

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Data Umum**

##### **3.1.1 Sejarah Singkat RS JIH**

Rumah Sakit “JIH” pada awalnya bernama Jogja International Hospital, berada dibawah pengelolaan PT Unisia Medika Farma, yang didirikan berdasarkan Akta Pendirian PT UMF No: 33 tanggal 24 Februari 2005, dan telah mendapatkan pengesahan dari Departemen Hukum dan HAM RI No C-17298 HT.01201.TH 2005 tanggal 22 Juni 2005, telah diumumkan dalam Lembaran Berita Negara No 84 tahun 2005 Tambahan Lembaran No 11273, termasuk didalamnya Jogja International Hospital sebagai Unit Usaha PT UMF.

Jogja International Hospital mulai beroperasi pada tanggal 5 Februari 2007, berdasarkan Surat Izin Penyelenggaraan Sementara Rumah Sakit No: 503/0393/DKS/2007. Pada tanggal 12 Rabiul Awal 1428 H (31 Maret 2007) grand opening Jogja International Hospital.

Jogja International Hospital memperoleh ijin operasional tetap dari Dinas Kesehatan Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 28 April 2008, Surat Ijin Penyelenggaraan Rumah Sakit No: 445/3282/IV.2. Pada tanggal 20 Mei 2010 Jogja International Hospital berhasil memperoleh Sertipikat ISO 9001:2008. Berdasarkan surat dari Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan RI No: YM.02.10/III/2743/10 dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:

659/Menkes/Per/VIII/2009, tanggal 14 Agustus 2009, tentang Rumah Sakit Indonesia Kelas Dunia, pasal 15, maka pada tanggal 1 Agustus 2010 nama Jogja International Hospital diganti menjadi RUMAH SAKIT “JIH”.

### 3.1.2 Visi dan Misi RS JIH

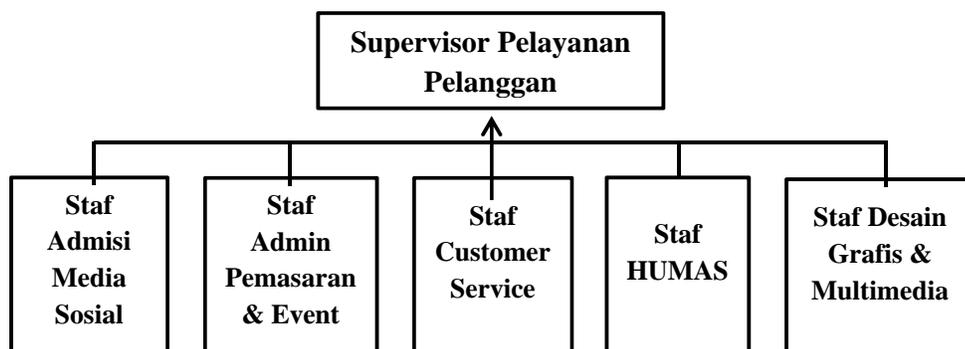
#### A. Visi RS JIH.

1. Terwujudnya Rumah Sakit “JIH” sebagai rumah sakit rahmatan lilalamin melalui komitmen pada layanan kesehatan bertaraf internasional berdasar ketentuan rumah sakit syariah.

#### B. Misi Rumah Sakit “JIH”.

1. Membangun institusi syariah di bidang pelayanan kesehatan untuk mengabdikan dan mencari ridha Allah SWT.
2. Mengembangkan layanan prima yang fokus pada kebutuhan pasien didukung dengan teknologi tepat guna sesuai standar internasional.
3. Membangun *human capital* yang terampil, profesional dan kompeten berdasar nilai budaya Islami.

### 3.1.3 Struktur Organisasi



Sumber: Struktur Organisasi Staf Pelayanan.

**Gambar 3.1 Struktur Organisasi**

### 3.1.4 Tugas dan Wewenang

- A. Kepala Departemen *Marketing* dan Pelayanan Pelanggan.
  - a. Tugas
    1. Melaksanakan tugas, perintah dan tanggung jawab sesuai Peraturan Perusahaan.
    2. Melaksanakan wewenang yang dimiliki secara konsisten dan berkesinambungan.
    3. Melaksanakan kebijakan manajemen menyangkut komunikasi *internal* dengan bawahannya.
    4. Memastikan terlaksananya disiplin kerja sesuai dengan ketentuan perusahaan.
    5. Melaksanakan rapat sesuai jadwal tetap dan kebutuhan.
    6. Membuka dan menindaklanjuti email internal sebagai media komunikasi.
    7. Melaksanakan pengawasan dan penilaian terhadap staf di Departemen *Marketing* dan Pelayanan Pelanggan.
    8. Melaksanakan koordinasi dan konsolidasi pekerjaan menyangkut pengembangan dan pembinaan SDM di Departemen *Marketing* dan Pelayanan Pelanggan.
    9. Mengikuti rapat di Direktorat Utama.
    10. Mengikuti rapat yang dilakukan di Departemen *Marketing* dan Pelayanan Pelanggan.

b. Wewenang

1. Melakukan pembinaan dan pengembangan SDM di departemennya dengan *coaching* dan *counselling*, *punishment* (maksimal SP 1) dan *reward* (mengusulkan promosi).
2. Mengeluarkan memorandum berkaitaran dengan Departemennnya demi kelancaran pekerjaan.
3. Mengusulkan penambahan atau pergantian SDM di departemen terkait sehubungan dengan efektivitas kinerja.
4. Mengusulkan penambahan atau pergantian SDM di departemennya terkait sehubungan dengan efektivitas kinerja. Menyetujui usulan kegiatan dari Ka. Unit di Departemen *Marketing* dan Pelayanan Pelanggan tetapi tidak termasuk anggarannya.
5. Menangani dan menyelesaikan komplain pelanggan.
6. Mengatur ijin dan cuti karyawan.
7. Menentukan produk layanan yang relevan untuk diinformasikan.
8. Melaksanakan proses pembinaan dan pengembangan terhadap staf dibawahnya.
9. Memberi penilaian kinerja.
10. Mengusulkan promosi staf di departemennya.
11. Mengeluarkan memorandum demi kelancaran pekerjaan.

B. Staf *Customer Service*.

a. Tugas

1. Melayani pertanyaan yang diajukan oleh pasien/pengunjung dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.
2. Memberi informasi tentang jadwal praktek dokter, fasilitas, layanan rumah sakit serta memberikan informasi/mempromasikan tentang program/*event* yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit "JIH" kepada pasien/pengunjung.
3. Memonitoring antrian pasien di poli rawat jalan melalui sistem sehingga dapat mengetahui posisi pasien yang lama belum tertangani untuk mencari tahu penyebabnya dan memberi solusi atas masalah yang timbul.
4. Mengambil kuisioner rawat jalan dimasing-masing *box* yang sudah disediakan oleh Dept. Mutu dan Resiko di lantai 1 dan mengecek keluhan pelanggan yang harus segera ditindaklanjuti bekerjasama dengan *Supervisor* Pelayanan Pelanggan.
5. Membantu menjelaskan kepada pasien tentang *Self Registration* dan *JIH App*.
6. Membantu pasien/pengunjung yang terlihat kebingungan di area *lobby* gedung A dan B.
7. Membina hubungan baik dengan seluruh pasien/pengunjung yang datang ke Rumah Sakit "JIH", sehingga mampu menciptakan suasana nyaman.

8. Mampu mengantisipasi dan menangani komplain secara teknis.
  9. Membantu kelancaran pelayanan antara pendaftaran di gedung B, *cashier center* dan pendaftaran di gedung A.
- b. Wewenang
1. Menyampaikan informasi tentang layanan rumah sakit serat biaya/tarif pemeriksaan rawat jalan kepada pasien/pengunjung.
  2. Meminta informasi *up date* terkait promo layanan dan *event-event* setiap bulannya ke bagian *Marketing*.
  3. Membantu memberikan solusi dan menyelesaikan setiap keluhan pelanggan Rumah Sakit "JIH".
- C. Ka. Unit Pelayanan Pelanggan.
- a. Tugas
1. Mengikuti rapat rutin yang telah teragendakan baik harian, mingguan, bulanan dan tahunan, atau sesuai yang diperintahkan oleh Atasan ataupun ketentuan perusahaan.
  2. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Atasan seperti laporan, atau sepanjang tugas-tugas tersebut dalam batas wajar yang ada hubungannya dengan perusahaan.
  3. Melakukan perawatan terhadap barang-barang atau peralatan kerja milik perusahaan yang dibawah pengawasan/tanggung jawabnya.
  4. Menjaga dan membangun hubungan kerja harmonis dan komunikasi efektif dengan manajemen, atasan, bawahan dan karyawan lainnya.

5. Berperan aktif dalam menjaga keteraturan dan ketertiban yang berlaku, baik diterapkan bagi diri sendiri, bawahan dan karyawan lainnya.
  6. Melakukan tugas administrasi atau lainnya yang menjadi kewenangannya.
  7. Melakukan Supervisi harian kepada staf di Unit Pelayanan Pelanggan.
  8. Membuat jadwal kerja staf di unit Pelayanan Pelanggan.
  9. Melakukan dan mengawal tindak lanjut *complain* sampai selesai.
  10. Memperkenalkan Perusahaan kepada media massa.
- b. Wewenang
1. Mengadakan pertemuan langsung dengan pelanggan terkait dengan *komplain*.
  2. Memberikan teguran dan peringatan kepada staf di bagiannya.
  3. Menerima *komplain* dan menyamaikan ke bagian terkait.
  4. Pengecekan layanan pelanggan di Rawat Inap dan Rawat Jalan.
  5. Mengelola kehumasan.
  6. Mengatur kegiatan *event*.
  7. Melaksanakan proses pembinaan dan pengembangan staf di bawahnya melalui proses *coaching*, *counseling*, *reward* dan *punishment* (mulai dari teguran tertulis) serta mengajukan usul berkaitan dengan remunerasi dan insentif lainnya sesuai ketentuan.

8. Mengusulkan penambahan/pergantian SDM di departemen terkait, sehubungan dengan efektivitas kinerja.
9. Memutuskan pemecahan atas masalah yang dihadapi bawahan dalam pekerjaan sehari-hari.
10. Mengeluarkan memorandum berkaitan dengan departemennya demi kelancaran pekerjaan (aktifitas rutin).
11. Mengirimkan e-mail internal dari departemennya ke departemen lain.

D. Staf HUMAS.

a. Tugas

1. Menghadapi dan menyelesaikan komplain sesuai dengan prosedur sehingga pasien mendapatkan jalan keluar dari masalahnya.
2. Melakukan kunjungan kepada pasien-pasien tertentu dalam rangka menjalin relasi.
3. Mendampingi talkshow dan siaran sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
4. Membuat release dan mengirimkan ke media terkait *via* e-mail.
5. Membuat kliping yang menyangkut segala sesuatu mengenai perusahaan.
6. Menerima tamu dan kunjungan yang lain.
7. Membuat testimoni yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.
8. Mencari dan mendampingi nara sumber untuk melakukan siaran sesuai jadwal yang telah ditentukan.

9. Menulis dimedia sesuai dengan jadwal.
  10. Mengikuti rapat mingguan dan bulanan sesuai dengan ketentuan perusahaan.
  11. Melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari sesuai dengan perintah dan arahan aasan.
  12. Melaksanakan program tau rencana kerja dibagiannya.
- E. *User Experience Observer (UX)*.
- a. Tugas
    1. Menyambut tamu VIP sebagai *Guide* pelanggan VIP, sembari menggali lebih dalam terkait *service excellent experience* pelanggan VIP selama di JIH.
    2. Terjun ke operasional *customer service* untuk menggali lebih dalam pemikiran pelanggan.
    3. Menyapa pelanggan/relasi dan melakukan kunjungan ke rawat inap untuk melakukan survey singkat terkait pengalaman pelanggan selama bersinggungan dengan Rumah Sakit "JIH".
    4. Melakukan evaluasi dan inspeksi fasilitas yang terkait/terpapar langsung dengan pelanggan selama berada dirumah sakit.
    5. Memeriksa tanggal kelahiran pasien loyal untuk ucapan ulang tahun.
    6. Menghubungi kembali pasien yang batal periksa ke Rumah Sakit "JIH" dan menganalisa alasan-alasan utama yang muncul.

7. Mengikuti rapat rutin yang telah teragendakan baik harian, mingguan, bulanan dan tahunan, atau sesuai yang diperintahkan oleh Atasan ataupun ketentuan perusahaan.
8. Membuat laporan pertanggungjawaban untuk dilaporkan kepada Ka. Dept. *Marketing* dan Layanan Pelanggan.

## **3.2 Data Khusus**

### **3.2.1 Strategi Rumah Sakit “JIH” Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.**

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Rumah Sakit “JIH” melakukan suatu program yang disebut Program *Customer Care*. Dalam Program *Customer Care* terdapat empat kegiatan sebagai berikut:

Program *Customer Care*:

a. Visit Bangsal.

Visit bangsal merupakan salah satu strategi dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Visit bangsal dilakukan pada pagi hari dan siang hari, biasanya dilakukan selang beberapa hari hanya kepada rawat inap untuk mengetahui kepuasan pelanggan dari proses pertama masuk hingga akhir. Melakukan visit bangsal pada rawat inap dapat mengetahui data-data yang lebih *valid* dibandingkan pasien yang baru masuk dua hari. Pertanyaan yang diajukan dalam visit bangsal lebih terkait kepada, keluhan pasien terhadap fasilitas, visit dokter, makanan, dan perawat dan lain-lain.

b. *Follow Up* Pasien *post* rawat inap (by sms \_broadcast) data/narasi.

Setiap pasien rawat inap yang diijinkan pulang setelah melakukan pembayaran akan mendapatkan sms broadcast ucapan terima kasih atas kepercayaannya kepada layana kesehatan Rumah Sakit "JIH". Selain itu juga meningkatkan pasien untuk kontrol tepat waktu dan meminum obat sesuai dengan anjuran dokter. Apabila pasien mempunyai keluhan maka dapat menginformasikan ke HP Layanan Pelanggan untuk dapat segera di tindak lanjuti.

c. *Escort*.

*Escort* adalah kegiatan pendampingan kepada customer premium yang membutuhkan bantuan selama melakukan perawatan di Rumah Sakit "JIH". Pendampingan pada *customer premium*, tidak ada penambahan biaya.

c. *Handle Complain*.

Rumah Sakit "JIH" menerapkan sistem *fast respon* dalam menindak lanjuti setiap keluhan. Target setiap keluhan pelanggan 1x24 jam dapat diselesaikan. Media penyampaian keluhan terdiri dari *Quisioner*, *E-quisioner*, *Customer Service*, *Humas*, *Telepon* dan *WhatsApp*. Setiap keluhan akan diterima dan dibuat laporan dalam *form* keluhan. Kemudian di lakukan kroscek internal oleh petugas ke unit yang bersangkutan. Jika sudah diketahui pokok permasalahan maka segera mencari penyelesaian dan kemudian disampaikan kepada *customer*. Keluhan akan selesai jika *customer* mau menerima dan puas terhadap penjelasan atau solusi yang

diberikan. Jika pasien masih belum puas maka akan naik ke manajemen sebagai *decisions maker*.

### **3.2.2 Strategi Rumah Sakit “JIH” dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan.**

#### a. Kuisisioner

Diberikan kepada semua pasien rawat inap yang akan pulang oleh perawat untuk mengisi kritik dan saran terhadap pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit “JIH” selama rawat inap. Kuisisioner juga disediakan untuk pasien rawat jalan dengan disediakan kotak saran disetiap poliklinik. Kuisisioner akan direkap setiap bulan dan dianalisa untuk mengetahui tingkatan keluhan dari unit layanan dan akar masalah dari keluhan.

#### b. E-Kuisisioner.

Elektrik kuisisioner (E-Kuisisioner) adalah media untuk mengukur tingkat kepuasan pasien melalui *tab* yang diisikan beberapa pertanyaan. Pasien tinggal menekan nilai layanan yang ditampilkan dalam *tab*. E-kuisisioner dipasang di enam titik yaitu di Farmasi gedung A dan B, admisi dan billing poli timur, billing UGD dan di admisi dan billing rawat inap lantai tiga dan lantai empat gedung A.

#### c. HUMAS dan *Customer Service*.

Keluhan dapat langsung disampaikan melalui petugas HUMAS dan *Customer Service* yang saat itu *stand by* di Rumah Sakit. Waktu layanan sesuai hari kerja yaitu setiap senin-jumat pukul 08:00 s/d 17:00 WIB, Sabtu pukul 08:00-13:00 WIB.

d. *Telephon* dan *WhatsApp*.

Setiap keluhan yang masuk melalui *Telephon* atau *WhatsApp* harus langsung direspon dengan permintaan maaf atas ketidaknyamanannya kepada pasien, setelah itu ditangani sesuai dengan prosedur yang berjalan.

### 3.2.3 Cara Menganalisis Kepuasan Pelanggan.

Alat untuk mengukur kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit “JIH” sebagai berikut:

a. Kuisisioner.

Kuisisioner ini berbentuk kertas yang diisi sendiri oleh pasien rawat inap yang akan pulang. Kuisisioner ini diberikan selama pasien menginap di Rumah Sakit “JIH” juga disediakan untuk pasien rawat jalan. Kuisisioner ini dapat ditemukan di setiap poliklinik. Hasil tulisan dari kuisisioner ini akan ditulis sesuai dengan yang pasien tulis, misalnya; suster dan dokter ramah, terutama kepada suster yeni yang sudah membantu persalinan saya sampai pulang. Kebersihan juga terjaga dan rapi. Dalam hasil tersebut suster itu termasuk dalam unit medik, sedangkan kebersihan masuk dalam bagian fasilitas. Kalau pujian masuknya ke staf pelayanan sedangkan kritikan masuk ke bagian *Customer Service*, dapat dilihat pada lampiran 1.

b. Laporan Keluhan Pelanggan.

Keluhan pelanggan ini terkait rawat jalan dan rawat inap yang sebelumnya sudah dianalisa. Setelah dianalisa hasil rawat jalan dan rawat inap dibuat dalam bentuk tabel dan dimasukkan dalam tiga

kategori yaitu, ringan, berat atau sedang tergantung dari kritik dan saran.

Dapat dilihat pada lampiran 2.

c. Hasil Analisa Laporan Keluhan Pelanggan.

Dari hasil keseluruhan keluhan pelanggan selama sebulan dibuat analisa dalam bentuk tabel dan statistik. Dibagi menjadi empat tabel, dua tabel pertama adalah IP (*inpatient/inap*) dan yang kedua OP (*out patient/jalan*), kemudian dari hasil kedua tabel masing-masing dibuat statistik. Setelah itu buat lagi dua tabel yang hasil analisisnya dari laporan keluhan pelanggan dijumlahkan berapa banyak klasifikasi komplain dan tabel yang keempat dibuat media komplain dari seluruh sosial media. Dilakukan setiap akhir bulan dengan mengumpulkan semua keluhan yang masuk dari berbagai media, penyampaian keluhan dan hasilnya disampaikan ke unit-unit terkait. Dapat dilihat pada lampiran 3.

d. Tabel Laporan Visit Bangsal.

Cara mengambil data tabel laporan keluhan pelanggan, staf pelayanan Rumah Sakit “JIH” yang khusus untuk melakukan visit bangsal disetiap unit yang berada digedung A maupun gedung B. Tugas Setelah melakukan visit bangsal, pasien pasti memberikan keluhan dan saran kepada unit-unit terkait kepada staf pelayanan, tugas staf pelayanan pada saat visit bangsal adalah mencatat keluhan dan saran juga menanyakan keluhan seperti; makanan, fasilitas, dokter, perawat dan sebagainya. Dari hasil yang sudah dicatat akan dipindahkan dalam

bentuk tabel menggunakan microsoft excel. Dapat dilihat pada lampiran 5.

Dilakukan setiap akhir bulan dengan mengumpulkan semua keluhan yang masuk dari berbagai media, penyampaian keluhan dan hasilnya disampaikan ke unit-unit terkait.

#### **3.2.4 Kendala Rumah Sakit “JIH” Menganalisis Strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.**

Kendala yang muncul adalah tidak semua pasien berkenan untuk mengisi kuisisioner maupun e-kuisisioner. Waktu menindaklanjuti keluhan jika masuk diluar jam kerja sehingga penyelesaian menunggu hari berikutnya. Tetapi jika keluhan bersifat *urgent* maka *Duty Manager* akan membantu menyelesaikan masalah. *Duty Manager* adalah petugas yang ditunjuk sebagai perwakilan manajemen dan bertugas diluar jam kerja. Berikut adalah kendala Rumah Sakit “JIH” pada pasien yang tidak mau mengisi kuisisioner:

- a. Pasien buru-buru mau keluar Rumah Sakit “JIH”.
- b. Pasien sudah merasa puas sehingga tidak ada yang perlu ditulis.
- c. Pasien sudah menyampaikan kritik dan saran langsung ke HUMAS.

