

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

*Public Relation* atau yang lebih sering dikenal Hubungan Masyarakat (Humas), kini memang menjadi organ penting dalam sebuah perusahaan, instansi swasta maupun pemerintah, maupun di sebuah organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial ataupun yang non komersial. Profesi sebagai *Public Relation* memang dirasa penting karena seorang praktisi *Public Relation* adalah ujung tombak bagi sebuah perusahaan. Di dalam dunia *Public Relation*, terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terjadi dan terselenggara antara perusahaan dengan pihak internal maupun eksternal atau dengan siapa saja yang menjalin hubungan perusahaan tersebut.

Di jaman keterbukaan informasi dan perkembangan teknologi saat ini, sangat dirasa perkembangan teknologi dan komunikasi semakin cepat, perkembangan globalisasi yang sangat cepat mengantarkan dan memaksa kita agar terus berkembang mengikuti arus globalisasi yang ada, serta menciptakan sesuatu atau cara yang unik dan berbeda agar dapat hidup dan bersaing di era modern ini. Karena, seiring dengan pesatnya pembangunan di era globalisasi saat ini, makin terasa pula kebutuhan akan peran seorang *Public Relation* atau Humas, dalam menunjang efektivitas dalam sebuah perusahaan. Misalnya pada sebuah perusahaan, bidang industri, bidang pelayanan kesehatan, lembaga pendidikan,

lembaga pemerintahan, lembaga kerohanian, bidang sosial, bidang ekonomi, bidang politik, bahkan dalam sebuah organisasi.

Berbicara tentang *Public Relation* berarti berbicara pula tentang sebuah pelayanan dan hubungan dengan pelanggan, hubungan pelayanan dengan pelanggan terkait informasi, maupun pelayanan tentang komplain. Karena profesi seorang *Public Relation* bisa dikatakan juga sebagai juru kunci atau ujung tombak bagi sebuah perusahaan. Dalam melaksanakan pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, pelayanan sendiri merupakan kunci bagi suatu organisasi atau sebuah perusahaan untuk tetap bertahan. Pada era globalisasi saat ini, yang semua fasilitas dan teknologi serba ada, serba canggih, dan serba praktis dimanfaatkan oleh sebuah organisasi maupun perusahaan untuk memberikan upaya layanan yang berkualitas, karena sebuah perusahaan itu akan mendapatkan citra atau image yang baik apabila layanan dalam sebuah perusahaannya sangat baik dan berkualitas. Dan begitu juga sebaliknya, apabila sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang biasa saja atau kurang dengan apa yang pelanggan harapkan maka tidak memungkiri juga perusahaan tersebut akan ditinggalkan oleh pelanggannya. Adanya fungsi pelayanan publik akan menjadi salah satu faktor perhatian untuk meningkatkan kinerja instansi dalam pemerintah daerah. Maka dari itu berbagai fasilitas pelayanan publik harus tetap dikembangkan dan didekatkan dengan semua kalangan masyarakat. *Customer Relation Management* atau yang biasa disebut hubungan pelanggan adalah hal yang lumrah yang biasa dipakai perusahaan-perusahaan untuk membina hubungan dengan

pelanggan. Dengan adanya *Customer Relation Management* atau hubungan pelanggan dapat menjalin relasi yang kuat diantara perusahaan dengan pelanggan.

Dalam sebuah perusahaan, apalagi perusahaan penyedia jasa mekanisme tentang penanganan keluhan sangat dibutuhkan, semata-mata juga untuk mempermudah perusahaan. Dengan adanya sistem penanganan keluhan yang efektif dan cepat tanggap, masyarakatpun tidak segan untuk menyampaikan keluhan maupun komplainnya dikarenakan mereka tau pasti bahwa pengaduan itu pasti akan ditindak lanjuti. Keluhan atau komplain dari pelanggan ini juga merupakan salah satu bentuk perhatian dari pelanggan ataupun masyarakat luar. Penyampaian komplain yang baik atau bisa berupa saran menjadi suatu bentuk dan bahan untuk introspeksi diri, bagaimana caranya agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dalam sebuah organisasi maupun pelayanan tersebut. Dan begitu pula sebaliknya, dengan adanya komplain yang negatif atau kritik dari pelanggan, itu akan membuat suatu perusahaan tersebut akan melakukan pembenahan internal apa saja kelemahan dan kekurangan dari perusahaan tersebut, mempererat pihak internal untuk mencari jalan keluar sebuah permasalahan, dan dapat mempertahankan kesetiaan pelanggan terhadap sebuah perusahaan tersebut.

Berbicara mengenai pelayanan Rumah Sakit menjadi salah satu bentuk upaya yang telah diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan oleh Rumah Sakit berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada semua lapisan masyarakat demi peningkatan

kesehatan, pencegahan penyakit, penularan penyakit, penyembuhan penyakit, dan tentunya pemulihan kesehatan. Rumah Sakit menjadi salah satu bentuk fasilitas tentang pelayanan kesehatan dan tentunya dituntut untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik dan berkualitas. Manajemen rumah sakit juga harus berupaya memberikan pelayanan dan kepuasan pada setiap pasiennya, di dalam hal ini masyarakat dapat terpenuhi dalam setiap kebutuhan dan penanganan yang tepat.

Di Daerah Istimewa Yogyakarta saat ini telah banyak muncul Rumah Sakit maupun Klinik kesehatan, dengan berbagai fasilitas dan pelayanan yang maksimal. Berbicara tentang kesehatan, sebelumnya penulis akan menegaskan bahwa Kesehatan itu mahal, karena kesehatan merupakan salah satu aset pokok dan dasar yang sangat berharga dari apapun pada setiap individu. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mewajibkan pemerintah harus menyelenggarakan tentang pelayanan kesehatan dengan memberikan fasilitas pelayanan kesehatan yang baik dan terus meningkatkan adanya kualitas pelayanan kepada masyarakat.<sup>1</sup>

Rumah Sakit “JIH” adalah salah satu Rumah Sakit swasta tipe B di Yogyakarta. Pada awalnya Rumah Sakit JIH bernama RS Jogja International Hospital, yang berada di bawah pengelolaan PT Unisia Medika Farma (PT UMF), dan didirikan berdasarkan akta pendiri PT UMF No: 33 pada tanggal 24 februari

---

<sup>1</sup>[http://dpmpstsp.pemkomedan.go.id/userfiles/dpmpstspmedan/.file\\_download/files/.PERATURAN/SAR/ANAKESEHATAN/Permenkes-no-31-thn-2016.pdf](http://dpmpstsp.pemkomedan.go.id/userfiles/dpmpstspmedan/.file_download/files/.PERATURAN/SAR/ANAKESEHATAN/Permenkes-no-31-thn-2016.pdf) (Diakses pada tanggal 3 April 2018)

2005. Kemudian telah mendapatkan pengesahan dari Departement Hukum dan HAM RI No C-17298HT.01201. TH 2005 pada tanggal 22 Juni 2005, dan telah diinformasikan dalam Lembaran Berita Negara No 84 tahun 2005. RS Jogja International Hospital mulai beroperasi pada tanggal 5 Februari 2007, yaitu dengan berdasarkan Surat Izin Penyelenggaraan Sementara Rumah Sakit No 503/0393/DKS/2007. Jogja International Hospital memperoleh sertifikat ISO pada 20 mei 2010, kemudian menurut pasal 15 tentang Rumah Sakit Indonesia Kelas Dunia, per tanggal 1 Agustus 2010mJogja International Hospital diganti nama menjadi RUMAH SAKIT “JIH”,

JIH berada di jl Ringrod Utara No 160 Condong Catur dirasa sangat strategis dan terjangkau jaraknya. RS JIH memiliki layanan rawat jalan, rawat inap, layanan ibu dan anak, layanan HBOT, layanan embolisasi Kanker, Layanan HLC, Layanan radiologi, layanan fisioteraphy, layanan tanggap UGD 24 jam, serta ruangan rawat inap dengan berbagai kelas. Mulai kelas 1, 2, 3, kelas VIP, dan kelas VVIP yang berlatar belakang pemandangan gunung merapi di lantai 4 gedung B. Dan tentunya semua itu didukung dengan segala fasilitas yang lengkap dan memadai, kebersihan yang terjaga, sistem keamanan yang maksimal, serta pelayanan dari pihak RS JIH dari mulai security, petugas kebersihan, admisi, Humas Marketing, Perawat, Dokter, hingga pimpinan-pimpinan atas. Semua karyawan di RS JIH tidak sungkan atau malu tersenyum dan ucapkan salam khasnya kepada rekan kerja maupun pasien atau pengunjung RS JIH, dengan mengangkat dan menyatukan kedua tangan di depan

leher atau dagu. Hal itu adalah sebagian kecil dari pelayanan kepada pasien dan rekan kerja, agar terkesan hangat dan akrab antara pegawai Rumah Sakit dengan Pasien.

Dalam pelayanannya, JIH selain melayani pasien umum, juga melayani pasien yang menggunakan Jamsostek. Untuk menjaga keefektifan waktu layanan, karyawan Rumah Sakit JIH bekerja dalam tiga *shif* yaitu di pagi, siang, dan malam, sehingga dalam pelayannya sangat diharapkan antara pasien dengan pihak Rumah Sakit masih terjaga dan tentunya mengenai stamina karyawan Rumah Sakit tetap terkontrol. Rumah Sakit JIH memiliki 23 Dokter Sub Spesialis, 70 Dokter Spesialis, dan 15 Dokter Umum dan tentunya beliau-beliau ini selalu siap melayani pasien dengan penuh integritas dan profesionalisme. Sehingga pasien tidak perlu dirujuk ke rumah sakit lain untuk penanganan dokter spesialis, karena di RS JIH Sudah Lengkap dengan Dokter-dokter lulusan dari Universitas di Indonesia maupun lulusan luar negeri.

Pada penelitian ini penulis lebih menekankan tentang manajemen layanan pelanggan RS JIH dalam menangani keluhan pelanggan. Alasan penulis mengapa penelitian ini diambil di RS JIH Yogyakarta karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang bagus dan fasilitas lengkap dengan didukung teknologi yang mutakhir dan moderen. Selain itu, di RS JIH Yogyakarta dari tahun ke tahun animo masyarakat terhadap rumah sakit ini terus meningkat, hal ini terlihat dari kunjungan rawat jalan, rawat inap, dan penggunaan fasilitas lainnya naik 20 persen dari tahun sebelumnya, pasien yang datangpun tak lagi dari

Yogyakarta tetapi dari berbagai daerah di Indonesia ( dr. Mulyo Hartana Direktur Utama RS JIH Yogyakarta).<sup>2</sup> Dari hal ini pastinya juga membuat RS JIH mendapatkan dampak positif dan negatifnya, dampak negatifnya semakin banyak pasien di RS JIH juga pasti banyak permasalahan atau keluhan yang dialami oleh pelanggan. Tetapi sebenarnya keluhan yang terjadi ini akan membuat JIH semakin maju dan lebih membangun JIH dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait pelayanan kesehatan.

Penelitian ini dilakukan oleh penulis dengan langsung terlibat dan turun di lapangan selama bulan Maret, karena dirasa waktunya sangat tepat. Sebab di RS JIH dalam 3 bulan sekali mengolah dan melakukan analisis data terkait penanganan keluhan pelanggan.

---

<sup>2</sup> <http://rs-jih.co.id/berita/view/sedasawarsa-melayani-mantapkan-layanan> (Diakses pada tanggal 20 Juli 2018)