

ABSTRAKSI

PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENANGGAPI KELUHAN PELANGGAN RS TELOGOREJO

RS Telogorejo merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Untuk menciptakan hubungan yang dinamis dan harmonis dengan pelanggannya, salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan membentuk “Customer Service” untuk menanggapi dan menangani keluhan pelanggan serta memberikan informasi pelayanan rumah sakit kepada pelanggan, yang diharapkan dapat menciptakan hubungan baik antara pihak rumah sakit dengan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peranan Customer Service dalam menanggapi keluhan pelanggan RS Telogorejo.

Upaya untuk menjawab permasalahan dan tujuan penelitian dilakukan dengan menggunakan teori menurut Kasmir (2006 : 23) bahwa tugas Customer Service sebagai customer relation officer berperan dalam membina hubungan baik dengan pelanggan dengan menjadi problem solving fasilitator dan komunikator yang berperan dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang ada, penulis menggunakan panduan wawancara (*interview guide*) supaya menghasilkan data berupa informasi-informasi yang lengkap dari narasumber yang mempunyai keterkaitan dengan masalah yang diteliti penulis. Narasumber dari penelitian ini adalah seorang Customer Service & Front Desk Supervisor RS Telogorejo, seorang Customer Service RS Telogorejo dan dua orang pelanggan RS Telogorejo.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa peran Customer Service RS Telogorejo dalam menanggapi dan menangani keluhan pelanggan, Customer Service RS Telogorejo sangat berperan mulai dari menampung keluhan, mendengarkan setiap keluhan pelanggan, berkoordinasi dengan unit yang dikeluhkan pelanggan, sampai dengan memberikan solusi kepada pelanggan. Mayoritas, faktor penyebab pelanggan mengeluh adalah faktor internal rumah sakit yaitu mengenai pelayanan seperti kurang ramahnya petugas atau perawat dan kurang cepatnya pelayanan di bagian apotik. Customer Service RS Telogorejo menyediakan sarana bagi pelanggan untuk dapat menyampaikan keluhannya melalui kuesioner, telepon, *e-mail*, *hotline service*, atau dapat langsung mengunjungi ruang Customer Center. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana untuk menyampaikan keluhan sudah diketahui pelanggan, karena pelanggan sudah menggunakan sarana tersebut untuk menyampaikan keluhan. Dalam memberikan informasi kepada pelanggan mengenai pelayanan yang ditawarkan, Customer Service RS Telogorejo dapat dikatakan berhasil, karena pelanggan puas dengan informasi yang dibutuhkannya.

Saran dari penulis sebaiknya faktor internal penyebab pelanggan mengeluh seperti petugas yang kurang ramah dapat diminimalisir dengan memberikan pelatihan Service Quality secara berkala untuk semua divisi. Kemudian untuk kuesioner sebaiknya lebih berisi pertanyaan terbuka agar pelanggan dapat memberikan penilaian RS Telogorejo lebih dalam sesuai dengan apa yang dirasakan pelanggan.

Keywords: Peran Customer Service, Keluhan Pelanggan

ABSTRACT

CUSTOMER SERVICE ROLE IN RESPONDING TO TELOGOREJO HOSPITAL CUSTOMER COMPLAINTS

Telogorejo Hospital is one of the companies engaged in the field of health services. To create a dynamic and harmonious relationship with its customers, one of the efforts made by forming a "Customer Service" for responding to and dealing with customer complaints and provide hospital services to customers, which is expected to create good relationships between the hospitals with the customer. The purpose of this study was to describe the role of Customer Service in response to Telogorejo Hospital customer complaints.

Efforts to address the problems and goals of the research carried out by using the Kasmir (2006: 23) theory that the task of Customer Service as a customer relations officer role in fostering good relationships with customers by being a facilitator and communicator of problem solving that is involved in providing information to customers. This study used a qualitative descriptive type. To get answers to existing problems, the authors used an interview guide in order to produce data in the form of complete information from sources that have a connection with the problem under study authors. Informants of this study was a Customer Service and Front Desk Supervisor of Telogorejo Hospital, a Customer Service of Telogorejo Hospital and two customers of Telogorejo Hospital.

Based on the results of the study, found that Telogorejo Hospital's Customer Service role in responding to and dealing with customer complaints, customer service was instrumental Telogorejo Hospital ranging from accommodating complaints, listen to any customer complaints, coordinates with customer complaints unit, to provide solutions to customers. Majority, the factors causing customers to complain is the internal factor, namely the hospital about his service as officers or less friendly and less rapid care nurse at the pharmacy. Telogorejo Hospital's Customer Service provides a means for customers to be able to submit complaints via questionnaires, telephone, e-mail, hotline service, or can directly visit the Customer Center room. The results showed that the means for redress of grievances has been known to customers, because customers already use the facility to complain. In providing information to customers about the services offered, Telogorejo Hospital's Customer Service can be said to succeed, because the customer is satisfied with the information they need.

Advice of the author should be internal factors cause customers to complain that officers are less friendly as can be minimized by providing training in Quality Service at regular intervals for all divisions. Then to a questionnaire containing questions should be more open so that customers can provide an assessment of Telogorejo Hospital more in line with what the customer feels.

Keywords: Role of Customer Service, Customer Complaints