplain sendiri sudah tahu. Karena itu untuk disampaikan kepada direksi. Kalau kita suda berhasil menangani pasien itu sendiri dan statusnya sudah selesai kita juga harus melaporkan ke kepala kita dan kepala kita juga harus menyampaikan di rapat koordinasi manajemen.” (Informan 3)

Pengawasan terhadap SOP dilakukan untuk melihat apakah SOP yang diterapkan sudah cukup efektif untuk menangani keluhan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penerapan SOP penanganan keluhan sudah cukup efektif dalam pelaksanaannya di lapangan. Penanganan keluhan dimulai dari tingkat paling bawah hingga tingkat paling atas yaitu direksi dengan melibatkan semua gustu yang terkait.

Akan tetapi sosialisasi mengenai SOP penanganan keluhan pelanggan dirasakan oleh petugas di lapangan khususnya di Gugus Tugas masih kurang maksimal. Sosialisasi hanya diberikan pada saat

rapat bulanan dengan setiap Kepala Gugus Tugas. Berdasarkan hasil wawancara diketahui masih kurangnya sosialisasi ke gugus tugas dan pelanggan mengenai SOP penanganan keluhan sehingga dapat menghambat proses penyelesaian penanganan keluhan itu sendiri. Selain itu belum adanya pelatihan yang diberikan kepada petugas berkaitan dengan kegiatan penanganan keluhan itu sendiri. Hal ini dinyatakan oleh informan sebagai berikut:

“Penerapan SOP sendiri, karena sosialisasinya juga kurang kepada gustu terkait atau kepada pelanggan itu sendiri belum ada .” (Informan 3)

“Sosialisasi SOP penanganan complain di RSUBL belum maksimal. Penerapan SOP kita disini belajar secara otodidak saja.” (Informan 4)

“Belum pernah ada pelatihan. Belum ada sosialisasi ke kita, tapi kalau rapat disampaikan. Jadi secara langsung aja kalau ada complain.” (Informan 6)

Penerapan *Standar Operational Procedure* (SOP) dalam suatu kegiatan diperusahaan tidak akan berjalan lancar jika sumber daya manusia yang ada tidak mampu menjalankan SOP tersebut dengan baik. Oleh karena itu perlu dilakukan cara untuk mengembangkan sumber daya manusia agar dapat memiliki produktivitas yang tinggi sehingga dapat mendorong kemajuan bagi perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan kepada petugas yang terkait dengan penanganan keluhan pelanggan.

Pelatihan tenaga kerja merupakan aktivitas yang sangat penting bagi sebuah perusahaan, dimana hal ini dapat mempengaruhi

tingkat produktivitas kerja dan prestasi kerja bagi tenaga kerja itu sendiri serta perusahaan. Menurut Bernadian dan Rusell (<http://www.ilmu-ekonomi-id.com/2016/09/pelatihan-tenaga-kerja.html>) pelatihan kerja adalah setiap usaha untuk memperbaiki performa pekerja dalam suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan.

Tujuan dari pelatihan dikelompokkan ke dalam lima bidang, yaitu:

1. Memperbaiki kinerja
2. Memutakhirkan keahlian karyawan
3. Mengurangi waktu belajar
4. Memecahkan permasalahan operasional
5. Promosi karyawan
6. Orientasi karyawan terhadap organisasi
7. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi

4.3.2.3 Evaluasi

Secara umum evaluasi merupakan suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu program yang telah dilakukan untuk mengendalikan ke depannya agar jauh lebih baik. Evaluasi lebih bersifat melihat ke depan dan ditujukan untuk perbaikan dan peningkatan keberhasilan program.

Berdasarkan hasil wawancara, bentuk evaluasi yang dilakukan berupa rapat 1 bulan sekali dengan Direktur, Manajemen dan Kepala Instalasi untuk membahas keluhan-keluhan yang ada. Sedangkan evaluasi terhadap SOP penanganan keluhan jarang dilakukan karena terkait dengan sistem rumah sakit itu sendiri.

“Iya kita laporkan ke direktornya. Kalau kotak saran mingguan, kalau yg lain-lain perbulan dilaporkan ke direktur medic dan pelayanan.” (Informan 2)

“Evaluasi pasti ada. Setelah dibuat laporan status complain dinyatakan close atau open. Evaluasi yang close harus tetap ditingkatkan.” (Informan 3)

“Dicatat perhari dan dievaluasi mana keluhan yang berat, ringan dan sedang. Yang terlibat pihak yang terkait, instalasi terkait dan kepala humas” (Informan 5)

4.3.3 Output

Hasil akhir dari penanganan keluhan pelanggan RSUD Bethesda Lempuyangwangi adalah keluhan pelanggan selesai ditangani. Penanganan keluhan dapat dikatakan selesai apabila pelanggan merasa puas dan mengerti terhadap solusi yang petugas berikan. Terjadi kata sepakat atau “deal” pada kedua belah pihak terhadap solusi yang disampaikan. Tetapi akan menjadi komplain berkelanjutan jika ada pelanggan tidak menerima solusi yang diberikan. Hal ini dinyatakan oleh informan sebagai berikut:

“Keluhan dapat dikatakan selesai bisa sudah menyampaikan dan pasien itu sudah menerima dan puas dengan apa yang kita sampaikan.” (Informan 3)

“Bila pasiennya sudah puas. Tidak menyampaikan keluhan lagi, pasien sudah puas, selesai. Kita laporkan kepada kepala kita.” (Informan 4)

“Jika pelanggan merasa puas dengan penjelasan kita.” (Informan 5)

“Kalau pelanggan sudah mendapatkan solusinya.” (Informan 5)

Pelanggan tidak membeli produk atau jasa, melainkan membeli sebuah manfaat. Saat pelanggan puas terhadap manfaat pelayanan yang telah mereka terima maka akan memberikan dampak yang baik. Seorang pelanggan yang puas dan memperoleh manfaat akan bercerita kepada orang-orang terdekat, dan secara tidak sadar mereka ikut memasarkan pelayanan yang telah mereka terima atau berpromosi kepada orang lain (Herlambang, 2010).

Berdasarkan hasil wawancara, cara RS untuk mempertahankan pelanggan yang komplain agar tetap datang dan menggunakan pelayanan yang diberikan adalah sebagai berikut:

“Dengan cara kita menyampaikan, bagaimana cara komunikasi dengan pasien dan jangan sampai pasien itu merasa kapok.” (Informan 3)

“Apa yang menjadi keluhannya kita coba untuk menyelesaikan atau mencari solusinya.” (Informan 5)

Mempertahankan pelanggan lebih sulit daripada mendapatkan pelanggan yang baru. Terlebih lagi jika pelanggan tersebut pernah melakukan komplain terhadap pelayanan yang mereka dapat. Komplain harus dipandang sebagai suatu hadiah, karena pelanggan

yang menyampaikan keluhannya terhadap pelayanan rumah sakit berarti dia peduli terhadap jasa yang diberikan rumah sakit.

Humas rumah sakit mempunyai peran strategis dalam membangun hubungan yang baik antara dokter, perawat, staf rumah sakit dengan pasiennya serta mencegah terjadinya kesalahpahaman persepsi diantara keduanya. Sehingga dapat tercipta citra positif rumah sakit di mata masyarakat.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan penelitian ini sehingga dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Pengelolaan fasilitas untuk menampung keluhan belum berjalan optimal dan perlu dilakukan perbaikan terhadap kondisi dari fasilitas tersebut.
2. Terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keluhan tertulis, tetapi sosialisasinya masih belum berjalan baik kepada gugus tugas dan pelanggan RSUD Bethesda Lempuyangwangi.
3. Belum adanya pelatihan kepada seluruh petugas terutama kepada petugas yang berada di pelayanan mengenai *handling complain* juga menjadi salah satu penghambat dalam penerapan SOP yang ada.

5.2 Saran

Dalam penelitian ini, penulis mengusulkan beberapa saran dan masukan terhadap RSUD Bethesda Lempuyangwangi, khususnya bagi Urusan Humas dan Marketing yang nantinya dapat bermanfaat untuk perbaikan kegiatan penanganan keluhan pelanggan antara lain:

1. Melakukan perbaikan dan peningkatan serta penambahan fasilitas untuk menyampaikan keluhan terutama penambahan kotak saran di

ranap inap dan memperbaiki kotak saran berupa tulisannya yang sudah tidak jelas

2. Melakukan sosialisasi SOP penanganan keluhan pelanggan kepada seluruh jajaran staf di gugus tugas rumah sakit dengan melibatkan kepala gugus tugas atau kepala instalasi. Sosialisasi dimulai dari tingkat bawah sampai dengan atas sehingga tidak ada lagi petugas yang tidak mengetahui bagaimana alur penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan dan melakukan sosialisasi kepada pelanggan mengenai cara penyampaian komplain dalam bentuk leaflet, brosur atau buku saku yang berisi informasi lengkap mengenai cara menyampaikan komplain dan prosedur penanganannya.
3. Melakukan pelatihan khusus kepada petugas humas, petugas pelayanan yang berada di garda depan baik pelayanan poliklinik, pendaftaran, farmasi, IGD, atau yang lainnya mengenai *handling complaint, service excellent* atau *customer care* dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Anif, Moh. (2001). *Manajemen Farmasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Arikunto, Suharsimi. (2007). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Barlow, Janelle and Claus Moller. (1996). *A Complain is A Gift*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers
- Company Profile* RSU Bethesda Lempuyangwangi
- Diana Sari W, Irine. (2012). *Manajemen*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Herlambang, Susatyo. (2010). *Public Relations and Customer Service*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Irawan, Handy. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2003). *Dasar-dasar Pemasaran*. Buku 1. Edisi Kesembilan. Jakarta: Indeks Gramedia
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Buku 1 dan 2. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Loverlock, Christopher H., dan Lauren K. Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Index.
- Majid, Suharto A. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Oka A, Yoeti. (2003). *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Cetakan kedua belas. Jakarta: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi., dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Skripsi/LTA:

Fajar Taufik, Megi. (2015). *Pengelolaan Obat Narkotika dan Psikotropika di RSU Bethesda lempuyangwangi Yogyakarta*. Laporan Tugas Akhir (tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Akademi Manajemen Administrasi

Chalerensia, Nova. (2016). *Aktivitas Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pasien di RS Panti Rapih Yogyakarta*. Skripsi Sarjana (tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ilmu Komunikasi dan Multimedia Universitas Mercu Buana.

Wulandari, Raafika. (2014). *Gambaran Pengelolaan Penanganan Keluhan di RSUD Pasar Rebo Tahun 2014*. Skripsi Sarjana. Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah.

Website:

Riad, Muchlisin. (2016). *Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat SOP*. Diambil 27 Desember 2017 dari <http://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html>.

Pelatihan Tenaga Kerja. Diambil 01 Januari 2018 dari <http://www.ilmu-ekonomi-id.com/2016/09/pelatihan-tenaga-kerja.html>.

Bobsusanto. (2014). *Pengertian dan Metode Penalaran Menurut Para Ahli*. Diambil 21 Januari 2018 dari <http://www.spengetahuan.com/2014/12/pengertian-dan-metode-penalaran-menurut-para-ahli.html>