

BAB III

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan memaparkan hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan data mengenai strategi customer relationship management (CRM) Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan. Penulis telah melakukan wawancara terhadap beberapa narasumber penelitian yaitu subbagian umum dan rumah tangga, humas customer service serta pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sleman.

Penelitian dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian “Bagaimana Strategi *Customer Relationship Managemen*” Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan. Hasil penelitian yang telah didapat kemudian akan diuraikan dalam sub bab dan dianalisis secara deskriptif kualitatif agar dapat diperoleh data yang lebih mudah untuk dipahami.

Seperti yang telah dijelaskan pada bagian bab 2 bahwa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sleman merupakan Satuan Kerja Organisasi Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan pemerintah Kabupaten Sleman. RSUD Sleman setiap tahunnya memiliki program guna meningkatkan kepuasan pelayanan untuk pasiennya serta rutin melakukan survey kepuasan pelanggan, yang dikelola oleh subbagian umum dan rumah tangga yaitu bernama Kinan yang kemudian di diskusikan terlebih dahulu kepada kepala subbag umum dan rumah tangga bernama Sri Wandansari Agustini, SKM. Di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman tugas dari subbag umum dan rumah tangga adalah memantau bagaimana program CRM yang dijalankan rumah sakit serta membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pasien, dalam melaksanakan tugasnya subbag umum dan rumah tangga dibantu oleh humas dan customer service. Tidak hanya survey kepuasan pelanggan atau pasien tetapi subbag umum dan rumah tangga, dan humas juga melaksanakan tugas lain yang tujuannya untuk meningkatkan hubungan dengan pasiennya guna meningkatkan kepuasan pelayanan yang ada di rumah sakit melalui kegiatan yang ada di rumah sakit. Dalam penelitian ini subbag umum dan rumah tangga, humas dan customer service merupakan narasumber penting. Peneliti menemukan data mengenai bagaimana strategi customer relationship management (CRM) RSUD Sleman melalui beberapa program

dan rutin melakukan survey kepuasan pelanggan serta adanya konsep one stop service dengan menerapkan sistem smart health di RSUD Sleman dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan pasien, yang dijelaskan sebagai berikut :

Nama Narasumber	Jabatan
Sri Wandansari Agustini, SKM	Kepala Subbag Umum dan RT
Kinan	Subbag Umum dan Rumah Tangga
Reni	Humas
Hesti	Customer Service
Tari	Customer Service
Dwi Riyani	Pasien
Suparno	Pasien
Supatmi	Pasien
Paimat	Pasien

Tabel 3.1 Daftar Narasumber Penelitian

1. Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) Rumah Sakit Umum Daerah Sleman

Mempertahankan pasien dan membangun loyalitas pasien merupakan tujuan dari program CRM di suatu rumah sakit. Untuk itu diperlukan sistem manajemen hubungan pelanggan yang efektif yaitu dengan mengembangkan kegiatan yang berfokus pada pasien, dengan dukungan SDM dan pelayanan yang berkualitas. Dengan memfokuskan pada pasien, berarti rumah sakit siap untuk melakukan proses pelayanan yang membuat pasien dapat merasakan keinginan, kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi dengan baik. Jika rumah sakit mampu memahami pasiennya dan memberikan kepuasan, kepercayaan, sehingga pasien mau berbicara positif tentang rumah sakit, maka program tersebut telah membuat pasien bertahan. Menurut Francis Buttle (2004:3)

Customer Relationship Management (CRM) memungkinkan pelanggan terlibat dalam proses peningkatan pelayanan, sehingga pelanggan dapat memperoleh solusi dan alternatif layanan yang cepat dan tepat. Selain itu, dapat meningkatkan pelayanan terhadap pasien dan menjadi salah satu alat dalam membangun hubungan antara rumah sakit dengan pasien yang saling menguntungkan.

Dalam melakukan penelitian, peneliti menemukan beberapa data hasil wawancara dengan narasumber dimana narasumbernya adalah Humas dan Customer Service RSUD Sleman yang mengetahui informasi mengenai bagaimana *Customer Relationship Management* yang ada di rumah sakit. Adapun hasil wawancara mengenai CRM di RSUD Sleman yang akan dikaji melalui tiga tataran yaitu tataran strategis, operasional dan analitis, sebagai berikut :

a. Tataran Strategis

Seperti yang kita ketahui dalam suatu perusahaan, strategis merupakan hal yang paling penting demi keberlangsungan perusahaan tersebut. Strategis yang dimaksud perusahaan adalah strategis yang menguntungkan konsumen dan bertujuan memikat dan mempertahankan konsumennya. Namun hal tersebut tidak hanya dilakukan oleh suatu perusahaan, rumah sakit tempat penyedia layanan kesehatan untuk masyarakat salah satunya seperti Rumah Sakit Umum Daerah Sleman juga menggunakan tataran strategis *customer relationship management* dalam mempertahankan pasiennya maupun untuk menarik pasien baru.

Pada penelitian ini penulis ingin membahas lebih jelas mengenai bagaimana Rumah Sakit Umum Daerah Sleman menggunakan salah satu tataran *Customer Relationship Management* (CRM) yaitu tataran strategis. Menurut Francis Buttle (2004:3) CRM tataran strategis merupakan suatu pandangan “top-down” mengenai bagaimana *Customer Relationship Management*

(CRM) sebagai strategi bisnis yang paling penting yang mengutamakan konsumen dan bertujuan memikat dan mempertahankan konsumen yang menguntungkan. Oleh karena itu, suatu rumah sakit harus melakukan berbagai cara agar dapat membuat pasiennya menjadi nyaman serta puas pada saat berada di rumah sakit. Melalui berbagai program yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman, pihak rumah sakit menggunakan program tersebut untuk membuat pasiennya merasa nyaman serta puas dengan pelayanan yang ada di rumah sakit.

1) *One Stop Service.*

Program pertama yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman untuk memberikan layanan yang memuaskan pasiennya adalah program rumah sakit dengan menerapkan konsep one stop service. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan narasumber kepala subbag umum dan rumah tangga Rumah Sakit Umum Daerah Sleman, penulis menemukan bahwa konsep one stop service yang dilakukan oleh RSUD Sleman menerapkan cara kerja RSUD yang lebih humanis serta one stop. Konsep one stop service ada karena RSUD Sleman telah memiliki gedung baru yang sudah distandarisasi oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) gedung yang lebih modern sehingga menunjang pelayanan terpadu yang akan dilakukan oleh rumah sakit. Karena pasien dirumah sakit yang semakin padat dengan adanya konsep one stop service ini rumah sakit ingin memudahkan pelayanan untuk pasiennya. Sehingga dengan adanya konsep ini pasien akan merasakan nyaman dan puas dengan pelayanan yang ada di rumah sakit. Dengan konsep pelayanan one stop service, pihak rumah sakit umum daerah sleman memiliki tujuan agar pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat selesai dalam waktu yang singkat, cepat dan dapat dilayani selama 24 jam, jadi pasien tidak harus menunggu lama untuk mengurus sesuatu.

2) Sistem *Smart Health*

Rumah Sakit Umum Daerah Sleman menerapkan sistem *smart health*. *Smart health* merupakan program kesehatan pintar yang dicanangkan oleh pemerintah kabupaten sleman saat ini. Adanya sistem *smart health* memiliki maksud agar memudahkan pasien rumah sakit dapat melakukan pendaftaran mandiri, cukup dengan memasukkan data rekam medik pada perangkat komputer yang disediakan, kemudian data pasien akan langsung muncul dan terkoneksi ke komputer dokter. Jadi pasien cukup menyebutkan nama atau tanggal lahir setelah itu akan muncul data rekam medik pasien yang sebelumnya.

“adanya gedung pelayanan terpadu ini yang menunjang rumah sakit buat membangun hubungan yang lebih baik sama pasiennya. Jadi sekarang kami lebih merasa dekat sama pasien dengan adanya handling complain kami juga jadi bisa memperbaiki kinerja yang selama ini kurang biar pasien merasa puas.terus kalo buat konsep one stop service sama sistem smart health itu pelayanan dari rumah sakit yang tujuannya biar pasien ngerasa pelayanan yang ada disini baik.” (Sri Wandansari Agustini, SKM, Kepala Subbag Umum dan RT RSUD Sleman, 25 Juli 2019)

Konsep *one stop service*, dan sistem *smart health* merupakan pelayanan dari Rumah Sakit Umum Daerah Sleman, yang menjadi strategi rumah sakit dalam memikat pasien baru maupun mempertahankan pasien lama sesuai dengan teori tataran strategis *customer relationship management*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber seperti subbag umum dan rumah tangga, humas, serta customer service, adanya program tersebut membuat rumah sakit berusaha untuk terus memperbaiki kinerjanya agar dapat membuat pasiennya merasa puas dengan pelayanan yang ada dirumah sakit. Hal tersebut merupakan strategi bisnis yang paling utama dilakukan oleh rumah sakit

karena berfokus pada upaya dalam mengembangkan kultur usaha yang berorientasi pada pelanggan atau customer-centric. Adanya kultur ini ditunjukkan untuk merebut hati konsumennya serta menjaga loyalitas pasien. Selain itu program tersebut juga dapat sebagai strategi dalam meningkatkan hubungannya dengan pelanggan yang sudah ada dengan memberikan pelayanan terbaik, dengan cara menerima dan menangani keluhan serta memberikan reward kepada pelanggan setianya. Kemudian program tersebut dapat digunakan dalam menerapkan konsep up selling yang artinya agar dapat mengurangi biaya rumah sakit untuk mencari pelanggan baru.

b. Tataran Operasional

Dalam suatu perusahaan tataran operasional berfokus pada otomatisasi bagaimana cara perusahaan dalam berhubungan dengan pelanggannya begitu juga dengan rumah sakit. Hal tersebut termasuk hal penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit, menjalin hubungan yang baik dengan pasien akan membawa keuntungan bagi rumah sakit untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Pada tataran operasional *customer relationship management* perusahaan lebih berfokus pada bagaimana otomatisasi layanan, armada penjualan serta penjualan.

- 1) Pendaftaran Online melalui WA atau WhatsApp
Program pertama yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dalam tataran operasional adalah dengan menerapkan sistem pendaftaran secara online yaitu melalui WA atau WhatsApp. Karena kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi membuat rumah sakit memutuskan untuk mengadakan pendaftaran secara online. Pihak Rumah Sakit Umum

Daerah Sleman mengadakan program pendaftaran online karena melihat banyak masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan rumah sakit karena lamanya waktu menunggu konsultasi bahkan kehabisan nomor antrian. Dengan adanya pendaftaran online dimaksudkan agar layanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman lebih terschedule dengan rapi dan pasien tinggal datang di waktu yang telah dipesan sebelumnya tanpa perlu repot mengantri. Pendaftaran online diadakan agar masyarakat lebih mudah dalam melakukan pendaftaran pada saat ingin periksa kerumah sakit serta tidak perlu antri lama. Pendaftaran secara online dilakukan untuk bagian poliklinik. Menurut hasil wawancara dengan narasumber, pendaftaran melalui WhatsApp hanya untuk pasien lama dan pasien BPJS yang menggunakan pemeriksaan rawat jalan. Pendaftaran online memiliki format tertentu yaitu dengan menyebutkan nama pasien, nomer rekam medik, tanggal pemeriksaan, poli tujuan, dan jenis jaminan umum atau bpjs. Apabila dalam 30 menit tidak ada jawaban atau respon dari pihak rumah sakit, pasien yang akan mendaftar dianjurkan untuk telepon. Pelayanan pendaftaran online hanya dilakukan pada hari senin sampai jumat mulai pukul 14.00 – 16.00, untuk pasien yang ingin berobat hari senin dapat mendaftar hari jumat. Kemudian untuk hari selasa hingga jumat dapat mendaftarkan diri satu hari sebelum periksa. Bagi pasien BPJS wajib menyertakan foto rujukan BPJS, foto kartu BPJS, dan foto kartu berobat.



Gambar 3.1 Pendaftaran Online

Sumber : RSUD Sleman

Program pendaftaran melalui WA atau WhatsApp yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman, sesuai dengan tujuan dari tataran operasional dengan otomatisasi layanan yaitu lebih terfokus pada otomatisasi cara-cara perusahaan dalam berhubungan dengan pelanggannya dengan menggunakan berbagai aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai pemasaran, penjualan dan pelayanan yang dapat berjalan secara otomatis.

2) Website Rumah Sakit Umum Daerah Sleman

Program kedua yaitu adanya website milik rumah sakit, dengan teknologi yang semakin berkembang, serta media internet yang merupakan perkembangan teknologi dan sumber informasi yang paling digemari oleh masyarakat. Informasi yang didapat juga cepat, akurat dan dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Hal tersebut dimanfaatkan rumah sakit dalam membuat website yang aktif dikelola oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sleman. Hal tersebut juga termasuk dalam kategori tataran operasional *customer relationship management*.

Melalui web, suatu Rumah Sakit dapat memberikan pelayanan kepada calon pasien. Dengan adanya website rumah sakit dapat membagikan informasi kepada masyarakat seperti website dapat digunakan sebagai media untuk memperkenalkan profil rumah sakit dan layanan yang ada dirumah sakit karena biasanya sebelum mendatangi sebuah layanan kesehatan, masyarakat mencari tahu terlebih dahulu mengenai instansi rumah sakit tersebut. Masyarakat akan mencari tahu siapa saja dokter yang praktik, berapa biaya yang dikeluarkan ketika konsultasi, rawat jalan maupun rawat inap. Selain itu juga dapat sebagai media branding atau promosi untuk rumah sakit. Dapat sebagai media promosi karena dalam website Rumah Sakit Umum Daerah Sleman, terdapat artikel-artikel mengenai kegiatan yang ada dirumah sakit, serta dalam website masyarakat juga dapat mengetahui IKM atau indeks kepuasan masyarakat dengan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman.



Gambar 3.2 Website RSUD Sleman

Sumber : <https://rsudsleman.slemankab.go.id>

Adanya website di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman sesuai dengan teori Customer Relationship Management dengan tataran operasional otomatisasi layanan yaitu lebih terfokus pada otomatisasi cara-cara perusahaan dalam berhubungan dengan pelanggannya dengan menggunakan berbagai aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai pemasaran, penjualan dan pelayanan yang dapat berjalan secara otomatis.

3) Operasi Katarak Gratis

Program ketiga dari Rumah Sakit Umum Daerah Sleman yang termasuk dalam tataran operasional adalah adanya operasi katarak gratis serta membuka stand pada saat pameran potensi daerah. Program tersebut memanfaatkan hubungan yang ada untuk mendongkrak revenue serta profitabilitas dapat ditingkatkan melalui kegiatan tersebut karena program tersebut dapat mengidentifikasi, menarik dan mempertahankan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dari narasumber Humas Rumah Sakit Umum Daerah Sleman, bahwa salah satu cara lain yang digunakan rumah sakit dalam menjaga hubungannya dengan pasien adalah dengan mengadakan operasi katarak gratis yang dilakukan rumah sakit yang bekerja sama dengan Perdami. Operasi katarak gratis dilakukan dalam memperingati HUT Sleman mengadakan operasi katarak gratis yang tujuannya agar masyarakat sleman yang menderita penyakit katarak dapat kembali pulih dan merasakan kebahagiaan di hari jadi sleman tempat tinggalnya maupun tempat kelahirannya. Program tersebut tujuannya untuk menarik pasien atau masyarakat yang belum tahu mengenai rumah sakit umum daerah sleman agar dapat meningkatkan pasien yang datang dan memberi kesan positif

terhadap pasien.

Program operasi katarak gratis yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sleman ini sesuai dengan teori *Customer Relationship Management* fokus pada tataran otomatisasi pemasaran atau marketing automation. Program tersebut sesuai dengan salah satu tujuan dari tataran operasional otomatisasi pemasaran yaitu dengan segmentasi pasar. Adanya program tersebut guna menarik pasien baru untuk menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Sleman.



Gambar 3.3 Kegiatan Operasi Katarak Gratis

Sumber : Dokumentasi RSUD Sleman

4) Expo Rumah Sakit Umum Daerah Sleman

Program ke-empat dengan melalui kegiatan eksternal dimana kegiatan eksternal ini adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan pihak luar guna mengenalkan rumah sakit kepada masyarakat yang belum tahu mengenai bagaimana RSUD Sleman, apa saja yang ada di RSUD Sleman. Selain itu juga memberikan fasilitas pelayanan kesehatan gratis. Biasanya kegiatan eksternal yang dilakukan RSUD Sleman. Dalam kegiatan ini subbag umum berkerjasama dengan humas dan subbag kepegawaian, untuk bergabung dalam event tersebut. Expo merupakan suatu kegiatan pameran yang diselenggarakan oleh pihak luar rumah sakit, biasanya pemerintah

daerah yang mengadakannya. Dengan membuka stand di expo atau pameran tersebut tim dari RSUD Sleman mengadakan pelayanan pengobatan gratis dengan tujuan agar masyarakat tertarik serta dapat mengetahui lebih banyak informasi mengenai RSUD Sleman yang selama ini belum masyarakat ketahui. Agar semua masyarakat yang datang ke pameran tahu mengenai stand RSUD Sleman, tim RSUD Sleman membuat brosur selebaran yang dibagikan oleh beberapa tim di pintu masuk. Selain kegiatan internal rumah sakit umum daerah sleman juga mengadakan kegiatan eksternal atau diluar rumah sakit guna memberikan layanan kepada masyarakat yang belum pernah ke rumah sakit agar tahu bagaimana pelayanan yang ada dirumah sakit dan apa saja pelayanan yang ada di rumah sakit. Kegiatan eksternal yang dilakukan rumah sakit seperti membuka stand di pameran potensi daerah sleman yang diadakan oleh pemerintah sleman, dalam stand tersebut terdapat dokter dan beberapa perawat maupun karyawan rumah sakit umum daerah sleman yang akan melayani pasiennya dengan baik. Dalam pemeran biasanya rumah sakit mengadakan layanan gratis untuk cek darah, kolestrol, pengobatan gratis dan lain sebagainya fasilitas yang ada di rumah sakit. Pelayanan yang diberikan rumah sakit pada saat distand tidak beda dengan pelayanan yang ada dirumah sakit, karena keutamaan kenyamanan dan kepuasan merupakan tujuan utama dari rumah sakit umum daerah sleman agar dapat menarik pelanggan atau pasien baru.

“kami ikut pameran potensi daerah sleman, nah dari situ kita promosi langsung ke masyarakat umum. Tujuannya sih biar menambah masyarakat yang datang ke rumah sakit kalo sakit, terus biar mereka tau gimana pelayanan yang ada di rumah sakit. Walaupun cuma pameran tapi kita tetep nglayanin kayak dirumah sakit, jadi bener-bener extra biar masyarakat juga merasa wah berarti pela-

yanan diRSUD Sleman bagus ini, gitu sih intinya”. (Reni, Humas RSUD Sleman, 25 Juli 2019).



Gambar 3.4 Stand Pameran RSUD Sleman

Sumber : Dokumentasi RSUD Sleman



Gambar 3.5 Pelayanan pengobatan gratis

Sumber : Dokumentasi RSUD Sleman

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dalam program yang dijalankan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman program eksternal pembukaan stand pameran atau expo merupakan *customer relationship management* tataran operasional, termasuk

kedalam otomatisasi pemasaran karena dengan diadakannya program tersebut dapat membantu strategi Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dalam mencari serta menarik pelanggan atau pasien baru. Dengan diadakannya program tersebut akan banyak masyarakat yang merasakan bagaimana pelayanan yang ada dirumah sakit, sehingga masyarakat akan kembali menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Sleman jika membutuhkannya nanti. Selain itu Rumah Sakit Umum Daerah Sleman juga dapat menggunakan program ini sebagai salah satu metode guna meningkatkan pelanggan atau pasien, dengan adanya program ini masyarakat yang menerima manfaat dari program Rumah Sakit Umum Daerah Sleman akan memberi tahu saudara, tetangga dan teman-temannya mengenai bagaimana pelayanan yang ada dirumah sakit. Jika pelayanan yang diberikan memuaskan maka mereka akan menceritakan yang positif mengenai rumah sakit sehingga saudara, tetangga atau temannya tersebut dapat tertarik menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Sleman.

5) Program Khusus Lansia

Rumah Sakit Umum Daerah Sleman memiliki program khusus lansia mulai dari antrian khusus lansia serta tempat duduk khusus lansia. Program tersebut ada di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman karena mengingat sebagian besar pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman adalah lansia. Lansia yang dimaksud Rumah Sakit Umum Daerah Sleman adalah yang berusia 60tahun keatas. Lansia yang datang dan ingin mendaftar periksa di poliklinik dapat meminta nomor antrian dibagian customer service kemudian ke bagian pendaftaran. Kemudian ada kursi 2 baris dibagian depan pendaftaran khusus digunakan untuk lansia dengan diberi tulisan khusus lansia.

“karena kebanyakan pasien kami lanjut usia kami memberikan antrian dan tempat duduk khusus lansia agar pasien lansia merasa nyaman dan tidak perlu antri lama, jadi kami mengutamakan pasien yang lanjut usia atau tua” (Tari, Customer Service RSUD Sleman, 25 Juli 2019)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, adanya program khusus lansia yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sleman sesuai dengan teori *Customer Relationship Management* tataran operasional yang termasuk kedalam otomatisasi layanan. Tujuan dari program tersebut adalah untuk mengutamakan pasien yang lanjut usia agar merasa nyaman saat menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Sleman.

6) Handling Complain

Dalam hal handling complain Rumah Sakit Umum Daerah Sleman memiliki prosedur serta staff husus untuk menangani handling complain dimana handling complain merupakan keluhan-keluhan dari masyarakat. Dalam hal ini rumah sakit menangani keluhan-keluhan dari pasien maupun keluarga pasien secara langsung maupun tidak langsung dimana penanganan complain atau keluhan yang dilakukan secara langsung adalah mendatangi pasien maupun keluarga pasien tersebut untuk nantinya diluruskan dan diredam agar mendapatkan win win solution seperti hasil wawancara yang didapat dari narasumber yaitu Hesti bagian Customer Service RSUD Sleman.

“ ya sering kita menangani keluhan keluhan pasien, baik keluhan langsung maupun tidak langsung kalo di rumah sakit situ kan banyak sekali keluhan langsung contoh adanya mis kom antara pasien dengan dokter itu saya masuk meluruskan, meredam intinya supaya win win solution lah” ”(Reni, Humas RSUD Sleman, 25 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, adanya program handling complain yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sleman sesuai dengan teori yang diterapkan dalam *Customer Relationship Management* dalam tataran otomatisasi layanan. Karena dengan adanya program tersebut masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit serta dapat membantu rumah sakit dalam memperbaiki kinerja karyawannya.

c. Tataran Analitis

Tujuan utama yang ingin dicapai oleh semua strategi *customer relationship management* adalah untuk dapat mengembangkan hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan. Dalam *customer relationship management* tataran analitis membantu strategi CRM dalam mencari pelanggan baru. Maksud dari *customer relationship management* dalam tataran analitis merupakan suatu pandangan bottom up mengenai *customer relationship management* yang berfokus pada suatu kegiatan penggalan data atau informasi konsumen untuk tujuan strategis dan taktis.

Program dari Rumah Sakit Umum Daerah Sleman yang termasuk dalam tataran analitis yaitu

1) ODC (One Day Care).

Program ini adalah program operasi bedah ringan yang dapat ditangani atau diselesaikan dalam sehari dan yang

dapat melakukan ODC adalah pasien dari poliklinik bedah. Sistem kerja program ini adalah pasien poliklinik bedah yang sudah mendaftar dan diperiksa jika memiliki masalah dan harus melakukan tindakan operasi maka dapat menggunakan program one day care jika tidak ingin berlama-lama dirumah sakit jadi pemulihannya dapat dirumah. Akan tetapi operasi yang dapat dilakukan dengan program one day care hanya operasi ringan dengan permintaan serta persetujuan dari pasien maupun dari pihak keluarga pasien. Selain itu obat yang digunakan dalam program one day care ini adalah obat yang memiliki kualitas yang bagus sehingga dapat membantu pemulihan pasien pasca operasi dirumah dengan cepat. Selain itu ada program home care yang dijalankan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sleman. Home care merupakan salah satu usaha dibidang pelayanan kesehatan yang khususnya melayani perawatan pasca hospitalisasi, home care melayani pasien diluar rumah sakit yaitu dilakukan dirumah pasien. Pelayanan home care melibatkan berbagai tenaga yang berkompetensi di bidangnya masing-masing seperti dokter baik dokter umum maupun dokter spesialis, perawat, fisioterapi, laboratorium, apotek, gizi maupun sanitasi, semua pelayanan tersebut dapat dilakukan bersama-sama tergantung dari kebutuhan pasiennya dan keluarga.

“jadi pasien dari poliklinik bedah misalnya operasi nanti dibawa ke lantai 2, ke kamar operasi terus nanti kalo sudah selesai sudah sadar terus bisa dibawa pulang. Tapi biasanya cuma buat operasi yang ringan-ringan aja. terus obatnya juga biasanya yang bagus jadi biar nanti pasien dapat pemulihan dirumah” (Tari, Customer Service RSUD Sleman, 25 Juli 2019).

“tidak ada syarat khusus untuk mendaftar home care, semua masyarakat bisa kok pakai jasa home care dari rsud sleman.

Cukup daftar dan nanti bayar dirumah semua dipermudah, jadi pasien tetap dapat ditangani dengan baik tanpa pasien harus keluar rumah". (Tari, Customer Service RSUD Sleman,25 Juli 2019)

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti, program home care yang merupakan salah satu program unggulan RSUD Sleman home care ini diadakan agar pasien yang tidak dapat keluar rumah tetap dapat melakukan pemeriksaan dokter dirumah pasien, tetapi bukan hanya orang sakit di rumah sakit umum daerah sleman semua masyarakat yang menginginkan program home care bisa langsung menghubungi pihak rumah sakit dan mendaftar sesuai dengan kebutuhan pasien. Program home care ini tujuannya agar pasien tetap merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang ada dirumah sakit umum daerah sleman tanpa harus pergi kerumah sakit. Dari program ini pihak rumah sakit dan pasien akan memiliki hubungan yang baik walaupun pasien tidak datang kerumah sakit.

Berdasarkan program ODC atau one day care serta program home care, termasuk kedalam tataran operasional karena program tersebut berfokus pada bagaimana cara rumah sakit dalam meningkatkan hubungan dengan pasien atau pelangganya, serta menerapkan cross selling agar dapat meningkatkan penjualan rumah sakit. Program one day care dan home care juga dapat mempertahankan pelanggan, karena pihak rumah sakit berusaha untuk mendapatkan loyalitas pelanggannya dengan cara memenuhi ekspektasi pasiennya. Ekspektasi pasien pada saat ini yaitu salah satunya dengan dapat periksa dirumah

tanpa harus keluar rumah tetap dengan pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan mengenai bagaimana strategi *customer relationship management* di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman. Pihak rumah sakit memiliki kategori pasien lama dan pasien baru, pasien lama merupakan pasien yang datang tidak hanya sekali untuk menggunakan jasa RSUD Sleman dalam mempercayakan kesehatannya, kebanyakan dari pasien lama RSUD merupakan masyarakat peserta BPJS karena RSUD Sleman merupakan rujukan dari fasilitas kesehatan pertama BPJS. Sedangkan pasien baru merupakan pasien yang baru sekali atau dua kali menggunakan jasa RSUD Sleman dalam mempercayakan kesehatannya.

Dengan adanya strategi *customer relationship management*, Rumah Sakit Umum Daerah Sleman memiliki program-program yang dapat membantu dalam menarik pasien atau pelanggan baru, program-program tersebut rutin dilaksanakan oleh pihak rumah sakit. Program yang termasuk dalam tataran operasional merupakan program yang membantu RSUD Sleman dalam mencari serta mendapatkan pelanggan baru. Program tersebut antara lain program operasi katarak gratis serta expo RSUD Sleman. Pihak rumah sakit sudah membuktikan bahwa dengan diadakannya program tersebut secara rutin dapat membantu menarik pelanggan baru untuk datang menggunakan jasa RSUD Sleman.

Sedangkan dalam mempertahankan pasien lamanya, pihak rumah sakit terus berupaya memberikan pelayanan maupun fasilitas yang semaksimal mungkin untuk pasiennya. Hal tersebut dilakukan agar pasien lama RSUD Sleman tidak pindah ke rumah sakit pesaing, karena sekarang ini masyarakat akan lebih cenderung kritis dalam pelayanan di setiap rumah sakit. Program yang dibuat khusus oleh rumah sakit untuk berusaha mempertahankan pasiennya adalah program one day service serta sistem smart health, program tersebut dibuat rumah sakit untuk mempermudah pasiennya dalam melakukan pendaftaran serta menyelesaikan urusan di rumah sakit. Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dengan adanya program tersebut. Dibuktikan dengan hasil survey kepuasan pelanggan yang memperoleh nilai cukup memuaskan, serta jarang adanya keluhan dari masyarakat di bagian sistem keluhan dan saran.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan harus dipenuhi perusahaan. Suatu pelayanan akan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, agar dapat meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi target.

Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, upaya yang dapat dilakukan salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana disebutkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 mengenai Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), bahwa perlu disusun suatu indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menyadari hal tersebut, Rumah Sakit Umum Daerah Sleman sebagai salah satu instansi penyedia pelayanan publik di bidang kesehatan di daerah sleman terus berupaya melakukan strategis untuk mendorong upaya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan stimulasi semangat perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan stimulasi semangat perbaikan dan inovasi pelayanan serta melakukan penilaian untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif tentang semua aspek yang ada di lingkup Rumah Sakit Umum Daerah Sleman. Dalam rangka mengembangkan suatu mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, Rumah Sakit Umum Daerah Sleman melakukan beberapa metode yang akan dijelaskan dalam beberapa sub bab, sebagai berikut :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan sistem keluhan dan saran merupakan langkah yang dapat memberikan umpan balik serta masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Pada setiap organisasi ataupun perusahaan yang berfokus atau berorientasi pada pelanggan (customer oriented) sangat diperlu dalam memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, serta keluhan mereka terhadap organisasi atau perusahaan tersebut. Media yang dapat disediakan organisasi atau perusahaan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung) saluran telpon bebas pulsa, dan lain-lain sebagai media penyalur pendapat bagi pelanggannya,

Berdasarkan hasil wawancara dengan customer service Rumah Sakit Umum Daerah Sleman, rumah sakit memiliki sistem handling complain dan sistem keluhan tidak langsung. Sistem handling complain di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman ditangani oleh bagian customer service dan staf khusus penanganan keluhan. Handling complain merupakan keluhan dari masyarakat, dalam hal handling complain customer service dan staf khusus keluhan menangani keluhan-keluhan dari pasien maupun keluarga pasien secara langsung, dimana penanganan complain atau keluhan yang dilakukan secara langsung adalah dengan mendatangi pasien atau keluarga pasien untuk meluruskan masalah serta meredam emosi agar keluhan dari pasien mendapat jalan keluar.

“jadi kalo sistem handling complain disini biasanya pasien kekami dulu mba, bagian customer service terus kalo bagian cs gabisa baru nanti kami antar ke lantai 2 bagian staf khusus yang nanganin masalah keluhan pasien, tapi biasanya kami slesaikan dulu kalo bener-bener gabisa baru nanti diantar keruang

husus complain". (Hesti, Customer Service RSUD Sleman, 25 Juli 2019)

Menurut hasil wawancara sistem handling complain di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman selama ini sudah berjalan sesuai prosedur. Pasien dapat menyampaikan keluhannya secara langsung maupun tidak langsung, secara langsung pasien dapat menyampaikan keluhannya melalui bagian customer service, namun jika keluhan yang disampaikan tidak dapat diselesaikan oleh bagian customer service, pasien atau keluarga pasien yang mempunyai keluhan akan diantarkan oleh bagian customer service ke lantai dua ke bagian khusus pelayanan keluhan, disana pasien akan bertemu staff khusus yang akan merespon complain dari pasien maupun keluarga pasien dan mencoba mencari jalan keluar dari masalah pasien tersebut. Sedangkan untuk complain secara tidak langsung pasien dapat menyampaikannya pada form survey kepuasan pelanggan yang dibagikan setiap bulannya oleh rumah sakit atau dapat melalui kotak saran yang terdapat di bagian informasi, memberikan komentar di website Rumah Sakit Umum Daerah Sleman atau mengirimkan e-mail ke rsudsleman@gmail.com.

Semua informasi yang diperoleh dari metode handling complain dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada pihak rumah sakit, sehingga memungkinkannya pihak rumah sakit untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul diantara pengguna jasa. Akan tetapi, karena metode handling complain bersifat pasif, maka sulit untuk rumah sakit mendapatkan gambaran lengkap mengenai bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Rumah sakit perlu harus memperhatikan bahwa tidak semua pelanggan yang merasa tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Kebanyakan dari mereka langsung memilih untuk beralih ke rumah sakit lain dan tidak akan menggunakan jasa rumah sakit tersebut lagi. Adanya upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode handling

complain ini. Karena terlebih lagi apabila perusahaan tidak memberikan timbal balik dan tindak lanjut yang memadai kepada pasiennya yang telah bersusah payah berfikir (menyumbangkan ide) untuk rumah sakit.

Hal yang sudah dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Sleman sudah sesuai dengan teori sistem keluhan dan saran yang dikemukakan oleh Kottler yaitu memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran atau pendapat mereka. Media yang digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, sms atau telepon bebas biaya. Dengan metode tersebut dapat membantu perusahaan dalam mengatasi masalah yang muncul.



Gambar 3.6 Pelayanan keluhan dan saran di

Customer Service

Sumber : Dokumentasi RSUD Sleman

b. Ghost Shopping

Metode ghost shopping dalam konsep kepuasan pelanggan merupakan Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Setelah mereka berhasil melakukan tugasnya tersebut mereka akan langsung melaporkan hasil temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan pada produk perusahaan pesaingnya berdasarkan pengalaman serta pengamatan mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga akan mengamati bagaimana cara perusahaan pesaingnya melayani permintaan pelanggannya, serta dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pelanggan dan juga bagaimana cara menangani setiap keluhan dari pelanggannya.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang didapat, metode ghost shopping ini belum diterapkan di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman karena sampai saat ini pihak rumah sakit masih menggunakan metode sistem keluhan dan saran untuk dapat menilai bagaimana pasien merasa puas atau tidaknya.

c. Lost Customer Analysis

Dalam metode lost customer analysis, perusahaan atau rumah sakit sebaiknya menghubungi para pelanggan atau pasien yang telah berhenti membeli atau berhenti menggunakan jasanya serta telah pindah ke yang lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya hal tersebut yang perlu diperhatikan, tetapi pemantauan juga penting, di mana peningkatan dapat menunjukkan dimana kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat peneliti metode lost customer service ini belum dilakukan oleh pihak Rumah Sakit

Umum Daerah Sleman, karena dari hasil survey setiap bulannya pasien yang datang ke Rumah Sakit Umum Daerah Sleman selalu meningkat.

d. Survey Kepuasan Pelanggan

Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan prima menjadi tujuan utama dalam pelayanan di rumah sakit. Pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM(sumber daya manusia) dirumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, di antaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional. Rumah sakit perlu secara cermat, tepat dan akurat menangkap dan menentukan semua kebutuhan, keinginan dan harapan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menangkap aspirasi pasien tersebut adalah dengan melakukan survey kepuasan pelanggan yang dilakukan secara rutin tiap bulannya.

Menurut hasil wawancara yang didapat oleh peneliti, menyadari akan pentingnya kepuasan pelanggan tersebut, Rumah Sakit Umum Daerah Sleman sebagai salah satu instansi penyedia pelayanan publik di bidang kesehatan di wilayah Sleman terus berupaya melakukan strategis untuk mendorong upaya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan stimulasi semangat perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan stimulasi semangat perbaikan dan inovasi pelayanan. Salah Satu bentuk penilaian yang dilakukan rumah sakit umum daerah sleman di dalam mengetahui kinerja dan kebutuhan serta harapan dari pengguna jasa atau pasien di rumah sakit umum daerah sleman adalah dengan penyusunan indek kepuasan masyarakat atau sering disebut dengan IKM. IKM atau Indeks kepuasan masyarakat merupakan suatu data dan informasi yang akurat tentang tingkat kepuasan masyarakat yang dapat diperoleh pihak rumah sakit dari hasil pengukuran secara

kuantitatif maupun kualitatif mengenai pendapat masyarakat bagaimana pelayanan yang diperoleh dari pihak rumah sakit umum daerah sleman. Indeks tentang sistem dan prosedur, kecepatan pelayanan kewajaran, biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, saran dan prasarana penunjang pelayanan, kebersihan dan kenyamanan lingkungan serta keamanan di rumah sakit umum daerah sleman.

Tujuan dari adanya survey kepuasan pelanggan di rumah sakit umum daerah sleman adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan rumah sakit kepada masyarakat serta untuk mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit umum daerah sleman. Sedangkan tujuan dan manfaat bagi masyarakat adalah dalam kuesioner yang diedarkan dapat digunakan sebagai media dalam menyampaikan tanggapan, kritik, dan saran untuk rumah sakit umum daerah sleman. Target sasaran dari survey kepuasan pelanggan yang ada di rumah sakit umum daerah sleman adalah pasien maupun keluarga pasien. Sample yang diambil untuk survey ini adalah setiap orang dari masing-masing poliklinik, minimal 50 orang perbulan dan perinstalasi sesuai dengan standar pelayanan minimal tahun 2012.

Metode yang digunakan sesuai dengan standar prosedur operasional survey kepuasan pelanggan yang dibuat oleh pemerintah daerah sleman, survey kepuasan pelanggan dilakukan oleh petugas ruang atau unit pelayanan dengan memberikan blangko atau angket kuesioner dengan juga memberikan pemahaman mengenai bagaimana tata cara pengisian angket atau kuesioner. Pemilihan sampel di acak dari pasien, maupun keluarga pasien namun untuk pasien lansia rumah sakit tidak memberikan angket atau kuesioner karena keterbatasan dalam membaca dan memahami pernyataan. Kemudian angket kuesioner yang telah diisi dikumpulkan dan ditabulasi oleh sub bagian umum dan rumah tangga.. Adapun pertanyaan yang terdapat dalam angket kuesioner merupakan pertanyaan tertutup dengan opsi jawaban yang telah ditetapkan. Selain itu, responden juga di berikan kebebasan dalam menyampaikan kritik saran pada kolom saran yang juga disediakan dalam blanko kuesioner.

“biasanya kami itu ngambil sample tiga terrendah itu apa nanti kita laporkan nantikan dapet semacam apa ya ee jalan keluar kalo misalkan tiga terrendah soal pertama waktu, kedua pelayanan terus ketiga keramahan nanti sebelum masuk laporan saya sama bu cici (kepala subbag umum dan rumah tangga) ngobrol-ngobrol dulu, untuk menentukan apa sih rencananya biar ketiga terrendah itu biar berjalan sesuai keinginan pasien. Kemudian dilaporan ditekankan tentang tiga terrendahnya itu agar bisa dicari jalan keluarnya waktu dirapatakan nanti”. (Kinan, Subbag umum dan rumah tangga RSUD Sleman, 25 Juli 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dengan bagian sub bagian umum dan rumah tangga, strategi dalam penyebaran angket kuesioner biasanya dicari terlebih dahulu poliklinik dan bangsal mana yang pada tahun sebelumnya terdapat lebih banyak pasien yang berkunjung. Hal tersebut dilakukan sebagai acuan untuk mencari responden karena jumlah kunjungan setiap poliklinik berbeda, karena terdapat 9 unsur dalam menentukan survey kepuasan pelanggan yang rumusnya telah diatur oleh pemerintah daerah sleman.

Jika sudah dilakukan penyebaran angket kuesioner, kemudian sudah dievaluasi serta ditentukan sampel tiga terrendah, setelah itu akan dilakukan diskusi antara kepala dan asisten sub bagian umum dan rumah tangga yang kemdian akan dibahas pada rapat umum pimpinan serta semua karyawan rumah sakit untuk dapat menemukan jalan keluar dari permasalahan tersebut. Sedangkan dalam penilaian kepuasan yang akan menunjukkan IKM atau indeks kepuasan masyarakat, dalam penilaian nanti akan ada semacam range di setiap unsur semacam memiliki unsur nilai interval. Contohnya jika dari 10 responden mereka akan memiliki jawaban sendiri-sendiri, dari setiap jawaban mereka dapat memberikan nilai dari 1 sampai 4 yaitu 1 tidak baik, 2 kurang baik, 3 baik dan 4 sangat baik. Dari nilai yang responden berikan kemudian diakumulasi setelah itu akan terlihat berapa total angka yang dicapai dari setiap unsur dan selanjutnya total tersebut dibagi sesuai dengan jumlah responden menggunakan rumus

yang sudah ditetapkan pemerintah daerah sleman, maka setelah itu akan terlihat hasil tersebut masuk ke nilai interval yang mana antara 1 sampai 4. Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dari survey kepuasan pelanggan tahun 2016 hingga tahun 2018 menunjukkan IKM atau indeks kepuasan masyarakat dengan kategori Baik dengan kisaran nilai 80,00.

Survey kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sleman sudah sesuai dengan teori yang digunakan oleh peneliti yang memiliki tujuan dengan melalui survey perusahaan akan mendapat tanggapan atau feedback secara langsung dari pelanggan serta menunjukkan bahwa perusahaan memberikan perhatian kepada pelanggannya.



Gambar 3.7 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat 2019

Sumber : Website RSUD Sleman



Gambar 3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Selain melalui beberapa metode pengukuran kepuasan pelanggan, suatu perusahaan harus memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain yaitu :

a. Kualitas Produk

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Setiap rumah sakit pasti memiliki sebuah produk, produk tersebut merupakan jasa atau pelayanan RS yang ditawarkan kepada pasien atau

konsumennya. RS Harus memiliki layanan unggulan sebagai kelebihan dari RS dan sebagai pembeda dari RS lain. Pelayanan yang diberikan pada masyarakat sebaiknya telah memenuhi standar mutu seperti sudah diakreditasi. Hal tersebut telah dilakukan oleh RSUD Sleman, dengan adanya program unggulan seperti one stop service yang berfokus pada pemberian pelayanan yang memuaskan untuk pasiennya RSUD Sleman berhasil meraih penghargaan pelayanan publik dengan nilai A- dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).



Gambar 3.9 Penyerahan Penghargaan Pelayanan Publik

Sumber : Dokumentasi RSUD Sleman

b. Emosional

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan mengenai emosional ini tidak didapatkan di RSUD Sleman. Dikarenakan pasien yang datang ke RSUD Sleman berdasarkan dengan kebutuhannya

yang ditunjang dengan adanya layanan BPJS dari pemerintah yang mereka manfaatkan dengan sebaik mungkin.

c. Harga

Harga merupakan sejumlah biaya yang harus dikeluarkan pelanggan untuk memperoleh pelayanan RS. Hal tersebut tidak berlaku di RSUD Sleman, karena di RSUD Sleman sebagian besar pasiennya menggunakan layanan BPJS, pasien yang memberikan nilai lebih terhadap pihak RS bukan karena harga yang lebih murah dibandingkan dengan RS pesaing melainkan karena bagaimana pelayanan terhadap pasien dengan BPJS.

d. Biaya

Pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan lagi jika sudah menggunakan BPJS sesuai dengan kategori kelasnya, hal tersebut menjadi keuntungan bagi setiap peserta BPJS. Namun jika pasien menggunakan kategori kelas diatas yang seharusnya mereka pilih, akan membuat pasien harus menerima biaya tambahan.

3. Tanggapan Pasien Mengenai Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dalam upaya meningkatkan Kepuasan pelayanan

Kepuasan pasien terhadap rumah sakit merupakan satu hal yang utama dan sangat penting bagi rumah sakit itu sendiri, karena kepuasan pasien terhadap rumah sakit bisa dikatakan tolok ukur keberhasilan dan kesuksesan rumah sakit. Dengan adanya subbag umum dan rumah tangga

serta staff yang menangani handling complain dari masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan 4 narasumber, pasien pertama yang diwawancarai adalah Bu Dwi Riyani pasien RSUD Sleman yang berusia 33 tahun. Dari hasil wawancara tersebut beliau mengatakan bahwa :

“saya cukup puas dengan pelayanan yang ada disini, walaupun menggunakan bpjs pelayanan tidak pernah dibedakan, tetap disamakan dengan pasien yang bayar sendiri, ya walaupun antriannya lama tapi puas” (Dwi Riyani, pasien rawat jalan RSUD Sleman, 26 Juli 2019)

Menurut bu dwi, yang merupakan salah satu pasien RSUD Sleman. Pelayanan yang diberikan oleh RSUD Sleman sudah cukup memuaskan, terutama bagi peserta BPJS. Seperti yang disampaikan oleh kepala subbag umum dan rumah tangga, bahwa semua pasien sama saja tidak ada peserta bpjs atau umum. Sementara menurut narasumber kedua yaitu Bapak Suparno yang berusia sekitar 60 tahun, dari hasil wawancara tersebut beliau mengatakan bahwa :

“pelayanan yang ada disini sudah baik, tapi buat kamar mandinya mba menurut saya kurang bersih dan jumlahnya juga sedikit jd sy harus jalan cari-cari biasanya mba.” (Suparno, pasien rawat jalan RSUD Sleman, 26 Juli 2019)

Menurut bapak Suparno, pelayanan yang ada sudah baik sesuai dengan keinginannya, namun untuk fasilitas kamar mandi menurut beliau kurang memuaskan karena tidak sesuai dengan rumah sakit yang besar kamar mandinya kurang diperhatikan sehingga pasien atau pengunjung kurang nyaman dengan fasilitas kamar mandi. Sedangkan menurut bapak Paimat pasien rawat inap mengatakan bahwa :

“pelayanan yang ada disini bagus sekali mba, susternya ramah semua. Kalau butuh apa juga langsung dikasih sama susternya. Fasilitas kamar rawat inapnya juga memuaskan, bener-bener ngerasa dilayanin”. (Paimat, pasien rawat inap RSUD Sleman, 26 Juli 2019)

Menurut bapak Paimat, pelayanan yang ada di rawat inap RSUD Sleman bagus sekali, semua pelayanan yang dibutuhkan sudah sesuai dengan yang diharapkan.

Dengan adanya wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pasien sudah cukup merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, namun ada fasilitas yang harus di perbaiki agar dapat membuat pasien merasa nyaman.

4. Analisis SWOT Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan

Penulis akan membahas mengenai analisis dari kelebihan serta kekurangan dari strategi *customer relationship management* (CRM) Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dalam upaya meningkatkan Kepuasan pelayanan dengan Strength, Weakness, Opportunity dan Threat. Berikut merupakan analisis SWOT dari *customer relationship management* Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan :

<p>STRENGTH (KEKUATAN)</p>	<p>a. Adanya program Rumah Sakit Umum Daerah Sleman seperti one stop service, operasi katarak gratis dan expo atau pameran, sangat berperan dalam strategi <i>customer relationship management</i> yang dilakukan rumah sakit. Karena program one stop service dapat memberi kemudahan pelayanan kepada pasien pengguna jasa rumah sakit yang lama. Sedangkan program lainnya mampu menarik pasien atau pengguna jasa baru.</p> <p>b. Pemenuhan fasilitas penyampaian keluhan dapat emlalui beberapa media seperti customer service atau melalui kuesioner survey kepuasan pelanggan. Dengan hal tersebut masyarakat dapat leluasa menyampaikan keluhan sehingga dapat menjadi masukan untuk rumah sakit sehingga akan mampu meningkatkan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman kearah yang lebih baik.</p> <p>c. Hasil survey kepuasan pelanggan dijadikan sebagai pedoman rumah sakit. Untuk memperbaiki kinerjanya, sehingga menjadikan rumah sakit umum daerah sleman rumah sakit pilihan didaerah sleman, dibuktikan dengan meraih indeks kepuasan masyarakat (IKM) nilai 80,00.</p>
--------------------------------	--

<p>WEAKNESS (KELEMAHAN)</p>	<p>a. Program-program unggulan yang ada belum mendapatkan perhatian khusus dari pihak rumah sakit karena keterbatasannya karyawan, sehingga rumah sakit tidak dapat mengoptimalkan kinerja program yang sudah ada guna meningkatkan kepuasan pelayanan.</p>
<p>OPPORTUNITY (PELUANG)</p>	<p>a. Adanya website dan media sosial lain yang dimiliki RSUD Sleman dapat dimanfaatkan sebagai media promosi.</p> <p>b. Meningkatkannya pengguna media sosial seperti memposting kegiatan yang akan atau sudah dilakukan rumah sakit. Memposting jadwal dokter atau informasi mengenai rumah sakit. Hal tersebut akan meningkatkan jumlah pengguna jasa baru karena saat ini media sosial tidak hanya digunakan oleh kalangan muda tetapi juga digunakan oleh orang tua</p>
<p>THREATS (ANCAMAN)</p>	<p>a. Rumah Sakit pesaing Rumah Sakit Umum Daerah Sleman sudah memanfaatkan media sosial dengan baik, dalam hal promosi maupun handling complain sehingga rumah sakit pesaing mengetahui apa yang harus dilakukan untuk memuaskan pasien dan mengungguli rumah sakit lainnya.</p>

Tabel 3.2. Analisis SWOT