

SKRIPSI

**STRATEGI CUSTOMER SERVICE RUMAH SAKIT CITRA SUNDARI
CILEGON DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN**



Disusun Oleh:

Arkan Nafis Hibatullah Gunawan

20321136

Dosen Pembimbing:

Narayana Mahendra Prastya, S.Sos, M.A

**PRODI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* RUMAH SAKIT CITRA SUNDARI CILEGON
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN**

Oleh:

ARKAN NAFIS HIBATULLAH GUNAWAN
20321136

Telah disetujui dan disahkan oleh Dosen Pembimbing Skripsi

Tanggal: 2 Oktober 2024

Mengetahui
Dosen Pembimbing Skripsi



Naravana Mahendra Prastya, S.Sos, M.A.

NIDN. 0520058402

البعث الاسلامي
الاستاذ الاندو

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* RUMAH SAKIT CITRA SUNDARI CILEGON
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN

Disusun oleh:
ARKAN NAFIS HIBATULLAH GUNAWAN
20321136

Telah Diuji dan disahkan oleh Dosen Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 16 Oktober 2024

Dosen Penguji :

Ketua : Narayana Mahendra Prastya, S.Sos, M.A. (NIDN. 0520058402)

Anggota : Nadia Wasta Utami, S.I.Kom., M.A. (NIDN. 0505068902)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia



Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

NIDN. 0506038201

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arkan Nafis Hibatullah Gunawan

NIM : 20321136

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak ada melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia. Oleh karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila dalam ujian saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.
3. Apabila dikemudian hari setelah lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 22 September 2024

Yang menyatakan,



Arkan Nafis Hibatullah Gunawan

MOTTO

"Faber est suae quisque fortunae"

Setiap orang adalah penata/perancang nasibnya sendiri.

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah memberikan kekuatan di tengah segala kelemahan, serta memberikan kemudahan dan kelancaran. Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang selalu mencoba dan berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa untuk orang tua dan keluarga saya yang selalu mendukung di setiap langkah saya dalam perjalanan studi saya hingga sampai di titik menyelesaikan tugas akhir di program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan niat, dan hasil positif demi manfaat semua makhluk. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengangkat judul **“Strategi Customer Service Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dalam upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien”** Tugas akhir skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam mendapatkan gelar sarjana S1 Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.

Penulis mengucapkan terimakasih pada semua pihak yang telah membantu selama penyusunan penelitian ini baik secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih jauh dari kata sempurna terdapat banyak kekurangan baik dalam segi penulisan maupun gaya bahasa. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis tujukan kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya selama masa perkuliahan dan pengerjaan laporan tugas akhir ini. Karunia berupa kemudahan dan kelancaran dalam pengerjaan seperti kesehatan, keuangan, waktu, serta yang terpenting iman dan islam yang *Alhamdulillah* menjadi salah satu faktor penting dalam terselesaikannya laporan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua saya, yang selalu membantu dalam jerih payahnya, keringatnya, doa dan harapannya, semangat yang selalu diberikan yang memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini sesegera mungkin. Teruntuk Ibu tersayang, yang tak pernah lepas dari doa dalam setiap sujudnya, selalu memberikan nasihat terbaik dan mendoakan dengan sungguh sungguh untuk kesuksesan anak anaknya. Tak lupa juga kepada Ayah tercinta, yang tak pernah lelah memberikan yang terbaik kepada saya dalam segala hal dan terimakasih ayah yang telah membiayai semua dimasa perkuliahan saya, yang demikian membuat saya semangat menyelesaikan pendidikan saya. *Love u mom, dad.*

3. Kakak tercantik, yang telah memberi dukungan dan membantu sebisanya agar saya bisa menyelesaikan skripsi ini ditengah kesibukannya. *Love you, sis*. Adik terganteng di FTI UII, yang sekilas tidak peduli namun selalu berusaha memberi *support* dan mengajak saya mengobrol dan tertawa untuk mengurangi tekanan selama penulisan skripsi ini. *Thank you so much, bro!*
4. Bapak Narayana Mahendra Prastya, S.Sos, M.A. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dalam kesibukan beliau, sehingga atas kesabaran dan perhatian dalam memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Nadia Wasta Utami, S.I.Kom., M.A. Selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan saran kepada peneliti dalam penulisan skripsi dan menguji skripsi penulis.
6. Seluruh dosen dan karyawan FPSB, khususnya dosen dan karyawan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan pelayanan terbaiknya selama masa perkuliahan.
7. Pihak RS Citra Sundari Cilegon, khususnya dr. intan, pak Oza dan ibu Umay yang banyak membantu dalam memberikan izin pengumpulan data untuk penyusunan skripsi ini.
8. Teman perjuangan sekaligus sahabat dijogja, Jihad, Asfian, Gofar, Rafi, Nisah, Adrian, Reza, Rohid, Yusuf, Taufik, Dion, Iky, Bob, Ray, Fadel, Zein, Fauzi. Panjang pokonya, Terimakasih telah menjadi teman sekaligus sahabat dijogja, terimakasih telah membantu dan memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini, dan terimakasih untuk hari hari dijogja. Sukses buat kalian semua.
9. Teman diskusi skripsi, Rauf ,Ghozi, Apis. Terimakasih telah membantu berdiskusi dan memberi semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Teruntuk “kamu” saya ingin berterimakasih telah menjadi penyemangat dalam pengerjaan skripsi berlangsung, terimakasih telah membantu dan memberi dukungan penuh dalam pengerjaan skripsi ini. Dan sekarang saya memiliki harapan untuk masa depan yang lebih baik.
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan berkontribusi selama proses pengerjaan skripsi ini.
12. Ucapan terimakasih kepada diri saya sendiri yang telah berusaha semaksimal mungkin, terimakasih sudah bertahan, terimakasih karena tidak menyerah dan terimakasih karena selalu percaya pada diri sendiri.

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pasien di rumah sakit. Dalam lingkungan yang semakin kompetitif, rumah sakit perlu menerapkan strategi customer service yang efektif untuk membangun hubungan yang baik dengan pasien. Latar belakang penelitian ini berfokus pada pentingnya layanan customer service yang baik sebagai upaya meningkatkan kepuasan pasien, di mana kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan layanan rumah sakit. Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki komitmen yang kuat terhadap peningkatan kualitas layanan serta telah dikenal sebagai rumah sakit dengan basis pelayanan yang cukup baik di wilayahnya. Pemilihan Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon juga didasarkan pada kebutuhan untuk mengidentifikasi dan mengembangkan strategi customer relation yang lebih efektif dalam rangka memenuhi harapan pasien. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, serta studi dokumentasi. Sumber data utama berasal dari manajemen rumah sakit, staf yang terkait dengan layanan pelanggan, dan pasien yang pernah mendapatkan layanan di rumah sakit tersebut. Waktu pengambilan data penelitian April s/d Juni 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima (*Service Excellence*) menerapkan pelayanan dengan kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), tanggung jawab (*Accountability*) terhadap kebutuhan pasien menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Upaya rumah sakit untuk meningkatkan aksesibilitas dan interaksi dengan masyarakat melalui penggunaan media yang berlangsung sebagai peningkatan komunikasi pada pasien, termasuk CFD Kesehatan, senam ibu hamil, seminar kesehatan, serta pemanfaatan media sosial seperti Instagram, Website dan YouTube, terbukti efektif dalam membangun dan mempertahankan hubungan yang positif dengan pasien. Serta penanganan keluhan dengan cepat dan tuntas seperti keluhan waktu tunggu dan keluhan kurangnya responsif petugas dapat ditangani dengan SOP *Handling Complain*. Program-program ini tidak hanya membantu meningkatkan pengetahuan dan kesehatan masyarakat, tetapi juga memperkuat citra positif rumah sakit di mata publik. Selain itu, penerapan prinsip-prinsip komunikasi kesehatan yang meliputi keterbukaan, empati, dukungan, dan sikap positif oleh tenaga medis, terutama perawat, memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Kata kunci: strategi customer service, kepuasan pasien, Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, pelayanan kesehatan

ABSTRACT

Quality healthcare services are one of the key factors determining patient satisfaction in hospitals. In an increasingly competitive environment, hospitals need to implement effective customer service strategies to build good relationships with patients. The background of this research focuses on the importance of good customer service as an effort to improve patient satisfaction, where patient satisfaction becomes an indicator of the success of hospital services. Citra Sundari Hospital in Cilegon was chosen as the object of this study because of its strong commitment to improving service quality and its reputation as a hospital with a solid service base in its region. The selection of Citra Sundari Hospital in Cilegon is also based on the need to identify and develop more effective customer relations strategies to meet patient expectations. This research employs a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews, observation, and documentation studies. The primary data sources come from hospital management, staff involved in customer service, and patients who have received services at the hospital. Data collection for the study was conducted from April to June 2024. The results of the study indicate that Service Excellence, which includes the application of Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, and Accountability to meet patient needs, is a key factor in creating a satisfying service experience. The hospital's efforts to improve accessibility and interaction with the community through media use, such as health-focused Car Free Day (CFD), prenatal exercises, health seminars, and the use of social media platforms like Instagram, Website, and YouTube, have proven effective in building and maintaining positive relationships with patients. Furthermore, complaints, such as waiting time issues and a lack of staff responsiveness, have been addressed through the implementation of the SOP for Complaint Handling. These programs not only help improve community knowledge and health but also strengthen the hospital's positive image in the public eye. In addition, the implementation of health communication principles, including openness, empathy, support, and a positive attitude by healthcare professionals, particularly nurses, significantly contributes to enhancing patient satisfaction.

Keywords: *customer service strategy, patient satisfaction, Citra Sundari Cilegon Hospital, healthcare services*

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Praktis	5
2. Manfaat Akademis	5
E. Penelitian Terdahulu	6
F. Kerangka Teori	9
1. Pengertian Komunikasi Kesehatan	9
2. Media dalam Komunikasi Kesehatan	12
3. <i>Customer Service</i>	14
G. Metode Penelitian	20
1. Jenis Penelitian	20
2. Pengumpulan Data	21
3. Analisis Data	22
BAB II GAMBARAN UMUM.....	24
A. Sejarah RS Citra Sundari Cilegon	24
B. Visi, Misi, Motto Dan Nilai Nilai RS Citra Sundari Cilegon	24
C. Logo Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon	25
D. Fasilitas Dan Pelayanan	26
E. Struktur Organisasi	27
1. Manajer Finance dan Marketing	27
2. Manajer Keperawatan	28
3. Unit Front Office/ Customer Relation	28
F. Akun Media Sosial RS Citra Sundari Cilegon	28
1. Website	28
2. Instagram	29
3. Facebook	30
BAB III TEMUAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Bentuk dan Pengelolaan Pelayanan Kepada Konsumen	32
1. Bentuk Informasi dan Proses Admisi/Pendaftaran	32
2. Bentuk Informasi Kesehatan lewat Social Media	36

3.	Pelayanan/ komunikasi Rawat Jalan dan Rawat Inap.....	37
4.	Penanganan Keluhan.....	41
B.	Saluran Komunikasi dan Bentuk Media Komunikasi	49
1.	Media Komunikasi RS Citra Sundari Cilegon.....	49
2.	Pertimbangan RS Citra Sundari Cilegon menggunakan Media Komunikasi	57
3.	SOP (Standar operasional prosedur) Pengelolaan Media Komunikasi RS Citra Sundari Cilegon	60
C.	Upaya Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon memenuhi Prinsip Prinsip Komunikasi Kesehatan, Customer relation dan Customer Service.....	62
1.	Pelayanan prima (<i>Service Excellence</i>)	62
2.	Prinsip Komunikasi Kesehatan	66
D.	Faktor pendukung dan penghambat Internal dan Eksternal RS Citra Sundari dalam melakukan Strategi Customer Service	69
	Metode yang digunakan oleh Rumah Sakit agar terciptanya hubungan baik dengan para pelanggan, lebih khusus kepada pasien. Metode ini diharapkan agar terciptanya tujuannya rumah sakit, yaitu meningkatkan loyalitas para pasien, sehingga seterusnya akan terus berkunjung ke rumah sakit.	69
E.	Respon Pengunjung terhadap Media Komunikasi dan Layanan Informasi RS Sundari.....	71
1.	Media Komunikasi RS Citra Sundari Cilegon.....	71
2.	Upaya Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon memenuhi Prinsip pelayanan Prima Customer relation dan Customer Service	75
3.	Upaya rumah sakit Citra Sundari Cilegon memenuhi prinsip prinsip komunikasi Kesehatan	80
4.	Perbandingan dengan penelitian terdahulu	84
	BAB IV KESIMPULAN DAN PENUTUP	90
A.	Kesimpulan	90
B.	Saran untuk Rumah Sakit Citra Sundari.....	91
1.	Peningkatan Pelayanan Digital	91
2.	Pelatihan Berkelanjutan	91
3.	Pengelolaan Keluhan	91
4.	Kolaborasi dengan Pihak Lain	91
C.	Saran untuk Peneliti Selanjutnya	91
1.	Penelitian Kuantitatif	91
2.	Studi Perbandingan	91
3.	Fokus pada Teknologi.....	91
D.	Penutup	92
	DAFTAR PUSTAKA	93
	LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Fasilitas RS Citra Sundari Cilegon.....	26
Tabel 2.2 Pelayanan RS Citra Sundari Cilegon.....	26
Tabel 2.3 Fasilitas Kelas VIP	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 2.4 Fasilitas Kelas 1.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 2.5 Fasilitas Kelas 2.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 2.6 Fasilitas Kelas 3.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 3.1 Perbedaan dan Persamaan penelitian.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo RS Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon	25
Gambar 2.2 Struktur Organisasi RS Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon	27
Gambar 2.3 Beranda Web RS Citra Sundari Cilegon	29
Gambar 2.4 Beranda Instagram RS Citra Sundari Cilegon.....	29
Gambar 2.5 Beranda Facebook RS Citra Sundari Cilegon	30
Gambar 3.1 Pendaftaran Online RS Citra Sundari Cilegon.....	33
Gambar 3.2 Beranda Web RS Citra Sundari Cilegon	34
Gambar 3.3 Beranda dan Postingan Instagram RS Citra Sundari Cilegon	37
Gambar 3.4 Stand RS Citra Sundari Cilegon di CFD	50
Gambar 3.5 Kegiatan Senam Ibu Hamil RS Citra Sundari Cilegon.....	51
Gambar 3.6 Kegiatan Seminar Kesehatan RS Citra Sundari Cilegon.....	53
Gambar 3.7 Beranda Instagram RS Citra Sundari Cilegon	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam profesi public relations (PR) semakin hari menjadi tempat dalam kegiatan bisnis moder, sehingga banyak perusahaan yang menghasilkan produk atau jasa merasakan beta pentingnya membentuk divisi/ bidang Public Relations di perusahaan mereka untuk memperoleh citra positif dikalangan masyarakat. Tidak bisa dipungkiri, di era globalisasi ini perusahaan kini menyebar diberbagai wilayah diindonesia. Maka keadaan ini telah menempatkan perusahaan perusahaan tersebut dalam persaingan ketat, terutama dalam memperoleh kepercayaan dan dukungan masyarakat.

Begitu juga dengan rumah sakit, sebagai sebuah lembaga yang bergerak di. Bidang kesehatan, datangnya sosok public relations juga mulai dilihat penting dalam menghadapi gempuran persaingan di bidang kesehatan ini. Suatu perusahaan tentu saja menginginkan proses produksi yang lancar yang bisa didukung oleh kondisi lingkungan yang baik, Maka perusahaan juga harus menjalin hubungan yang baik pula kepada masyarakat terutama dengan masyarakat sekitar dimana perusahaan itu berdiri.

Dalam hal inilah secara tidak langsung menimbulkan persaingan antar berbagai instansi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar memuaskan. Salah satu perusahaan yang harus selalu berusaha menjaga kualitas pelayanan adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang kesehatan. Kualitas pelayanan di instansi kesehatan haruslah terus dipertahankan kualitasnya karena perhatian masyarakat yang besar terhadap masalah pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kasus pengaduan yang ditunjukkan kepada instansi kesehatan baik rumah sakit, puskesmas, klinik bersalin, apotik maupun kepada petugas kesehatan yaitu dokter, perawat, humas, dan petugas lainnya.

Rumah sakit sebagai lembaga kesehatan, yang dimana masalah pelayanan kesehatannya yang paling sering mendapat pengaduan dari masyarakat. Keluhan dari masyarakat biasanya diakibatkan oleh kelalaian atau kesalahan dari petugas kesehatan di rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang dimaksud adalah pasien. Banyak faktor yang rawan tuntutan dari sebuah rumah sakit. Contohnya, prosedur pendaftaran pasien dan administrasi yang terlalu berbelit belit, pelayanan yang kurang Cepat dan tanggap dari pihak dokter terhadap pasien dalam keadaan genting, dokter yang langsung memberikan resep terhadap pasien tanpa memeriksa terlebih dahulu, petugas customer service yang memberi pelayanan kurang ramah dalam memberikan informasi

kepada pasien. Satpam yang curano ramai kepada keluarga pasien yang ingin berkunjung, kebersihan rang innan yang kurant nerjaga, fasilitas kesehatan yang kurang lengkap, serta kenyamanan pasien dan keluarga selama menjaqlani perawatan kesehatan yang kurang terjamin dan sebagainya.

Berbagai keluhan maupun komplain dari masyarakat dapat menimbulkan dampak positif dan dampak negatif bagi rumah sakit itu sendiri. Dampak positif yang ditimbulkan bleh keluhan dan complais tersebut dianggap sebgai masukan yang akan membawa peningkatan kualitas pelayanan, dan bisa dianggap sebagai titik pacu untuk memperbaiki kesalahan demi menciptakan pelayanan yang sesempurna mungkin. Sedangkan dampak negatifnya adalah keluhan keluhan tersebut tidak segera ditangani maka akan menurunkan akreditas rumah sakit secara keseluruhan, Karena dari satu pasien dapat mempengaruhi pasien atau konsumen lainnya sehingga akan menciptakan citra yang buruk nutuk rumah sakit.

Dalam struktur organisasi rumah sakit ada bagian khusus yang mampu membentuk image posiitf rumah sakit, meningkatkan serta mempertahankannya, agar hubungan dengan pelanggan (customer relations) tetap terjaga dan rumah sakit tidak mengalami kerugian dikarenakan kehilangan pelanggan. Customer relations merupakan hal yang sangat penting bagi rumah sakit dan tidak akan dipandang sebelah mata. Bagi rumah sakit swasta yang mengandalkan sebagian besar pemasukan dari pasien yang rawat inaplicado maka pika rumah sakit dituntut untuk damat selalu menarik konsumen

Salah satu asperkpenting dalam customer relations ini adalah dimulai dari memberikan kepuasan kepada konsumen. Dengan kepuasan konsumen ini dengan sendirinya akan dapat memberikan reputasi dan akrediiitas yang baik serta akan mendukung rekomendasi kepada konsumen lain. Konsumen sangatlah vital bagi rumah sakit terutama dalam hal membentuk opini dimasyarakat yang mana opini tersebut data menjatuhkan nama baik rumah sakit dimana masyarakat.

Customer Relations merupakan kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan dalam rangka menjalin dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik guna terciptanya pengertian dan hubungan yang harmonis sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Ketika pelanggan mendapatkan pelayanan yang lebih baik, harapan mereka terhadap suatu perusahaan akan meningkat, pengalaman itu akan tertanam dalambenak mereka secara sadar atau tidak mereka akan membuat perbandingan dari berbagai pengalaman pelayanan yang pernah diterima.

Customer relations merupakan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi komunikasi yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan dalam rangka menjalin dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik guna terciptanya pengertian dan hubungan yang harmonis sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Ketika pelanggan mendapatkan pelayanan yang lebih baik, harapan mereka terhadap suatu perusahaan akan meningkat, pengalaman itu akan tertanam dalam benak mereka secara sadar atau tidak mereka akan membuat perbandingan dari berbagai pengalaman pelayanan yang pernah diterima.

Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon merupakan salah satu rumah sakit yang cukup dikenal di Cilegon. Seiringnya berkembangnya industri pelayanan jasa kesehatan, Rumah sakit Citra Sundari Cilegon menyadari betul akan pentingnya meningkatkan kinerja public relations untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berujung pada kepuasan profitabilitas. Dan juga RS Citra Sundari memperoleh prestasi gemilang dengan berhasil meraih akreditasi paripurna. Hasil ini didapatkan setelah melalui proses evaluasi ketat oleh Lembaga Akreditasi Rumah Sakit (LAM-KPRS). Survey dilakukan pada tanggal 19, 22, dan 23 Januari 2024 yang lalu, menunjukkan bahwa RS Citra Sundari telah memenuhi standar kualitas pelayanan kesehatan yang ditetapkan.

Proses akreditasi rumah sakit adalah langkah penting dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini menjadi bukti komitmen RS Citra Sundari dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas dan terpercaya bagi pasien-pasiennya. Berbagai aspek diukur dan dievaluasi selama proses akreditasi, mulai dari manajemen rumah sakit, kualifikasi tenaga medis, fasilitas dan infrastruktur, hingga kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Keberhasilan RS Citra Sundari meraih akreditasi paripurna menunjukkan bahwa rumah sakit ini telah memenuhi atau bahkan melebihi standar yang ditetapkan dalam setiap aspek tersebut.

Salah satu faktor kunci dalam kesuksesan ini adalah komitmen RS Citra Sundari untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Melalui investasi dalam pelatihan dan pengembangan tenaga medis, perbaikan infrastruktur, dan penerapan sistem manajemen yang efektif, RS Citra Sundari telah berhasil mencapai standar tinggi yang ditetapkan oleh LAM-KPRS. Keberhasilan meraih akreditasi paripurna ini juga merupakan hasil dari kolaborasi dan kerja sama yang baik antara seluruh tim di RS Citra Sundari. Mulai dari tenaga medis, petugas administrasi, hingga petugas kebersihan, semua pihak terlibat aktif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kepuasan pasien. Dengan meraih akreditasi paripurna, RS Citra Sundari telah membuktikan bahwa rumah sakit ini

layak menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik. Prestasi ini juga menjadi motivasi untuk terus meningkatkan standar pelayanan dan memberikan kontribusi positif bagi kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh Kirana, Rilla Pratama (2020) Memberi pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan sangatlah krusial dan diprioritaskan. Salah satu instansi yang secara konsisten mengutamakan mutu pelayanan ialah rumah sakit. Guna menjamin kepuasan pasien, rumah sakit haruslah memberi pelayanan yang sebaik mungkin. Maka, setiap rumah sakit sekarang mempunyai standar layanannya sendiri. Sekarang, persepsi publik tentang masalah pelayanan kesehatan menjadi sangat krisis. Masyarakat sekarang sering mengkontraskan pelayanan yang diterimanya dari berbagai rumah sakit. Guna memaksimalkan profitabilitas melalui pengembangan kepuasan pelanggan maka sangatlah penting bahwa rumah sakit dan pasiennya memiliki hubungan harmonis yang paling baik dicapai melalui strategi Customer Relationship Management (CRM). Guna meningkatkan kepuasan pelayanan, studi ini mencoba melihat bagaimana RSUD Sleman menerapkan pendekatan CRM. Belum ada rumah sakit lain yang memakai sistem smart health, memakai konsep one stop services, dan dengan rutin mengadakan survei kepuasan konsumen guna membuat kinerja karyawannya meningkat sehingga penelitian ini menjadi unik. Paradigma konstruktivis, metode deskriptif kualitatif ialah jenis penelitian yang dipakai. Teknik wawancara digunakan dalam penelitian ini dengan mewawancari 10 informan. Temuan studi berkaitan dengan strategi CRM RSUD Sleman pada tiga level, pertama pada level strategis yakni program one stop service dan smart health system. Kedua, level operasional meliputi handling complain dan program khusus lansia, expo RSUD Sleman, operasi katarak gratis, dan pendaftaran daring dengan situs web RSUD Sleman dan Whatsapp. Ketiga, ialah level analitis yakni one day care atau ODC. Terdapatnya sistem pengaduan serta saran dan survei kepuasan pelanggan merupakan bentuk dari ODC ini.

Pemilihan Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon sebagai objek penelitian didasarkan pada pertimbangan ini, dengan harapan bahwa hasil penelitian akan memberikan kontribusi berharga dalam pengembangan strategi customer relation di rumah sakit dan mendorong perbaikan yang berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan.

Melalui penelitian ini, diharapkan akan terungkap sejauh mana kualitas pelayanan customer relation di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Temuan studi ini bakal memberi pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan serta harapan pasien terhadap pelayanan customer relation. Rumah sakit dapat menggunakan

temuan penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan customer relation mereka dan mengoptimalkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

B. Rumusan Masalah

Berdasar pada latar belakang, permasalahan yang ingin peneliti angkat pada studi ini ialah :

“Strategi Costumer Service Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan pasien.”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang mengacu pada permasalahan diatas yaitu untuk mengetahui Strategi Costumer Service Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

Kebermanfaatan praktis dari seminar proposal mengenai pengaruh kualitas pelayanan customer relations terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon.

1. Manfaat Praktis

- Peningkatan Kualitas Pelayanan: Melalui penelitian ini, rumah sakit dapat menganalisis dan memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, mereka dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka, baik dari segi interaksi dengan pasien, responsivitas terhadap kebutuhan pasien, atau pengelolaan keluhan pasien.
- Peningkatan Kepuasan Pasien: Dengan meningkatkan kualitas pelayanan customer relations, rumah sakit dapat secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi akan berdampak positif pada citra rumah sakit serta kemungkinan klien untuk memakai pelayanan rumah sakit kembali di masa mendatang.

2. Manfaat Akademis

- Kontribusi terhadap pengetahuan dan pemahaman: Penelitian ini dapat memberikan kontribusi baru terhadap pengetahuan akademis dalam bidang customer service di sektor kesehatan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya

literatur akademis yang ada, memberikan wawasan baru, dan memperdalam pemahaman tentang praktik terbaik dalam membangun hubungan yang kuat dengan pasien di rumah sakit.

- Studi ini diharapkan bisa berguna untuk literatur atau acuan pustaka untuk mahasiswa, khususnya mahasiswa ilmu komunikasi atau ilmu kesehatan yang akan melakukan penelitian yang sama.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk mendapat referensi dan bahan perbandingan maka digunakan penelitian terdahulu. Ini juga guna menghindari persepsi jika penelitian ini mirip dengan penelitian lain.

1. Studi Reza Syahril (2019) STRATEGI KOMUNIKASI BAGIAN PELAYANAN DAN PENGADUAN RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK (RSKIA) KOTA BANDUNG. Tujuan penelitian untuk memahami seperti apa strategi komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Studi ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan studi deskriptif. Informan penelitian dipilih dengan memakai teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data melalui studi literatur, pencarian data secara daring, wawancara mendalam, observasi nonpartisipan dan dokumentasi. Uji keabsahan data melalui peningkatan ketekunan, member check dan diskusi kawan sejawat. Hasil penelitian studi ini yaitu prosedur perencanaan terdiri dari persiapan dokumen dan penyusunan survei kepuasan masyarakat. Prosedur pelaksanaan terdiri dari mengunjungi pasien, membagikan formulir dan pengisian kuisisioner survei kepuasan masyarakat. Prosedur pengukuran (evaluasi) terdiri dari mengumpulkan hasil survei kepuasan masyarakat, pemecahan masalah dan koordinasi dengan pihak RSKIA Kota Bandung. Prosedur pelaporan terdiri dari menganalisa hasil survei kepuasan masyarakat, pengolahan data dan melakukan tahap pelaporan sampai dengan ke Direktur RSKIA Kota Bandung sehingga pada akhirnya bisa meningkatkan kepuasan pasien. Bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung melaksanakan setiap tahapan dari Strategi Komunikasi secara terstruktur dan bertahap. Saran dari penelitian ini ialah agar Bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung meningkatkan fasilitas

rumah sakit dan memanfaatkan teknologi informasi misalnya dengan mengembangkan sistem survei kepuasan masyarakat secara online.

2. Studi Titik Dwi Novianti dan Widiyatmo (2024) STRATEGI CUSTOMER RELATIONS DALAM PENANGANAN HANDLING COMPLAIN TERKAIT MEDIA CUSTOMER CARE DI RUMAH SAKIT BUNDA SIDOARJO. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi dalam customer relations ketika menghadapi keluhan terkait penggunaan aplikasi "Mobile JKN" di Rumah Sakit Bunda Sidoarjo. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan akses yang lebih mudah bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam menikmati layanan kesehatan. Dalam penelitian ini, kami menggunakan konsep customer relations yang melibatkan penggunaan media customer relations, perencanaan dan pelaksanaan customer relations, serta tahap evaluasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan pihak terkait di Rumah Sakit Bunda Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Bunda Sidoarjo telah menerapkan beragam strategi komunikasi dalam customer relations untuk menangani keluhan seputar aplikasi "Mobile JKN". Strategi ini mencakup penggunaan berbagai media customer relations seperti media sosial, Google Bisnis, dan pesan langsung guna berinteraksi dengan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pemahaman yang penting bagi rumah sakit dalam mengimplementasikan strategi komunikasi yang tepat guna menangani keluhan dengan cepat, efektif, serta menjaga hubungan yang baik antara rumah sakit dan pelanggan.
3. Studi Esra Lauren Hutabarat (2021) STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARUTUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dipakai Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung dan bagaimana kepuasan pasien rawat inap pada masa pandemi Covid19 di RSUD Tarutung. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu wawancara dan observasi menggunakan teknik penarikan informan secara purposive sampling. Di dalam penelitian ini teori yang penulis gunakan adalah teori strategi komunikasi masyarakat

oleh Alo Liliwery (Implementasi, pendukung dan integrasi) dan teori kepuasan pasien. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa RSUD Tarutung menggunakan strategi komunikasi masyarakat yaitu RSUD Tarutung telah menentukan program dan kegiatan, menentukan tujuan, mengenali audiens dan mengembangkan pesannya kepada masyarakat, memberikan training kepada para petugas rumah sakit yang bertugas sebagai pembawa atau penyebar pesan, mengintegrasikan komunikasi melalui organisasi dan mendukung komunikasi melalui media sosial, baliho, spanduk dan poster sebagai media dalam penyampaian pesan kepada pasien dan pengunjung. Sedangkan untuk kepuasan pasien, disimpulkan bahwa pasien merasa puas dari segi bukti langsung/ sarana fisik, daya tanggap dan kepedulian, namun pada segi daya tanggap tidak semua pasien yang merasa puas.

4. Studi Baharuddin Sunu dan Anita (2022) STRATEGI KOMUNIKASI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK BAHAGIA MAKASSAR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PASIEN. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Ibu Anak Bahagia Makassar dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan lokasi di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Bahagia Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Bahagia Makassar telah dilakukan strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien antara lain melalui pelayanan tenaga medis/nonmedis yang kompeten, komunikasi efektif oleh staf medis/nonmedis kepada pasien melalui penerapan sikap ramah 6S dalam melayani pasien, pelayanan kesehatan yang menjangkau seluruh aspek masyarakat, tersedianya banner informasi kesehatan dan pelayanan rumah sakit, pembuatan leaflet informasi kesehatan, pengadaan kotak saran, dan penggunaan facebook dan youtube untuk menjangkau masyarakat luas.
5. Studi Eryuniyanti, et al (2023) STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RSUP PERSAHABATAN DALAM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI RSUP PERSAHABATAN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi program Sub Humas RSUP Persahabatan Jakarta dalam penanganan keluhan pelanggan yang disampaikan secara langsung melalui ruang pelayanan public. Gazebo Sahabat Sub Humas RSUP Persahabatan Jakarta untuk membangun reputasi

Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan dan mengetahui strategi komunikasi Sub Humas RSUP Persahabatan menangani keluhan serta membangun *mindsed* pelanggan dari keluhan menjadi apresiasi untuk meningkatkan reputasi Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan. Strategi komunikasi humas dalam penanganan keluhan dan *out come* nya mengelola keluhan yang disampaikan pelanggan rumah sakit menjadi sebuah apresiasi untuk Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Jakarta, Dan ini sangat menarik untuk dilakukan penelitian. Strategi komunikasi yang tepat dan jitu dalam melaksanakan komunikasi dengan pelanggan yang telah menyampaikan keluhannya yang menghasilkan sebuah apresiasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data Wawancara Mendalam, Observasi/Partisipasi, Diskusi Group, Studi Kepustakaan, Studi Dokumentasi. Teknik analisa data yang dipergunakan adalah Reduksi data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Komunikasi Sub Humas dalam Merubah *mindsed* pelanggan yang menyampaikan keluhan menjadi sebuah apresiasi untuk membangun reputasi Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan dilakukan strategi komunikasi *persuasive*.

F. Kerangka Teori

1. Pengertian Komunikasi Kesehatan

Komunikasi Kesehatan bertujuan menghasilkan suatu perubahan perilaku yang lebih baik dari masyarakat dalam hal Kesehatan. Komunikasi Kesehatan berkembang dengan pesat di era tahun 1980-an seiring dengan banyaknya penelitian dan publikasi tentang komunikasi Kesehatan untuk menjawab tantangan dan mempromosikan Kesehatan kepada masyarakat. Komunikasi Kesehatan menggabungkan komunikasi verbal dan tertulis, mengintegrasikan berbagai model dan teori komunikasi yang bertujuan untuk menghasilkan suatu perubahan dalam bertingkah laku yang positif. (Rayhaniah, 2020)

Komunikasi Kesehatan merupakan suatu upaya yang sistematis untuk mempengaruhi secara positif perilaku Kesehatan masyarakat, dengan menerapkan berbagai prinsip dan metode komunikasi yang lazim digunakan seperti komunikasi interpersonal dan komunikasi massa mencakup pencegahan penyakit, promosi Kesehatan, pemeliharaan Kesehatan dan pilihan fasilitas Kesehatan yang tersedia (Harahap & Putra, 2019).

komunikasi kesehatan adalah keseluruhan komunikasi manusia yang berkaitan dengan kesehatan dan bertujuan menghasilkan suatu perubahan perilaku yang lebih baik dari masyarakat dalam hal kesehatan. Tujuan komunikasi Kesehatan adalah meningkatkan derajat Kesehatan dengan berbagai informasi yang berkaitan dengan Kesehatan. Secara garis besar tujuan komunikasi kesehatan terbagi dua, yaitu (Rayhaniah 2020) :

a. Tujuan Strategis

- 1) *Relay information*, yakni penyampaian informasi Kesehatan dari satu pihak kepada pihak lain dengan harapan akan dilanjutkan ke pihak berikutnya.
- 2) *Enable informed decision making*, ialah dapat memberikan informasi dengan baik untuk memungkinkan pengambilan keputusan mengenai kesehatan
- 3) *Promote peer information exchange and emotional nsupport*, adalah meningkatkan pertukaran informasi seputar kesehatan dan mendukung secara emosional.
- 4) *Promote healthy behavior*, mempromosikan informasi untuk membiasakan pola hidup sehat.
- 5) *Promote selfcare*, yakni mempromosikan pemeliharaan kesehatan diri sendiri.
- 6) *Manage demand for health services*, yakni bagaimana pengelola permintaan layanan Kesehatan yang tersedia

b. Tujuan Praktis

Tujuan praktis komunikasi Kesehatan terdiri dari empat:

- 1) Meningkatkan pengetahuan yang meliputi, prinsip serta proses dari hakikat komunikasi antar manusia, memilih media yang tepat dan sesuai dengan konteks komunikasi Kesehatan serta mengelola umpan balik atau dampak pesan kesehatan yang sesuai dengan kehendak komunikator dan komunik.
- 2) Menjadi komunikator yang memiliki kualitas seperti ethos dan kredibilitas yang dimilikinya, dan mengorganisasikan pesan berupa verbal dan nonverbal dalam komunikasi kesehatan.

- 3) Membentuk sikap serta perilaku berkomunikasi yang menyenangkan dan meningkatkan empati dalam berbicara dengan orang lain
- 4) Menentukan segmen komunikasi yang sesuai dengan konteks dan dapat mengelola hambatan hambatan yang ada dalam kegiatan komunikasi Kesehatan

Manfaat Komunikasi Kesehatan Dalam buku Rayhaniah (2020) menurut Liliweri (2009) memberikan beberapa manfaat komunikasi Kesehatan sebagai berikut:

- a. Mampu memahami interaksi antara bidang kesehatan dengan perilaku individu atau kelompok
- b. Mampu menambah kesadaran individu terhadap isu kesehatan.
- c. Mampu melakukan strategi intervensi pada tingkat komunitas.
- d. Mampu menghadapi disparitas pemeliharaan kesehatan antar etnik atau ras dalam suatu kelompok masyarakat.
- e. Mampu menampilkan gambaran mengenai keterampilan dalam upaya pemeliharaan kesehatan, sebagai bentuk dari advokasi dan pencegahan penyakit yang dilakukan oleh sistem pelayanan kesehatan kepada masyarakat

Bentuk Bentuk Komunikasi Kesehatan menurut Freddy dalam (Rayhaniah 2020:40) Dalam konteks komunikasi kesehatan terdapat beberapa sub komunikasi yaitu Komunikasi Oral, Komunukasi Terapeutik, Komunikasi SBAR, Bimbingan Konseling. Pada penelitian kali ini peneliti mengambil bentuk Komunikasi kesehatan Terapeutik. Komunikasi Terapeutik Merupakan komunikasi yang memiliki tujuan menterapi pasien yang dipusatkan untuk kesembuhan pasien sehingga membuat pasien dapat untuk beradaptasi terhadap gangguan psikologis seperti stresskomunikasi terapeutik adalah salah satu bentuk komunikasi kesehatan tetapi juga termasuk kedalam komunikasi interpersonal.

Prinsip prinsip Komunikasi Terapeutik (Devito, 2016; Chichirez & Purcarea, 2018) dalam (Rayhaniah, 2020:91)

- a. Keterbukaan

Memiliki pengertian bahwa dalam komunikasi antarpribadi yang efektif, individu harus terbuka pada pasangan yang di ajak berinteraksi, kesediaan untuk membuka diri dan memberikan informasi, lalu kesediaan untuk mengakui perasaan dan pikiran yang dimiliki, dan juga mempertanggung jawabkannya. Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan kerja sama bisa ditingkatkan, maka kita perlu bersikap terbuka.

b. Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada posisi atau perana orang lain. Dalam arti bahwa seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan dialami orang lain.

c. Sikap Pendukung

Sikap mendukung adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam berkomunikasi yang dapat terjadi karena faktor-faktor personal seperti ketakutan, kecemasan, dan lain sebagainya yang menyebabkan komunikasi interpersonal akan gagal, karena orang defensive akan lebih banyak melindungi diri sendiri dari ancaman yang ditanggapi dalam komunikasi dibandingkan memahami orang lain.

d. Sikap Positif

Memiliki perilaku positif yakni berfikir secara positif terhadap diri sendiri dan orang lain.

2. Media dalam Komunikasi Kesehatan

Media Komunikasi kesehatan adalah semua sarana atau upaya menampilkan pesan atau informasi yang ingin disampaikan oleh komunikator, baik melalui media cetak, elektronika, dan media luar ruang, sehingga pengetahuan sasaran dapat meningkat dan akhirnya dapat mengubah perilaku ke arah positif terhadap kesehatan (Soekidjo, 2010) dalam (Rayhaniah, 2020)

Manfaat Penggunaan Media dalam Komunikasi Kesehatan

- a. Membantu mengatasi hambatan dalam usaha sasaran mencapai pemahaman sesuai yang kita inginkan
- b. Merangsang sasaran untuk meneruskan pesan yang diterima kepada orang lain

- c. Memudahkan dalam penyampaian informasi
- d. Dapat meningkatkan minat sasaran pendidikan.

Daya persuasi atau pengaruh suatu pesan sangat tergantung media apa yang dipilih komunikator untuk memindahkan pesan atau informasi kesehatan. Ada berapa media yang dapat digunakan, mulai dari media sensoris hingga media yang diciptakan manusia. Melalui sensoris dalam komunikasi tatap muka kita dapat menikmati efektivitas komunikasi karena komunikasi tatap muka mempunyai kemampuan persuasi yang lebih tinggi daripada media lain. Bagaimana peranan media media yang lain? Jika kita ingin menyebarluaskan informasi secara lengkap, kita sebaiknya menggunakan media tertulis, jika kita mengutamakan peranan telinga untuk mendengarkan pesan, maka gunakan radio. Ternyata peran media sangat besar dalam komunikasi kesehatan, dan semuanya tergantung dari peran komunikator memanfaatkan atau memanipulasi peranan media (Harahap dan Putra, 2019).

Menurut Rayhaniah (2020) Tenaga Kesehatan diharapkan mampu mempelajari serta memahami konsep dan bentuk bentuk komunikasi sebagai landasan awal dalam berkomunikasi sehingga mampu menyampaikan informasi yang akurat kepada klien dan tenaga Kesehatan sebagai tim kerja serta mampu memahami informasi yang diterima guna kelancaran tugas sehari-hari dan juga untuk pengembangan diri. Untuk menyebarluaskan informasi Kesehatan ada banyak media yang dapat digunakan antara lain radio, televisi, koran, pamphlet, brosur, internet, media social (twitter, facebook, dan Youtube). Asyar (2011) membagi Media komunikasi dalam empat kelompok seperti berikut:

- a. Media Visual, yang pemanfaatannya menggunakan indra penglihatan, seperti media cetak seperti buku, modul, poster, dan lain-lain; media model dan prototype seperti globe, media realitas alam, dan lain-lain.
- b. Media audio, yang pemanfaatannya mengandalkan indera pendengaran sehingga media ini dapat menyampaikan pesan secara lisan dan non verbal, pesan verbal disampaikan berupa lisan dan kata-kata, sedangkan pesan non verbal berupa music dan bunyi-bunyian disampaikan dengan media *tape recorder*, radio, CD, dan DVD *player*.
- c. Media audio-visual, pada pemanfaatan media ini terjadi penggabungan antara indera penglihatan dan pendengaran dalam proses komunikasi secara bersamaan. Pesan yang disampaikan berupa pesan verbal dan non verbal, medianya berupa film, video, program televisi, dan lain-lain.

- d. Multimedia, merupakan gabungan dari berbagai macam jenis media dan peralatan, serta melibatkan indera penglihatan dan indera pendengaran melalui media teks, visual diam, visual bergerak, dan audio seperti televisi, presentasi *power point*, gambar bersuara, internet dan lain-lain.

3. **Customer Service**

a. **Pengertian Customer Service**

Menurut Wilcox, dkk., (2014) customer service dalam segala hal adalah bagian utama dalam public relation. Jika terdapat masalah atau serangkaian masalah dapat merusak reputasi perusahaan dan mengikis kepercayaan masyarakat terhadap produk dan layanan. Kepuasan pelanggan sangat penting karena itu merupakan hal utama.

Menurut Wirtz dan Lovelock (2016) Customer Service Memiliki portofolio segmen pelanggan yang tepat, menarik pelanggan yang tepat, mengelompokkan layanan, dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi untuk membangun landasan yang kuat bertujuan untuk menciptakan pelanggan loyalitas. Ada beberapa cara untuk perusahaan lebih dekat dengan pelanggan, yaitu Memperdalam hubungan melalui cross-selling, Memberikan penghargaan kepada pelanggan loyalitas, Membangun tingkat loyalitas yang lebih tinggi Menurut Anang Firmansyah (2016) Customer service merupakan salah satu dari kebutuhan berbagai aktivitas yang banyak dibutuhkan dalam proses transaksional. Untuk membangun sebuah komunikasi yang menyeluruh atau komprehensif, perusahaan harus mendesain model komunikasi yang mampu mempengaruhi perilaku konsumen. Bentuk pengaruh itu berupa penyadaran bahwa produk atau jasa yang dihasilkan atau dipasarkan berkualitas. Untuk membangun komunikasi dengan konsumen perlu di perhatikan hal-hal berikut :

1) Sumber pesan / pengambil inisiatif

Sumber atau inisiator / sponsor pesan harus mengetahui siapa calon atau target penerima pesan, karakteristik, usia, pendidikan, tingkat kematangan, pengetahuan, pengalaman, dan sebagainya.

2) Kredibilitas

Kredibilitas sumber pemberi pesan memiliki peran yang penting. Sumber yang kredibel akan mendapatkan kepercayaan dari penerima pesan.

3) Melakukan Survei

Sebuah survei pelanggan berkala (periodik) merupakan survey yang bertujuan untuk mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan pada periode waktu tertentu (biasanya setiap 6 bulan sampai 1 tahun)

4) Mengubah Pelanggan yang Puas menjadi Pelanggan yang Loyal
Yang terpenting adalah mendapatkan pelanggan seumur hidup daripada mendapatkan keuntungan yang lebih besar dalam transaksi-transaksi individual

Menurut Lukluk Aningsih, (2017) customer service merupakan upaya yang terencana dan dilakukan secara terus menerus dimana setiap kegiatan yang dilakukan harus memulai proses perencanaan sehingga dapat menciptakan sebuah nilai baik saling pengertian antara organisasi dengan publiknya. Peran publik relation dan customer service yaitu meningkatkan kualitas hubungan dengan orang lain maupun organisasi dengan masyarakat. manfaat public relation dan customer service yaitu memperbaiki kehidupan manusia karena dampak keinginan memperoleh nilai tambah yang dihasilkan dalam kegiatan manusia setiap hari, maka setiap hari orang akan berusaha menjadi yang terbaik dalam bekerja serta membantu dalam melayani orang lain secara baik. customer service adalah pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan untuk melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang biasanya meliputi penerimaan order/pesanan barang, menjawab pertanyaan pertanyaan atau memberikan informasi, dan penanganan keluhan keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan.

b. Fungsi Customer Service

Menurut Lukluk Aningsih (2019:96) Dalam menjalankan suatu fungsi dan tugasnya, seorang Customer Service harus benar benar memahami tugas Customer Service dan fungsi Customer Service dengan baik sehingga mampu menjalankan tugasnya dengan prima. Customer service memiliki beberapa fungsi yang harus dipahami, yaitu:

1) Sebagai resepsionis

Customer service mempunyai fungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan.

2) Sebagai deskman

Customer service harus dapat melayani berbagai macam aplikasi (permohonan) yang diajukan oleh pelanggan atau calon pelanggan.

3) Sebagai salesman

Customer service adalah orang yang menjual produk kepada pelanggan atau calon pelanggan.

4) Sebagai customer relation officer

Sebagai Customer Relation office, Tugas seorang Customer service bertugas sebagai orang yang bisa membina hubungan baik dengan semua pelanggan, termasuk untuk membujuk atau merayu supaya pelanggan bertahan.

5) Sebagai Komunikator

Untuk memberikan segala informasi dan kemudahan kemudahan kepada pelanggan. Disamping itu juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau konsultasi berbagai hal yang ada kaitannya dengan sebuah produk perusahaan secara keseluruhan.

c. *Service Excellence*

Lukluk Aningsih (2019:99) Seorang customer service dapat melakukan pelayanan dengan baik & melampaui harapan pelanggan. *Service Excellence* (pelayan prima) adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *service excellence*. *Excellence service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice) pelayanan tersebut yaitu pelayanan prima. Pelayanan prima berdasarkan konsep A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan factor factor :

1) Kemampuan (ability)

Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif.

2) Sikap (Attitude)

Pelaku atau perangai yang harus ditonjolkan Ketika menghadapi pelanggan.

3) Penampilan (Appearance)

Penampilan seorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik, yang. Mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4) Perhatian (Attention)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5) Tindakan (Action)

Tindakan adalah sebuah Tindakan nyata yang harus dalam memberikan layanan kepada pasien.

6) (Accountability)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

c. Tujuan Customer Service

Menurut Seitel (2017 : 324) Membangun penjualan adalah tujuan utama hubungan konsumen. Pelanggan yang puas mungkin akan kembali; pelanggan yang tidak puas mungkin tidak. Berikut adalah beberapa tujuan umum:

- 1) Mempertahankan pelanggan lama. Sebagian besar penjualan dilakukan kepada pelanggan yang sudah ada. Upaya hubungan konsumen harus dilakukan untuk menjaga kebahagiaan pelanggan ini.

- 2) Menarik pelanggan baru. Setiap bisnis harus bekerja secara terus-menerus untuk mengembangkan pelanggan baru. Di banyak industri, harga dan kualitas produk pesaing serupa. Dalam memilih antara merek, pelanggan dapat membuat keputusan berdasarkan bagaimana mereka diperlakukan.
- 3) Pemasaran produk atau layanan baru. Teknik hubungan konsumen dapat mempengaruhi penjualan produk baru.
- 4) Mempercepat penanganan keluhan. Sedikit perusahaan yang bebas dari keluhan. Pelanggan protes ketika peralatan tidak berfungsi, terjadi kesalahan dalam penagihan, atau pengiriman tidak tepat waktu. Banyak perusahaan besar memiliki prosedur tanggapan yang mapan, seringkali dengan mengoutsourcing call center ke tempat seperti Lakeland, Florida; Johnson City, Tennessee; atau Bangalore, India.
- 5) Mengurangi biaya. Selama tiga dekade, perusahaan pakaian Sym's selalu mengiklankan bahwa "Pelanggan yang teredukasi adalah pelanggan terbaik kami." Memang, bagi sebagian besar perusahaan, konsumen yang teredukasi adalah konsumen terbaik.

Menurut Theaker (2004 : 241-242) Tujuan, dampak dapat mencakup peningkatan pengetahuan tentang produk perusahaan. Kegiatan hubungan konsumen meliputi:

- 1) Meningkatkan pengetahuan tentang produk perusahaan.
- 2) Mempromosikan pendapat yang lebih menguntungkan terhadap perusahaan.
- 3) Merangsang partisipasi lebih besar dalam program hubungan konsumen.
- 4) Mendorong umpan balik yang lebih positif dari kelompok konsumen.
- 5) Mendistribusikan lebih banyak publikasi konsumen.
- 6) Mengembangkan seminar konsumen untuk karyawan.
- 7) Bertemu dengan kelompok-kelompok konsumen penting.
- 8) Mengembangkan sistem respons konsumen yang efisien.
- 9) Menangani keluhan pelanggan melalui kantor hubungan pelanggan.

Menurut Winer (2001 : 98-100) sebuah program hubungan yang luas ditunjukkan dalam 4 contoh yaitu layanan pelanggan, frekuensi/program loyalitas, penyesuaian, dan pembangunan komunitas.

- 1) Dikarenakan pelanggan memiliki banyak pilihan saat ini dan pelanggan khusus adalah aset bagi perusahaan, pelanggan harus mendapatkan prioritas tertinggi dalam perusahaan. Secara logika dasar, hubungan apapun atau “touch points” yang pelanggan miliki dengan perusahaan adalah pertemuan layanan pelanggan dan memiliki potensi yaitu mendapatkan bisnis yang berulang dan CRM atau mendapatkan efek sebaliknya. Program dirancang untuk meningkatkan layanan pelanggan umumnya ada dua tipe.
 - a) Pelayanan *reactive* adalah ketika pelanggan mengalami masalah (kerusakan produk, pertanyaan tentang tagihan, pengembalian produk) dan menghubungi perusahaan untuk memecahkannya. Sebagian besar perusahaan saat ini memiliki infrastruktur yang sudah dibangun untuk menangani situasi layanan reaktif melalui nomor telepon 800, sistem faxback, alamat email, dan berbagai solusi lainnya.
 - b) Pelayanan *proactive* adalah sebuah hal yang berbeda; situasi ini dimana seorang manager telah membuat keputusan untuk tidak menunggu pelanggan menghubungi perusahaan tetapi lebih mengarah kepada tegas dalam membangun dialog dengan pelanggan terutama komplain atau memicu solusi yang reaktif.
- 2) Program loyalitas (atau biasa disebut dengan program frequency) menyediakan hadiah kepada pelanggan tetap. Beberapa perusahaan, program yang sama telah menjadi kebutuhan kompetitif. Sejumlah perusahaan berbasis situs menyediakan insentif untuk kunjungan berulang terhadap beberapa situs termasuk MyPoints dan Netcentives.
- 3) Gagasan tentang penyesuaian masal menjadi lebih dari 1 banding 1 pemasaran seperti diartikan pembuat produk dan layanan untuk pelanggan individu, tidak sepraktis hanya berkomunikasi dengan

mereka. Menurut Slywotzky hal proses ini disebut “choiceboard” yang dimana pelanggan dapat membuat daftar list barang seperti yang pelanggan inginkan. Shapiro dan Varian beranggapan bahwa penyesuaian seperti ini dianggap murah untuk dilakukan dengan bahan yang berkualitas. Hal ini diartikan sebagai “MemVersikan” . tentu saja hal ini mudah dilakukan dengan layanan dan bahan yang tak berwujud dari pada produk. Akan tetapi contoh ini menunjukkan bahwa pemasok dapat mengambil keuntungan dari peningkatan ketersediaan barang dari pelanggan kepada penjual produk yang setidaknya memberikan tampilan dalam pembuatan penyesuaian bahkan jika mereka hanya memberikan penyesuaian sederhana dalam hal umum

- 4) Salah satu keuntungan kegunaan web baik bisnis online dan offline adalah untuk membangun jaringan pelanggan untuk mengubah keterkaitan informasi produk dan untuk membuat hubungan antara pelanggan dan perusahaan atau merek. Jaringan dan hubungan ini yang disebut sebagai komunitas.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Sebagai peneliti ilmu komunikasi atau Public Relations dengan metode kualitatif, dalam analisis datanya tidak menggunakan bantuan ilmu statistika, tetapi menggunakan rumus 5 W + 1H (Who, What, When, Where, Why, dan How). Selain what (data dan fakta yang dihasilkan dari penelitian), How (bagaimana proses data itu berlansung), who (siapa saja yang bisa menjadi informan kunci dalam penelitian), where (dimana sumber informasi penelitian itu bisa digali atau ditemukan), dan when (kapan sumber informasi bisa ditemukan); yang paling penting dicermati dalam analisis penelitian kualitatif adalah why (analisis lebih dalam atau penafsiran/interpretasi lebih dalam ada apa dibalik fakta dan data hasil penelitian itu, mengapa bisa terjadi seperti itu). Why (mengapa) memberikan pemahaman lebih dalam dari hasil penelitian kualitatif. Hasil penelitian menekankan pada makna bukan generalisasi. Temuan studi ini hanya menguraikan wawancara mendalam dengan partisipan penelitian guna memberi gambaran yang jelas mengenai

bagaimana strategi Customer Relations Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dalam usah membuat kepuasan pasien meningkat.

2. Pengumpulan Data

a. Observasi

Peneliti melakukan observasi terhadap metode Customer service yang digunakan Rumah Sakit Citra Sundari dalam usaha membuat kepuasan pelanggan meningkat. Untuk meningkatkan kinerja staf, peneliti berkonsentrasi pada program Survei Kepuasan Pelanggan untuk memperbaiki kinerja karyawan dalam observasi ini.

b. Waktu dan Lokasi Penelitian

Studi ini dijalankan di Rumah Sakit Citra Sundari Kota Cilegon

c. Wawancara

Di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, peneliti memilih peserta yang berkepentingan dan berhubungan dalam Customer Service. Berdasarkan pertimbangan, peneliti supaya tak menyimpang dari penjabaran wawancara dari penelitian, maka peneliti melakukan wawancara pribadi semi terstruktur dengan kerangka pertanyaan yang sudah disiapkan sesuai dengan kebutuhan dalam menjawab perumusan masalah penelitian. Kerangka pertanyaan membantu menciptakan percakapan yang tak kaku yang menggali tentang objektivitas topik penyelidikan. Dalam studi ini, wawancara mendalam dipakai. Jika tanggapan informan dianggap tak jelas atau kurang khusus maka wawancara mendalam dilakukan guna memperoleh informasi lebih dalam yang sulit diperoleh melalui metode pengumpulan data lain serta guna menghasilkan jawaban yang lebih sesuai dan terperinci.

d. Dokumentasi

Dalam pengumpulan data melalui dokumentasi ini peneliti mengumpulkan dokumentasi yang bersangkutan dengan customer service Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon. Peneliti menggunakan pengumpulan dokumentasi secara acak, dimana sumber dokumentasi dari mana saja. Dokumen berupa dokumen formal yaitu dokumen yang berasal dari pihak

rumah sakit dan pasien atau pelanggan. Serta dokumen tidak formal seperti foto atau rekaman hasil wawancara.

3. Analisis Data

Temuan observasi, wawancara, serta dokumentasi dipaparkan pada penelitian deskriptif kualitatif ini. Data yang terkumpul bakal diteliti secara kualitatif dan diberi perlakuan deskriptif. Analisis data ialah tahapan penataan urutan data dan pengorganisasiannya ke dalam satu deskripsi mendasar, klasifikasi, dan pola menurut Patton (Moleong, 2001: 103). Penjabaran ini menunjukkan peran penting yang dimainkan oleh analisis data dalam mencapai tujuan penelitian. Prinsip utama penelitian kualitatif ialah mendapatkan data serta teori.

a. Reduksi Data

Pada titik ini, peneliti menganalisis serta memutuskan data mana yang bakal digunakan dalam studi. Peneliti memodifikasi hasil wawancara yang ditemukan tak sesuai dengan penelitian, mengelompokkan data, dan meringkas data guna menghasilkan temuan studi. Mengenai informasi yang dikumpulkan oleh peneliti, peneliti memilih metode dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi, dan memilih objek sebagai sumber yang berhubungan dengan teori penelitian mereka. Setiap peneliti bakal mengikuti tujuan yang ingin diraih sebagai pedoman untuk mereduksi data. Temuan ialah tujuan utama dari penelitian kualitatif. Maka dari itu, saat melakukan reduksi data, peneliti harus memperhatikan dengan seksama segala sesuatu yang mereka temukan yang tak memiliki pola, tak dikenal, dan asing. Reduksi data ialah teknik berpikir kreatif yang membutuhkan kedalaman wawasan, keluasan, dan kecerdasan tingkat tinggi. Peneliti yang baru memulai reduksi data bisa melakukan diskusi dengan teman atau pakar lainnya. Pemahaman para peneliti bakal tumbuh melalui hal ini yang memungkinkan mereka mereduksi data yang mempunyai nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

b. Penyajian Data

Peneliti menyusun data ini secara metodis guna menarik simpulan yang menjadi hasil studi. Penyajian data bermaksud guna memudahkan

peneliti memahami gambaran besar atau aspek-aspek khusus dari penelitiannya.

c. Penarikan Kesimpulan

Peneliti membuat kesimpulan sesudah menyelesaikan tahapan reduksi data dan pemaparan data yang bisa menjawab perumusan permasalahan studi. Dalam menarik simpulan, isi pada simpulan hanyalah penjabaran dari perumusan permasalahan yakni “Bagaimana strategi Customer Relations di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien?”

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Sejarah RS Citra Sundari Cilegon

RS Citra Sundari dirintis sejak tahun 1999 sebagai Rumah Bersalin (RB) oleh Ibu Siti Sundari, S.ST, M.Kes berada di Jalan Temu Putih, di pusat Kota Cilegon. Pada tahun 2014, RB mendapatkan sertifikat Bidan Delima yang menandakan pelayanan kesehatan dan persalinan yang berkualitas. Kemudian, RB Sundari berubah menjadi Klinik Sundari pada tahun 2017. Dengan pelayanan yang prima, banyak pasien yang kembali memilih Klinik ini untuk melakukan konsultasi lanjutan maupun pemeriksaan kesehatan dan merekomendasikan kepada keluarga/relasi. Cukup banyak dijumpai generasi ke-2 atau ke-3 dari pasien memilih untuk berobat dan memeriksakan kesehatan/kehamilan di klinik ini. Pada 9 April 2021, Klinik berbenah menjadi RS Citra Sundari yang secara resmi dibuka oleh Walikota Cilegon Bp. H. Helldy Agustian, SE, SH, MH demi meningkatkan kualitas & mutu layanan dengan fokus untuk memberikan pelayanan dan perawatan yang lebih baik demi kehidupan masyarakat yang lebih baik. "Better care for a better life".



B. Visi, Misi, Motto Dan Nilai Nilai RS Citra Sundari Cilegon

Visi

Menjadi rumah sakit terdepan dan terpercaya di Banten dengan pelayanan Kesehatan yang ramah dan berkualitas.

Misi

1. Mengembangkan sumber daya manusia yang loyal, ramah, berkompeten, dan professional.
2. Menyediakan sarana dan prasarana rumah sakit yang lengkap, aman, dan nyaman sesuai kebutuhan.
3. Melakukan Kerjasama sinergis dengan pihak terkait untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Motto

"Better care for a better life". (Melayani dengan baik untuk kehidupan masyarakat Rumah Sakit)

Tata Nilai

Tata nilai adalah sikap dan sifat yang mesti dimiliki oleh karyawan Rumah Sakit Citra Sundari sebagai berikut :

SRIKANDI

SIGAP	= Cepat dalam pelayanan, tanggap menghadapi situasi dan tepat penanganan
RAMAH	= Senyum - Salam - Sapa
INTEGRITAS	= Jujur - Disiplin dan bertanggung jawab
KOMPETEN	= Cakap dan Mahir sesuai bidang keahliannya
AMANAHAH	= Terpercaya - loyal dan dapat menjaga rahasia
PEDULI	= Empati - perasaan ikut merasakan penderitaan orang lain
IKHLAS	= Bekerja dengan penuh hati

C. Logo Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon



Gambar 2.1
Logo RS Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon

Sumber : <https://rscitrasundari.com/assets/img/logo.png>

D. Fasilitas Dan Pelayanan

Fasilitas layanan yang tersedia di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon mencakup beberapa ruangan medis seperti :

Fasilitas

Tabel 2.1
Fasilitas RS Citra Sundari Cilegon

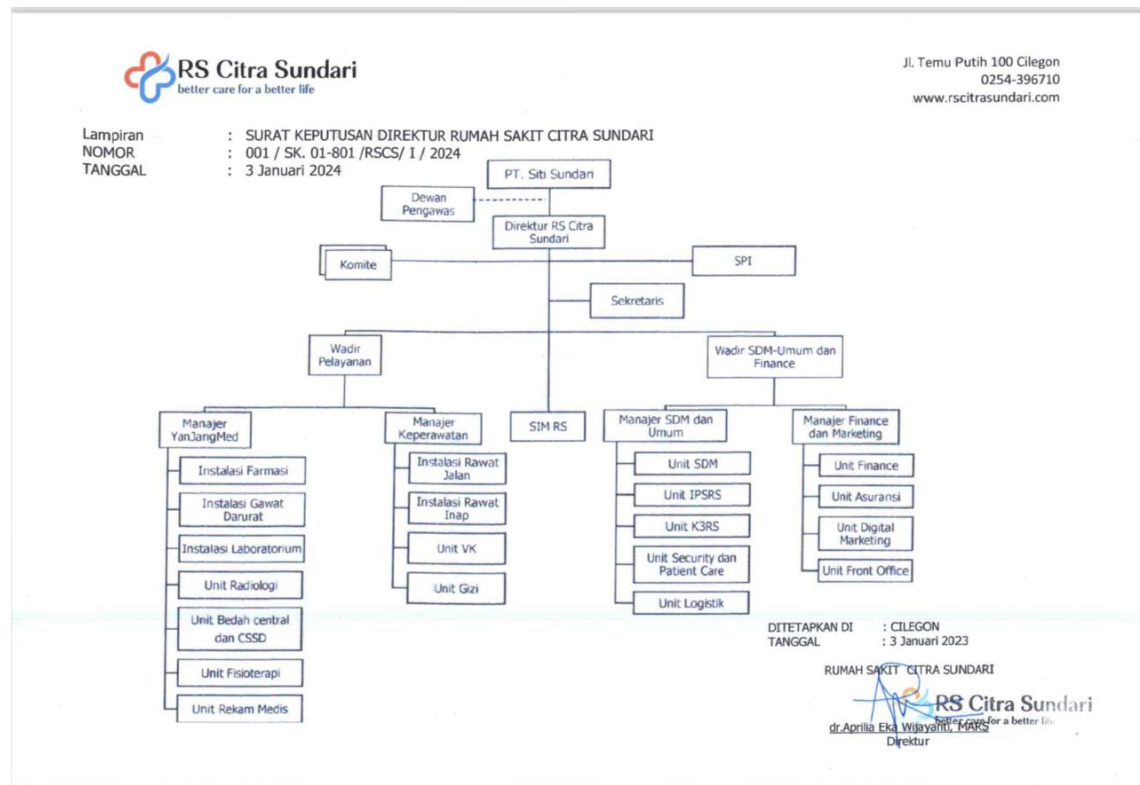
1. Admission Lobby dengan suasana nyaman & aman menerapkan protokol kesehatan
2. Poliklinik Rawat Jalan didesain dengan fokus kenyamanan pasien dan keluarga
3. Poliklinik Rawat Jalan didesain dengan fokus kenyamanan pasien dan keluarga
4. Rawat Inap dengan 53 tempat tidur yang terbagi dalam 4 kelas: Kelas VIP, Kelas 1, Kelas 2, Kelas 3
5. IGD 24 jam dengan 8 tempat tidur
6. Intensive Care Unit & Neonatal Intensive Care Unit
7. Ambulance yang selalu stand by
8. Delivery Suite Kamar Bersalin
9. 2 Operating Theatres Kamar Operasi modern dengan HEPA filter
10. Instalasi Farmasi 24 jam, Instalasi Gizi, CSSD, Laboratorium & Radiologi

Pelayanan

Tabel 2.2
Pelayanan RS Citra Sundari Cilegon

1. Fisioterapi & Tumbuh Kembang meliputi layanan fisioterapi, stroke exercise, infrared, TENS, terapi wicara, okupasi terapi, baby & mom massage (pijat ibu & bayi), dll
2. 24 jam Swab Antigen terintegrasi dengan aplikasi PeduliLindungi
3. 24 jam Suntik KB
4. Vaksinasi COVID-19 serta Imunisasi Dasar dan Lanjutan meliputi BCG, DPT (Infanrix Hexa & Biofarma Pentabio), Polio, Campak
5. Perawatan gigi secara umum termasuk Dental Spa dan Penambalan Estetik. Senyuman Anda adalah prioritas kami
6. USG 2D & 4D dengan teknologi terbaru untuk hasil screening yang lebih baik
7. Senam Hamil terjadwal dengan metode Prenatal Gentle Yoga dipandu instruktur berpengalaman dilanjutkan dengan sharing informasi seputar kesehatan kehamilan langsung dari ahlinya
8. Teknik operasi metode ERACS (Enhanced Recovery after Caesarean Section) dengan langkah pemulihan cepat pada tahap pre, intra dan pasca operasi caesar secara nyaman.

E. Struktur Organisasi



Gambar 2.2
Struktur Organisasi RS Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon

Sumber : Tenaga Kerja RS Citra Sundari Cilegon

Tugas dan fungsi :

1. Manajer Finance dan Marketing

Manajer finance dan Marketing memiliki keterampilan untuk merancang, mengorganisir, dan mengelola aspek keuangan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Selain itu, individu tersebut juga memiliki kemampuan untuk memahami dan menyusun jurnal keuangan untuk keperluan perusahaan. Dan Apabila suatu perusahaan menghadapi situasi yang tidak sesuai dengan visi dan misi keuangan, tanggung jawab utama jatuh pada manajer keuangan. Sebaliknya, jika perusahaan memperoleh keuntungan berlebih, manajer keuangan menjadi pihak yang pertama kali diapresiasi. Tidak hanya itu dalam naungan manajer finance dan marketing di RS Citra Sundari Cilegon ada beberapa divisi yaitu Unit finance, Unit Asuransi, Unit Digital Marketing dan Unit Front Office/ Customer Relation.

2. Manajer Keperawatan

Perawat manajer adalah perawat yang memiliki tanggung jawab terhadap suatu unit di Rumah Sakit, Puskesmas, atau Klinik. Tugas perawat manajer mencakup perencanaan perawatan pasien, peningkatan kualitas layanan, penetapan tujuan, dan pengelolaan anggaran. Selain itu, perawat manajer juga bertanggung jawab untuk menyusun jadwal dan penugasan staf, mengevaluasi kinerja, merancang pengembangan profesional, serta menyediakan peluang untuk peningkatan pendidikan dan karier yang berkelanjutan. Oleh karena itu, perawat manajer memiliki tanggung jawab penting dalam memastikan bahwa staf melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan menjaga agar seluruh operasional berjalan efisien.

3. Unit Front Office/ Customer Relation

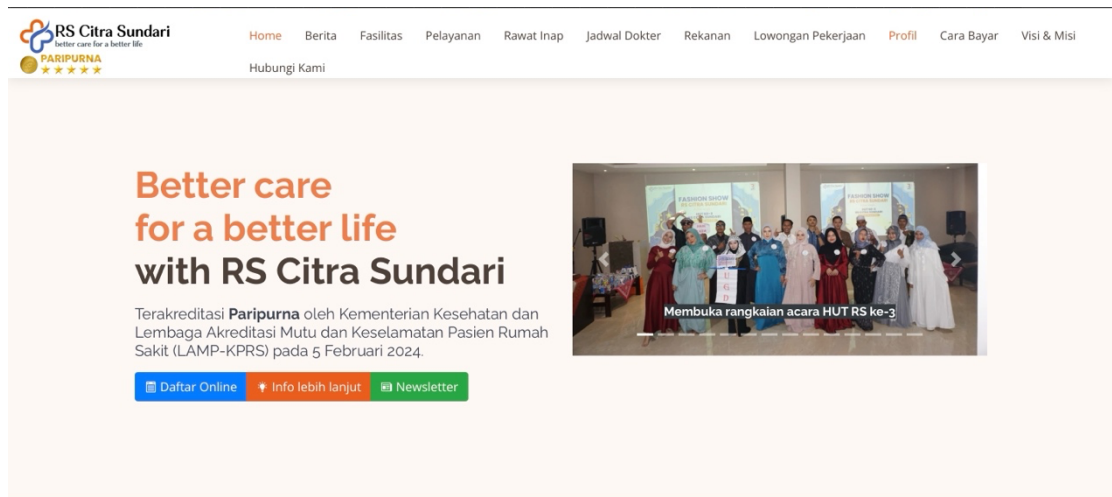
Rumah Sakit Citra Sundari mempunyai divisi Unit Front Office sekaligus Customer Relation. Customer Relations memiliki fokus pada dua aspek utama, yakni pengelolaan pelanggan yang telah ada (customer retention) dan penjangkaran pelanggan baru (customer acquisition). Usaha untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada dapat dicapai melalui strategi kepuasan pelanggan jangka panjang, yang diimplementasikan melalui penciptaan nilai tambah bagi pelanggan (customer value).

F. Akun Media Sosial RS Citra Sundari Cilegon

Rumah Sakit Citra Sundari memiliki beberapa akun media sosial, antara lain: Instagram, Website dan Facebook. Keberadaan akun-akun ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tentang Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, serta memungkinkan jangkauan yang lebih luas kepada masyarakat. Keterangan gambar di bawah ini menunjukkan akun media sosial yang dimiliki oleh Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon.

1. Website

Website resmi Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dapat diakses dengan mudah melalui mesin pencari Google dengan menggunakan kata kunci “RS Citra Sundari Cilegon” Dengan melakukan pencarian sederhana tersebut, pengguna dapat dengan cepat menemukan link langsung ke website resmi Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon tersebut.



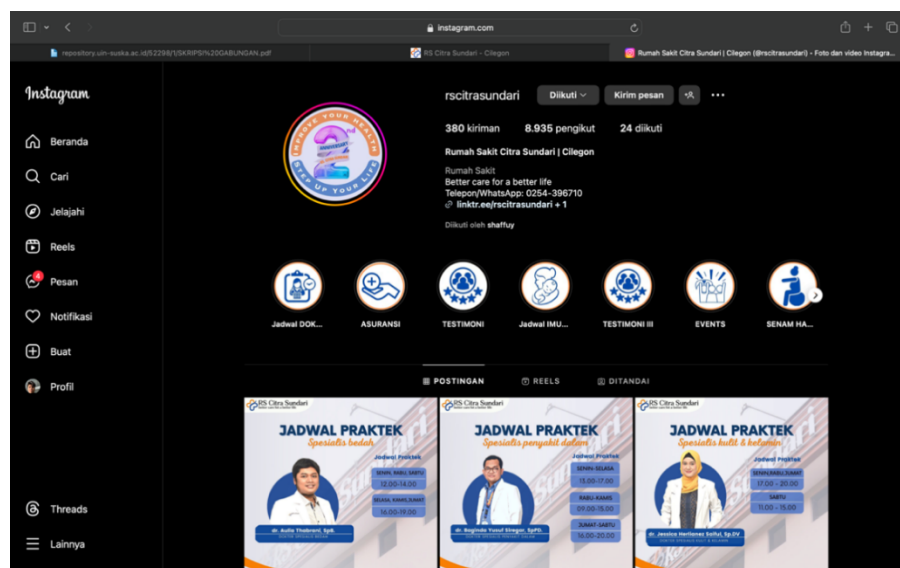
Gambar 2.3

Beranda Web RS Citra Sundari Cilegon

Sumber : <http://www.rscitrasundari.com>

2. Instagram

Profil media sosial Instagram resmi milik Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon adalah sumber daya informasi yang kaya akan konten-konten tentang kesehatan dan mencerminkan identitas dari Rumah Sakit tersebut. Dalam akun Instagram mereka, pengikut dapat menemukan cuplikan-cuplikan kesehatan dari Dokter/dokter, jadwal dokter, poster poster kesehatan, serta sorotan dari acara-acara dan kegiatan yang diadakan oleh Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon.



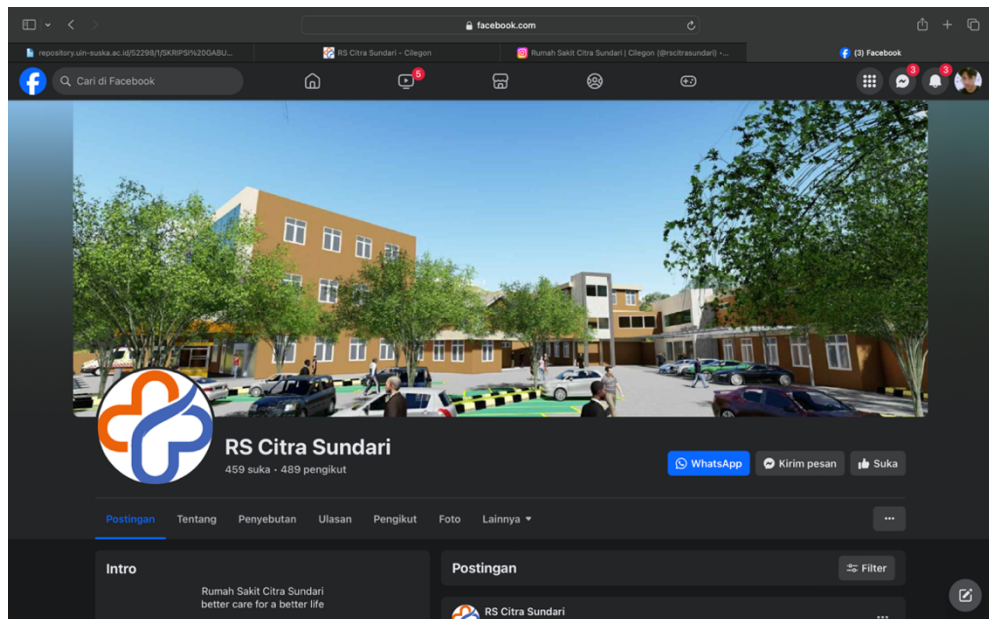
Gambar 2.4

Beranda Instagram RS Citra Sundari Cilegon

Sumber : <https://www.instagram.com/rscitrasundari/?hl=en>

3. Facebook

Selain profil media sosial pada Website dan Instagram yang dinamis, Rumah Sakit Citra Sundari juga memiliki kehadiran yang kuat di platform Facebook. Halaman Facebook resmi RS Citra Sundari ini menjadi tempat di mana pengikut dapat mendapatkan pembaruan terkini tentang acara-acara spesial, jadwal dokter, dan berita-berita terkait kesehatan.



Gambar 2.5

Beranda Facebook RS Citra Sundari Cillegon

Sumber :

BAB III

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, penulis akan menguraikan temuan dan pembahasan terkait dengan data yang menyoroti Strategi Customer Relations Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Proses penelitian melibatkan wawancara dengan berbagai narasumber, termasuk customer relations/marketing, Kepala Keperawatan, Perawat, dan Pasien Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan menjawab pertanyaan yang dirumuskan dalam masalah penelitian, yaitu "Strategi Customer Relation Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien". Hasil penelitian yang telah diperoleh akan dijabarkan dalam sub bab dan dianalisis secara kualitatif, sehingga dapat menghasilkan data yang lebih mudah dipahami.

Seperti yang telah diuraikan dalam bagian bab 2, Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon merupakan lembaga kesehatan swasta di wilayah Cilegon. Setiap tahun, RSCS Cilegon mengimplementasikan program-program dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelayanan bagi pasiennya. Secara rutin, mereka juga melakukan survei kepuasan pelanggan, yang dikelola oleh bagian Customer Relation yang dipimpin oleh Oktioza Pratama. Hasil survei ini kemudian dibahas terlebih dahulu dengan kepala subbagian umum dan Kepala Rumah Sakit, Siti Sundari S.ST, M.Kes.

Di Rumah Sakit Daerah Cilegon, tugas Manajer Finance dan Marketing dan Kepala Rumah Sakit melibatkan pemantauan pelaksanaan program Customer Relation (CR) di Rumah Sakit serta penyusunan kuesioner yang akan didistribusikan kepada pasien. Dalam menjalankan tugasnya, Manajer Finance dan Marketing dibantu oleh tim customer relation. Lebih dari sekadar melakukan wawancara kepuasan pelanggan atau pasien, Manajer Finance dan Marketing dan tim Customer Relation juga menjalankan tugas-tugas lain dengan tujuan memperkuat hubungan dengan pasien dan meningkatkan kepuasan pelayanan di rumah sakit melalui berbagai kegiatan internal.

Dalam konteks penelitian ini, Manajer Finance dan Marketing dan tim Customer Relation memiliki peran penting sebagai narasumber utama. Peneliti berhasil mengumpulkan data mengenai strategi customer relation (CR) Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon melalui berbagai program yang telah dijalankan. Peneliti juga melakukan wawancara kepuasan dalam pelayanan terhadap pasien, yang dijelaskan sebagai berikut :

Tabel

Nama Narasumber, Jabatan atau posisi, Waktu wawancara dan Lokasi Wawancara

Nama	Jabatan / posisi	Waktu Wawancara	Lokasi Wawancara
Oktioza Pratama	Customer Relation RS Citra Sundari Cilegon.	24 Mei 2024	RS Citra Sundari Cilegon
Jannatul Amaliyah	Kepala Keperawatan	27 Mei 2024	RS Citra Sundari Cilegon
Imroatus S	Perawat	28 Mei 2024	RS Citra Sundari Cilegon
Widya	Customer Service	29 Mei 2024	RS Citra Sundari Cilegon
Imtiazul Fiqroh	Pasien	30 Mei 2024	RS Citra Sundari Cilegon
Junius Roma Tuko	Pasien	30 Mei 2024	RS Citra Sundari Cilegon
Linda Purnama	Pasien	30 Mei 2024	RS Citra Sundari Cilegon
Zaka	Pasien	31 Mei 2024	RS Citra Sundari Cilegon
Hajatun M	Pasien	31 Mei 2024	RS Citra Sundari Cilegon
Oonzaratun Nufus	Pasien	31 Mei 2024	RS Citra Sundari Cilegon

A. Bentuk dan Pengelolaan Pelayanan Kepada Konsumen

Menurut Winer (2001 : 98-100) sebuah program hubungan yang luas ditunjukkan dalam 4 contoh yaitu layanan pelanggan, frekuensi/program loyalitas, penyesuaian, dan pembangunan komunitas. Salah satunya yaitu keutamaan kegunaan web baik bisnis online dan offline. Bentuk dan pengelolaan pelayanan di sebuah rumah sakit adalah menjaga pasien dan membangun loyalitas mereka. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan implementasi sistem manajemen hubungan pelanggan yang efektif, yang melibatkan pengembangan kegiatan yang berfokus pada pasien. Hal ini dapat dicapai dengan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan penyediaan layanan yang tinggi mutunya. Dengan memusatkan perhatian pada pasien, rumah sakit dapat melakukan proses pelayanan yang memastikan keinginan, kebutuhan, dan harapan pasien dipenuhi secara optimal.

1. Bentuk Informasi dan Proses Admisi/Pendaftaran

a. Pendaftaran Pasien Baru dan Pasien Lama Rawat Jalan

Bagi pasien yang ingin mendaftar, pasien harus melakukan pengambilan nomer yang telah disediakan oleh pihak admisnistrasi

RS Citra Sundari Cilegon. Tempat pendaftaran Pasien Rawat jalan dibedakan dengan Pasien Umum dan Pasien Asuransi. Kemudian pasien harus menunggu panggilan sesuai nomer antrian yang telah diambil. Kemudian setelah pasien dipanggil oleh petugas. Petugas akan memberikan salam seperti SOP yang telah ditentukan oleh pihak rumah sakit, kemudian petugas akan mewawancara untuk mengecek ulang data untuk mengetahui maksud dan tujuan pasien berobat ke rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, Data identitas pasien yang telah dicek ulang kebenarannya dimasukkan ke dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Berdasarkan data yang terdapat dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit maka petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan membuat kartu berobat yang berisi nomer rekam medis, nama, tempat tanggal lahir dan alamat, sebagai identitas pasien berobat di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon. Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan menginformasikan poliklinik mana yang akan dituju dan pasien diharap menunggu antrian di tempat duduk yang disediakan di depan poliklinik serta mengingatkan pasien untuk selalu membawa kartu berobat tersebut jika berobat kembali ke RS Citra Sundari Cilegon.

b. Pendaftaran Online lewat Website Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon

RS Citra Sundari Log out

Pendaftaran Online
Poliklinik Rawat Jalan

Buat Pendaftaran Baru

Pasien
126065 - Sdr. Arkan Nafis Hibatullah Gunawan

Penjamin
Umum

Dokter
Pilih Dokter

Tanggal
23-05-2024

Metode Pembayaran
Pilih Metode Pembayaran

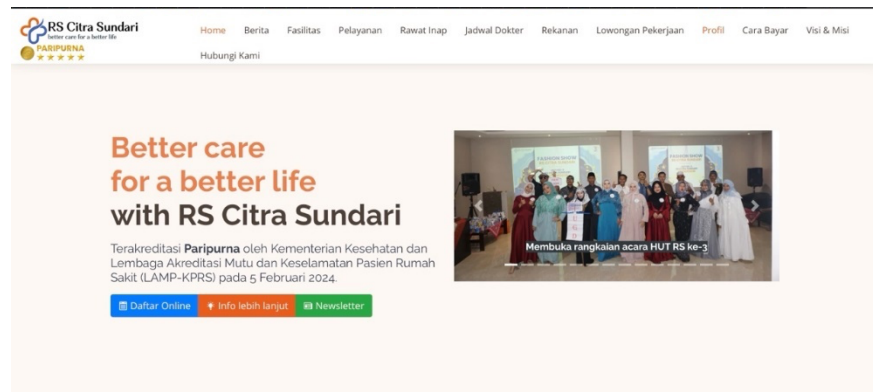
Jadwal hari: Kamis, 23-05-2024
Tidak ada jadwal praktek

Syarat & Ketentuan Pendaftaran Online

- Pendaftaran online bertujuan untuk mempercepat proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit
- Untuk instruksi cara bayar, silahkan membuka halaman berikut
- Nomor antrian tidak diberikan setelah pendaftaran terkonfirmasi

Gambar 3.1
Pendaftaran Online RS Citra Sundari Cilegon

Sumber : <https://daftar.rscitrasundari.com>



Gambar 3.2

Beranda Web RS Citra Sundari Cilegon

Sumber : <http://www.rscitrasundari.com>

Rumah sakit citra sundari cilegon mempunyai website untuk memudahkan registrasi para pasien untuk mendaftar online terkait konsultasi keluhan pasien, selain itu kita juga memudahkan para pasien untuk memilih dokter dari poli yang pasien keluhkan. Selain itu pihak rumah sakit juga memudahkan pasien untuk pembayaran secara online setelah pasien melakukan registrasi, dan setelah itu pasien akan mendapatkan whatsapp dari Pihak rumah sakit terkait Jadwal konsultasi kepada dokter.

Rumah sakit juga memberikan layanan informasi terkait Berita, pelayanan, jadwal dokter, serta fasilitas yang ada dirumah sakit citra sundari cilegon. Dari website Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon pihak rumah sakit memberikan kemudahan Agar pasien bisa mengatur waktu konsultasi dengan informasi yang diberikan terkait jadwal praktek dokter poli yang pasien tuju.

c. Pendaftar pasien melalui Owner/Customer Relation

Untuk memastikan pelayanan yang memuaskan bagi pasiennya. Hasil wawancara dengan narasumber, yang juga berperan sebagai Owner dan Customer Relation di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, mengungkapkan bahwa pendaftaran melalui

Owner/Customer Relation di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dibangun dengan pendekatan yang lebih humanis dan sederhana. hal tersebut adalah salah satu menjaga hubungan dengan customer, bukan karena pendaftaran sedikit orang, beberapa asuransi di Cilegon, kami sangat Keep atau jaga. Jadi kita memberikan salah satu keunggulan menggunakan layanan rawat inap atau rawat jalan, pasien tanpa harus mengantri, bisa mendaftar melalui owner agar cepat karena terkadang untuk melakukan pendaftaran online late respon, karena tim pendaftaran fokus kepada pasien yang onsite saat mendaftar. Keputusan ini diambil untuk menjawab kebutuhan Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dalam mengatasi situasi ketika pendaftaran sedang sibuk dan respon lambat.

“saya buka pendaftaran lewat saya, kenapa, karena pendaftaran biasanya sibuk dan juga mereka kan handlenya bukan hanya pasien yang onlinesaja tetapi yang offline juga mereka handle. Ketika pendaftaran offline tidak berhenti dengan pasien yang berdatangan, otomatis mereka akan slowrespon, lalu apa yang saya lakukan, saya bantulah tugas mereka, saya split pendaftaran dari saya artinya, kita juga berfikir karna mereka sekali berobat dan itu berulang kali dan pelanggan juga jadi berfikir ‘oh iya saya nih pasien yang diperhatikna banget loh’ mungkin pasiennya hanya saya doang, disatu sisi mereka mungkin kalau rumah sakitnya sepi wajar tapi kalau rumah sakit yang ramai dan semua pasien ke handle berarti itu kesuksesan dari bagian customer relation.” (Customer Relation Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon)

Pendaftaran melalui Owner/Customer Relation menjadi pilihan karena adanya dukungan dari tim Customer Relation di Rumah Sakit Citr Sundari Cilegon, yang membantu dalam menangani situasi ketika pendaftaran sedang ramai dan respon lambat. Dengan mempertimbangkan padatnya jumlah pasien di rumah sakit, implementasi Pendaftaran Lewat Owner/Customer Relation diharapkan dapat menyederhanakan proses pendaftaran dan meningkatkan kepuasan pasien. Dengan konsep ini, pasien diharapkan merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Melalui konsep pelayanan pendaftaran

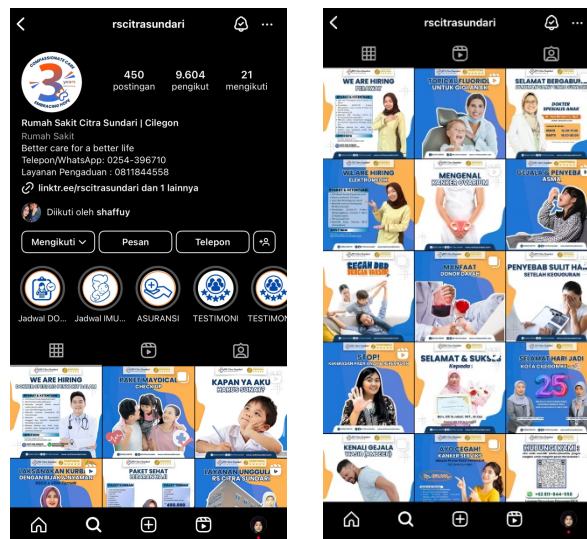
Lewat Owner/Customer Relation, Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon bertujuan untuk memberikan layanan yang efisien, cepat, dan dapat diakses selama 24 jam. Konsep ini dirancang untuk mengurangi waktu tunggu pasien dalam mengurus administrasi, sehingga proses pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat dan efisien.

2. Bentuk Informasi Kesehatan lewat Social Media

Tentu pihak Rumah Sakit harus membuat account untuk perusahaan. Di Facebook, bisa memanfaatkan facebook page, di mana kita dapat meletakkan profile, mengirim catatan, foto-foto, atau membuka forum diskusi. Setelah ini dibuat, undanglah pelanggan untuk menjadi fans. Ini dapat dilakukan secara manual, dengan mencari satu-satu pelanggan (untuk pelanggan premium dengan jumlah relatif sedikit), atau bisa menggunakan *social media ad* untuk mengundang dan menjangkau mereka secara cepat. Media sosial seperti facebook atau twitter lebih nyaman bagi pelanggan. Tidak seperti website atau newsletter yang relatif satu arah, media sosial memfasilitasi respons langsung, sehingga kontrol dari pelanggan sendiri lebih kuat. Kenyamanan ini diharapkan dapat menjadi perekat sehingga mereka selalu dekat dengan kita atau produk yang ditawarkan (Anang Firmansyah, 2020).

Rumah Sakit Citra Sundari memiliki beberapa akun media sosial, antara lain: Instagram dan website Rumah Sakit Keberadaan akun-akun ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tentang Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, serta memungkinkan jangkauan yang lebih luas kepada masyarakat. Keterangan gambar di bawah ini menunjukkan akun media sosial yang dimiliki oleh Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon.

a. **Instagram**



Gambar 3.3

Beranda dan Postingan Intagram RS Citra Sundari Cilegom

Sumber : <https://www.instagram.com/rscitrasundari/?hl=en>

Media Social Instagram yang dibuat oleh Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dan masuk dalam bentuk Informasi Kesehatan Lewat Social Media. Bentuk Informasi dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tentang Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, informasi yang terdapat pada media social instgaram ini diantara lain Jadwal Dokter, Jadwal Imunisasi anak, Asuransi, Event Rumah Sakit, Senam Ibu Hamil dan sebagainya. serta memungkinkan jangkauan yang lebih luas kepada masyarakat.

3. Pelayanan/ komunikasi Rawat Jalan dan Rawat Inap

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang selalu setia mendampingi pasien selama 24 jam. Selama 24 jam itu juga perawat selalu kontak dengan pasien. Banyak interaksi yang terjalin selama kebersamaan tersebut. Komunikasi yang terjalin antara perawat dan pasien menjadi hal yang sangat penting karena hal tersebut menunjang proses kesehatan pasien, oleh karena itu perawat harus memahami bagaimana melakukan komunikasi dengan pasien.

Perawat Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon perlu menjalin interaksi yang positif. Perawat harus terus menjalin komunikasi dengan pasien dengan terus melakukan pendekatan kepada pasien dan berusaha untuk membuat pasien nyaman dengan keberadaan perawat, sehingga pasien akan dengan leluasa merespon setiap pengkajian yang dilakukan oleh perawat. Dengan komunikasi yang baik juga pasien akan merasa mendapatkan dukungan, pasien merasa diperhatikan dan pikiran positif akan muncul pada pasien sehingga proses penyembuhan akan cepat tercapai.

Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon memiliki kompetensi komunikasi yang harus dimiliki tenaga kerja Kesehatan di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon Dalam pelayanan rawat jalan dan inap. Dalam menjalin komunikasi dengan pasien, perawat perlu memberikan perhatian yang penuh, mendengarkan dengan penuh perhatian. Selama interaksi dengan pasien, perawat harus mendengarkan semua yang disampaikan oleh pasien. Memberikan ruang kepada pasien untuk menyampaikan semua keluhan yang dirasakan oleh pasien. Perawat harus memperlihatkan sikap yang terbuka sehingga pasien merasa nyaman untuk berkomunikasi dengan perawat, karena pasien kadang-kadang merasa ragu untuk menyampaikan semua keluhan yang mereka rasakan. Prinsip komunikasi Terapeutik (Devito, 2016; Chichirez & Purcarea, 2018) dalam (Rayhaniah, 2020:91)

a. Komunikasi efektif

keterampilan komunikasi yang kuat sangat penting untuk membangun kemitraan yang Bahagia di semua bidang kehidupan. Termasuk hubungan romantic, bisnis, dan keluarga. Alat yang sangat penting dalam mencoba menanggapi orang lain adalah komunikasi. Namun, komunikasi juga sangat penting dalam proses berkomunikasi dengan pasien bukan hanya tentang menjawab. Namun perawat di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon juga mempelajari komunikasi sejak usia muda, tapi komunikasi yang sukses membutuhkan keterampilan mendengarkan dan berbicara.

“petugas harus bersikap ramah tentunya harus sesuai SOP-nya, kita disini kebidanan jadi harus welcome dengan pasien, harus memiliki komunikasi yang baik agar pasien juga nyaman dengan kita, waktu awal pasien masuk kita

terima, pasien masuk bisa dari ugd atau poli kandungan awal kita periksa kita ananese berupa tensi kita cek dari kepala sampai bawah karna kita juga ruang bersalin kita juga ada ruang tunggu juga setelah ada hasil dari dpjp atau dokter penanggung jawab spesialis kandungan tentunya ya kemudian setelah itu sesuai instruksi dokternya bagaimana, kalau kebidanan ada fase telaten dan fase aktif untuk persalinan bisanya hanya observasi saja, dan semua instruksi dari dokter dpjp itu tadi” (Manajer Keperawatan RS Citra Sundari Cilegon)

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa seorang petugas yang memiliki komunikasi yang baik yang diberikan kepada pasien, pasien yang sudah masuk berada di rumah sakit petugas harus memberikan pelayanan yang ramah sesuai SOP rumah sakit, mengarahkan pasien yang sakit apa dan harus ditempatkan dipoli mana, sebisa mungkin petugas menjalankan komunikasi yang baik agar pasien pun merasa dilayani dalam hal ini Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kepuasan pasien adalah aspek komunikasi yang efektif.

b. Empati

Pelayanan Rumah Sakit harus bisa bersikap baik dan sopan karena itu sangat diperhatikan oleh pasien dalam proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon pada dimensi empati secara nyata meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan Kesehatan, dengan ini pasien merasa nyaman dengan sikap baik yang diberikan oleh rumah sakit.

“tentunya kita petugas dengan kita wajib menunjukkan rasa empati kita terhadap pasien dengan caranya kita sentuhan dengan edukasi dengan penjelasan yang baik dan benar ya semua pelayanan bisa kita menunjukkan empati kita kepada pasien, apalagi pasien persalinan ada yang nyeri ada yang mules bahkan sampai ada yang teriak teriak karna kesakitan ya itu kita harus menunjukkan rasa empati kita dengan support dengan Tindakan kita harus melakukan itu.” (Manajer Keperawatan RS Citra Sundari Cilegon)

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa seorang perawat yang berperilaku empati dan perhatian akan membantu dalam memperbaiki hubungan baik antara perawat dengan pasien sehingga menjadikan pasien merasa diperhatikan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan dalam aspek Empati dan Perhatian

c. Perilaku Suportif

Perilaku suportif yang dimiliki perawat rumah sakit adalah serangkaian tindakan dan sikap yang bertujuan untuk memberikan dukungan emosional, fisik, dan psikologis kepada pasien, keluarga pasien, serta rekan kerja dalam konteks perawatan kesehatan. Perilaku ini mencakup berbagai aspek yang membantu menciptakan lingkungan yang positif dan kondusif bagi proses penyembuhan dan kesejahteraan pasien. Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon mempunyai Perawat yang memiliki perilaku suportif perawat mampu Meningkatkan Kesejahteraan Pasien Membantu pasien merasa didukung secara emosional dan psikologis, yang dapat mempercepat proses penyembuhan dapat Meningkatkan Kualitas Perawatan Dengan mendukung pasien secara holistik, kualitas perawatan keseluruhan dapat ditingkatkan, serta Meningkatkan Kepuasan Pasien, Pasien yang merasa didukung dan dipahami cenderung lebih puas dengan perawatan yang mereka terima.

“Salah satu contoh adalah ketika saya merawat seorang pasien yang baru saja didiagnosis dengan penyakit kronis. Saya duduk bersama mereka dan keluarganya, memberikan penjelasan mendetail tentang kondisi tersebut, dan menawarkan dukungan emosional serta sumber daya tambahan seperti konseling atau grup dukungan.” (Manajer Keperawatan RS Citra Sundari Cilegon)

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa seorang perawat yang berperilaku suportif dengan memberikan dukungan psikologis dan emosional mampu meningkatkan kepuasan pasien serta pasien yang menerima dukungan dari perawat merasa didukung

dan dipahami bahkan lebih puas dengan perawatan yang pasien terima.

d. Keterbukaan

Sikap keterbukaan sangat penting karena membantu membangun kepercayaan antara pasien dan tenaga medis. Ketika pasien merasa bahwa mereka diberikan informasi yang lengkap dan jujur, mereka lebih cenderung merasa aman dan nyaman. Ini juga memungkinkan pasien untuk membuat keputusan yang lebih baik mengenai perawatan mereka, yang dapat meningkatkan hasil kesehatan secara keseluruhan.

“Sikap terbuka kepada pasien berarti kita sebagai tenaga kesehatan memberikan informasi yang jelas, jujur, dan lengkap kepada pasien. Ini mencakup penjelasan mengenai kondisi kesehatan mereka, pilihan pengobatan, prosedur yang akan dilakukan, dan apa yang diharapkan selama masa perawatan. Sikap ini juga melibatkan mendengarkan kekhawatiran dan pertanyaan pasien dengan empati dan tanpa menghakimi.” (Manajer Keperawatan RS Citra Sundari Cilegon)

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa seorang perawat yang berperilaku terbuka, dengan memberikan sikap terbuka kepada pasien berarti perawat sebagai tenaga kerja Kesehatan memberikan informasi yang jelas, jujur dan lengkap kepada pasien perawat juga menjelaskan mengenai kondisi kesehatan pasien. Selama masa perawatan perawat melibatkan kekhawatiran dan pertanyaan pasien dengan empati dan tanpa menghakimi.

4. Penanganan Keluhan

Menurut Wilcox, dkk., (2014) customer service dalam segala hal adalah bagian utama dalam public relation. Jika terdapat masalah atau serangkaian masalah dapat merusak reputasi perusahaan dan mengikis kepercayaan masyarakat terhadap produk dan layanan. Kepuasan pelanggan sangat penting karena itu merupakan hal utama. Keluhan pendaftaran rumah sakit adalah ekspresi ketidakpuasan atau ketidaknyamanan yang

disampaikan oleh pasien atau pengunjung terkait dengan proses atau pengalaman mereka saat melakukan pendaftaran, waktu tunggu dan sebagainya di rumah sakit. Keluhan ini dapat mencakup berbagai aspek dari proses pendaftaran, seperti waktu tunggu, prosedur, pelayanan staf, serta kualitas dan efisiensi sistem yang digunakan.

Menurut Theaker (2004 : 241-242) Tujuan, dampak dapat mencakup peningkatan pengetahuan tentang produk perusahaan. Kegiatan hubungan konsumen meliputi Fungsi utama Customer Service adalah menangani keluhan pelanggan melalui kantor hubungan pelanggan. Fungsi lain memberikan bantuan kepada pasien dalam memahami dan mengakses berbagai fasilitas dan layanan yang ditawarkan. termasuk memberikan panduan tentang Rumah Sakit, jadwal dokter, dan juga memberikan bantuan administratif seperti proses pendaftaran dan pembayaran. Keluhan pendaftaran di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon bisa mencakup berbagai masalah yang sering dialami pasien atau pengunjung. Berikut ada beberapa keluhan yang dialami pasien dan cara pihak rumah sakit Citra Sundari Cilegon menangani keluhan tersebut diantara lain:

(SOP Penanganan Keluhan RS Citra Sundari Cilegon Bersifat Rahasia)

Penulis Menjelaskan Point Point dari Dokumen tentang SOP Penanganan Keluhan yang dibuat Pihak Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon. Jika Pembaca Ingin membuka akses dengan Keseluruhan, Pembaca harus meminta izin kepada Pihak Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon.

SOP penanganan keluhan pelanggan di RS Sundari tertuang dalam dokumen nomor 016/SPO.HPK/RSCS/V/2022 Halaman 1 tentang pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Tujuan Pada dokumen tersebut mengatur mengenai :

a. Pengaduan Keluhan

Saran dan masukan berupa kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja dan pelayanan yang dihasilkan dirumah sakit.

b. Konflik

Suatu atau keadaan perbedaan kehendak atau berlawanan satu sama lain sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu.

- c. Perbedaan pendapat pasien dan Keluarga
perbedaan pendapat antara pihak pasien, keluarga, DPJB atau bagian unit terkait.
- d. Penanganan pengaduan/keluhan, konflik dan perbedaan pendapat
Bagaimana cara yang harus dilakukan saat pasien atau keluarga ada keluhan dan konflik pelayanan di rumah sakit.
- e. Bukti penyelesaian pengaduan/keluhan
Bukti keikutsertaan pasien atau keluarga dalam proses penyelesaian pengaduan antara kedua belah pihak.

SOP penanganan keluhan pelanggan di RS Sundari tertuang dalam dokumen nomor 016/SPO.HPK/RSCS/V/2022 Halaman 2-6 tentang Kebijakan, Prosedur dan Unit Terkait Pada dokumen tersebut mengatur mengenai :

a. Alur

- Petugas customer service
- Pasien
- Alat tulis

b. Proses

Tata laksana penanganan/keluhan, konflik dan perbedaan pendapat sebagai berikut :

- a) Menyediakan sarana untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan, konflik dan perbedaan pendapat bisa secara lisan maupun tulisan berupa :
 - Angket atau kuisioner via google form
 - Kotak saran
 - Whatsapp
 - Telepon dan SMS
- b) Menerima pengaduan/keluhan, konflik dan perbedaan pendapat dengan:
 - Ucapkan “salam”
 - Ucapkan kata “ada yang bisa saya bantu”
 - Mendengarkan secara empati

- Tetap tenang dan kuasai diri
 - Jangan menggunakan kata-kata yang tidak boleh diucapkan seperti, kenapa, bukan urusan saya
 - Jangan memotong pembicaraan saat pengadu menyampaikan keluhan
 - Ucapkan permohonan maaf dan terima kasih setelah penerimaan pengaduan/keluhan
- c) Mengidentifikasi pengaduan/keluhan, konflik dan perbedaan pendapat seperti :
- Mengidentifikasi pasien, Riwayat/kondisi pasien (Reka Medis), membuat kronologi, kejadian, atau peristiwa, mengidentifikasi permasalahan mengenai tuntutan yang dapat terjadi oleh pengadu dengan melihat grading keluhan dan dokumen pendukung lainnya (untuk non medis seperti rincian biaya, kesalahan pengimputan tagihan, dan lain-lain).
- d) Pendapat menjadi dua, ditangani secara langsung dan tidak langsung
- Secara langsung :
 - a). pengaduan/keluhan dijam kerja
 - Keluhan diterima oleh unit kerja dengan dilaporkan ke Ka. Ruangan/unit
 - Jika masalah selesai berhenti di unit kerja, jika tidak terselesaikan, Ka. Ruangan/unit melaporkan ke case manager. Lakukan identifikasi masalah medis dan non medis, setelah itu lakukan dengan mengecek lebih detail.
- e) Penangan pengaduan/keluhan, konflik dan perbedaan
1. Data pasien
 2. Konfirmasi kejadian
 3. Jika diperlukan kronologi dapat dibuat

- Lakukan tindak lanjuti/ koordinasi kekepala bidang pelayanan. Terkait, jika tidak selesai dikepala, bidang pelayanan dapat melaporkan kekomite medik/komite keperawatan, wakil direktur jika diperlukan maka diperlukan konsultasi dan dikoordinasikan sampai dengan ke direktur rumah sakit.
- Melakukan pelaksanaan tentang telaah dan tindak lanjut pengaduan untuk diadakan temuan atau konfirmasi secara langsung kepada pasien

f) Pasien complain di luar jam kerja

- Keluhan di terima oleh unit kerja unit medis, dan staff di unit non medis.
- Jika masalah selesai berhenti di unit kerja *case closed*, jika tidak terselesaikan, staff unit melaporkan ke *case manager*.
- Identifikasi masalah medis dan non medis apabila diluar jam kerja memerlukan penanganan langsung, maka case manager berkordinasi melalui via telepon, dengan Ka. Ruangan/unit terkait atau Ka.bidang pelayanan terkait. Apabila pengaduan tidak bersifat langsung dapat menunggu jam kerja efektif.
- Melakukan pelaksanaan tentang telaah dan tindak lanjut pengaduan kepada pasien bagian efektif jika pengaduan dalam penyelesaiannya dapat ditunda.
- Secara tidak langsung :
 - a) Keluhan didapat melalui media kotak saran, angket/kuisiner dan media elektronik.
 - b) Casemanager mengidentifikasi permasalahan.
 - c) Mengkoordinasikan ke unit terkait

- d) Mencarikan Solusi dan pemecahan permasalahan, jika permasalahan tidak dapat diselesaikan di unit maka Ka. Ruangan
- e) Melapor ke case manager, jika di case manager tidak selesai juga maka di laporkan ke kepala bidang pelayanan terkait, komite medik/komite keperawatan atau konsultan jika dibutuhkan.
- f) Memberi tanggapan atas pengaduan/ keluhan dan mengucapkan terima kasih atas keluhan dan saran untuk perbaikan pelayanan.
- g) Pastikan penyelesaian masalah melakuka dilakukan dengan baik sebagai telaah dan tindak lanjut dengan pasien.

Tata laksana pelaporan pennaganan pengaduan/keluhan :

1. Setiap pengaduan/keluhan dicatat di formulir keluhan dan disimpan di file.
2. System pelaporan keluhan yang masuk direkap, ditanda tangani oleh case manager sebagai penanggung jawab dalam penyelesaian keluhan yang ada di rumah sakit.
3. Case manager akan memberikan laporan secara tertulis kepada direktur rumah sakit setiap bulan dalam laporan bulanan.
4. Adanya dokumen :
 1. Bukti pelayanan pengaduan
 2. Bukti angket/kuisoner
 3. Bukti penyelesaian keluhan.

a. Keluhan Waktu Tunggu

Kepastian waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses merupakan suatu dimensi terpenting dalam hal melakukan pelayanan kepada pasien. Kepastian waktu tunggu yang dialami oleh pasien Rumah Sakit Citra Sundari dalam mendapatkan pelayanan. Waktu yang ditunggu oleh pasien rumah Sakit Citra Sundari Cilegon sebenarnya sudah ditentukan oleh jadwal yang dibuatkan oleh pihak rumah sakit namun dikarenakan banyaknya pasien yang berobat jadi terhambat pasien yang sudah menunggu giliran, tetapi jika pasien yang berobat di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon tidak terlalu banyak maka waktu jadwal yang sudah dijanjikan dapat berjalan lancar dan tidak menunggu lama.

“Kami segera menghubungi bagian pendaftaran dan memastikan bahwa data pasien dimasukkan ke dalam sistem dengan cepat. Selain itu, kami juga memberikan penjelasan yang lebih rinci tentang prosedur antrian dan membantu pasien melalui proses pendaftaran, kami juga menjelaskan bahwa rumah sakit sedang meningkatkan sistem pendaftaran dan memberikan informasi yang lebih jelas di area antrian untuk memudahkan pasien” (Customer Relation RS Citra Sundari Cilegon)

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon. Staff rumah sakit melakukan hal hal yang sudah ditetapkan SOP rumah sakit yaitu dengan mengucapkan salam, mengucap ada yang bisa dibantu, dan mendengarkan secara empati setelah itu keluhan secara langsung akan diterima oleh unit kerja dengan dilaporkan ke Ka. Ruangan/unit. Selanjutnya pihak rs akan melakukan pelaksanaan tentang telaah dan tindak lanjut pengaduan untuk diadakan pertemuan atau konfirmasi secara langsung kepada pasien.

b. Keluhan kurangnya responsif petugas

Kepuasan pelayanan merujuk pada tingkat kepuasan atau kegembiraan yang dirasakan oleh pasien terhadap interaksi dan

layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit citra sundari cilegon. Ini berkaitan dengan bagaimana pasien merasa tentang pelayanan yang mereka terima, termasuk responsif, kecepatan, keakuratan, dan kesopanan dalam memenuhi kebutuhan atau permintaan mereka. Mengukur kepuasan pelayanan dapat dilakukan melalui berbagai metode, termasuk evaluasi langsung, dan analisis umpan balik. Bagi rumah sakit citra sundari cilegon yang berhasil dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan mereka dalam hal pelayanan sering kali memiliki pelanggan yang lebih puas, setia, dan bahkan menjadi pengadvokat mereka

“Saat menerima keluhan seperti itu, saya pertama-tama memastikan untuk mendengarkan dengan cermat apa yang menjadi ketidakpuasan pasien. Saya mencatat secara rinci masalah yang dibawa oleh pasien dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami mereka. satu contoh yang saya ingat adalah ketika seorang pasien mengeluhkan bahwa tidak mendapat tanggapan yang memadai terkait jadwal operasi yang dijadwalkan ulang tanpa pemberitahuan yang memadai. Saya segera menghubungi bagian yang terkait untuk mengklarifikasi situasi tersebut dan menjelaskan kepada pasien mengenai prosedur yang akan kami ambil untuk memperbaiki kesalahan tersebut.” (Customer Relation RS Citra Sundari Cilegon).

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon. Staff rumah sakit melakukan hal hal yang sudah ditetapkan SOP rumah sakit yaitu dengan melaporkan ke Ka. Ruangan unit. Jika masalah selesai berhenti di unit kerja, jika tidak terselesaikan, Ka. Ruangan/unit melaporkan ke case manager. Lakukan identifikasi masalah medis dan non medis, setelah. Itu lakukan dengan mengecek lebih detail.

B. Saluran Komunikasi dan Bentuk Media Komunikasi

Menurut Seitel (2017 : 324) Membangun penjualan adalah tujuan utama hubungan konsumen, Mempertahankan pelanggan lama, Menarik pelanggan baru Pemasaran produk atau layanan baru, Mengurangi biaya. Pelanggan yang puas mungkin akan kembali. pelanggan yang tidak puas mungkin tidak. Dalam menjangkau masyarakat luas, Rumah Sakit Citra Sundari membutuhkan adanya bentuk media dan saluran komunikasi untuk memanfaatkan hubungan yang telah terjalin dengan tujuan meningkatkan dan mempertahankan pelanggan. Dengan adanya saluran komunikasi dan bentuk media komunikasi di sebuah rumah sakit adalah menjaga pasien dan membangun loyalitas mereka. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan implementasi sistem manajemen hubungan pelanggan yang efektif, yang melibatkan pengembangan kegiatan yang berfokus pada pasien. Hal ini dapat dicapai dengan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan penyediaan layanan yang tinggi mutunya. Dengan memusatkan perhatian pada pasien, rumah sakit dapat melakukan proses pelayanan yang memastikan keinginan, kebutuhan, dan harapan pasien dipenuhi secara optimal.

1. Media Komunikasi RS Citra Sundari Cilegon

a. CFD Kesehatan

Bentuk Media yang Dilakukan oleh Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon adalah melakukan pelaksanaan Car Free Day (CFD) Kesehatan serta pembukaan stand pada hari Minggu di Jalan Kyai Haji Yasin, Purwakarta, Cilegon. Kegiatan ini dimaksudkan untuk memanfaatkan hubungan yang telah terjalin antara pelanggan lama dan pelanggan baru dengan tujuan meningkatkan citra Rumah Sakit Citra Sundari dan dengan adanya Program ini diharapkan dapat mengidentifikasi, menarik, dan mempertahankan pelanggan.



Gambar 3.4

Stand RS Citra Sundari Cilegon di CFD

Sumber : Pegawai RS Citra Sundari Cilegon

"Sangat penting untuk memberikan akses mudah kepada masyarakat agar mereka dapat melakukan pengecekan kesehatan tanpa beban biaya yang berat. Ya Dengan adanya akses yang terbuka dan tanpa biaya yang mahal, kita dapat mendorong masyarakat untuk lebih peduli terhadap kesehatan mereka. Ini bukan hanya tentang memberikan pelayanan, tetapi juga menciptakan kesadaran bahwa menjaga kesehatan itu penting dan dapat diakses oleh semua orang." (Customer Relation Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon)

b. Senam Ibu Hamil

Bentuk Komunikasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon adalah Dalam upaya meningkatkan kualitas kesehatan ibu dan bayi, RS Citra Sundari Cilegon telah meluncurkan inisiatif baru berupa program "Senam Hamil" yang terbuka untuk masyarakat umum. Program ini difasilitasi oleh Bidan Profesional yang memiliki keahlian dalam membimbing setiap gerakan selama sesi senam hamil. Selama partisipasi dalam kegiatan ini, peserta tidak hanya melakukan senam hamil, tetapi juga dapat melakukan konsultasi mengenai berbagai aspek seputar kehamilan dan persiapan persalinan. Ibu hamil yang secara teratur mengikuti senam hamil dapat merasakan sejumlah manfaat, termasuk peningkatan peredaran darah, peningkatan kesehatan jantung, kontrol pernafasan yang lebih baik,

penguatan otot, serta pengurangan kelelahan dan kecemasan. Hal ini berkontribusi pada peningkatan stamina, kebahagiaan, dan kesejahteraan psikologis ibu hamil. Diharapkan bahwa ibu hamil yang merasa siap secara fisik dan mental dapat menghadapi proses persalinan dengan lancar dan melahirkan bayi yang sehat. Program ini bertujuan untuk menggunakan kemitraan yang telah terjalin dengan tujuan meningkatkan pendapatan dan profitabilitas melalui kegiatan tersebut. Diharapkan bahwa program ini dapat mengenali, menarik, dan mempertahankan pelanggan.



Gambar 3.5

Kegiatan Senam Ibu Hamil RS Citra Sundari Cilegon

Sumber :

<https://www.instagram.com/stories/highlights/17858854916747315/>

“Karena minimnya ketidaktahuan mengenai teknik melahirkan ya, bisa jadi hambatan serius untuk si ibu hamil, Dalam konteks ini, peran tenaga kesehatan dan penyedia informasi kesehatan dibutuhkan sebagai kunci untuk

memberikan pemahaman yang lebih baik kepada calon ibu. Dengan begitu, diharapkan setiap ibu hamil dapat mempersiapkan diri dengan baik dan merasa lebih percaya diri menghadapi momen penting dalam kehidupan mereka. Kolaborasi antara juga keluarga, tenaga kesehatan, dan masyarakat dalam menyebarkan informasi ini menjadi krusial untuk menciptakan lingkungan yang mendukung proses persalinan yang aman dan nyaman,” (Customer Relation Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon)

Dalam wawancara yang dilakukan peneliti bahwa Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon mencapai tujuan strategis dan tujuan pratiktis.

c. Seminar Kesehatan

Rumah Sakit Citra Sundari menggelar acara penyuluhan kesehatan yang bertema “Cegah Stunting dengan A-B-C-D-E”. Acara ini dihadiri oleh para kader kesehatan dari Kota Cilegon yang antusias untuk memperluas pengetahuan mereka tentang upaya pencegahan stunting. Penyuluhan ini dibuka oleh owner RS Citra Sundari, Ibu Siti Sundari, SST, MKes dengan narasumber ahli gizi RS Citra Sundari, Eka Wardatul Jannah, S.Tr.Gz, yang memiliki pengalaman luas dalam bidang gizi dan pencegahan stunting. Dengan penuh semangat, Eka membagikan pengetahuannya kepada para peserta tentang pentingnya mencegah stunting sejak dini.



Gambar 3.6

Kegiatan Seminar Kesehatan RS Citra Sundari Cilegon

sumber : <http://www.rscitrasundari.com>

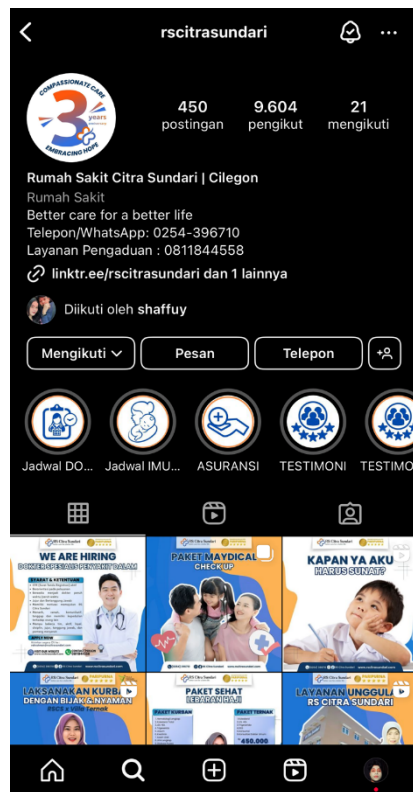
Tema “A-B-C-D-E” yang diusung dalam penyuluhan ini adalah singkatan dari langkah-langkah penting dalam pencegahan stunting: **A – Asupan Nutrisi yang Seimbang B – Bidan dan Bantuan Medis yang Berkualitas C – Cara Pengasuhan yang Baik D – Deteksi Dini dan Tindak Lanjut yang Cepat E – Edukasi kepada Masyarakat.** Melalui penyuluhan yang informatif dan interaktif ini, RS Citra Sundari berharap dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya pencegahan stunting di Kota Cilegon. Dengan kolaborasi antara tenaga medis, kader kesehatan, dan masyarakat, diharapkan angka stunting dapat diminimalkan, sehingga generasi masa depan dapat tumbuh dengan sehat dan optimal.

“program seminar kesehatan yang Rumah Sakit lakukan dengan berkolaborasi dengan kader Kesehatan yang dihadiri oleh masyarakat umum bertujuan untuk memperluas pengetahuan mereka akan upaya tentang pencegahan stunting, dengan adanya penyuluhan ini kami beserta owner Ibu sundari selaku ketua penyuluhan dan ahli gizi dengan adanya program seminar Kesehatan ini diharapkan masyarakat dapat lebih mengerti tentang pencegahan stunting agar angka stunting dapat diminimalkan oleh generasi berikutnya” (Customer Relation RS Citra Sundari Cilegon)

Dalam wawancara yang dilakukan peneliti bahwa Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon mencapai tujuan strategis dan tujuan pratiktis. Tujuan Strategis yaitu Relay information, yakni penyampaian informasi Kesehatan dari satu pihak kepada pihak lain dengan harapan akan dilanjutkan kepihak berikutnya. Dan tujuan praktis Meningkatkan pengetahuan yang meliputi, prinsip serta proses dari hakikat komunikasi antar manusia, memilih media yang tepat dan sesuai dengan konteks komunikasi Kesehatan serta

mengelola umpan balik atau dampak pesan kesehatan yang sesuai dengan kehendak komunikator dan komunik.

d. **Media Sosial *Instagram***



Gambar 3.7

Beranda Instagram RS Citra Sundari Cilegon

Sumber : <https://www.instagram.com/rscitrasundari/?hl=en>

Media sosial telah menjadi alat komunikasi yang sangat efektif bagi berbagai organisasi, termasuk rumah sakit. Instagram, dengan basis pengguna yang luas dan fitur visual yang kuat, menawarkan peluang unik bagi rumah sakit untuk berinteraksi dengan pasien, keluarga, dan komunitas mereka. Penggunaan Instagram oleh rumah sakit Citra Sundari Cilegon dapat membantu membangun reputasi, menyampaikan informasi penting, dan mendukung kampanye kesehatan masyarakat.

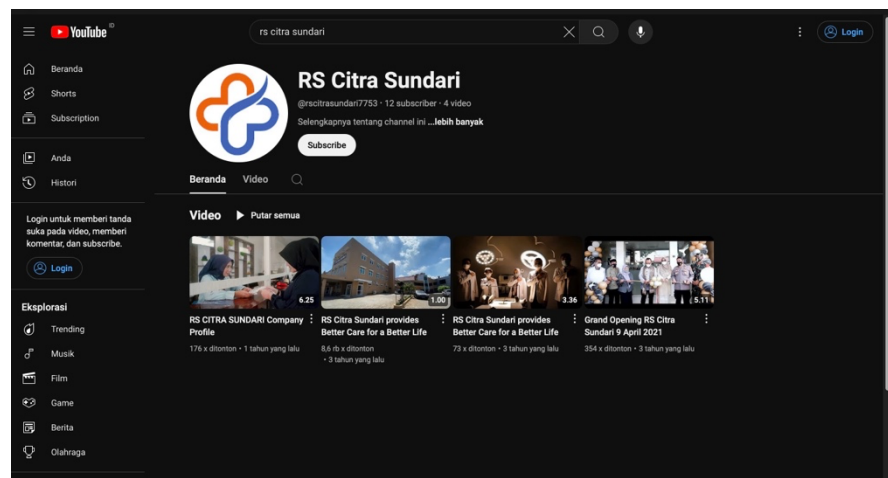
“Pihak RS memiliki alasan untuk membuat Instagram RS ini, alasan utama kami menggunakan Instagram adalah untuk meningkatkan keterlibatan dan komunikasi dengan pasien serta masyarakat luas. Instagram memungkinkan kami untuk

berbagi informasi secara visual dan menarik, seperti tips kesehatan, update layanan, dan kegiatan rumah sakit, yang dapat diakses dengan mudah oleh pengguna.”

Dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti Media dalam Komunikasi Kesehatan masuk kedalam teori, manfaat penggunaan media dalam komunikasi kesehatan dalam Memudahkan dalam penyampaian informasi. upaya menampilkan pesan atau informasi yang ingin disampaikan oleh komunikator, baik melalui media cetak, elektronika, dan media luar ruang, sehingga pengetahuan sasaran dapat meningkat dan akhirnya dapat mengubah perilaku ke arah positif terhadap kesehatan (Soekidjo, 2010) dalam (Rayhaniah, 2020).

e. Media Sosial Youtube

konsep dan bentuk bentuk komunikasi sebagai landasan awal dalam berkomunikasi sehingga mampu menyampaikan informasi yang akurat kepada klien dan tenaga Kesehatan sebagai tim kerja serta mampu memahami informasi yang diterima guna kelancaran tugas sehari-hari dan juga untuk pengembangan diri. Untuk menyebarluaskan informasi Kesehatan ada banyak media yang dapat digunakan antara lain radio, televisi, koran, pamphlet, brosur, internet, media social (twitter, facebook, dan Youtube) masuk kedalam bentuk media visual. (Rayhaniah, 2020)



Gambar 3.8

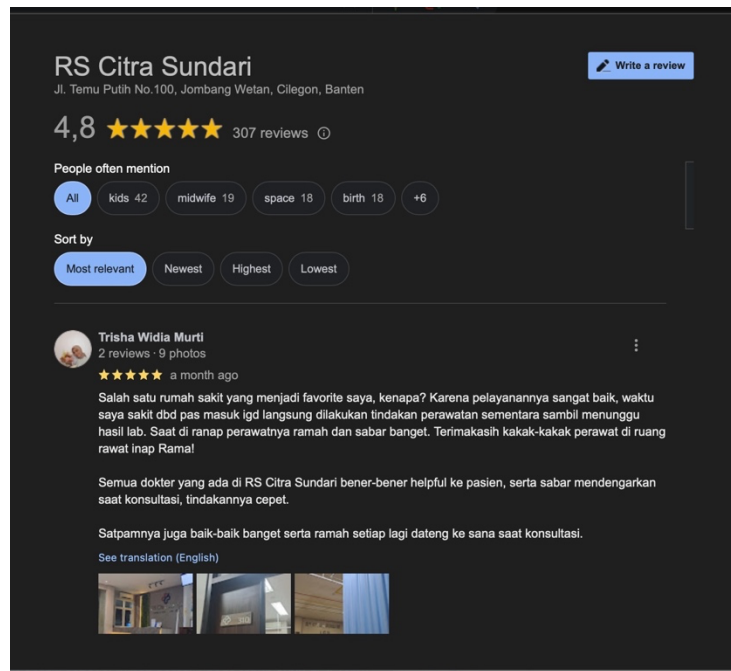
Beranda Youtube RS Citra Sundari Cilegon

Sumber : <https://www.youtube.com/@rscitrasundari7753>

Dalam hasil penelitian yang peneliti temukan bahwa Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon bahwa konsep ini masuk kedalam teori media komunikasi yaitu Multimedia, merupakan gabungan dari berbagai macam jenis media dan peralatan, serta melibatkan indera penglihatan dan indera pendengaran melalui media teks, visual diam, visual bergerak, dan audio seperti televisi, presentasi *power point*, gambar bersuara, internet dan lain-lain

f. Melakukan Survei

Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon melakukan survei evaluasi di mana pengguna dapat memberikan penilaian terhadap layanan, produk, atau bisnis dengan menggunakan sistem rating berbintang dari 1 hingga 5 bintang di rating google. Penilaian ini membantu bisnis memahami kepuasan pelanggan mereka, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan reputasi online mereka. Dengan memberikan umpan balik melalui survei rating Google, pengguna dapat membantu calon pelanggan membuat keputusan yang lebih informasi, sementara bisnis dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.



Gambar 3.9

Survei Rating Google

Sumber : <http://rscitrasundari.com>

Dalam hasil peneliti yang peneliti temukan bahwa Rumah Sakit Citra Sundari melakukan Survei lewat rating google, di mana pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap layanan, produk, atau bisnis dengan menggunakan sistem rating berbintang dari 1 hingga 5 bintang. dalam konsep melakukan survei ini masuk kedalam teori membangun komunikasi dengan konsumen dengan melakukan survei.(Anang Fimansyah, 2016)

2. Pertimbangan RS Citra Sundari Cilegon menggunakan Media Komunikasi

Menurut Seitel (2017 : 324) Membangun penjualan adalah tujuan utama hubungan konsumen. Pelanggan yang puas mungkin akan kembali, pelanggan yang tidak puas mungkin tidak. Berikut adalah beberapa tujuan umum, mempertahankan pelanggan lama, menarik pelanggan baru,

pemasaran, produk atau layanan baru,mempercepat penanganan keluhan, mengurangi biaya.

a. Mengatasi hambatan dalam hambatan usaha sasaran mencapai pemahaman sesuai yang kita inginkan (CFD Kesehatan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dari Customer Relation Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, diungkapkan bahwa rumah sakit menggunakan berbagai cara media komunikasi diantaranya CFD Kesehatan, CFD Kesehatan ini masuk kedalam tujuan hubunga konsumen dengan mempertahankan pelanggan lama dan menarik pelanggan baru. Konsultasi kesehatan gratis dilakukan pada acara CFD setiap hari Minggu di Jalan Kyai Haji Yasin, dengan tujuan memberikan kesempatan kepada masyarakat Cilegon yang mungkin mengalami gejala penyakit, namun tidak mampu untuk berkonsultasi di rumah sakit karena keterbatasan biaya. Dengan adanya CFD ini, semua orang dapat berkonsultasi secara gratis di stand Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon. Hal ini diharapkan dapat memberikan kebahagiaan kepada masyarakat Cilegon, baik yang tinggal di sana maupun yang lahir di sana. Tujuan dari program ini adalah untuk menarik perhatian pasien atau masyarakat yang belum mengenal Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, dengan harapan dapat meningkatkan jumlah pasien yang datang dan menciptakan kesan positif terhadap pasien.

b. Merangsang sasaran untuk meneruskan pesan yang diterima Kepada orang lain (Senam Ibu Hamil)

Bentuk Komunikasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon adalah Dalam upaya meningkatkan kualitas kesehatan ibu dan bayi, RS Citra Sundari Cilegon telah meluncurkan inisiatif baru berupa program "Senam Hamil" yang terbuka untuk masyarakat umum. Program ini difasilitasi oleh Bidan Profesional yang memiliki keahlian dalam membimbing setiap gerakan selama sesi senam hamil. Selama partisipasi dalam kegiatan ini, peserta tidak hanya melakukan senam hamil, tetapi juga dapat melakukan konsultasi mengenai berbagai aspek seputar kehamilan dan persiapan

persalinan. Ibu hamil yang secara teratur mengikuti senam hamil dapat merasakan sejumlah manfaat, termasuk peningkatan peredaran darah, peningkatan kesehatan jantung, kontrol pernafasan yang lebih baik, penguatan otot, serta pengurangan kelelahan dan kecemasan. Hal ini berkontribusi pada peningkatan stamina, kebahagiaan, dan kesejahteraan psikologis ibu hamil. Diharapkan bahwa ibu hamil yang merasa siap secara fisik dan mental dapat menghadapi proses persalinan dengan lancar dan melahirkan bayi yang sehat. Program ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang Kesehatan ibu hamil dan dapat mengenali, menarik, dan mempertahankan pelanggan.

c. Dapat meningkatkan minat sasaran Pendidikan (Seminar Kesehatan)

Rumah Sakit Citra Sundari melakukan Seminar Kesehatan kepada masyarakat bertujuan untuk Edukasi Pasien, Selain masyarakat umum, seminar kesehatan juga dapat menjadi kesempatan bagi pasien dan keluarga mereka untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang kondisi kesehatan mereka, perawatan yang diberikan, dan bagaimana mereka dapat mengelola kondisi kesehatan mereka secara efektif. Selain itu juga Pendidikan Masyarakat, Seminar kesehatan dapat menjadi sarana yang efektif untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang penyakit, pencegahan, dan perawatan kesehatan. Ini dapat membantu dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kesehatan dan mendorong perilaku sehat. Serta Peningkatan Citra RS Citra Sundari Cillegon Menjadi inisiatif yang proaktif dalam memberikan pendidikan kesehatan kepada masyarakat dapat meningkatkan citra Rumah Sakit Citra Sundari di mata masyarakat. Hal ini dapat membuat masyarakat merasa lebih terhubung dengan rumah sakit dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan yang disediakan.

d. Memudahkan dalam penyampaian informasi (media social instagram)

Media Social Instagram yang dibuat oleh Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dan masuk dalam bentuk Informasi Kesehatan Lewat Social Media. Bentuk Informasi dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tentang Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, kemudahan yang dibuat oleh pihak rumah sakit ini sangat efektif dalam penyampaian informasi yang terdapat pada media social instagram ini, didalam Instagram ini terdapat bbeberapa feed seputar Kesehatan dan diantara lain Jadwal Dokter, Jadwal Imunisasi anak, Asuransi, Event Rumah Sakit, Senam Ibu Hamil dan sebagainya. serta memungkinkan jangkauan yang lebih luas kepada masyarakat.

3. SOP (Standar operasional prosedur) Pengelolaan Media Komunikasi RS Citra Sundari Cilegon

SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk pengelolaan media komunikasi kesehatan sangat penting untuk memastikan penyampaian informasi yang akurat, berguna, dan dapat dipercaya kepada masyarakat. Customer Service Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon menerapkan SOP dalam pengelolaan media Komunikasi Kesehatan

a. Memberikan arahan kepada Tim

Customer relation rumah sakit citra sundari cilegon memberikan arahan kepada tim media untuk berkumpul, lalu melakukan rapat tentang konten, event atau media komunikasi yang akan diadakan tentang dari tujuan apa yang akan dicapai dalam rumah sakit citra sundari cilegon.

b. Melaksanakan pengelolaan konten dan media komunikasi publik menetapkan dan mengidentifikasi target

Dari hasil rapat pembahasan yang telah ditentukan, selanjutnya tim media akan menargetkan media yang akan diberikan. Rentang usia, jenis kelamin, jenjang Pendidikan dan lokasi. Serta jenis komunikasi apa yang akan digunakan untuk menyebarkan pesan atau konten komunikasi publik.

c. Mengumpulkan, memilih rekomendasi kebijakan komunikasi publik untuk ditetapkan menjadi materi

Setelah menetapkan konten dan menetapkan target, tim media akan mengumpulkan dan memilih dari hasil rundingan, mencari tau isu isu tentang Kesehatan terkini, konten mana saja yang akan diterapkan oleh pihak rumah sakit citra sundari cilegon yang akan mencapai tujuan rumah sakit.

d. Menugaskan tim pengelola konten dan media komunikasi publik

Setelah memilih rekomendasi media yang akan diterapkan selanjutnya tim media akan menerapkan konten serta media komunikasi yang akan dilakukan oleh rumah sakit. Seperti konten Kesehatan yang dipublis lewat media social Instagram, Senam ibu hamil yang dilakukan dirumah sakit, CFD Kesehatan yang dilakukan dikota cilegon, serta Seminar Kesehatan umum yang dilakukan dirumah sakit citra sundari cilegon.

e. Mengumpulkan bahan konten dan pengemasan konten untuk disajikan kepada publik

Dari hasil konten atau media komunikasi yang telah diterapkan selanjutnya tim media akan mengumpulkan dokumentasi dokumentasi yang diambil dari konten atau media komunikasi yang Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon lakukan untuk dipublikasikan kepada masyarakat agar masyarakat tau program program apa saja yang telah dijalankan oleh pihak rumah sakit.

f. Memeriksa hasil konten, jika setuju isi konten akan di paraf dan siap dipublikasikan

Setelah mengumpulkan hasil konten dari program program yang dilakukan selanjutnya tim media akan memberikan kepada Customer relation apakah konten dan media komunikasi dari program program yang telah berjalan sudah memenuhi serta tujuan yang dicapai selanjutnya customer relation akan menandatangani lalu diupload melalui media social yang rumah sakit citra sundari miliki.

C. Upaya Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon memenuhi Prinsip Prinsip Komunikasi Kesehatan, Customer relation dan Customer Service

1. Pelayanan prima (*Service Excellence*)

Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon mempunyai fungsi dari Customer Service sebagai resepsionis. dengan upaya yang terencana dan dilakukan secara terus menerus dimana setiap kegiatan yang dilakukan harus memulai proses perencanaan sehinggadapat menciptakan sebuah nilai baik saling pengertian antara organisasi dengan publiknya. menjawab pertanyaan pertanyaan atau memberikan informasi, dan penanganan keluhan keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan. Dan menetapkan Komunikasi yang dimiliki oleh Customer Service Rumah sakit. berdasarkan konsep 6A *Service Excellence* dalam melakukan (pelayanan prima)menurut Lukluk Aningsih (2019) Customer Service Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon menerapkan pelayanan prima sebagai berikut:

a. Kemampuan (*Ability*)

kemampuan komunikasi yang kuat sangat penting untuk membangun kemitraan yang Bahagia dibidang kesehatan. Termasuk hubungan pelanggan, teman, dan keluarga. Alat yang sangat penting dalam mencoba menanggapi orang lain adalah komunikasi. Namun, komunikasi juga sangat penting dalam proses berkomunikasi dengan pasien bukan hanya tentang menjawab. Namun di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon juga mempelajari kemampuan dalam komunikasi, tapi komunikasi yang sukses membutuhkan kemampuan menyampaikan dan berbicara.

“Tentu. Saat pasien datang untuk pendaftaran, saya memastikan bahwa saya memahami sepenuhnya prosedur pendaftaran dan kebutuhan administratif lainnya. Saya menggunakan kemampuan komunikasi saya untuk menjelaskan setiap langkah kepada pasien dengan jelas dan sabar, serta memastikan mereka memiliki semua dokumen yang diperlukan.”(Customer Service RS Citra Sundari Cilegon)

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa seorang Customer Service yang memiliki kemampuan penyampaian

dengan menggunakan Bahasa yang sederhana dan jelas, pasien akan sangat mudah memahami penjelasan yang dilakukan oleh petugas, sebisa mungkin petugas menjalankan komunikasi yang baik agar pasien pun merasa dilayani dalam hal ini Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kepuasan pasien adalah aspek kemampuan (Ability).

b. Sikap (*Attitude*)

Customer Service Rumah Sakit harus bisa bersikap baik dan sopan karena itu sangat diperhatikan oleh pasien dalam proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dalam melakukan sikap yang baik meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan Kesehatan, dengan ini pasien merasa nyaman dengan sikap baik yang diberikan oleh Customer Service Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon.

“Saya pasti menyapa pasien dengan senyuman dan memperkenalkan diri saya. Saya juga menanyakan nama pasien dan bagaimana keadaan mereka, sehingga mereka merasa disambut dan nyaman. Ketika pasien sedang memberikan keluhan yang dialami Saya mendengarkan dengan penuh perhatian tanpa memotong pembicaraan mereka dan Saya menunjukkan bahwa saya memahami perasaan mereka dengan menggunakan bahasa tubuh yang hangat, seperti mengangguk dan menjaga kontak mata.”
(Customer Service RS Citra Sundari Cilegon)

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa seorang Customer Service yang memiliki sikap baik dan ramah, serta mendengarkan keluhan yang pasien alami dengan memberikan Bahasa tubuh yang hangat serta menjaga kontak mata dengan pasien dengan ini pasien merasa diperhatikan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan dalam aspek sikap (*Attitude*)

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan dari seorang Customer Service rumah sakit sangat diperhatikan oleh pasien, oleh karena itu Rumah Sakit

menciptakan seragam yang membedakan antara dokter, perawat dan juga petugas Lab, dari penampilan yang rapih serta professional inilah pasien akan memberikan kesan baik dan membangun kepercayaan mereka.

“Saya memastikan bahwa seragam saya bersih dan rapi sebelum mulai bekerja. Saya juga menjaga kebersihan diri dengan mandi setiap pagi dan menjaga penampilan rambut dan kuku tetap rapi. Saya percaya bahwa penampilan yang rapi dan profesional membantu menciptakan kesan pertama yang baik dan membangun kepercayaan pelanggan, dan Pelanggan cenderung merasa lebih nyaman dan percaya pada kemampuan medis saya ketika melihat saya tampil rapi dan teratur.” (Customer Service RS Citra Sundari Cillegon)

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa seorang Customer Service yang memiliki penampilan yang bersih dan rapih dan dapat menjaga kebersihan serta menjaga penampilan rambut dan kuku saat bekerja, petugas percaya bahwa dengan penampilan yang rapi dan professional hal ini akan membangun kesan yang baik dan dapat membangun kepercayaan pasien dan pasien akan merasa nyaman dan percaya Ketika melihat petugas tampil rapi dan teratur.

d. Perhatian (*Attention*)

Dalam pelayanan Customer Service sangat diperhatikan oleh pasien oleh karena itu, seorang petugas harus bisa memberi perhatian yang lebih agar pasien merasa diperhatikan dan di layani oleh seorang petugas dari pelayanan tersebut pasien akan memberikan kesan baik.

“Kami selalu siap membantu dan menjawab pertanyaan pasien dengan sabar. Selain itu, kami memantau kebutuhan pasien secara berkala dan memastikan mereka mendapatkan informasi yang mereka butuhkan tepat waktu. Jika ada perubahan atau penundaan, kami segera menginformasikan kepada mereka untuk menjaga transparansi.” (Customer Service RS Citra Sundari Cillegon)

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa seorang Customer Service yang memiliki perhatian kepada pasien mulai dari menjawab pertanyaan dengan sabar serta memantau kebutuhan pasien serta jika ada penundaan petugas akan cepat menginformasikan langsung kepada pasien.

e. Tindakan (*Action*)

tindakan dari Customer Service untuk menolong dan memberikan pelayanan secara tepat waktu. Bagi sebuah rumah sakit Citra Sundari Cilegon sangat penting akan adanya petugas terutama perawat yang cepat akan Tindakan dalam melayani pelanggan/pasien, karena perawat merupakan sumberdaya rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.

“Suatu kali, ada seorang pelanggan yang merasa sangat cemas tentang prosedur medis yang akan dijalani. Saya meluangkan waktu untuk menjelaskan setiap langkah prosedur tersebut dan memastikan bahwa dia memahami dan merasa nyaman. Setelah prosedur, saya melakukan tindak lanjut untuk memastikan bahwa dia tidak mengalami masalah lebih lanjut. Dan Pelanggan tersebut sangat menghargai perhatian dan bantuan yang diberikan.” (Customer Service RS Citra Sundari Cilegon)

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa Customer Service yang telah mengambil Tindakan kepada tim medis harus mendapatkan persetujuan kepada pasien untuk melakukan Tindakan selanjutnya, perawat menjelaskan diagnosis dan pilihan perawatan yang bisa pasien pilih yang telah Rumah Sakit sediakan dengan Bahasa yang mudah dipahami agar perawat dapat memastikan pasien dapat merasa tenang dan aman sebelum melanjutkan Tindakan.

e. Tanggung jawab (*Accountability*)

Perilaku tanggung jawab yang dimiliki oleh customer service rumah sakit sangat penting untuk memastikan bahwa pasien

mendapatkan layanan yang berkualitas dan merasa dihargai serta didengar. Mulai dari kemampuan, sikap, penampilan perhatian serta Tindakan yang dilakukan oleh petugas adalah bentuk tanggung jawab dari seorang petugas

“Saya selalu memastikan bahwa setiap keputusan dan tindakan yang saya ambil didasarkan pada kepentingan terbaik pelanggan. Saya berusaha untuk selalu tersedia bagi pelanggan, baik secara langsung maupun melalui konsultasi telepon atau email jika diperlukan” (Customer Service RS Citra Sundari Cilegon)

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa Customer Service rumah Sakit Citra Sundari Cilegon yang memiliki tanggung jawab seperti keputusan Tindakan yang diambil berdasarkan pada kepentingan terbaik pelanggan dan jika ada kendala atau konsultasi lebih bisa menghubungi langsung atau melalui telepon dan email jika diperlukan.

2. Prinsip Komunikasi Kesehatan

Pada pembahasan kali ini peneliti mengambil teori prinsip komunikasi Kesehatan yaitu Komunikasi Terapeutik, komunikasi terapeutik Merupakan komunikasi yang memiliki tujuan menterapi pasien yang dipusatkan untuk kesembuhan pasien sehingga membuat pasien dapat untuk beradaptasi terhadap gangguan psikologis seperti stress. komunikasi terapeutik adalah salah satu bentuk komunikasi kesehatan tetapi juga termasuk kedalam komunikasi interpersonal (Rayhaniah, 2020).

a. Keterbukaan

Komunikator dan komunikan saling mengungkapkan ide atau gagasan bahkan permasalahan secara bebas (tidak ditutup tutupi) dan terbuka tanpa rasa takut atau malu. Duanya saling mengerti dan saling memahami. Dalam hal ini perawat sebagai komunikator dan pasien sebagai komunikan dan diharapkan antara perawat dan pasien harus saling terbuka agar tercapai komunikasi interpersonal yang baik.

"Saya pasti berusaha memberikan informasi yang lengkap dan jelas kepada pasien tentang kondisi mereka. Saya menghindari penggunaan istilah medis yang terlalu teknis dan berusaha menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami. Saya juga mendorong pasien untuk bertanya jika ada hal yang tidak mereka mengerti." (Perawat RS Citra Sundari Cilegon).

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa Perawat Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon yang memiliki sikap terbuka seperti memberikan informasi yang lengkap dan jelas kepada pasien dengan Bahasa yang mudah dipahami serta perawat mendorong pasien untuk bertanya agar keterbukaan itu bisa terjadi kepada pasien.

a. Empati

Segala kepentingan yang dikomunikasikan ditanggapi dengan penuh perhatian oleh kedua belah pihak, terutama perawat berempati dengan keadaan pasien yang sedang sakit dan mengharapkan bantuan dan perhatian pasien.

"kami selalu berusaha mendengarkan pasien dengan penuh perhatian dan tanpa interupsi. Saya memastikan untuk memahami kekhawatiran dan perasaan mereka, serta memberikan respons yang menunjukkan bahwa saya benar-benar peduli dengan kondisi mereka." (Perawat RS Citra Sundari Cilegon).

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa Perawat Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon yang memiliki sikap empati seperti perawat selalu berusaha mendengarkan pasien dengan perhatian dan tanpa interupsi. Perawat memastikan untuk memahami kekhawatiran dan perasaan pasien serta memberikan respon yang menunjukkan bahwa perawat benar benar peduli dengan kondisi pasien.

b. Sikap pendukung

Setiap pendapat, ide atau gagasan yang disampaikan mendapat dukungan dari pihak pihak yang berkomunikasi. Dukungan membantu seseorang untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan aktivitas serta meraih tujuan yang diinginkan. Begitu juga seorang perawat memberikan dukungan dan semangat kepada pasien, menyarankan makan dan minum obat teratur, untuk meraih keinginan pasien yaitu sembuh dari sakit.

"Saya selalu berusaha untuk memahami perasaan pasien dan menempatkan diri saya pada posisi mereka. Saya menggunakan kata-kata yang menenangkan dan memberikan dukungan emosional, misalnya dengan mengatakan bahwa perasaan mereka adalah wajar dan saya akan melakukan yang terbaik untuk membantu mereka." (Perawat RS Citra Sundari Cilegon).

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa Perawat Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon yang memiliki Sikap Pendukung seperti perawat selalu berusaha memahami menggunakan kata kata yang menenangkan dan memberikan dukungan emosional, dengan mengatakan bahwa perasaan yang mereka rasakan itu wajar dan perawat akan melakukan yang terbaik untuk membantu pasien.

c. Sikap positif

Tanggapan pertama yang positif, maka akan lebih mudah untuk melanjutkan percakapan selanjutnya. Rasa positif menghindari pihak pihak yang berkomunikasi untuk curiga atau berprasangka buruk yang dapat mengganggu jalinan komunikasi interpersonal. Oleh karena itu perawat diharapkan untuk tidak berprasangka buruk terhadap pasien dan begitu juga sebaliknya.

"Saya menjaga kontak mata, menggunakan bahasa tubuh yang terbuka, dan mendengarkan dengan penuh perhatian saat pasien berbicara. Saya juga berusaha untuk tetap tenang dan sabar, bahkan ketika pasien merasa cemas atau marah." (Perawat RS Citra Sundari Cilegon).

Dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa Perawat Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon yang memiliki Sikap Positif seperti perawat selalu menjaga kontak mata dan menggunakan Bahasa tubuh yang terbuka serta mendengarkan dengan penuh perhatian saat pasien berbicara. Perawat juga berusaha untuk tetap tenang dan sabar bahkan Ketika pasien merasa cemas atau marah.

D. Faktor pendukung dan penghambat Internal dan Eksternal RS Citra Sundari dalam melakukan Strategi Customer Service

Metode yang digunakan oleh Rumah Sakit agar terciptanya hubungan baik dengan para pelanggan, lebih khusus kepada pasien. Metode ini diharapkan agar terciptanya tujuannya rumah sakit, yaitu meningkatkan loyalitas para pasien, sehingga seterusnya akan terus berkunjung ke rumah sakit.

Faktor Pendukung Internal dalam melakukan strategi customer service :

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan. Tahun 2022 Rumah Sakit Citra Sundari memperbaharui Alat Kesehatan untuk pelayanan Radiologi, yaitu Mesin Rontgen Konvensional Floor Stand BHTTA DR. Tahun 2023 dibuka Kembali Halaman parkir belakang untuk kendaraan mobil pasien yang hendak berkunjung. Dari beberapa hasil google form, banyak yang mengeluhkan area parkir yang sempit. Semakin kesini pasien semakin meningkat, dan tahun 2024 ini akan dibuka lagi Parkiran Belakang yang lebih luas, sedang dalam tahap Pembangunan. Tambahan fasilitas umum lainnya, adanya kedai minum yang bisa dipesan Via WA untuk pasien rawat inap. Tahun 2024 ini sudah ada penambahan dokter spesialis Bedah Mulut. Total Dokter Spesialis 12 orang. Dokter Gigi 5 orang dan Dokter Umum 6 orang.
2. Pelayanan yang cepat. Kota Cilegon termasuk kedalam kota industry. Yang Dimana banyak pabrik besar disini. Seperti : Chandra Asri, Asahimas, Posco, Sankyu , Dover, Indorama, dan lainnya. Dikarenakan banyak dari masyarakat cilegon bekerja di pabrik, yang Dimana waktunya habis didalam pabrik. Banyak pengunjung yang datang kerumah sakit menggunakan seragam. Yang artinya mereka ijin untuk meninggalkan pekerjaan mereka,dan pergi ke rumah sakit citra Sundari untuk memeriksakan kesehatannya atau Kesehatan keluarganya. Pelayanan di Rumah sakit Citra Sundari lebih cepat dibanding rumah sakit yang lain. Mulai dari pendaftaran sampai obat yang diserahkan oleh farmasi. pasien hanya lebih lama

menunggu antrian karena jumlah pengunjung banyak. Hasil dari beberapa review, mereka mengatakan RS Citra Sundari lebih cepat, Bersih dan nyaman karena belum bergabung dengan BPJS. Mereka juga meminta RS Citra Sundari tidak bekerjasama dengan BPJS, agar tetap cepat, bersih dan nyaman.

Faktor Penghambat Internal dalam melakukan strategi customer service :

1. Belum Bekerjasama dengan BPJS. saat ini pengunjung RS Citra Sundari berasal dari Asuransi dan Umum . RS Citra Sundari telah bekerja sama lebih dari 20 perusahaan asuransi. Masyarakat sekitar rumah sakit rata rata ikut Kepesertaan BPJS Kesehatan. Jika RS Citra Sundari ingin bekerja sama dengan BPJS, ada 12 kriteria yang harus sudah dipenuhi. Saat ini RS Citra Sundari dalam proses Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

Faktor Pendukung Eksternal dalam melakukan strategi customer service :

1. Akses menuju Rumah Sakit Citra Sundari mudah. Letaknya strategis berada ditengah Tengah kota, walaupun bukan di jalan raya, tapi bisa dijangkau tanpa ada hambatan macet.
2. Kepercayaan Masyarakat. Rumah Sakit Citra Sundari dahulu berasal dari Rumah Bersalin berubah menjadi Klinik dan sekarang menjadi RS Citra Sundari. Banyak Masyarakat turun temurun . Banyak juga pengunjung yang melakukan persalinan turun menurun (regenerasi) . masyarakat setia terhadap klinik Sundari. Karena pelayanan yang diberikan oleh Ibu Siti Sundari sangat memuaskan, sehingga membuat mereka Kembali lagi k ibu Sundari untuk persalinan anak selanjutnya

Faktor Penghambat Eksternal dalam melakukan strategi customer service :

1. Keberadaan Rumah Sakit Baru. Rumah sakit baru tersebut menjadi faktor penghambat. Karena saat ini masyarakat disuguhkan pada banyaknya Rumah sakit. Semakin banyaknya rumah sakit, satu sama lain akan berkompetisi dalam mencari pengunjung. Masing masing rumah sakit akan ada yang ditonjolkan, mulai dari fasilitas sarana prasarana atau pelayanan medis nya.
2. Pengetahuan Masyarakat mengenai Klinik Sundari. Banyak Masyarakat yang belum tahu, jika Klinik Sundari (klinik bersalin) sudah berubah menjadi Rumah sakit Umum. Pelayanan medis tidak sebatas persalinan saja melainkan pelayanan lainnya

juga. Seperti layanan UGD, Laboratorium, Radiologi, Rawat Inap Dewasa, Rawat Inap Anak, Perinatologi, dan Ruang Bersalin. Banyak juga pengunjung yang melakukan persalinan turun menurun (regenerasi) . masyarakat setia terhadap klinik Sundari. Karena pelayanan yang diberikan oleh Ibu Siti Sundari sangat memuaskan, sehingga membuat mereka Kembali lagi k ibu Sundari untuk persalinan anak selanjutnya.

E. Respon Pengunjung terhadap Media Komunikasi dan Layanan Informasi RS Sundari

Hubungan pelanggan khusus dalam konteks rumah sakit adalah sebuah elemen kunci dalam membangun dan memelihara interaksi positif antara pihak rumah sakit Citra Sundari Cilegon dan pasien serta keluarga mereka. Bentuk komunikasi Customer Relations di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon melibatkan berbagai aspek yang dirancang untuk meningkatkan pengalaman pasien, memastikan pelayanan yang berkualitas, dan membangun hubungan jangka panjang. Customer Relations di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon bertujuan untuk menyediakan informasi yang jelas dan tepat kepada pasien mengenai layanan, prosedur medis, dan hak-hak mereka. Tim customer relations bertanggung jawab untuk menjelaskan secara komprehensif kepada pasien mengenai diagnosis, pengobatan, dan tindakan yang akan diambil, sehingga pasien dapat merasa lebih terlibat dalam proses perawatan mereka.

Dalam pembahasan kali ini peneliti menulis respon respon yang ditanyakan kepada pasien mengenai media komunikasi dan bentuk komunikasi serta prinsip prinsip pelayanan dan komunikasi Kesehatan yang dimiliki petugas Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon. Dalam upaya mengembangkan mekanisme pemberian layanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon menerapkan beberapa metode yang akan dijelaskan dalam sub bab-sub bab berikut. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai 6 narasumber yang masing masing sub bab akan dijelaskan oleh pasien tersebut.

1. Media Komunikasi RS Citra Sundari Cilegon

a. CFD Kesehatan

Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon melakukan media komunikasi dengan mengikuti Car Free Day (CFD) Rumah Sakit Citra Sundari melakukan pembukaan stand di CFD pada hari

Minggu di Jalan Kyai Haji Yasin, Purwakarta, Cilegon. Kegiatan ini dimaksudkan untuk memanfaatkan hubungan yang telah terjalin antara pelanggan lama dan pelanggan baru dengan tujuan meningkatkan citra Rumah Sakit Citra Sundari dan dengan adanya Program ini diharapkan dapat mengidentifikasi, menarik, dan mempertahankan pelanggan. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada ke enam konsumen rata rata konsumen mengatakan bahwa dengan adanya Program CFD Kesehatan ini sangat baik dilakukan oleh Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon karena selain bermanfaat bagi Masyarakat Kota Cilegon, CFD salah satu tempat berkumpul dengan keluarga ataupun teman, masyarakat bisa melakukan aktifitas lain seperti olahraga, belanja, dan makan. Selain itu masyarakat bisa melakukan pengecekan Kesehatan mereka dengan gratis di Stand yang didirikan oleh pihak Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon.

“kalau untuk CFD Kesehatan sangat bagus dilakukan oleh pihak rumah sakit, kalo kita lagi di CFD selain tempat berkumpulnya dengan keluarga, teman ataupun pasangan kita juga bisa olahraga jogging, beli makan makanan, belanja. Ditambah dengan adanya stand yang didirikan oleh pihak rumah sakit kita juga bisa meriksa Kesehatan kita, apalagi pengecekan ini terbuka untuk umum, sangat bagus jika ada Masyarakat yang kurang mampu untuk berobat mereka bisa melakukan pengecekan distand RS Citra Sundari, namun karena stand ini dibuka hanya dihari minggu dan hanya di CFD, biasanya ramai peminat yang ingin mengecek Kesehatan jadi harus ngantri karena kan pengecekan gratis dan ada promo jadi bagus banget penataan stand RS di CFD.”

b. Senam Ibu Hamil

Upaya Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon Dalam meningkatkan kualitas kesehatan ibu dan bayi, RS Citra Sundari Cilegon telah meluncurkan inisiatif baru berupa program "Senam Hamil" yang terbuka untuk masyarakat umum. Program ini difasilitasi oleh Bidan Profesional yang memiliki keahlian dalam

membimbing setiap gerakan selama sesi senam hamil. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada ke enam konsumen rata rata konsumen mengatakan Selama partisipasi dalam kegiatan ini, peserta tidak hanya melakukan senam hamil, tetapi juga dapat melakukan konsultasi mengenai berbagai aspek seputar kehamilan dan persiapan persalinan. Ibu hamil yang secara teratur mengikuti senam hamil dapat merasakan sejumlah manfaat, termasuk peningkatan peredaran darah, peningkatan kesehatan jantung, kontrol pernafasan yang lebih baik, penguatan otot, serta pengurangan kelelahan, cidera saat melahirkan dan kecemasan. Hal ini berkontribusi pada peningkatan stamina, kebahagiaan, dan kesejahteraan psikologis ibu hamil.

“untuk senam ibu hamil sangat bagus, program program seperti ini justru diperlukan Ketika ada ibu hamil, apalagi program ini dibina oleh bidan yang profesional dan seorang ibukan ingin anaknya sehat didalam kandungan dan ibunya juga ikut sehat dan jika ada senam ini meminimkan cedera atau kesakitan saat proses kelahiran nanti, dan para ibu bisa mempraktekan dirumah. selain itu didalam program senam ibu hamil ini para ibu diperbolehnya menanyakan seputar kehamilan didalam sesi tanya jawab, jadi hal itu juga bisa membuat wawasan untuk sang ibu”

c. Seminar Kesehatan

Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon melakukan media komunikasi dengan menggelar acara penyuluhan kesehatan yang bertema “Cegah Stunting dengan A-B-C-D-E”. Acara ini dihadiri oleh para kader kesehatan dari Kota Cilegon yang antusias untuk memperluas pengetahuan mereka tentang upaya pencegahan stunting. Penyuluhan ini dibuka oleh owner RS Citra Sundari, Ibu Siti Sundari, SST, MKes dengan narasumber ahli gizi RS Citra Sundari, Eka Wardatul Jannah, S.Tr.Gz, yang memiliki pengalaman luas dalam bidang gizi dan pencegahan stunting. Dengan penuh semangat, Eka membagikan pengetahuannya kepada para peserta tentang pentingnya mencegah stunting sejak dini. Dengan adanya program ini diharapkan dapat menambah citra rumah sakit dan mempertahankan

pelanggan. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada ke enam konsumen rata rata konsumen mengatakan dengan adanya Seminar Kesehatan sangat bagus dan efektif dilakukan karena seminar Kesehatan ini terbuka untuk umum khususnya Masyarakat yang minim akan pengetahuan Kesehatan mulai dari usia muda sampai orang dewasa, selain mendengarkan pemateri menjelaskan, didalam seminar ini terdapat sesi tanya jawab untuk Masyarakat yang ingin bertanya. Pasien menjelaskan bahwa Masyarakat bisa mendapatkan ilmu dari mana saja salah satunya Seminar Kesehatan ini.

“untuk seminar Kesehatan sangat bagus dan efektif untuk menambah wawasan kita tentang Kesehatan apalagi seminar ini terbuka untuk umum khususnya masyarakat yang minim akan pengetahuan Kesehatan. Banyak masyarakat yang mengikuti seminar kesehatan ini mulai dari anak muda sampai orang dewasa. jika kita yang ingin tahu Kesehatan bisa bertanya tanya kepada pemateri yang diseminat tersebut jadi kita bisa tahu kalo jika sakit ini harus gimana, sekarang sudah banyak ilmu datang darimana saja salah satunya seminar Kesehatan ini. Namun ada yang mengatakan .”

d. Sosial Media

Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon melakukan media komunikasi dengan membuat media social Instagram. Media sosial telah menjadi alat komunikasi yang sangat efektif bagi berbagai organisasi, termasuk rumah sakit. Instagram, dengan basis pengguna yang luas dan fitur visual yang kuat, menawarkan peluang unik bagi rumah sakit untuk berinteraksi dengan pasien, keluarga, dan komunitas mereka. Penggunaan Instagram oleh rumah sakit Citra Sundari Cilegon dapat membantu membangun reputasi, menyampaikan informasi penting, dan mendukung kampanye kesehatan masyarakat. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada ke enam konsumen rata rata konsumen mengatakan dengan adanya Sosial Media sangat bagus untuk di era sekarang mulai dari anak muda sampai orang dewasa, dengan adanya media social RS Citra Sundari Cilegon menurut beberapa konsumen mengatakan didalam kegiatan kesehari hari kita kebanyakan sekarang memainkan

gadget dan jika Masyarakat mengikuti akun RS Citra Sundari Masyarakat akan mendapatkan informasi yang akan diberikan mulai dari berita, event, jadwal dokter dan lain lain sehingga informasi yang disampaikan mudah dipahami oleh Masyarakat.

“bagus dikarenakan dijamin sekarang siapa yang gapunya media sosial dari anak muda sampe orang tua punya, dan aksesnya juga gampang dan informasi dari rumah sakit jadi praktis dan efisien. apalagi gen Z kan mainnya sekarang udah gadget semua jadi tepat sasaran jika itu tujuan rumah sakit. Dan jika lagi scroll Instagram dan ada postingan dari RS itu bisa jadi wawasan baru buat kita, bisa menambah wawasan tentang Kesehatan, rumah sakit dan lain lain. namun ada juga yang mengatakan bahwa belum tentu juga bawa dampak bagus, karena kebanyakan dari rumah sakit sekarang kebanyakan orang tua yang memiliki masalah sakit dan untuk media social ini untuk orang tua agak gaptek nah dari kegaptekan itu mungkin dari anak-anak mudanya atau dari rumah sakitnya memberikan arahan kepada orang tua orang tua yang masih gaptek terhadap media social yang disediakan rumah sakit”

2. Upaya Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon memenuhi Prinsip pelayanan Prima Customer relation dan Customer Service

a. Kemampuan

kemampuan komunikasi yang kuat sangat penting untuk membangun kemitraan yang Bahagia dibidang kesehatan. Alat yang sangat penting dalam mencoba menanggapi orang lain adalah komunikasi. Namun, komunikasi juga sangat penting dalam proses berkomunikasi dengan pasien bukan hanya tentang menjawab. Namun di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon juga mempelajari kemampuan dalam komunikasi, tapi komunikasi yang sukses membutuhkan kemampuan menyampaikan dan berbicara yang baik kepada pasien. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada enam konsumen rata-rata konsumen mengatakan dengan adanya pelayanan komunikasi dalam aspek (kemampuan) petugas sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan komunikasi dalam aspek kemampuan mulai dari petugas mengarahkan step step yang harus diisi, dan pasien diberitahu akan bertemu dengan dokter ini sampai

dokter pun bisa menerapkan kemampuan pelayanannya dengan baik kepada pasien. Semua itu SOP yang telah diberikan pihak RS Citra Sundari Cilegon untuk diterapkan kepada konsumen.

“iya, karena kan memang sudah seharusnya petugas memiliki kemampuan penyampaian apalagi kan tenaga Kesehatan pasti mereka sudah mempunyai wawasan yang luas mengenai informasi Kesehatan. dari awal parkir saya langsung ditunjukkan oleh security mengarah dan dipendaftaran juga petugas mulai memberitahu step step yang harus diisi, setelah step step itu petugas memberi informasi akan bertemu dengan dokter ini dan dilanjut setelah periksa harus balik lagi kesini untuk pengambilan obat itu semua diberitahu oleh petugasnya iya, waktu bertemu dokter juga ngga hanya berobat tapi dokter juga memberitahu tentang informasi yang diberikan mengenai penyakit saya dan apa aja yang harus dihindari. mungkin SOPnya begitu dari rumah sakit juga, ditambah kita juga ramah kepada dan petugasnya lebih ramah point plus lah buat petugas yang melayani dengan ramah”

b. Sikap

Customer Service Rumah Sakit harus bisa bersikap baik dan sopan karena itu sangat diperhatikan oleh pasien dalam proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dalam melakukan sikap yang baik meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan Kesehatan, dengan ini pasien merasa nyaman dengan sikap baik yang diberikan oleh Customer Service Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada ke enam konsumen rata rata konsumen mengatakan dengan adanya pelayanan komunikasi dalam aspek (kemampuan) petugas rumah sakit memberikan sikap ramah mulai dari penyambutan kedatangan oleh penjaga, pelayanan pendaftaran sampai dokter mempunyai sikap yang ramah. Namun ada beberapa pasien mengatakan bahwa ada beberapa petugas tidak banyak bicara namun masih ramah kepada pasien dan pasien dapat memaklumi hal itu karena kondisi RS waktu itu sedang ramai jadi pasien memaklumi hal itu.

“sudah baik mas, mulai dari tadi masuk saya disambut baik dengan penjaga dan pelayanan pendaftaran juga sangat bagus, ramah waktu dipendaftaran jadi kita enak nyaman juga dengan pelayanan ramah sampai selesai pendaftaran. sampai masuk ruang dokter juga semuanya mempunyai sikap ramah kepada pasien. Namun ada beberapa pasien mengatakan bahwa dari sikap beberapa petugas tadi ngga banyak bicara ya tapi masih ramah petugasnya mungkin sudah cape juga karna banyak yang daftar tapi saya maklumi itu dan biasanya selama saya berobat diisini ramah ramah saja mas baik baik juga”

c. Penampilan

Penampilan dari seorang Customer Service rumah sakit sangat diperhatikan oleh pasien, oleh karena itu Rumah Sakit menciptakan seragam yang membedakan antara dokter, perawat dan juga petugas Lab, dari penampilan yang rapih serta professional inilah pasien akan memberikan kesan baik dan membangun kepercayaan mereka. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada ke enam konsumen rata rata konsumen mengatakan dengan adanya pelayanan komunikasi dalam aspek (Penampilan) penampilan dari petugas sudah rapih dan bersih pasien juga melihatnya nyaman dan enak serta seragam dari Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon ini sangat unik dan lucu mempunyai berbagai warna. Dan ada beberapa pasien menyampaikan saran kepada petugas RS Citra Sundari Cilegon untuk memakai wangi wangian karna ada beberapa petugas memiliki bau yang tidak sedap hal itu menjadi sorotan kepada pasien.

“penampilan sudah oke rapih bersih jadi layak nya petugas rumah sakit pada umumnya sih mas jadi enak dilihat. mulai dari petugas kewan, perawat sampai dokter yang saya lihat rapih bersih sih mas dan wangi wangi juga sih petugasnya cantik cantik tapi saya lihat ada yang make baju pink dan biru saya tidak tahu bedanya apa tapi Ketika masuk kerumah sakit langsung kami tertuju pada perawat yang memakai baju berbeda sendiri dari orang sekitarnya itu jadi nilai plus dari saya karena unik gitu lucu. Namun ada beberapa pasien yang menyarankan kepada petugas kalau bisa seluruh perawat harus wangi karena ada beberapa memiliki bau tidak nyaman”

d. Perhatian

Dalam pelayanan Customer Service sangat diperhatikan sikap perhatian oleh pasien oleh karena itu, merupakan aspek penting dalam memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi pasien dan keluarganya. Selain itu seorang petugas harus bisa memberi perhatian yang lebih agar pasien merasa diperhatikan dan dilayani oleh seorang petugas dari pelayanan tersebut pasien akan memberikan kesan baik. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada ke enam konsumen rata rata konsumen mengatakan dengan adanya pelayanan komunikasi dalam aspek (Perhatian) perhatian yang dimiliki petugas berikan kepada pasien sudah sangat ramah mulai dari security, petugas pendaftaran sampai dokter semua memiliki perhatian yang baik. Pasien mengatakan ketika pasien menunggu obat diambil pasien dipanggil dengan senyuman, pasien juga melihat beberapa perawat yang sedang ngobrol dengan pasien yang lanjut usia sampai mengajak main dengan anak kecil yang sedang berobat. Menurut pasien hal itu merupakan bentuk perhatian yang dimiliki oleh petugas.

“sikap perhatian yang diberikan kepada pasien sih sudah bagus mas, tadi saya dipendaftaran juga ramah, saat menunggu obat diambil juga saya dipanggil dengan senyuman dan ramahlah, enak gitu dilihatnya, tadi saya lihat juga ada beberapa perawat yang sedang ngobrol dengan pasien yang berobat dan itu menurut saya perhatian yang baik kepada pasien. setiap ada keluhan selalu tanggap, soalnya saya merasakan sendiri saya menanyakan tentang obat dan perawatnya langsung melayani dengan cepat dan tadi saya lihat juga ada beberapa perawat yang sedang ngobrol dengan ibu yang lanjut usia dan ada beberapa anak kecil yang diajak ngobrol itu menurut saya perhatian yang baik juga kepada pasien. Jawaban dari pasien lainnya selain dokter yang selalu menanyakan keadaan tadi saya lihat juga ada berapa perawat yang menuntun ibu hamil yang ingin mendaftar dan petugas mengarahkan kependaftaran gitu.”

e. Tindakan

tindakan dari Customer Service untuk menolong dan memberikan pelayanan secara tepat waktu. Bagi sebuah rumah sakit Citra Sundari Cilegon sangat penting akan adanya petugas terutama perawat yang cepat akan Tindakan dalam melayani pelanggan/pasien, karena perawat merupakan sumberdaya rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada ke enam konsumen rata rata konsumen mengatakan dengan adanya pelayanan komunikasi dalam aspek (Tindakan) pasien jarang mendapatkan kesalahan dalam mendaptkan informasi atau tindakan dari petugas namun ada beberapa pasien yang pernah mendapatkan tindakan ketika pasien mandapatkan obat yang salah, dari situ petugas langsung tanggap dalam mengambil tindakan, petugas langsung memanggil pasien yang mendapatkan obat yang seharusnya itu menjadi obat pasien lain. Hal itu menjadi tindakan yang dilakuka petugas kepada pasien.

“pasti mas, waktu itu saya sempet kejadian Ketika saya mengambil obat dan ternyata obatnya salah itu langsung dipanggil lagi sama petugasnya, sangat cepat tanggap sih untuk kejadian seperti itu dan sangat berbahaya jika seorang petugas apalagi dengan obat yang salah kan. karna kan Namanya juga manusia ada salahnya pasti ditindak lanjut segera dan kita juga memaklumi itu gitu, dan ada beberapa pasien mengatakan saya sebagai pasien selama ini belum pernah mendapati kesalahan atau menerima informasi yang salah dari rumah sakit, tetapi seharusnya dari pihak rumah sakit merespon dan melakukan Tindakan dengan cepat jika hal tersebut. “

f. Tanggung jawab

Perilaku tanggung jawab yang dimiliki oleh customer service rumah sakit sangat penting untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan layanan yang berkualitas dan merasa dihargai serta didengar. Mulai dari kemampuan, sikap, penampilan perhatian serta

Tindakan yang dilakukan oleh petugas adalah bentuk tanggung jawab dari seorang petugas. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada ke enam konsumen rata rata konsumen mengatakan dengan adanya pelayanan komunikasi dalam aspek (Tanggung Jawab) tanggung jawab yang dilakukan oleh petugas rumah sakit menurut pasien sangat beragam mulai dari memberikan informasi serta ketika pasien memberi pertanyaan kepada petugas, petugas langsung memberi jawaban langsung kepada pasien seara lengkap menjawab pertanyaan pertanyaan pasien dan berinteraksi dengan petugas melalui media whatsapp disitu juga pasien bisa bertanya kepada petugas, sampai cara customer service melakukan pekerjaannya seperti membantu mendaftarkan pasien itu menjadi salah satu bentuk tanggung jawab yan dimiliki petugas.

“bentuk tanggung jawab dari pihak rumah sakit sudah cukup baik, dari segi customer service memberikan informasi kepada saya dengan baik dan pertanyaan pertanyaan saya mengenai rumah sakit dijawab dengan lengkap. Pasien lain mengatakan mungkin dari balasan wa ya ketika saya berinteraksi dengan Customer Service atau dokter dalam memberikan jawaban jawaban mungkin dari sikap yang diberikan kepada pasien juga bentuk tanggung jawab seorang petugas rumah sakit. Dan pasien lain mengatakan kalau tanggung jawab Customer Service mungkin sudah cukup dari cara dia melakukan pasien mendaftar, dan salah satu dari petugas rumah sakit yang saya rasakan mungkin dari keputusan yang dokter bilang kalau dari sakit ini tidak boleh begini dan itu menjadi jaminan dokter jadi saya harus mengikuti apa yang dokter bilang itu menunjukan bentuk tanggung jawab menurut saya”

3. Upaya rumah sakit Citra Sundari Cilegon memenuhi prinsip prinsip komunikasi Kesehatan

a. Keterbukaan

Komunikator dan komunikan saling mengungkapkan ide atau gagasan bahkan permasalahan secara bebas (tidak ditutup tutupi) dan terbuk tanpa rasa takut atau malu. Duanya saling mengerti dan saling memahami. Dalam hal ini perawat sebagai komunikator dan pasien

sebagai komunikasi dan diharapkan antara perawat dan pasien harus saling terbuka agar tercapai komunikasi interpersonal yang baik. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada ke enam konsumen rata rata konsumen mengatakan dengan adanya pelayanan komunikasi dalam aspek (Keterbukaan) keterbukaan yang dilakukan oleh perawat agar pasien dapat terbuka yaitu dengan awal konsul, perawat menyampaikan sekiranya yang dapat menyamankan pasien seperti melakukan pendekatan dengan cara berkomunikasi yang tidak menyudutkan pasien dan membebaskan pasien. Contohnya seperti perawat memperkenalkan diri mereka, menanyakan apa yang dirasakan oleh pasien dan sebelum mengalami gejala itu perawat menanyakan kepada pasien sebelumnya mengonsumsi apa sehingga dari tanya jawab itulah pasien mulai terbuka kepada perawat.

“dari awal konsul sama perawat, dengan penyampaian yang sekiranya dapat menyamankan pasien, seperti melakukan pendekatan dengan cara berkomunikasi yang tidak menyudutkan pasien dan membebaskan pasien. Menciptakan suasana yang nyaman untuk berinteraksi, perawat mulai perkenalan diri. perawat menanyakan sebelum berobat sebelumnya mengonsumsi apa, apa yang dirasa dan banyak sih mas pertanyaan yang ditanyakan sama perawat, menanyakan gejala awal dan makanan dan minuman apa yang dikonsumsi oleh pasien, jadi mau ngga mau saya juga menjawab semua pertanyaan dari perawat dengan jujur, karena kan kita juga mau sembuh ya, sehingga saya merasa dipedulikan dan dirawat secara sungguh sungguh jadi mulai terbuka Ketika perawat bertanya dan saya menjawab gitu sih, hal itu yang sering kali membuat kita merasa lebih nyaman untuk berbicara terbuka kepada perawat ”

b. Empati

Segala kepentingan yang dikomunikasikan ditanggapi dengan penuh perhatian oleh kedua belah pihak, terutama perawat berempati dengan keadaan pasien yang sedang sakit dan mengharapkan bantuan dan perhatian pasien, oleh karena itu sikap empati ini akan berpengaruh besar terhadap pasien. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada ke enam konsumen rata rata konsumen

mengatakan dengan adanya pelayanan komunikasi dalam aspek (Empati) empati yang diberikan oleh petugas ketika pasien berbicara tentang keluhan, perawat tidak menghakimi atas yang pasien lakukan, dan juga perawat dapat memberikan gambaran yang lebih jelas kepada pasien sehingga pasien lebih mengerti penyakit yang pasien derita. Selain itu, perawat juga menyodorkan bantuan kepada pasien seperti apa yang bisa dilakukan oleh perawat agar dapat meringankan pikiran tentang sakit yang pasien derita. Menurut pasien mungkin salah satu responnya itu bentuk empatinya seorang perawat.

“mungkin salah satunya mendengarkan Ketika saya berbicara mengenai keluhan tanpa menghakimi atas apa yang telah saya lakukan, setelah itu perawat dapat memberikan gambaran yang lebih jelas kepada saya sehingga saya lebih mengerti penyakit yang saya derita dan memberi masukan kepada saya. perawatt selalu memberikan kepedulian kepada saya, salah satu contohnya perawat menyodorkan bantuan kepada saya seperti apa yang bisa mereka lakukan untuk meringankan pikiran tentang sakit yang saya derita. karna mungkin salah satu responnya itu bentuk empatinya karna Ketika kita mengeluh perawat selalu mengangguk dan mungkin mereka juga pernah merasakan. Dan pasien lain mengatakan Kadang perawat memberikan kepedulian lebih kepada saya, perawat juga mengungkapkan perasaan empati mereka kepada saya dan kadang ya mas, perawat memposisikan diri mereka menjadi saya dan memberikan pernyataan yang membuat saya lebih aman,mungkin itu bisa dinilai bentuk empatinya”

c. Sikap pendukung

Setiap pendapat, ide atau gagasan yang disampaikan mendapat dukungan dari pihak pihak yang berkomunikasi. Dukungan membantu seseorang untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan aktivitas serta meraih tujuan yang diinginkan. Begitu juga seorang perawat memberikan dukungan dan semangat kepada pasien, menyarankan makan dan minum obat teratur, untuk meraih keinginan pasien yaitu sembuh dari sakit. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada ke enam konsumen rata rata konsumen mengatakan dengan adanya pelayanan komunikasi dalam aspek (Sikap pendukung) sikap pendukung yang diberikan perawat yaitu ketika

pasien melakukan konsultasi perawat selalu mendukung pasien bahwa sakit yang pasien rasakan akan cepat sembuh, perawat juga meyakinkan kalau pasien bisa sembuh dengan satu alasan jika pasien meminum obat dan ketentuan dari dokter dapat diterapkan oleh pasien dirumah. dukungan dari perawat membuat pasien merasa tenang dan percaya diri dalam menghadapi kondisi pasien.

“setelah kami melakukan konsultasi kepada perawat nah dari situ perawat mendukung saya bahwa sakit yang saya rasa gitu akan cepet sembuh, perawat selalu ngeyakinin kalau saya bisa sembuh kalau obat dan ketentuan dari dokter saya terapkan dirumah. Perawat juga memberi dukungan dan solusi atau tindakan yang spesifik yang dapat saya lakukan untuk mengatasi masalah saya dan perawat menyarankan saya agar tetap rutin untuk mengonsumsi obat dan melakukan kegiatan kegiatan yang dapat memulihkan imun tubuh. dukungan dari perawat membuat saya merasa tenang dan percaya diri dalam menghadapi kondisi saya.”

b. Sikap positif

Tanggapan pertama yang positif, maka akan lebih mudah untuk melanjutkan percakapan selanjutnya. Rasa positif menghindarkan pihak-pihak yang berkomunikasi untuk curiga atau berprasangka buruk yang dapat mengganggu jalinan komunikasi interpersonal. Oleh karena itu perawat RS Citra Sundari Cilegon diharapkan untuk tidak berprasangka buruk terhadap pasien dan begitu juga sebaliknya. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti kepada enam konsumen rata-rata konsumen mengatakan dengan adanya pelayanan komunikasi dalam aspek (Sikap positif) sikap positif yang dilakukan oleh perawat yaitu perawat memberikan arahan kepada pasien dengan tutur kata yang baik agar pasien lebih tenang untuk menyikapi perihal derita yang telah pasien alami hal itu akan membuat pasien lebih tenang untuk tindakan kedepannya. Hal itu menjadi bentuk sikap positif yang perawat lakukan terhadap pasien.

“perawat memberikan arahan kepada saya dengan tutur kata yang baik agar saya lebih tenang untuk menyikapi perihal derita yang telah saya alami hal itu akan membuat saya lebih tenang untuk tindakan kedepannya. untuk sikap positif mungkin dari gaya berbicara yang nada bicara perawat yang lembut, perawat selalu meyakinkan bahwa sakit yang kita

rasakan itu bukan apa apa karna mungkin kita kecapean, padahal saya tahu betul bukan itu yang dimaksud jadi mungkin itu sih mas, mereka lebih kemeyakinka. selain itu pasien lain mengungkapkan bahwa Sikap positif yang saya suka dari perawat itu berupa pernyataan yang menenangkan hati seperti “saya mengerti apa yang sedang iburasakan dan itu hal yang wajar untuk pasien” hal itu menjadi bentuk sikap positif perawat terhadap pasien.”

4. Perbandingan dengan penelitian terdahulu

Untuk memudahkan lihat persamaan dan perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian terdahulu diatas, maka peneliti membuat table perbandingan penelitian terdahulus sebagai berikut :

Tabel 3.1
Perbandingan penelitian

No	Nama judul, Tahun penelitian	Perbandingan
1.	Strategi Customer Relations dalam Penanganan Handling Complain Terkait Media Customer Care di Rrumah Sakit Bunda Sidoarjo. Titik Dwi Novianti dan Widiyatmo (2024)	Fokus pada Customer Relations: Kedua skripsi menekankan pentingnya *customer relations* dalam mempertahankan hubungan baik dengan pasien dan menangani keluhan secara efektif. Strategi customer relations ini dianggap krusial untuk menjaga kepuasan pasien dan meningkatkan citra rumah sakit. Penggunaan Media dan Teknologi dalam Strategi Customer Relations: Kedua penelitian menyoroti peran penting media digital dan teknologi informasi dalam mendukung strategi customer relations. Penggunaan platform seperti media sosial, Google Business, dan aplikasi kesehatan (seperti Mobile JKN) menjadi sarana utama untuk berinteraksi dengan pasien, menerima keluhan, dan memberikan solusi. Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif: Kedua skripsi menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif untuk menganalisis data yang berkaitan dengan strategi customer relations. Metode ini melibatkan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang implementasi strategi di rumah sakit. Perencanaan dan Implementasi Strategi: Dalam kedua skripsi, perencanaan dan implementasi strategi customer relations dianggap sebagai langkah awal yang penting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Proses ini melibatkan penyusunan rencana komunikasi, pelaksanaan interaksi dengan pasien, dan penanganan keluhan yang terstruktur.

No	Nama judul, Tahun penelitian	Perbandingan
		Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan: Evaluasi menjadi bagian integral dari strategi customer relations di kedua skripsi. Evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas strategi yang telah diterapkan dan untuk menemukan area yang membutuhkan perbaikan. Hasil evaluasi digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan. Penanganan Keluhan sebagai Fokus Utama: Kedua penelitian menekankan pentingnya penanganan keluhan sebagai bagian dari strategi customer relations. Respons cepat dan solusi yang efektif terhadap keluhan pasien dianggap penting untuk mempertahankan kepercayaan pasien dan memperbaiki citra rumah sakit. Pentingnya Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Staf: Keduanya mengakui pentingnya pelatihan dan peningkatan kompetensi staf dalam menjalankan strategi customer relations. Pelatihan yang berkelanjutan bagi staf, khususnya yang berinteraksi langsung dengan pasien, dianggap penting untuk memastikan bahwa mereka mampu menangani keluhan dan memberikan pelayanan yang memuaskan.
2.	Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung. Reza Syahrial (2019)	Fokus pada Kepuasan Pasien: Kedua skripsi, baik yang dilakukan oleh Arkan Nafis Hibatullah Gunawan dan Reza Syahrial, menekankan pentingnya kepuasan pasien sebagai tujuan utama dari strategi yang diterapkan oleh rumah sakit. Mereka mengakui bahwa kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan layanan rumah sakit dan menjadi faktor kunci dalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan pasien. Penggunaan Pendekatan Kualitatif Deskriptif: Kedua penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Mereka mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang strategi yang digunakan oleh rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien. Perencanaan dan Pelaksanaan Strategi: Kedua skripsi menyoroti pentingnya perencanaan yang matang dan pelaksanaan yang terstruktur dalam menerapkan strategi. Dalam kedua kasus, strategi yang direncanakan melibatkan langkah-langkah yang jelas dan terukur untuk mencapai tujuan meningkatkan kepuasan pasien, seperti survei kepuasan masyarakat di RSKIA dan implementasi customer relations di RS Citra Sundari. Evaluasi dan Pelaporan: Setelah pelaksanaan strategi, kedua penelitian menekankan pentingnya evaluasi dan pelaporan sebagai bagian integral dari proses peningkatan layanan. Evaluasi

No	Nama judul, Tahun penelitian	Perbandingan
		dilakukan untuk mengukur efektivitas strategi yang telah dijalankan, sedangkan pelaporan digunakan untuk menyampaikan hasil dan rekomendasi kepada pihak yang berwenang untuk tindakan lebih lanjut. Penggunaan Media dan Teknologi: Kedua skripsi mengakui peran penting media dan teknologi dalam mendukung strategi komunikasi dan customer relations. Media sosial dan teknologi informasi digunakan untuk memfasilitasi komunikasi dengan pasien, menyebarkan informasi kesehatan, dan mengelola keluhan pasien secara lebih efektif. Penanganan Keluhan Pasien: Dalam kedua skripsi, penanganan keluhan pasien dianggap sebagai bagian penting dari strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Respons cepat dan solusi yang efektif terhadap keluhan pasien tidak hanya membantu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien tetapi juga berkontribusi pada citra positif rumah sakit. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Kedua penelitian juga sepakat bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan langkah penting untuk mencapai kepuasan pasien. Baik melalui customer relations maupun strategi komunikasi yang baik, peningkatan kualitas pelayanan menjadi fokus utama untuk mempertahankan dan menarik lebih banyak pasien.
3.	Strategi Komunikasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung pada Masa Pandemi Covid-19. Esra Lauren Hutabarat (2021).	Fokus pada Kepuasan Pasien: Kedua skripsi menekankan pentingnya kepuasan pasien sebagai tujuan utama dari strategi yang diterapkan oleh rumah sakit. Skripsi pertama membahas strategi customer relations di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, sementara skripsi kedua berfokus pada strategi komunikasi yang dilakukan oleh rumah sakit lain. Kedua skripsi menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan hubungan yang baik dengan pasien adalah kunci untuk mencapai kepuasan pasien. Penggunaan Media Sosial dan Teknologi: Kedua penelitian juga mencatat pentingnya penggunaan media sosial dan teknologi informasi dalam mendukung strategi yang diterapkan. Dalam kedua kasus, media sosial digunakan sebagai alat komunikasi yang efektif untuk menyebarkan informasi dan menjangkau pasien, yang akhirnya membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pentingnya Komunikasi yang Efektif: Komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien menjadi fokus utama dalam kedua skripsi. Dalam konteks customer relations dan strategi komunikasi, kedua skripsi menunjukkan bahwa interaksi yang baik dan komunikasi yang jelas antara rumah sakit dan pasien

No	Nama judul, Tahun penelitian	Perbandingan
		dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan Prima: Kedua skripsi juga menyoroti pentingnya pelayanan prima sebagai bagian dari strategi yang diterapkan oleh rumah sakit. Pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan pasien adalah elemen kunci yang dibahas dalam kedua skripsi, dan ini diidentifikasi sebagai faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien. Pengelolaan Keluhan Pasien: Dalam kedua skripsi, pengelolaan keluhan pasien disebutkan sebagai aspek penting dalam strategi yang diterapkan. Penanganan keluhan yang efektif tidak hanya membantu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien tetapi juga berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Pendekatan Kualitatif Deskriptif: Kedua skripsi menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk memahami dan menganalisis strategi yang diterapkan oleh rumah sakit. Ini mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data dan memberikan gambaran yang komprehensif tentang implementasi strategi.
4.	Strategi Komunikasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien. Baharuddin Sunu dan Anita (2022).	Fokus pada Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien: Kedua penelitian, baik yang dilakukan oleh Arkan Nafis H.G maupun oleh Baharuddin Sunu dan Anita, sama-sama menekankan pentingnya strategi dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Arkan Nafis H.G berfokus pada *strategi customer relation* di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, sementara Baharuddin Sunu dan Anita fokus pada *strategi komunikasi* di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar. Penggunaan Media Sosial: Kedua penelitian menyoroti penggunaan media sosial sebagai alat penting dalam strategi mereka. Di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, media sosial digunakan sebagai salah satu saluran untuk meningkatkan interaksi dengan pasien dan membangun hubungan baik, sedangkan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar, media sosial seperti Facebook dan YouTube digunakan untuk menjangkau masyarakat lebih luas dan memberikan informasi kesehatan. Pendekatan Kualitatif Deskriptif: Kedua penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis strategi yang diterapkan di masing-masing rumah sakit. Ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

No	Nama judul, Tahun penelitian	Perbandingan
		Pentingnya Komunikasi yang Efektif: Komunikasi yang efektif dianggap sebagai kunci dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien. Di kedua rumah sakit, baik tenaga medis maupun non-medis dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan jelas dan efektif dengan pasien guna meningkatkan kualitas pelayanan. Perhatian terhadap Pelayanan Prima: Kedua penelitian menekankan pentingnya pelayanan prima sebagai bagian dari strategi mereka. Di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, pelayanan prima dilihat sebagai cara untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui interaksi yang baik, responsif terhadap kebutuhan pasien, dan pengelolaan keluhan yang efektif. Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar, pelayanan prima diimplementasikan melalui sikap ramah 6S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun, dan Santai). Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi Strategi: Kedua penelitian juga mencatat adanya tantangan dan hambatan dalam mengimplementasikan strategi mereka. Misalnya, Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar menghadapi kendala dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang tidak optimal, sedangkan di Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, tantangan muncul dalam menjaga konsistensi pelayanan dan menangani keluhan pasien dengan cepat.
5.	Strategi Komunikasi Humas RSUP Persahabatan dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di RSUP Persahabatan. Eryuniyanti, et al (2023)	Fokus pada Penanganan Keluhan Pelanggan: Kedua skripsi memiliki fokus yang kuat pada pentingnya penanganan keluhan pelanggan sebagai bagian dari strategi komunikasi yang efektif di rumah sakit. Baik di RS Citra Sundari Cilegon maupun di RSUP Persahabatan, penanganan keluhan pelanggan dianggap sebagai elemen kunci dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit. Strategi Komunikasi sebagai Alat Membangun Reputasi: Kedua skripsi menekankan bahwa strategi komunikasi yang tepat tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan keluhan, tetapi juga untuk membangun dan mempertahankan reputasi rumah sakit. Di RS Citra Sundari Cilegon, strategi customer relations digunakan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitas mereka. Sementara itu, di RSUP Persahabatan, strategi komunikasi persuasif digunakan untuk mengubah persepsi negatif menjadi apresiasi, yang pada akhirnya meningkatkan reputasi rumah sakit. Penggunaan Metode Kualitatif Deskriptif: Kedua penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengumpulkan dan menganalisis data terkait strategi komunikasi dan penanganan keluhan di rumah sakit. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang

No	Nama judul, Tahun penelitian	Perbandingan
		mendalam tentang praktik yang ada dan bagaimana strategi komunikasi diterapkan di lapangan. Perencanaan dan Implementasi Strategi yang Terstruktur: Dalam kedua skripsi, perencanaan dan implementasi strategi komunikasi dilakukan secara terstruktur, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap langkah dalam penanganan keluhan pelanggan dilaksanakan dengan efektif dan memberikan hasil yang diinginkan, yaitu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pentingnya Empati dan Komunikasi Interpersonal: Kedua skripsi menekankan pentingnya empati dan komunikasi interpersonal dalam penanganan keluhan. Staf rumah sakit diharapkan mampu berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan, menunjukkan empati, dan memastikan bahwa keluhan ditangani dengan cara yang meningkatkan hubungan antara rumah sakit dan pasien.

BAB IV

KESIMPULAN DAN PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi Customer Service yang diterapkan oleh Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon berhasil meningkatkan kepuasan pasien melalui beberapa pendekatan dan program yang terintegrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima (*Service Excellence*) menerapkan pelayanan dengan kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), tanggung jawab (*Accountability*) terhadap kebutuhan pasien menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Upaya rumah sakit untuk meningkatkan aksesibilitas dan interaksi dengan masyarakat melalui penggunaan media yang berlangsung sebagai peningkatan komunikasi pada pasien, termasuk CFD Kesehatan, senam ibu hamil, seminar kesehatan, serta pemanfaatan media sosial seperti Instagram, Website dan YouTube, terbukti efektif dalam membangun dan mempertahankan hubungan yang positif dengan pasien. Serta penanganan keluhan dengan cepat dan tuntas seperti keluhan waktu tunggu dan keluhan kurangnya responsif petugas dapat ditangani dengan SOP *Handling Complain*. Program-program ini tidak hanya membantu meningkatkan pengetahuan dan kesehatan masyarakat, tetapi juga memperkuat citra positif rumah sakit di mata publik. Selain itu, penerapan prinsip-prinsip komunikasi kesehatan yang meliputi keterbukaan, empati, dukungan, dan sikap positif oleh tenaga medis, terutama perawat, memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi Customer Service yang komprehensif dan berorientasi pada kepuasan pasien dapat menjadi model yang efektif bagi rumah sakit lain dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan membangun hubungan yang berkelanjutan dengan pasien. Implementasi sistem manajemen hubungan pelanggan yang terstruktur dan responsif terbukti mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pasien dengan lebih baik, serta memperkuat posisi kompetitif rumah sakit di tengah persaingan industri kesehatan.

B. Saran untuk Rumah Sakit Citra Sundari

1. Peningkatan Pelayanan Digital

- Mengembangkan lebih lanjut sistem pendaftaran dan konsultasi online untuk memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan tanpa harus datang langsung ke rumah sakit.

2. Pelatihan Berkelanjutan

- Melanjutkan program pelatihan bagi tenaga medis dan non-medis untuk memastikan mereka selalu up-to-date dengan teknik terbaru dalam pelayanan kesehatan dan customer relations.

3. Pengelolaan Keluhan

- Meningkatkan sistem pengelolaan keluhan dengan menyediakan lebih banyak saluran bagi pasien untuk menyampaikan masukan mereka, serta memastikan respons yang cepat dan solusi yang efektif.

4. Kolaborasi dengan Pihak Lain

- Melakukan kerjasama dengan institusi kesehatan lain dan pemerintah setempat untuk program-program kesehatan yang lebih luas dan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

C. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian Kuantitatif

- Menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pasien secara lebih detail dan mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang paling berpengaruh.

2. Studi Perbandingan

- Melakukan studi perbandingan dengan rumah sakit lain yang memiliki karakteristik serupa untuk memahami praktik terbaik yang dapat diadopsi atau ditingkatkan.

3. Fokus pada Teknologi

- Meneliti dampak dari implementasi teknologi terbaru, seperti aplikasi mobile untuk pelayanan kesehatan, terhadap kepuasan pasien dan efisiensi operasional rumah sakit.

Dengan penerapan saran-saran di atas, diharapkan Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan penelitian selanjutnya dapat memberikan kontribusi lebih dalam pada literatur customer relations di sektor kesehatan.

D. Penutup

Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi customer relations yang diterapkan oleh Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Dengan analisis yang mendalam melalui metode kualitatif, ditemukan bahwa strategi customer relations yang efektif memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan pada akhirnya mendukung citra positif rumah sakit. Rumah Sakit Citra Sundari telah berhasil mengimplementasikan berbagai program dan pendekatan yang berfokus pada kepuasan pasien, termasuk penggunaan media sosial untuk komunikasi, peningkatan kualitas pelayanan, dan pengelolaan keluhan secara proaktif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum Test Wining Handani. (2014). *Pengaruh Kinerja Public Relations Dan Customer Relations Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Islam Surakarta "Yarsis."* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Dennis L. Wilcox. Glen T. Cameron. Bryan H. Reber. (2014). *Public Relations Strategies and Tactics* (Eleventh edition).
- Dr. M. Anang Firmansyah, S. E. , M. M. (2020). *Komunikasi Pemasaran* (Tim Qiara Media, Ed.; cetakan pertama). CV. Penerbit Qiara Medi. www.google.com
- Jochen Wirtz, & christopher Lovelock. (2016). *Services Marketing : People, Technology, Strategy* (Eighth edition). World Scientific Publishing Co. Inc.
- Reni Agustina Harahap, S. ST. , M. Kes., & Fauzi Eka Putra, M. I. Kom. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan* (pertama). PRENADAMEDIA GROUP.
- Sri Ayu Rayhaniah, M. S. (2020). *Komunikasi Kesehatan* (M. S. Sri Ayu Rayhaniah, Ed.). CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Titik Krismiyati. (2017). *Pengaruh Kinerja Public Relations Dan Customer Relations Terhadap Kepuasan Pasien Rsud Dr.Moewardi Di Surakarta Publikasi Ilmiah.* Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nadiya Ainil Afifah. (2021). *Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Pasien Rawat Inap dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.*
- Winda Setri Elicia. (2020). *Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Prima pada Pasien BPJS Kesehatan.*
- Esra Lauren Hutabarat. (2021). *Strategi Komunikasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit umum Derah Tarutung pada Masa Pandemi COVID-19.* Universitas Medan Area.
- Baharuddin Sunu, A., & Kesehatan Muhammadiyah Makassar, P. (2022). *Strategi Komunikasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien.* 3. <https://doi.org/10.53861/lontarariset.v3i1>
- Ekowari Sri P. (2020). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Sebagai Rumah Sakit Berakreditasi Internasional (Studi kasus pada RSUP Persahabatan jakarta).*
- Reza Syahrial. (2019). *Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung.*

- Seitel, F. P. (2017). *The practice of public relations*.
- Theaker, A. (2004). *The Public Relations Handbook, Second Edition*.
- Winer, R. S. (2001). A framework for customer relationship management. *California Management Review; Summer, 43*.
- Soleh Soemirat, E. A. (2021). *Dasar Dasar Public Relations* (Slamet Es, Ed.; Vol. 6). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Rosady Ruslan, S. M. (2020). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi* (Rahmatika, Ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- Zuyina Lukluk Aningsih. (2017). *Public Relation dan Customer Service* (Budi John, Ed.). Parama Publishing.
- Eryuniyanti, I. Y. D. P. S. (2023). *Strategi Komunikasi Humas RSUP Persahabatan dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di RSUP Persahabatan*. Universitas Jayabaya.
- Novianti, T. D., & Ekoputro, W. (2024). *Strategi Customer Relations dalam Penanganan Handling Complain Terkait Media Customer Care di Rumah Sakit Bunda Sidoarjo* (Vol. 3) [Univeritas 17 Agustus 1945 Surabaya]. <https://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/sintesa>

LAMPIRAN

Surat Keterangan Penelitian



Jl. Temu Putih 100 Cilegon
0254-396710
www.rscitrasundari.com

Nomor : 052/SKet.09/RSCS/VIII/2024
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bdn. Widya Sartika, SE, SST, MARS, FISqua
Pekerjaan : Wakil Direktur SDM-Umum & Finance
Alamat : Jl. Temu Putih 100 Jombang Wetan Jombang Cilegon

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Arkan Nafis Hibatullah Gunawan
NIM : 20321136
Status : Mahasiswa Universitas Islam Indonesia
Alamat : Link Mekar Mulya 005/007 Mekarsari Pulomerak Kota Cilegon

Benar melakukan penelitian di Rumah Sakit Citra Sundari, sebafei bahan penulisan skripsi dengan judul :

Strategi Customer Relation Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien

Demikian Surat Keterangan in dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Cilegon, 7 Agustus 2024

Rumah Sakit Citra Sundari



RS Citra Sundari
better care for a better life

Bdn. Widya Sartika, SE, SST, MARS, FISqua
Wakil Direktur SDM-Umum & Finance

Draf Wawancara Customer Service RS Citra Sundari Cilegon

1. Bagaimana cara Rumah Sakit menjaga pelanggan dalam waktu yang lama?

Jawaban : strategi secara top management view memang kita belum seclear perusahaan besar, tapi yang saya lakukan karena kebetulan saya customer sekaligus marketing jadi saya handle ke perusahaan, pribadi dll. Dan saya juga mempunyai bawahan tapi lebih kearah digital marketing bagian MCU jadi mereka sudah spesifik, ada satu bagian khusus untuk handling bagian pengaduan namun bukan dibagian marketing tapi masuk kebagian NPP, NPP itu masuk kebagian case manager dirumah sakit yang dihandle oleh dr. Zakiyah. Lalu apa yang kita lakukan untuk menjaga pelanggan, mungkin kita akan membagi menjadi dua hal, yang pertama cara kita menggaet mereka adalah kita dengan banyaknya platform untuk memudahkan customer khususnya lebih kearah digital karena kalo kita bergerak di perorangan langsung kita kurang peran, kita cukup aktif di digital intagram, google review insyaallah kita fast respon. Including kita ada whatsapp tergolong fast respon mungkin dibandingkan dengan rumah sakit lain, rumah sakit Citra Sundari cukup fast respon. Dan hal itu sudah saya lakukan untuk menjadikan perbandingan. Mungkin hal itu bisa menjaga juga kenapa? Itu juga berjalan terus artinya pasien baru dan pasien lama yang kita handle dari situ dan Ketika pasien lama itu tetap dimaintenance seperti pasien baru dengan digitalnya kita, mereka tidak merasa slowrespon dibandingkan seperti pertama mereka konsul menjadi pelanggan baru. Dan strategi apa yang saya lakukan berikutnya disini kita beberapa kali kontak dengan perusahaan saya memberikan langsung nomer saya kepada mereka untuk mendaftar online dan lain lain. “ mereka bisa curhat langsung dengan saya walupun rumah sakit mempunyai form pengaduan, pengaduan khusus untuk mereka yang mempunyai kendala terhadap rumah sakit, tapi tidak semua orang mempunyai mindset bahwa nomer form pengaduan tersebut hanya dilihat saja dan tidak direspon, akhirnya saya kasih nomer saya langsung dan itu saya kasih dari saya langsung, rasanya seperti kita ngobrol dengan teman dan saya rasa hal itu menjaga ketimbang ada nomer yang mereka tidak ketahui dan Ketika mereka kontak namun yang membalas seperti bot dengan format ini dan semacamnya, mungkin akan direspon namun lama atau seperti ini tidak direspon. Yang selanjutnya Ketika ada yang case dan menurut kita urgent itu kita tergolong fast respond karena saya bagian dari owner dan diskusi langsung dan mindset kita disini karena disini belum bpjs otomatis

setiap pasien yang datang mereka lumayan besar effortnya khususnya diarahkan pendanaan mau via asuransi ataupun umum dan segalamacam. Apresiasi mereka sudah bayar perbulan asuransinya untuk berobat artinya mereka mengeluarkan biaya lebih untuk berobat dan itulah effort kita. Untuk membantu mereka dengan cara apa? Kita kasih service lebih maksimal yang bisa kita lakukan memang armada saya, saya akan erbatas lebih ke arah customer engagement tidak terlalu banyak lebih ke arah saya sendiri tapi kita menggunakan platform social whatsapp, media apapun agar customer customer merasa dengan rumah sakit sundari itu bukan rumah sakit pada umumnya, mereka pasien datang satu diantara banyaknya pasien mereka merasa seperti mereka datang dan mendapatkan perhatian terhadap kita. Dan ada tambahan dari tim IT lumayan oke kita mempunyai sistem reminder dengan control hamil setiap periodic ada push whatsapp itu sesuai dengan jadwal dia berobat. Bukan Ketika semua pasien rata semua ditanggal yang sama jadi Ketika pasien yang control ditanggal sekian belum waktunya tapi sudah diingatkan, tetapi sesuai Ketika pasien whatsapp ditanggal sekian Jadi benar benar customize buat pasien itu sendiri.

2. Hal apa yang dilakukan customer relation RS bekerja sama dengan pelanggan demi menguntungkan satu sama lain?

Jawaban : sebenarnya lebih cara saya bekerja sih ya, memang saya punya tipe ketemu sama orang dan dia liat saya memakai seragam citra sundari, lalu seperti ada yang ingin dia bicarakan saya pasti berusaha kasih nomor saya ke dia atau kartu nama. Artinya, biar disitu merasa kalau butuh apa apa dia punya orang disini, gajarang juga saya suka ngejual nama saya karna saya bagian dari customer, terkadang orang kalau kenal disuatu perusahaan terus dia tau orang itu hanya bekerja, dia Taunya si pekerja punya Batasan, kalau owner oh saya dilayanin langsung nih dari citra sundarinya karna saya kan sudah jadi wajahnya banget ibaratnya jadi itu yang bisa saya lakukan gitu, disamping itu kita suka juga melakukan 3 sampai 4 kali car free day kita buka stand pengecekan gula darah, asam urat, kolesterol gratis. Disitu saya juga suka ngobrol dengan dia dengan tujuan disini kita nyari pasien, kalau kita sudah lama nggak buka biasanya orang suka nungguin, kalau keseringan juga orang males, sebenarnya dibutuhin program ini, Cuma yang saya tarik dari situ bagaimana bisa tau dari customer customer lain apalagi customer baru, kalau customer lama jatohnya hanya say hello ngobrol dan lain lain abis itu selesai tapi kalau customer baru saya

ngobrol saya tau tentang oh mereka tuh ternyata pernah berobat atau pengen berobat tapi ngga tau atau apapun, dan Ketika saya ngobrol dan kenal nah itu jadi kerja sama saya, kenapa karna saya tahu kendala dia kalau saya bisa support saya support beberapa kali, saya pernah bertemu dengan salah satu karyawan asuransi dia malah nanya langsung ke saya rs citra sundari belum kerja sama ya sama asuransi ini, dan saya pun menjawab oh iya pak belum boleh saya minta nomer marketing atau hrd di perusahaan disana biar saya yang hubungin biar kita bekerja sama, menurut saya itu menguntungkan satu sama lain. kenapa dia jatohnya sebenarnya dari perusahaan itu ya, dia pengen berobat sama kita tapi ngga bisa cashless, dan itu sebenarnya bukan bagian dari dia tapi dia membantu saya untuk bisa ngobrol dengan hrd perusahaan tersebut. Tapi kalau ada dimen dari customer si hrd adalah karyawannya, jadi Ketika karyawannya ingin ini demi kepausan dia ngomong sama hrdnya dia terbuka dan ketemu sama saya terjalin lah kerja sama yang menguntungkan karyawan bisa berobat dikita kita juga alhamdulillah dapet customer tambahan.

3. Bagaimana startegi Marketing RS untuk membuat pelanggan senang? Dengan cara apa?

Jawaban : “banyak sih sebenarnya, karna kita butuh riview dari pelanggan jadi pelanggan yang riview ke kita itu kita kasih tumbler, buat apa riview buat feed back kekita kalau ngga kaya gitu, orang sekarang pakai tumbler aja yang riview ga sebanyak itu, dari berapa banyak hanya beberapa. Padahal kita butuh feed back mereka untuk improve kekita, lalu kita kasih tumbler dan mereka curhat unek unek mereka. Menurut saya itu menyenangkan mereka ya ga ada salahnya dimereka, Mereka curhat tentang keluhan kesah mereka dan mereka dapat tumbler gitu.” Dan yang kedua lebih kearah service kita, saya juga pernah saya dan anak dirawat dirumah sakit lain, saya memang sudah cukup lama dan saya dirawat dikelas kamar yang tinggi menurut saya berarti standar tertingginya rumah sakit ada di kamar tersebut. Dan saya lihat oh mereka belum ada ini itu dan kita bergerak lah disana contoh yang kita lakukan, untuk service pasien yang ada dipoli itu kita kasih kopi lalu ada minuman gelas sekali pake terus ada juga teh, tujuannya apa biar mereka ngerasa kalau rumah sakit itu bukan cuma berobat dan nungguin obat, tapi juga mirip dengan service mobil lah, ya mungkin mereka lebih lengkap tapi minimal kita mendekati itu, menurut saya itu menyenangkan mereka, karna mereka nunggu dan

bete kondisi sedang sakit dan dari hal tersebut bisa jadi menyenangkan untuk mereka dan mereka jadi berfikir oh rumah sakit ini menyediakan ini untuk para pasiennya.” Dan selanjutnya “kita mempunyai perpustakaan mini, keuntungannya apa ya mungkin mereka yang menunggu tidak hanya memainkan gadget saja tapi ada hal lain bisa sambil baca buku, apalagi untuk orang yang berumur saya pribadi lebih senang membaca, engga digital lebih ke bentuk fisik seperti kertas gitu. Dan kita update juga buku bukunya. Dan Ketika ada buku yang ngga layak karna banyak anak kecil disana kita akan update lagi gitu. Jadi menurut saya hal hal unik tersebut menjadi nilai plus untuk rumah sakit dan pasien pun senang.

4. Apakah pihak RS dapat memberikan tanggapan serta pendapat kepada masyarakat mengenai informasi RS?

Jawaban : bisa, sebenarnya balik lagi dengan strategi diawal dengan memaksimalkan fasilitas digital, sempat akun kita dihack diinstagram berapa bulan lalu, sampe waktu akun itu balik lagi ke kita ada customer yang dm keakun RS “ kalau ngehack tuh jangan rumah sakit dong, kan kita butuh informasi yang ada” dan alhamdulillah kita kan setiap hari rutin melakukan update semu hal informan apapun daruma sakit mulai dari jadwal dokter atau tiba tiba dokter yang ngga bisa hadir, event dirumah sakit atau mungkin kita sedang program, pemasangan umbul”, tapi kita masih terkendala dengan medianya ya karna masang umbul umbul bukan sembarang ditaro aja ada aturannya, harus kita kontak orangnyaharus diproses administrative kesananya sih yang kita masih keterbatasan orang ya dan belum terjalan 100% dan alhamdulillah kemaren dibantu oleh salah satu pemilik rumah sakit pak imam udah bantu banyak kayak palng jalaan udah ada tulisan RS citra sundarinya menurut say aitu bermanfaat banget ya meskipun memang orang kerumah sakit biasanya kaya urgent dan mereka buru buru mau kerumah sakit mana dan liat ada plang rs jadi mereka memilih rs kita. Bahkan kita sempat memakai radio untuk menyebarkan informasi dan hal itu menurut saya sangat bagus untuk media media penyebaran informasi rumah sakit yang kurang lebih 2 tahun baru berdiri.

5. Lewat apa pihak RS dapat mempertahankan hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan?

Jawaban : ya sebenarnya yang sudah dijelaskan sudah banyak, kita tu sudah berusaha lebih memasang empati kita kepada pelanggan karna pelanggan kita tuh orang sakit yang notabennya mereka datang kesini bukan karna mau, tapi karna sakit, nah Ketika mereka sakit dan datang kesini mereka dipandang sebagai salah satu customer dengan yang lain mereka akan merasa kurang nyaman, apa yang kita lakukan ya dengan memasang rasa empati kita dalam bentuk apa ada yang sangat intens setiap ada yang datang kesini saya lebih mengarahkan untuk daftar online, lewat web, dan whatsapp dan satu lagi saya buka pendaftaran lewat saya, kenapa karna pendaftaran biasanya sibuk juga mereka kan hadlanya juga bukannya pasien yang online tapi juga yang offline juga mereka handle. Ketika offline tidak berenti otomatis mereka akan slowrespon, lalu apa yang saya lakukan, saya bantulah tugas mereka, saya split pendaftaran dari saya artinya kita juga berfikir karna mereka sekali berobat tapi dan itu berulang kali dan pelanggan juga jadi berfikir oh iya saya nih pasien yang diperhatikna banget loh mungkin pasiennya hanya saya doang disatu sisi mereka piker kalau rumah sakitnya sepi tapi kalau rumah sakit yang ramai tapi semua pasien ke handle brarti itu kesuksesan dari bagian customer relation. Karna menurut saya pelanggan itu harus dispesialkan gitu sih.

6. Media komunikasi apa yang dimiliki RS Citra Sundari Cilegon untuk menyampaikan informasi dari rumah sakit citra Sundari Cilegon?

Jawaban : itu tadi mas CFD Kesehatan, Media Sosial seperti Instagram, youtube, Facebook, tiktok kami baru mulai, mungkin dari event atau dari program program seperti Senam Hamil, Seminar Kesehatan itu juga bisa kita menyalurkan informasi dan membantu Tujuan dari Rumah sakit juga.

7. Dengan adanya media tersebut apakah dari masing masing media itu dapat mencapai tujuan untuk rumah sakit dan apa dampak untuk masyarakat?

Jawaban : baik, satu satu ya mas, untuk CFD Kesehatan sendiri Dengan masing masing tujuan dari CFD Kesehatan memberikan akses mudah kepada masyarakat agar mereka dapat melakukan pengecekan kesehatan tanpa beban biaya yang berat.

Ya Dengan adanya akses yang terbuka dan tanpa biaya yang mahal, kita dapat mendorong masyarakat untuk lebih peduli terhadap kesehatan mereka. Ini bukan hanya tentang memberikan pelayanan, tetapi juga menciptakan kesadaran bahwa menjaga kesehatan itu penting dan dapat diakses oleh semua orang. Kemudian untuk senam hamil mungkin Karena minimnya ketidaktahuan mengenai teknik melahirkan ya, bisa jadi hambatan serius untuk si ibu hamil, Dalam konteks ini, peran tenaga kesehatan dan penyedia informasi kesehatan dibutuhkan sebagai kunci untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada calon ibu. Dengan begitu, diharapkan setiap ibu hamil dapat mempersiapkan diri dengan baik dan merasa lebih percaya diri menghadapi momen penting dalam kehidupan mereka. Kolaborasi antara juga keluarga, tenaga kesehatan, dan masyarakat dalam menyebarkan informasi ini menjadi krusial untuk menciptakan lingkungan yang mendukung proses persalinan yang aman dan nyaman. Dan untuk Seminar Kesehatan juga hampir sama, program seminar kesehatan yang Rumah Sakit lakukan sebenarnya kita berkolaborasi dengan kader Kesehatan yang dihadiri oleh masyarakat umum bertujuan untuk memperluas pengetahuan mereka akan upaya tentang pencegahan stunting, dengan adanya penyuluhan ini kami beserta owner Ibu sundari selaku ketua penyuluhan dan ahli gizi dengan adanya program seminar Kesehatan ini diharapkan masyarakat dapat lebih mengerti tentang pencegahan stunting agar angka stunting dapat diminimalkan oleh generasi berikutnya. Yang terakhir media social terutama Instagram RS memiliki alasan untuk membuat Instagram ini, alasan utama kami menggunakan Instagram adalah untuk meningkatkan keterlibatan dan komunikasi dengan pasien serta masyarakat luas. Instagram memungkinkan kami untuk berbagi informasi secara visual dan menarik, seperti tips kesehatan, update layanan, dan kegiatan rumah sakit, yang dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Kami melihat peningkatan jumlah pengikut yang signifikan sejak pertama kali kami meluncurkan akun Instagram. Banyak dari mereka yang aktif berinteraksi dengan kami melalui komentar dan pesan langsung. Mereka juga sering berbagi konten kami, yang membantu memperluas jangkauan informasi yang kami sampaikan.

8. Apa pertimbangan RS menggunakan Media Tersebut?

Jawaban: pertimbangan menggunakan media tersebut mungkin, yang pertama Untuk mengatasi hambatan usaha sasaran mencapai pemahaman yang RS inginkan itu lebih

ke CFD dengan tujuan memberikan kesempatan kepada masyarakat Cilegon yang mungkin mengalami gejala penyakit, namun tidak mampu untuk berkonsultasi di rumah sakit karena keterbatasan biaya. Dengan adanya CFD ini, semua orang dapat berkonsultasi secara gratis di stand Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon. Hal ini diharapkan dapat memberikan kebahagiaan kepada masyarakat Cilegon, baik yang tinggal di sana maupun yang lahir di sana. Tujuan dari program ini adalah untuk menarik perhatian pasien atau masyarakat yang belum mengenal Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, dengan harapan dapat meningkatkan jumlah pasien yang datang dan menciptakan kesan positif terhadap pasien. Dan kedua merangsang sasaran untuk meneruskan pesan yang diterima kepada orang lain yang dimaksud itu Senam Hamil, untuk meningkatkan kualitas kesehatan ibu dan bayi, RS Citra Sundari Cilegon telah meluncurkan inisiatif baru berupa program "Senam Hamil" yang terbuka untuk masyarakat umum. Program ini difasilitasi oleh Bidan Profesional yang memiliki keahlian dalam membimbing setiap gerakan selama sesi senam hamil. Selama partisipasi dalam kegiatan ini, peserta tidak hanya melakukan senam hamil, tetapi juga dapat melakukan konsultasi mengenai berbagai aspek seputar kehamilan dan persiapan persalinan. Ibu hamil yang secara teratur mengikuti senam hamil dapat merasakan sejumlah manfaat, termasuk peningkatan peredaran darah, peningkatan kesehatan jantung, kontrol pernafasan yang lebih baik, penguatan otot, serta pengurangan kelelahan dan kecemasan. Hal ini berkontribusi pada peningkatan stamina, kebahagiaan, dan kesejahteraan psikologis ibu hamil. Diharapkan bahwa ibu hamil yang merasa siap secara fisik dan mental dapat menghadapi proses persalinan dengan lancar dan melahirkan bayi yang sehat. Program ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang Kesehatan ibu hamil dan dapat mengenali, menarik, dan mempertahankan pelanggan. Dan ketiga dapat meningkatkan minat sasaran Pendidikan itu lebih ke Seminar Kesehatan bertujuan untuk Edukasi Pasien, Selain masyarakat umum, seminar kesehatan juga dapat menjadi kesempatan bagi pasien dan keluarga mereka untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang kondisi kesehatan mereka, perawatan yang diberikan, dan bagaimana mereka dapat mengelola kondisi kesehatan mereka secara efektif. Selain itu juga Pendidikan Masyarakat, Seminar kesehatan dapat menjadi sarana yang efektif untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang penyakit, pencegahan, dan perawatan kesehatan. Ini dapat membantu dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kesehatan dan mendorong perilaku

sehat. Serta Peningkatan Citra RS Citra Sundari Cilegon Menjadi inisiatif yang proaktif dalam memberikan pendidikan kesehatan kepada masyarakat dapat meningkatkan citra Rumah Sakit Citra Sundari di mata masyarakat. Hal ini dapat membuat masyarakat merasa lebih terhubung dengan rumah sakit dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan yang disediakan. dan terakhir memudahkan dalam penyampaian informasi itu media social, untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tentang Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon, kemudahan yang dibuat oleh pihak rumah sakit ini sangat efektif dalam penyampaian informasi yang terdapat pada media social instagram ini, didalam Instagram ini terdapat beberapa feed seputar Kesehatan dan diantara lain Jadwal Dokter, Jadwal Imunisasi anak, Asuransi, Event Rumah Sakit, Senam Ibu Hamil dan sebagainya. serta memungkinkan jangkauan yang lebih luas kepada masyarakat.

9. Bagaimana SOP pengelolaan Media yang dilakukan Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon termasuk memperoleh feedback dari konsumen?

Jawaban: untuk sop dalam pengelolaan media ya mas, mungkin yang pertama memberikan arahan kepada tim, media untuk berkumpul, lalu melakukan rapat tentang konten, event atau media komunikasi yang akan diadakan tentang dari tujuan apa yang akan dicapai dalam rumah sakit citra sundari cilegon. Yang kedua melaksanakan pengelolaan konten dan media komunikasi publik menetapkan dan mengidentifikasi target, Dari hasil rapat pembahasan yang telah ditentukan, selanjutnya tim media akan menargetkan media yang akan diberikan. Rentang usia, jenis kelamin, jenjang Pendidikan dan lokasi. Serta jenis komunikasi apa yang akan digunakan untuk menyebarluaskan pesan atau konten komunikasi publik. Yang ketiga mengumpulkan dan memilih rekomendasi kebijakan komunikasi publik untuk ditetapkan menjadi materi, Setelah menetapkan konten dan menetapkan target, tim media akan mengumpulkan dan memilih dari hasil rundingan, mencari tau isu isu tentang Kesehatan terkini, konten mana saja yang akan diterapkan oleh pihak rumah sakit citra sundari cilegon yang akan mencapai tujuan rumah sakit. Yang keempat, menugaskan tim pengelola konten dan media komunikasi publik. Setelah memilih rekomendasi media yang akan diterapkan selanjutnya tim media akan menerapkan konten serta media komunikasi yang akan dilakukan oleh rumah sakit. Seperti konten Kesehatan yang dipublis lewat media social Instagram, Senam ibu hamil

yang dilakukan dirumah sakit, CFD Kesehatan yang dilakukan dikota cilegon, serta Seminar Kesehatan umum yang dilakukan dirumah sakit citra sundari cilegon. Yang kelima, mengumpulkan bahan konten dan pengemasan konten untuk disajikan kepada publik. Dari hasil konten atau media komunikasi yang telah diterapkan selanjutnya tim media akan mengumpulkan dokumentasi dokumentasi yang diambil dari konten atau media komunikasi yang Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon lakukan untuk dipublikasikan kepada masyarakat agar masyarakat tau program program apa saja yang telah dijalankan oleh pihak rumah sakit. Dan yang terakhir memeriksa hasil konten, jika isi konten disetujui dan diparaf oleh pihak RS kami siap mempublikasikannya. Setelah mengumpulkan hasil konten dari program program yang dilakukan selanjutnya tim media akan memberikan kepada Customer relation apakah konten dan media komunikasi dari program program yang telah berjalan sudah memenuhi serta tujuan yang dicapai selanjutnya customer relation akan menandatangani lalu diupload melalui media social yang rumah sakit citra sundari miliki.

10. Apa bentuk keluhan yang sering terjadi dan Bagaimana customer relation Rumah Sakit dalam menangani keluhan tersebut?

Jawaban: sebenarnya ada beberapa keluhan namun yang sering terjadi yaitu keluhan waktu tunggu dan keluhan respon para tenaga kerja. Jika keluhan waktu tunggu Kami segera menghubungi bagian pendaftaran dan memastikan bahwa data pasien dimasukkan ke dalam sistem dengan cepat. Selain itu, kami juga memberikan penjelasan yang lebih rinci tentang prosedur antrian dan membantu pasien melalui proses pendaftaran, kami juga menjelaskan bahwa rumah sakit sedang meningkatkan sistem pendaftaran dan memberikan informasi yang lebih jelas di area antrian untuk memudahkan pasien. Dan yang kedua mungkin untuk keluhan respon tenaga kerja, Saat menerima keluhan seperti itu, saya pertama-tama memastikan untuk mendengarkan dengan cermat apa yang menjadi ketidakpuasan pasien. Saya mencatat secara rinci masalah yang dibawa oleh pasien dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami mereka. satu contoh yang saya ingat adalah ketika seorang pasien mengeluhkan bahwa tidak mendapat tanggapan yang memadai terkait jadwal operasi yang dijadwalkan ulang tanpa pemberitahuan yang memadai. Saya segera menghubungi bagian yang terkait untuk mengklarifikasi situasi tersebut dan

menjelaskan kepada pasien mengenai prosedur yang akan kami ambil untuk memperbaiki kesalahan tersebut.

11. Bagaimana SOP pengelolaan Keluhan yang dilakukan rumah Sakit Citra Sundari Cilegon?

Jawaban: untuk sop pengelolaan sebenarnya rahasia mas, nanti saya konsultasi dulu dengan ibu sundari apakah boleh untuk diberikan kepada peneliti, seandainya boleh nanti saya berikan kewat wa saja mas.

Draf Wawancara Manajer Keperawatan RS Citra Sundari Cilegon

1. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan dalam menggunakan komunikasi efektif kepada pasien?

Jawaban : petugas harus bersikap ramah tentunya harus sesuai sopnya, kitan disini kebidanan jadi harus welcome dengan pasien, waktu awal pasien masuk kita terima, pasien masuk bisa dari ugd atau poli kandungan awal kita periksa kita ananasa berupa tensi kita cek dari kepala sampai bawah karna kita juga ruang bersalin kita juga ada ruang tunggu juga setelah ada hasil dari dpjp atau dokter penanggung jawab spesialisin kandungan tentunya ya kemudian setelah itu sesuai intruksi dokternya bagaimana, kalau kebidanan ada fase tlaten dan fase aktif untuk persalinan bisanya hanya observasi saja, dan semua instruksi dari dokter dpjp itu tadi

2. Apakah petugas dapat menunjukkan rasa empati atau perhatian kepada pasien? Dengan cara apa?

Jawaban : tentunya kita petugas dengan kita wajib menunjukkan rasa empati kita terhadap pasien dengan cara y akita sentuhan dengan edukasi dengan penjelasan yang baik dan benar ya semua pealayanan bis akita menunjukkan empati kita kepasien, apalagi pasien persalinan ada yang nyeri ada yang mules bahkan sampai ada yang teriak teriak karna kesakitan ya itu ita harus menunjukkan rasa empati kita dengan support dengan Tindakan kita harus melakukan itu

3. Bagaimana respon para petugas dalam menanggapi pertanyaan, keluhan serta permintaan kepada pasien?

Jawaban : terkait keluhan permintaan dan komplemen pasien kan beda beda ya terkait Pendidikan juga bisa, terkait status ekonomi juga beda beda ya beberap pasien ada dengan keluhan dan komplemen kemudian kita menyikapinya dengan komunikasi yang baik, penjelasan yang baik komunikasi yang baik dan tentunya harus sesuai dengan SOP yang disini untuk penjelasannya sehingga pasien pun mengerti mana yang komplemennya terkait apa jadi kita penjelasannya apa, misalkan terkait pelayanan, kualitas kita jelaskan sesuai sop yang ada dirumah sakit ini gitu.

4. Apakah petugas dapat mengordisikan jadwal yang telah pasien janjikan?

Jawaban : kalau jadwal kita komunikasi pasien dengan jadwal praktek dokter biasanya ya kalau untuk visit itu kita belum ada jam khususnya terutama di Vkl beluk ada jam khusus visit pagi jam brapa atau siang jam brapa jadi kita sesuaikan jadwal dokter yang ad dipoli gitu jadi memang kalau jadwal dokter dpjnya praktek dipagi hari bisanya kita komunikasikan mungkin sebelum atau sesudah jadwal dipoli jadi gitu.

5. Apakah petugas bisa menjelaskan dengan baik mengenai diagnosis serta perawatan yang akan diberikan kepada pasien?

Jawaban : tentu, dari awal kita harus bisa menjelaskan karnakn pasien disini perlu Tindakan ya, observasi terutama persalinan tadi observasi itu ita perjam bahkan 30 menit itu dilakukan observasi dan diagnose juga harus jelas kita lakuka kepasien dan tindakannya pun harus beritahu kepasien, untuk Tindakan selanjutnya misalkan ada pemasangan induksi, terus ada observasi tambahan atau memang perlu Tindakan tambahan seperti tranfusi darah atau obat obatan yang lain perlu kita jelaskan ke pasiennya gitu

6. Apa yang akan anda lakukan jika anda tidak mengetahui jawaban atas pertanyaan atau kekhawatiran yang dimiliki pasien?

Jawaban : biasanya pertanyaan terkait keluhan sih, misalkan pasien merasakan mules atau keluhan lain penyakitnya biasanya kita konsultasikan kedokternya gitu ibaratnya kitakan masih diranah pennaggung jawab dokter spesialis jadi ita pun harus koomunikasi kepasiennya berdasarkan nanti hasil laporan dari konsultasi dari dokter spesialis tersebut

7. Apa yang akan anda lakukan jika anda membutuhkan informasi dari rekan kerja dan mereka lambat merespon? Bagaimana anda mengelola situasi ini?

Jawaban : jarangsih satu kerjaan kita jarang ngga bisa jawab tapi terkait keluhan atau Tindakan selanjutnya pasti kita ya itu tadi konsultasikan kedokternya kalo terkait keluhan misalkan pasiennya tuh, bu bidan ini ko amsih mules masih sakit, insyallah kita masih bisa jawba sih itu tapi kalau gabisa jawab paling kita bilang kepasiennya menunggu hasil laporan dari dokter spesialisnya

8. Bagaimana anda mendefinisikan kepedulian yang penuh kasih, dan bagaimana anda memberikannya selama situasi yang menantang dan penuh tekanan?

Jawaban : respon kita menengkan diri jangan ikut panik, meskipun ada agenis kita harus menenangkan diri sendiri agar bisa berfikir jernih Tindakan apa yang akan kita lakukan dan kita harus menengakan pasiennya juga pertama pendamping pasien tuh kadang ya ikutan panik juga seperti suami atauibu pasien kita harus menjelaskan bahwa ini kondisinya memang urgensi tapi insyaalllah kita akan melakukan Tindakan segera atau secepatnya edukasi yang baik komunikasi yang baik

9. Bagaimana cara anda membuka obrolan untuk bisa saling terbuka antara pasien dengan petugas?

Jawaban : Sikap terbuka kepada pasien berarti kita sebagai tenaga kesehatan memberikan informasi yang jelas, jujur, dan lengkap kepada pasien. Ini mencakup penjelasan mengenai kondisi kesehatan mereka, pilihan pengobatan, prosedur yang akan dilakukan, dan apa yang diharapkan selama masa perawatan. Sikap ini juga

melibatkan mendengarkan kekhawatiran dan pertanyaan pasien dengan empati dan tanpa menghakimi.

10. Bagaimana cara anda memberikan perilaku suportif kepada pasien dalam kondisi pasien yang sakit?

Jawaban : Salah satu contoh adalah ketika saya merawat seorang pasien yang baru saja didiagnosis dengan penyakit kronis. Saya duduk bersama mereka dan keluarganya, memberikan penjelasan mendetail tentang kondisi tersebut, dan menawarkan dukungan emosional serta sumber daya tambahan seperti konseling atau grup dukungan.

Draf Wawancara Perawat RS Citra Sundari Cilegon

1. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan dalam menggunakan komunikasi efektif kepada pasien?

Jawaban : Komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan berarti menyampaikan informasi secara jelas, ringkas, dan mudah dipahami oleh pasien. Ini juga melibatkan mendengarkan dengan penuh perhatian, menunjukkan empati, dan memastikan bahwa pasien merasa didengar dan dihargai.

2. Apakah petugas dapat menunjukan rasa empati atau perhatian kepada pasien? Dengan cara apa?

Jawaban : kami selalu berusaha mendengarkan pasien dengan penuh perhatian dan tanpa interupsi. Saya memastikan untuk memahami kekhawatiran dan perasaan mereka, serta memberikan respons yang menunjukkan bahwa saya benar-benar peduli dengan kondisi mereka

3. Bagaimana respon para petugas dalam menanggapi pertanyaan, keluhan serta permintaan kepada pasien?

Jawaban : Respon terhadap pertanyaan pasien harus dilakukan dengan cepat, jelas, dan penuh perhatian. Petugas harus mendengarkan dengan seksama pertanyaan yang

diajukan, memberikan jawaban yang akurat, dan memastikan bahwa pasien memahami informasi yang diberikan

4. Apakah petugas dapat mengordisikan jadwal yang telah pasien janjikan?

Jawaban : pasti mas, karna kan sudah ada janji dan Sudah didata, pasti kami dapat mengordinasikan.

5. Apakah petugas bisa menjelaskan dengan baik mengenai diagnosis serta perawatan yang akan diberikan kepada pasien?

Jawaban : Saya selalu berusaha menjelaskan diagnosis dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan jelas. Pertama, saya pastikan untuk memahami kondisi pasien dan diagnosis secara menyeluruh. Kemudian, saya memberikan penjelasan step-by-step mengenai kondisi mereka, penyebabnya, gejala yang muncul, dan dampaknya terhadap kesehatan.

6. Apa yang akan anda lakukan jika anda tidak mengetahui jawaban atas pertanyaan atau kekhawatiran yang dimiliki pasien?

Jawaban : kita pastikan pasien dalam keadaan tenang dan jika ada pertanyaan yang kurang saya mengerti saya akan menjawab sebisa saya dan mengkonsul dengan dokter, setelah tahu awaban dari dokter saya Kembali kepada pasien untuk menjawab pertanayan yang tidak bisa saya jawab tadi.

7. Apa yang akan anda lakukan jika anda membutuhkan informasi dari rekan kerja dan mereka lambat merespon? Bagaimana anda mengelola situasi ini?

Jawaban : jarang sih mas Jika petugas tidak mengetahui jawabannya, mereka harus siap untuk mencari informasi yang diperlukan atau mengarahkan pasien kepada staf medis yang lebih tepat.

8. Bagaimana cara anda memberikan sikap positif kepada pasien Ketika pasien sedang konsul dengan perawat?

Jawaban : Saya menjaga kontak mata, menggunakan bahasa tubuh yang terbuka, dan mendengarkan dengan penuh perhatian saat pasien berbicara. Saya juga berusaha untuk tetap tenang dan sabar, bahkan ketika pasien merasa cemas atau marah.

9. Bagaimana cara anda membuka obrolan untuk bisa saling terbuka antara pasien dengan petugas?

Jawaban : Saya pasti berusaha memberikan informasi yang lengkap dan jelas kepada pasien tentang kondisi mereka. Saya menghindari penggunaan istilah medis yang terlalu teknis dan berusaha menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami. Saya juga mendorong pasien untuk bertanya jika ada hal yang tidak mereka mengerti

10. Bagaimana cara anda memberikan perilaku pendukung kepada pasien dalam kondisi pasien yang sakit?

Jawaban : Saya selalu berusaha untuk memahami perasaan pasien dan menempatkan diri saya pada posisi mereka. Saya menggunakan kata-kata yang menenangkan dan memberikan dukungan emosional, misalnya dengan mengatakan bahwa perasaan mereka adalah wajar dan saya akan melakukan yang terbaik untuk membantu mereka.

Draf Wawancara Customer Service RS Citra Sundari Cilegon

1. Apa yang membuat anda tertarik dalam posisi customer service di rumah sakit ini?

Jawab: Saya tertarik dengan posisi customer service karena saya memiliki keahlian dalam berkomunikasi dengan baik dan melayani pelanggan. Saya menikmati membantu orang lain, menyelesaikan masalah, dan memberikan pengalaman pelanggan yang positif

2. Bagaimana cara CS dalam memberikan kemampuan dalam memberikan pelayanan pendaftaran kepada pasien?

Jawab: Tentu. Saat pasien datang untuk pendaftaran, saya memastikan bahwa saya memahami sepenuhnya prosedur pendaftaran dan kebutuhan administratif lainnya. Saya menggunakan kemampuan komunikasi saya untuk menjelaskan setiap langkah kepada pasien dengan jelas dan sabar, serta memastikan mereka memiliki semua dokumen yang diperlukan

3. Bagaimana cara anda menghadapi pasien yang sulit bahkan takut dalam mendaftar?

Jawab: saya sadar bahwa topik Kesehatan adalah hal sensitive bagi banyak orang, maka dari itu saya harus berhati hati dalam pertanyaan dan juga menjawab atas pasien yang tanyakan.

4. Bagaimana cara anda sebagai CS dalam memberikan sikap dalam memberikan pelayanan pendaftaran kepada pasien?

Jawab: Saya pasti menyapa pasien dengan senyuman dan memperkenalkan diri saya. Saya juga menanyakan nama pasien dan bagaimana keadaan mereka, sehingga mereka merasa disambut dan nyaman. Ketika pasien sedang memberikan keluhan yang dialami Saya mendengarkan dengan penuh perhatian tanpa memotong pembicaraan mereka dan Saya menunjukkan bahwa saya memahami perasaan mereka dengan menggunakan bahasa tubuh yang hangat, seperti mengangguk dan menjaga kontak mata

5. Bagaimana cara anda menjaga komunikasi yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada pasien?

Jawab: ntuk menjaga komunikasi yang efektif dengan pelanggan, saya akan menggunakan keterampilan komunikasi yang baik. Saya akan mendengarkan dengan cermat, memberikan perhatian penuh, dan memastikan saya memahami kebutuhan dan masalah mereka.

6. Bagaimana cara CS dalam berpenampilan/berpakaian apakah sudah dikatakan rapih dan memenuhi SOP yang dimiliki Rumah Sakit?

Jawab: Saya memastikan bahwa seragam saya bersih dan rapi sebelum mulai bekerja. Saya juga menjaga kebersihan diri dengan mandi setiap pagi dan menjaga penampilan rambut dan kuku tetap rapi. Saya percaya bahwa penampilan yang rapi dan profesional membantu menciptakan kesan pertama yang baik dan membangun kepercayaan pelanggan, dan Pelanggan cenderung merasa lebih nyaman dan percaya pada kemampuan medis saya ketika melihat saya tampil rapi dan teratur

7. Bagaimana cara CS memberikan perhatian Ketika dalam pelayanan pendaftaran kepada pasien?

Jawab : Kami selalu siap membantu dan menjawab pertanyaan pasien dengan sabar. Selain itu, kami memantau kebutuhan pasien secara berkala dan memastikan mereka mendapatkan informasi yang mereka butuhkan tepat waktu. Jika ada perubahan atau penundaan, kami segera menginformasikan kepada mereka untuk menjaga transparansi

8. Bagaimana cara CS mengambil tindakan Ketika dalam pelayanan pendaftaran kepada pasien?

Jawab: Suatu kali, ada seorang pelanggan yang merasa sangat cemas tentang prosedur medis yang akan dijalani. Saya meluangkan waktu untuk menjelaskan setiap langkah prosedur tersebut dan memastikan bahwa dia memahami dan merasa nyaman. Setelah prosedur, saya melakukan tindak lanjut untuk memastikan bahwa dia tidak mengalami masalah lebih lanjut. Dan Pelanggan tersebut sangat menghargai perhatian dan bantuan yang diberikan

9. Bagaimana cara CS memberikan tanggung jawab dalam pelayanan pendaftaran kepada pasien?

Jawab: Saya selalu memastikan bahwa setiap keputusan dan tindakan yang saya ambil didasarkan pada kepentingan terbaik pelanggan. Saya berusaha untuk selalu

tersedia bagi pelanggan, baik secara langsung maupun melalui konsultasi telepon atau email jika diperlukan

10. Bagaimana Anda mengelola situasi ketika Anda tidak tahu jawabannya terhadap pertanyaan atau masalah pasien?

Jawab : Jika saya tidak tahu jawaban terhadap pertanyaan atau masalah pelanggan, saya akan dengan jujur mengakui bahwa saya tidak tahu, namun saya akan berjanji untuk mencari tahu dan memberikan jawaban atau solusi yang tepat secepat mungkin. Saya akan menggunakan sumber daya yang tersedia, seperti tim atau dokumen referensi, untuk mencari informasi yang diperlukan.

Draf Wawancara Pasien Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon

Narasumber : Imtiazul Fiqroh

Usia : 25 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

1. Apakah bapak/ibu/saudara/i pertama kali berobat di Rumah Sakit ini?

Jawaban : sudah beberapakali mas, mungkin ini yang ke lima kalinya saya berobat

2. Berapa lama waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di pendaftaran?

Jawaban : untuk waktu tunggu sekitar 10 menit sih, mungkin karena lagi rame kali ya

3. Bagaimana tanggapan anda tentang etika dalam pelayanan kepada pasien? Apakah dapat dikatakan baik?

Jawaban : untuk etika sudah baik tadi Ketika saya dipanggil juga ramah pelayanannya

4. Apakah pasien dapat segera mendapatkan respon dan Tindakan jika terjadi kesalahan atau menerima informasi yang salah?

Jawaban : pasti mas, waktu itu saya sempet kejadian Ketika saya mengambil obat dan ternyata obatnya salah itu langsung dipanggil lagi sama petugasnya, sangat cepat

tanggap sih untuk kejadian seperti itu dan sangat berbahaya jika seorang petugas apalagi dengan obat yang salah kan.

5. Apakah pihak rumah sakit mempunyai fasilitas serta teknologi medis untuk pasien yang berobat?

Jawaban : untuk fasilitas lumayan oke apalagi dilantai atas ada playground untuk anak anak jadi ngga buat anak nangis terus

6. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien?

Jawaban : sudah baik mas mulai dari tadi masuk saya disambut baik dengan penjaga dan pelayanan pendaftaran juga sangat bagus ramah sampai selesai pendaftaran. dokternya juga baik.

7. Apakah petugas cukup ramah dan sopan?

Jawab: sangat ramah saya seringkali disapa oleh beberapa petugas dengan senyuman, apalagi Ketika saya tadi periksa dengan dokter, dokter selalu menanyakan keadaan saya dan selalu ngajak ngobrol saya jadi saya tidak canggung

8. Apakah petugas mempunyai kemampuan dalam menyampaikan informasi atau kemampuan dalam memberikan pelayanan?

Jawab: iya, karena kan memang sudah seharusnya petugas memiliki kemampuan penyampaian apalagi kan tenaga Kesehatan pasti mereka sudah mempunyai wawasan yang luas mengenai informasi Kesehatan.

9. Menurut Bapak/Ibu bagaimana penampilan dari petugas RS Citra Sundari?

Jawab: penampilan sudah oke rapih bersih jadi enak dilihat tapi saya lihat ada yang make baju pink dan biru saya tidak tahu bedanya apa tapi itu jadi nilai plus dari saya karena unik gitu lucu.

10. Apakah petugas RS Citra Sundari mempunyai sikap perhatian yang lebih kepada pasien?

Jawab: perhatian iya, tadi saya lihat juga ada beberapa perawat yang sedang ngobrol dengan ibu yang lanjut usia dan ada beberapa anak kecil yang diajak ngobrol itu menurut saya perhatian yang baik kepada pasien.

11. Bagaimana sikap tanggung jawab dari pelayanan petugas rumah sakit yang pernah bapak/ibu rasakan?

Jawab: bentuk tanggung jawab dari pihak rumah sakit sudah cukup baik, dari segi customer service memberikan informasi kepada saya dengan baik dan pertanyaan pertanyaan saya mengenai rumah sakit dijawab dengan lengkap

12. Apakah kondisi ruang perawat pasien sudah layak dan nyaman untuk pasien?

Jawaban : sangat layak sekelas rumah sakit baru kan dibilangnya tapir uang rawat sudah sangat nyaman full ac

13. Rumah sakit memiliki saluran media komunikasi seperti media social Instagram, CFD Kesehatan, Seminar Kesehatan, dan senam ibu hamil. Bagaimana respon bapak/ibu dengan adanya media tersebut?

Jawaban : sangat bagus apalagi kitakan sekarang yang dipegang tiap hari pasti hp jadi kalau lagi scroll Instagram dan ada postingan dari RS itu bisa jadi wawasan baru buat kita, bisa menambah wawasan tentang Kesehatan, rumah sakit dan lain lain. kalau untuk cfd Kesehatan juga bagus kalo kita lagi di cfd selain olahraga jogging, beli makan makanan, kita juga bisa meriksa Kesehatan kita distand RS Citra Sundari tapi biasanya rame banget jadi harus ngantri karena kan pengecekan gratis dan ada promo jadi bagus banget penataan stand RS di CFD. untuk seminar Kesehatan juga bagus menambah wawasan kita tentang Kesehatan apalagi waktu covid jadi tau kita bahaya covid apa aja hal hal apa aja yang harus dihindari dan lain lain gitu. Dan untuk senam ibu hamil bagus juga, program program seperti ini justru diperlukan Ketika ada ibu hamil, apalagi ibukan ingin anaknya sehat didalam kandungan dan ibunya juga ikut sehat dan jika ada senam ini meminimkan cedera atau kesakitan saat proses kelahiran nanti

14. Dalam perawatan pasti butuh yang namanya keterbukaan, agar permasalahan pasien dapat terjawab oleh perawat, Bagaimana cara perawat membuka obrolan sampai bapak/ibu bisa saling terbuka kepada perawat?

Jawaban: dari awal konsul sama perawat, perawat menanyakan sebelum berobat sebelumnya mengonsumsi apa, apa yang dirasa dan banyak sih mas pertanyaan yang ditanyakan sama perawat, jadi mau ngga mau saya juga menjawab semua pertanyaan dari perawat dengan jujur, karena kan kita juga mau sembuh ya, jadi mulai terbuka Ketika perawat bertanya dan saya menjawab gitu sih mas.

15. Baik bapak/ibu setelah keterbukaan terjadi antara pasien dengan perawat, selanjutnya bagaimana sikap empati yang diberikan kepada pasien?

Jawaban : mungkin salah satunya mendengarkan Ketika saya berbicara mengenai keluhan ya mas, dan memberi masukan kepada saya karna mungkin salah satu responnya itu bentuk empatinya karna Ketika kita mengeluh perawat selalu mengangguk dan mungkin mereka juga pernah merasakan

16. Bagaimana cara perawat RS Citra Sundri dalam memberikan sikap positif kepadapasien saat pasien memberikan keluhan ?

Jawaban: untuk sikap positif mungkin dari gaya berbicara yang sopan dan pelan, perawat selalu meyakinkan bahwa sakit yang kita rasakan itu bukan apa apa karna mungkin kita kecapean, padahal saya tahu betul bukan itu ayng dimaksud jadi mungkin itu sih mas, mereka lebih kemeyakinkan.

17. Bagaimana cara perawat RS Citra Sundari dalam Memberikan Sikap Pendukung setelah pasien memberikan keluhan?

Jawaban : setelah kami melakukan konsul kepada perawat nah dari situ perawat mendukung saya bahwa sakit yang saya rasa gitu akan cepet sembuh, perawat selalu ngeyakinin kalau saya bisa sembuh kalau obat dan ketentuan dari dokter saya terapkan dirumah.

Narasumber : Junius Roma Tuko

Usia : 30 tahun

Jenis Kelamin : Laki Laki

1. Apakah bapak/ibu/saudara/i pertama kali berobat di Rumah Sakit ini?

Jawaban : sudah 2 kali saya berobat sama keluarga

2. Berapa lama waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di pendaftaran?

Jawaban : untuk waktu tunggu sekitar 5 sampai 10menitan gakerasa jugasih sambal ngobrol soalnya

3. Bagaimana tanggapan anda tentang etika dalam pelayanan kepada pasien? Apakah dapat dikatakan baik?

Jawaban : untuk etika sudah bagus tadi Ketika saya dipanggil juga ramah pelayanannya mas

4. Apakah pasien dapat segera mendapatkan respon dan Tindakan jika terjadi kesalahan atau menerima informasi yang salah?

Jawaban : seharusnya ada Tindakan ya, tapi selama saya berobat gapernah ada kesalahan sih mas, dan mungkin kalau ada juga mungkin petugas akan melakukannya dengan baik sih.

5. Apakah pihak rumah sakit mempunyai fasilitas serta teknologi medis untuk pasien yang berobat?

Jawaban : untuk fasilitas sudah lengkap, ruang tunggu, toilet apalagi dilantai atas ada mini perpustakaan gitu dan ada playground untuk anak-anak jadi amanlah kalo ajak anak ke rumah sakit

6. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien?

Jawaban : sebenarnya istri saya yang mendaftar dan saya disampingnya tapi yang saya lihat untuk sikap menurut saya sudah bagus karena mungkin standar rumah sakit begitu ya mas ramah juga.

7. Apakah petugas cukup ramah dan sopan?

Jawab: lumayan ramah saya sering jumpa petugas diluar juga masih disapa oleh beberapa petugas dengan senyum, dengan dokter juga tadi lumayan ramah karena kita tidak hanya sekedar berobat tapi diajak ngobrol

8. Apakah petugas mempunyai kemampuan dalam menyampaikan informasi atau kemampuan dalam memberikan pelayanan?

Jawab: iya, waktu bertemu dokter juga nggak hanya berobat tapi dokter juga memberitahu tentang informasi yang diberikan mengenai penyakit saya dan apa aja yang harus dihindari gitu sih

9. Menurut Bapak/Ibu bagaimana penampilan dari petugas RS Citra Sundari?

Jawab: kalau penampilan sudah rapih bersih jadi layaklah petugas rumah sakit pada umumnya sih mas

10. Apakah petugas RS Citra Sundari mempunyai sikap perhatian yang lebih kepada pasien?

Jawab: sebenarnya istri saya yang mendaftar dan saya disampingnya tapi yang saya lihat untuk sikap menurut saya sudah bagus karena mungkin standar rumah sakit begitu ya mas ramah juga

11. Bagaimana sikap tanggung jawab yang dimiliki petugas rumah sakit yang pernah bapak/ibu rasakan?

Jawab: mungkin dari balasan wa ya Ketika saya berinteraksi dengan dokter dari sikap yang diberikan kepada pasien juga bentuk tanggung jawab seorang petugas rumah sakit ya.

12. Apakah kondisi ruang perawat pasien sudah layak dan nyaman untuk pasien?

Jawaban : sangat layak dan bersih seperti rumah sakit pada umumnya dan sudah full ac yang saya lihat

13. Rumah sakit memiliki saluran media komunikasi seperti media social Instagram, CFD Kesehatan, Seminar Kesehatan, dan senam ibu hamil. Bagaimana respon bapak/ibu dengan adanya media tersebut?

Jawaban : sangat efektif Ketika kita sedang main hp dan ingin mengetahui info info terkini mengenai rumah sakit dan info Kesehatan, apalagi gen Z kan mainnya sekarang udah gadget semua jadi tepat sasaran jika itu tujuan rumah sakit. untuk cfd Kesehatan juga bagus kalo kita lagi di cfd selain olahraga kita juga bisa meriksa Kesehatan kita distand RS Citra Sundari jadi bagus banget adanya stand RS di CFD. untuk seminar Kesehatan juga bagus menambah wawasan kita tentang Kesehatan dan kita khususnya saya yang minim akan dunia Kesehatan sangat penting adanya seminar Kesehatan ini. Dan untuk senam ibu hamil bagus juga, selain sehat untuk ibu sehat juga untuk anak yang didalam kandungan disenam juga bisa membuat ibu tidak stres dan tidak sakit Ketika lahiran nanti.

14. Dalam perawatan pasti butuh yang namanya keterbukaan, agar permasalahan pasien dapat terjawab oleh perawat, Bagaimana cara perawat membuka obrolan sampai bapak/ibu bisa saling terbuka kepada perawat?

Jawab: mulai dari perkenalan diri, lalu menanyakan perihal Riwayat keluarga mengenai penyakit yang diderita, menanyakan gejala awal dan makanan dan minuman apa yang dikonsumsi oleh pasien, dari situ kita sudah mulai terbuka dengan hal hal yang ditanyakan oleh perawat.

15. Baik bapak/ibu setelah keterbukaan terjadi antara pasien dengan perawat, selanjutnya bagaimana sikap empati yang diberikan kepada pasien?

Jawab: mendengarkan keluhan kesah atau masalah yang terjadi kepada saya dengan baik tanpa menghakimi atas apa yang telah saya lakukan, setelah itu perawat dapat memberikan gambaran yang lebih jelas kepada saya sehingga saya lebih mengerti penyakit yang saya derita.

16. Bagaimana cara perawat RS Citra Sundri dalam memberikan sikap positif kepadapasien saat pasien memberikan keluhan ?

Jawab: perawat memberikan arahan kepada saya dengan tutur kata yang baik agar saya lebih tenang untuk menyikapi perihal derita yang telah saya alami hal itu akan membuat saya lebih tenang untuk Tindakan kedepannya.

17. Bagaimana cara perawat RS Citra Sundari dalam Memberikan Sikap Pendukung setelah pasien memberikan keluhan?

Jawab : setelah berkonsultasi, perawat memberi dukungan kepada saya selain itu perawat juga menyarankan saya agar tetap rutin untuk mengonsumsi obat dan melakukan kegiatan kegiatan yang dapat memulihkan imun tubuh.

Narasumber : Linda Purnama

Usia : 33 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

1. Apakah bapak/ibu/saudara/i pertama kali berobat di Rumah Sakit ini?

Jawaban : sudah beberapa kali sih mah, sudah sering

2. Berapa lama waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di pendaftaran?

Jawaban : untuk waktu tunggu sekitar 10 menit sih, bisa jadi makin cepet atau makin lama soalnya kan ngantri ya mas

3. Bagaimana tanggapan anda tentang etika dalam pelayanan kepada pasien? Apakah dapat dikatakan baik?

Jawaban : untuk etika sudah baik tadi Ketika saya dipanggil juga ramah ramah pelayanannya

4. Apakah pasien dapat segera mendapatkan respon dan Tindakan jika terjadi kesalahan atau menerima informasi yang salah?

Jawaban : pasti mas, karna kan Namanya juga manusia ada salahnya pasti ditindak lanjut segera dan kita juga memaklumi itu gitu, karena selama ini kami ngga pernah ada kendala sih mas.

5. Apakah pihak rumah sakit mempunyai fasilitas serta teknologi medis untuk pasien yang berobat?

Jawaban : untuk fasilitas sudah lengkap ya meski tidak selengkap rumah sakit rumah sakit yang besar namun bagi saya sudah cukup dengan fasilitas disini sudah memadai

6. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien?

Jawaban : sikap petugas sudah sangat baik dan ramah waktu dipendaftaran jadi kita enak nyaman juga dengan pelayanan yang ada di Rumah sakit.

7. Apakah petugas cukup ramah dan sopan?

Jawab: sangat ramah saya seringkali disapa oleh petugas, dan Ketika saya tadi periksa dengan dokter, dokter selalu menanyakan keadaan saya dan selalu ngajak ngobrol saya jadi saya merasa santai rileks

8. Apakah petugas mempunyai kemampuan dalam menyampaikan informasi atau kemampuan dalam memberikan pelayanan?

Jawab: sangat bagus mulai dari pendaftaran pelayanan yang ngasih informasi akan bertemu dengan dokter ini dan dilanjut setelah periksa harus balik lagi kesini untuk pengambilan obat itu semua diberitahu oleh petugasnya

9. Menurut Bapak/Ibu bagaimana penampilan dari petugas RS Citra Sundari?

Jawab: penampilan sudah oke rapih bersih jadi enak dilihat gitu dan wangi wangi juga sih petugasnya cantik cantik layaknya petugas rumah sakit gitu

10. Apakah petugas RS Citra Sundari mempunyai sikap perhatian yang lebih kepada pasien?

Jawab: perhatian iya, selain dokter yang selalu menanyakan keadaan tadi saya lihat juga ada berapa perawat yang menuntun ibu hamil yang ingin mendaftar dan diajak ngobrol gitu.

11. Bagaimana sikap tanggung jawab yang dimiliki petugas rumah sakit yang pernah bapak/ibu rasakan?

Jawab: mungkin dari masing masing pekerjaan yang petugas rumah sakit lakukan mulai dari pembukaan pintu untuk pasien dan pelayanan pendaftaran untuk pasien semua menurut saya bentuk tanggung jawab dari petugas rumah sakit

12. Apakah kondisi ruang perawat pasien sudah layak dan nyaman untuk pasien?

Jawaban : sangat layak saya pernah dirawat di RS dan itu sekelas RS saja menurut saya kurang fasilitas bahkan seram, namun berbeda dengan Sundari yang terang mungkin dari banyaknya Gedung juga ngaruh ya jadi layak layak saja

13. Rumah sakit memiliki saluran media komunikasi seperti media social Instagram, CFD Kesehatan, Seminar Kesehatan, dan senam ibu hamil. Bagaimana respon bapak/ibu dengan adanya media tersebut?

Jawaban : sangat bagus apalagi sekarang jamannya gadget online gitu kan, sekarang yang dipegang tiap hari pasti hp jadi kalau lagi scroll tiktok atau Instagram dan ada postingan dari RS itu bisa jadi pengetahuan baru buat kita, bisa menambah wawasan tentang Kesehatan, rumah sakit dan lain lain. kalau untuk CFD Kesehatan juga bagus kalo kita lagi di CFD selain olahraga kumpul sama keluarga, kita juga bisa memeriksa Kesehatan kita di RS Citra Sundari. untuk seminar Kesehatan juga bagus menambah wawasan kita tentang Kesehatan apalagi kita yang ingin tahu Kesehatan bisa bertanya tanya kepada pemateri yang diseminari tersebut jadi kita bisa tahu kalo sakit ini harus gimana sekarang sudah banyak ilmu datang darimana salah satunya seminar . Dan untuk senam ibu hamil bagus juga, program seperti ini justru diperlukan Ketika ada ibu hamil yang minim akan Kesehatan bayinya bagus banget apalagi dipandu oleh professional dokternya kan.

14. Dalam perawatan pasti butuh yang namanya keterbukaan, agar permasalahan pasien dapat terjawab oleh perawat, Bagaimana cara perawat membuka obrolan sampai bapak/ibu bisa saling terbuka kepada perawat?

Jawab: yang membuat saya menjadi terbuka kepada perawat itu dikarenakan keramahan dari seorang perawat tersebut sehingga saya merasa dipedulikan dan dirawat secara sungguh sungguh. Maka dari itu keramahan sangat berpengaruh penting bagi saya agar keterbukaan terjadi.

15. Baik bapak/ibu setelah keterbukaan terjadi antara pasien dengan perawat, selanjutnya bagaimana sikap empati yang diberikan kepada pasien?

Jawab: perawat selalu memberikan kepedulian kepada saya, salah satu contohnya perawat menyodorkan bantuan kepada saya seperti apa yang bisa mereka lakukan untuk meringankan pikiran tentang sakit yang saya derita

16. Bagaimana cara perawat RS Citra Sundri dalam memberikan sikap positif kepada pasien saat pasien memberikan keluhan ?

Jawab: mungkin dengan nada bicara perawat yang lembut kepada saya sih mas, jadi saya menangkapnya sikap positif tersebut mas, seperti Ketika saya mengeluh tentang penyakit yang saya rasa, perawat selalu menjawab dengan nada bicara yang lembut itu, mungkin itu salah satu contohnya mas.

17. Bagaimana cara perawat RS Citra Sundari dalam Memberikan Sikap Pendukung setelah pasien memberikan keluhan?

Jawab: jadi mereka mengutarakan keyakinan mereka bahwa saya akan baik baik saja. Perawat juga memberi dukungan dan solusi atau tindakan yang spesifik yang dapat saya lakukan untuk mengatasi masalah saya. Selain itu mas, dukungan dari perawat membuat saya merasa tenang dan percaya diri dalam menghadapi kondisi saya.

Narasumber : Zaka

Usia : 29 tahun

Jenis Kelamin : Laki Laki

1. Apakah bapak/ibu/saudara/i pertama kali berobat di Rumah Sakit ini?

Jawaban : saya sudah dari 2022 mas sudah sering kesini

2. Berapa lama waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di pendaftaran?

Jawaban : sekitar 5 sampai 10 menit sih tadi waktu nunggu

3. Bagaimana tanggapan anda tentang etika dalam pelayanan kepada pasien? Apakah dapat dikatakan baik?

Jawaban : untuk etika sudah baik tadi, ramah pelayanannya cara penyampaianya juga sangat baik

4. Apakah pasien dapat segera mendapatkan respon dan Tindakan jika terjadi kesalahan atau menerima informasi yang salah?

Jawaban : iya mungkin jika ada kendala atau menerima informasi yang salah pasti petugas akan segera melakukan Tindakan, dan alhamdulillah sampai saat ini saya tidak ada kendala selama saya berobat disini.

5. Apakah pihak rumah sakit mempunyai fasilitas serta teknologi medis untuk pasien yang berobat?

Jawaban : untuk fasilitas lumayan lengkap mulai dari area parkir, ruang tunggu yang disediakan air, dan tempat main anak yang ada dilantai dua dan mungkin teknologi yang dimiliki rumah sakit sudah lengkap

6. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien?

Jawaban : dari sikap yang diberikan oleh pelayanan sudah sangat baik dan ramah mulai dari pelayanan pendaftaran sampai masuk ruang dokter juga semuanya mempunyai sikap ramah kepada saya.

7. Apakah petugas cukup ramah dan sopan?

Jawab: sangat ramah dan sopan petugasnya saya seringkali disapa oleh beberapa petugas dengan senyuman, apalagi Ketika saya tadi periksa dengan dokter, dokter selalu menanyakan keadaan saya dan selalu ngajak ngobrol saya.

8. Apakah petugas mempunyai kemampuan dalam menyampaikan informasi atau kemampuan dalam memberikan pelayanan?

Jawab: ya, dari awal parkir saya langsung ditunjukkan oleh security mengarah dan pendaftaran juga petugas menyampaikan informasi mengenai data sampai step step apa yang harus diisi

9. Menurut Bapak/Ibu bagaimana penampilan dari petugas RS Citra Sundari?

Jawab: penampilan para petugas sudah rapih dan bersih sih mas, Ketika masuk kerumah sakit langsung kami tertuju pada perawat yang memakai baju berbeda sendiri dari orang sekitarnya gitu ajasih mas.

10. Apakah petugas RS Citra Sundari mempunyai sikap perhatian yang lebih kepada pasien?

Jawab: perhatian yang diberikan ya, tadi saya satu lift dengan perawat mungkin ya, mereka menanyakan dari mana dan sakit apa gitu gitu menyampaikan semoga lekas sembuh dan banyak mengobrol dengan istri saya

11. Bagaimana sikap tanggung jawab yang dimiliki petugas rumah sakit yang pernah bapak/ibu rasakan?

Jawab: kalau tanggung jawab Customer Service mungkin sudah cukup dari cara dia melakukan pasien mendaftar, dan salah satu dari petugas rumah sakit yang saya rasakan mungkin dari keputusan yang dokter bilang kalau dari sakit ini tidak boleh

begini dan itu menjadi jaminan dokter jadi saya harus mengikuti apa yang dokter bilang itu menunjukan bentuk tanggung jawab menurut saya.

12. Apakah kondisi ruang perawat pasien sudah layak dan nyaman untuk pasien?

Jawaban : sangat layak sekelas rumah sakit baru kan dibilangnya tapi ruang rawat sudah sangat nyaman full ac

13. Rumah sakit memiliki saluran media komunikasi seperti media social Instagram, CFD Kesehatan, Seminar Kesehatan, dan senam ibu hamil. Bagaimana respon bapak/ibu dengan adanya media tersebut?

Jawaban : sangat bagus apalagi kitakan sekarang yang dipegang tiap hari pasti hp jadi kalau lagi scroll Instagram dan ada postingan dari RS itu bisa jadi wawasan baru buat kita, bisa menambah wawasan tentang Kesehatan, rumah sakit dan lain lain. kalau untuk cfd Kesehatan juga bagus kalo kita lagi di cfd selain olahraga jogging, beli makan makanan, kita juga bisa meriksa Kesehatan kita distand RS Citra Sundari tapi biasanya rame banget jadi harus ngantri karena kan pengecekan gratis dan ada promo jadi bagus banget penataan stand RS di CFD. untuk seminar Kesehatan juga bagus menambah wawasan kita tentang Kesehatan apalagi waktu covid jadi tau kita bahaya covid apa aja hal hal apa aja yang harus dihindari dan lain lain gitu. Dan untuk senam ibu hamil bagus juga, program program seperti ini justru diperlukan Ketika ada ibu hamil, apalagi ibukan ingin anaknya sehat didalam kandungan dan ibunya juga ikut sehat dan jika ada senam ini meminimkan cedera atau kesakitan saat proses kelahiran nanti

14. Dalam perawatan pasti butuh yang namanya keterbukaan, agar permasalahan pasien dapat terjawab oleh perawat, Bagaimana cara perawat membuka obrolan sampai bapak/ibu bisa saling terbuka kepada perawat?

: dengan penyampaian yang sekiranya dapat menyamankan pasien, seperti melakukan pendekatan dengan cara berkomunikasi yang tidak menyudutkan pasien dan membebaskan pasien. Menciptakan suasana yang nyaman untuk berinteraksi.

15. Baik bapak/ibu setelah keterbukaan terjadi antara pasien dengan perawat, selanjutnyabagaimana sikap empati yang diberikan kepada pasien?

: mungkin dengan memberi semangat dan menenangkan saya agar saya tidak merasa takut atau terbebani dengan penyakit yang saya diderita

16. Bagaimana cara perawat RS Citra Sundri dalam memberikan sikap positif kepadapasien saat pasien memberikan keluhan ?

: mungkin dengan sikap yang ramah dan tetap memberi rasa nyaman dan tenang kepada pasien

17. Bagaimana cara perawat RS Citra Sundari dalam Memberikan Sikap Pendukung setelah pasien memberikan keluhan?

: dengan memberikan masukan dan sedikit penjelasan terkait dengan penyakit yang diderita oleh pasien agar pasien dapat memahami dan sedikit merasa tenang dengan penyakit yang diderita, sembari memberikan semangat untuk pasien.

Narasumber : Hajatun M

Usia : 27 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

1. Apakah bapak/ibu/saudara/i pertama kali berobat di Rumah Sakit ini?

Jawaban : sudah beberap kali mas, mungkin ini yang ke lima kalinya saya berobat

2. Berapa lama waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di pendaftaran?

Jawaban : untuk waktu tunggu sekitar 10 menit sih, mungkin karena lagi rame kali ya

3. Bagaimana tanggapan anda tentang etika dalam pelayanan kepada pasien? Apakah dapat dikatakan baik?

Jawaban : untuk etika sudah baik tadi Ketika saya dipanggil juga ramah pelayanannya

4. Apakah pasien dapat segera mendapatkan respon dan Tindakan jika terjadi kesalahan atau menerima informasi yang salah?

Jawaban : pernah sih mas, waktu itu ada kesalahan informasi tentang jadwal bertemu dengan dokter, tetapi dari pihak rumah sakitnya langsung meminta maaf menggang jadwal pertemuan dan menelepon langsung dokter untuk membuat jadwal pertemuan baru

5. Apakah pihak rumah sakit mempunyai fasilitas serta teknologi medis untuk pasien yang berobat?

Jawaban : untuk fasilitas lumayan oke apalagi dilantai atas ada playground untuk anak anak jadi ngga buat anak nangis terus

6. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien?

Jawaban: dari sikap sih tadi ngga banyak bicara ya tapi masih ramah petugasnya mungkin sudah cape juga karna banyak yang daftar tapi saya maklumi itu dan biasanya selama saya berobat diisini ramah ramah saja mas baik baik juga.

7. Apakah petugas cukup ramah dan sopan?

Jawab: sangat ramah saya seringkali disapa oleh beberapa petugas dengan senyuman, apalagi Ketika saya tadi periksa dengan dokter, dokter selalu menanyakan keadaan saya dan selalu ngajak ngobrol saya jadi saya tidak canggung

8. Apakah petugas mempunyai kemampuan dalam menyampaikan informasi atau kemampuan dalam memberikan pelayanan?

Jawab: iya, kemampuan dalam melayani sudah oke mungkin SOPnya begitu dari rumah sakit juga, ditambah kita juga ramah kepada dan petugasnya lebih ramah point plus lah buat petugas yang melayani dengan ramah.

9. Menurut Bapak/Ibu bagaimana penampilan dari petugas RS Citra Sundari?

Jawab: untuk penampikan dari petugas rumah sakit terutama dipelayanan saya tidak emmphatikan namun saya lihat petugas yang lainnya mulai dari petugas keamanan, perawat sampai dokter yang saya lihat rapih bersih sih mas.

10. Apakah petugas RS Citra Sundari mempunyai sikap perhatian yang lebih kepada pasien?

Jawab: perhatian yang diberikan ya, kalau untuk di CS tidak banyak bicara sih ,mungkin saat petugas menanyakan keadaan saya, Riwayat yang pernah diderita dan penyampaian lekas sembuh sih mas palin itu aja

11. Bagaimana sikap tanggung jawab yang dimiliki petugas rumah sakit yang pernah bapak/ibu rasakan?

Jawab: untuk tanggung jawab yang dilakukan CS mungkin dari cara dia bekerja sebagai CS layaknya Rumah Sakit, dengan gaya berbicara yang formal dan melayani saya sebagai pasien pada umumnya, menurut say aitu sudah bentuk dari tanggung jawab

12. Apakah kondisi ruang perawat pasien sudah layak dan nyaman untuk pasien?

Jawaban : sangat layak sekelas rumah sakit baru kan dibelangnya tapir uang rawat sudah sangat nyaman full ac

13. Rumah sakit memiliki saluran media komunikasi seperti media social Instagram, CFD Kesehatan, Seminar Kesehatan, dan senam ibu hamil. Bagaimana respon bapak/ibu dengan adanya media tersebut?

Jawaban : bagus apalagi kitakan sekarang yang dipegang tiap hari pasti hp jadi kalau lagi buka buka media social facebook atau Instagram dan ada postingan dari RS itu bisa jadi wawasan baru buat kita, bisa menambah wawasan tentang Kesehatan, rumah sakit dan lain lain. kalau untuk cfd Kesehatan juga bagus kalo kita lagi di cfd selain olahraga lari jogging ,kita juga bisa meriksa Kesehatan kita atau lagi bareng temen keluarga juga bisa distand RS Citra Sundari dan biasanya ada promo juga jadi bagus banget penataan stand RS di CFD. untuk seminar Kesehatan juga bagus menambah wawasan kita tentang Kesehatan apalagi buat masyarakat masyarakat yang sudah lanjut usia yang inim akan Kesehatan bagus banget tuh. Dan untuk senam ibu hamil bagus juga, adanya kegiatan seperti ini sangat diperlukan Ketika ada ibu hamil yang akana melahirkan agar badan si ibu tetap bugar dan bagus buat si bayi

14. Dalam perawatan pasti butuh yang namanya keterbukaan, agar permasalahan pasien dapat terjawab oleh perawat, Bagaimana cara perawat membuka obrolan sampai bapak/ibu bisa saling terbuka kepada perawat?

Jawab: Biasanya perawat membuka obrolan dengan menanyakan hal hal sederhana yang bersifat umum, seperti menanyakan kabar saya atau pekerjaan saya karna mungkin pertanyaan itu bersangkutan dengan kondisi saya sekarang. Pertanyaan ringan dari pasien memberikan saya rasa aman dan nyaman untuk menjelaskan keluhan saya mas.

15. Baik bapak/ibu setelah keterbukaan terjadi antara pasien dengan perawat, selanjutnyabagaimana sikap empati yang diberikan kepada pasien?

Jawab: Kadang perawat memberikan kepedulian lebih kepada saya, perawat juga mengungkapkan perasaan empati mereka kepada saya dan kadang ya mas, perawat memposisikan diri mereka menjadi saya dan memberikan pernyataan yang membuat saya lebih aman.

16. Bagaimana cara perawat RS Citra Sundri dalam memberikan sikap positif kepada pasien saat pasien memberikan keluhan ?

Jawab: Sikap positif yang saya suka dari perawat itu berupa pernyataan yang menenangkan hati seperti “saya mengerti yang kamu rasakan dan itu memang wajar” gitu mas, dan perawat juga memberikan solusi yang harus saya lakukan.

17. Bagaimana cara perawat RS Citra Sundari dalam Memberikan Sikap Pendukung setelah pasien memberikan keluhan?

Jawab: Perawat memberikan dukungan dan menawarkan bantuan dan menyarankan tindakan yang perlu saya lakukan. Perawat juga menyarankan Tindakan atau pengobatan. Perawat juga mengungkapkan keyakinan mereka atas kesembuhan saya dan memberikan semangat untuk selalu mengikuti arahan perawat agar cepat sembuh.

Narasumber : Oonzaratun Nufus

Usia : 28 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

1. Apakah bapak/ibu/saudara/i pertama kali berobat di Rumah Sakit ini?

Jawaban : sudah beberapa kali mas, mungkin ini yang ke lima kalinya saya berobat

2. Berapa lama waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di pendaftaran?

Jawaban : untuk waktu tunggu sekitar 10 menit sih, mungkin karena lagi rame kali ya

3. Bagaimana tanggapan anda tentang etika dalam pelayanan kepada pasien? Apakah dapat dikatakan baik?

Jawaban : untuk etika sudah baik tadi Ketika saya dipanggil juga ramah pelayanannya

4. Apakah pasien dapat segera mendapatkan respon dan Tindakan jika terjadi kesalahan atau menerima informasi yang salah?

Jawaban : saya sebagai pasien selama ini belum pernah mendapati kesalahan atau menerima informasi yang salah dari rumah sakit, tetapi seharusnya dari pihak rumah sakit merespon dan melakukan Tindakan dengan cepat jika hal tersebut terjadi.

5. Apakah pihak rumah sakit mempunyai fasilitas serta teknologi medis untuk pasien yang berobat?

Jawaban : untuk fasilitas lumayan oke apalagi dilantai atas ada playground untuk anak-anak jadi nggak buat anak nangis terus

6. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien?

Jawaban : baik baik dan ramah ya mas menurut saya karena kan mereka berhadapan dengan customer atau pasien pasti sudah baik mas, mulai dari tadi masuk saya disambut baik dengan penjaga dan dokternya juga baik baik.

7. Apakah petugas cukup ramah dan sopan?

Jawab: sangat ramah saya seringkali disapa oleh beberapa petugas dengan senyuman, apalagi Ketika saya tadi periksa dengan dokter, dokter selalu menanyakan keadaan saya dan selalu ngajak ngobrol saya jadi saya tidak canggung

8. Apakah petugas mempunyai kemampuan dalam menyampaikan informasi atau kemampuan dalam memberikan pelayanan?

Jawab: kemampuan pelayanannya sangat baik mas, saya dilayani sampai selesai mulai dari pengisian formulir sampai melakukan proses pembayaran. Namun mungkin karena sudah cape juga sikap pelayanannya tadi biasa aja sedikit senyum dalam menanggapi pertanyaan pertanyaan saya

9. Menurut Bapak/Ibu bagaimana penampilan dari petugas RS Citra Sundari?

Jawab: sepenglihatan saya perawat yang ada dirumah sakit ini bersih dan rapih membuat pasien lebih nyaman, dan sedikit saran kalau bisa seluruh perawat harus wangi karena ada beberapa memiliki bau tidak nyaman

10. Bagaimana sikap petugas RS Citra Sundari dalam memberikan sikap perhatian yang lebih kepada pasien?

Jawab: sikap yang diberikan kepada pasien sih sudah bagus mas, tadi saya dipendaftaran juga ramah, saat menunggu obat diambil juga saya dipanggil dengan senyuman dan ramahlah, enak gitu dilihatnya perhatian iya, tadi saya lihat juga ada beberapa perawat yang sedang ngobrol dengan ibu yang lanjut usia dan ada beberapa anak kecil yang diajak ngobrol itu menurut saya perhatian yang baik kepada pasien.

11. Bagaimana sikap tanggung jawab yang dimiliki petugas rumah sakit yang pernah bapak/ibu rasakan?

Jawab: kalau dari tanggung jawab rumah sakit sendiri sih dari saya mungkin cara mereka melayani pasien seperti saya, kayak memberikan pengarahan atau petunjuk yang jelas kepada pasien atau keluarga yang kurang memahami instruksi yang dikasih.

12. Apakah kondisi ruang perawat pasien sudah layak dan nyaman untuk pasien?

Jawaban : sangat layak sekelas rumah sakit baru kan dibilangnya tapir uang rawat sudah sangat nyaman full ac

13. Rumah sakit memiliki saluran media komunikasi seperti media social Instagram, CFD Kesehatan, Seminar Kesehatan, dan senam ibu hamil. Bagaimana respon bapak/ibu dengan adanya media tersebut?

Jawaban : sangat bagus apalagi kitakan sekarang yang dipegang tiap hari pasti hp jadi kalau lagi scroll Instagram dan ada postingan dari RS itu bisa jadi wawasan baru buat kita, bisa menambah wawasan tentang Kesehatan, rumah sakit dan lain lain. kalau untuk cfd Kesehatan juga bagus kalo kita lagi di cfd selain olahraga jogging, beli makan makanan, kita juga bisa meriksa Kesehatan kita distand RS Citra Sundari tapi biasanya rame banget jadi harus ngantri karena kan pengecekan gratis dan ada promo jadi bagus banget penataan stand RS di CFD. untuk seminar Kesehatan juga bagus menambah wawasan kita tentang Kesehatan apalagi waktu covid jadi tau kita bahaya covid apa aja hal hal apa aja yang harus dihindari dan lain lain gitu. Dan untuk senam ibu hamil bagus juga, program program seperti ini justru diperlukan Ketika ada ibu hamil, apalagi ibukan ingin anaknya sehat didalam kandungan dan ibunya juga ikut sehat dan jika ada senam ini meminimkan cedera atau kesakitan saat proses kelahiran nanti

14. Dalam perawatan pasti butuh yang namanya keterbukaan, agar permasalahan pasien dapat terjawab oleh perawat, Bagaimana cara perawat membuka obrolan sampai bapak/ibu bisa saling terbuka kepada perawat?

Jawaban : Biasanya ketika kita lg berkonsultasi dengan perawat, mereka akan menanyakan apa yang kita rasakan dan kemudian perawat akan menjelaskan langkah-langkah yang perlu dilakukan ataupun perawat akan memberi tahu seperti apa baiknya. Hal itu yang sering kali membuat kita merasa lebih nyaman untuk berbicara terbuka kepada perawat

15. Baik bapak/ibu setelah keterbukaan terjadi antara pasien dengan perawat, selanjutnya bagaimana sikap empati yang diberikan kepada pasien?

Jawab: biasanya perawat akan mendengarkan apa yang kita jelaskan, dan perawat juga tidak menilai buruk mereka hanya mengangguk atau mendengarkan saja, mungkin itu bisa dinilai bentuk empatinya

16. Bagaimana cara perawat RS Citra Sundri dalam memberikan sikap positif kepada pasien saat pasien memberikan keluhan ?

Jawab: salah satunya dengan merespon keluhan kita dengan sopan dan juga menjelaskan terkait keluhan kita dengan baik dan mudah dipahami, dan juga mungkin dengan perawat menyakinkan kita kalo tidak akan kenapa napa dari apa yang kita keluhkan, menurut saya itu bentuk perawat memberikan sikap positifnya kepada pasien

17. Bagaimana cara perawat RS Citra Sundari dalam Memberikan Sikap Pendukung setelah pasien memberikan keluhan?

Jawab: biasanya perawat akan memberikan dukungan seperti kita akan cepat sembuh dan bisa sembuh jika kita rutin minum obat dan mendengarkan apa saja yang harus dilakukan setelah konsul, mungkin itu salah satu sikap pendukung yang dilakukan perawat kepada kita setelah kita memberikan keluhan