

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi yang semakin maju dan berkembang menuntut manusia untuk selalu berusaha menjadi lebih baik. Hal ini dapat dilihat dari tingginya kesadaran manusia akan pentingnya suatu pelayanan. Pelayanan yang baik dan optimal merupakan hak semua pelanggan atau pasien. Hal ini dapat kita lihat disuatu perusahaan ataupun instansi yang nantinya akan memberikan pelayanan terhadap khalayak maupun masyarakat .dalam hal ini humaslah yang berperan penting dalam memberikan pelayanan optimal sesuai dengan prosedur yang berlaku disuatu instansi ditempat ia bekerja. Dengan pelayanan yang baik maka akan terciptanya relasi yang baik pula , baik itu dari bidang internal maupun eksternal.¹

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam menjalankan tugas dan peranan humas dituntut harus pandai dalam berkomunikasi baik itu secara langsung maupun melalui media cetak dan elektronik.Pelayanan adalah unci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersikap jasa. Peranannya akan lebih besar dan menentukan manakala kegiatan-kegiatan pelayanan di masyarakat terdapat usaha merebut pasar dan langganan. Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjai asal usul timbulnya pelanyanan umum atau pun pelayanan masyarakat dengan kata lain ada korelasi antara kepentingan umum dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses

¹ Susatyo,Herlambang: *ManajemenPelayanan Kesehatan Rumah Sakit* (Jakarta :Gramedia 2016. Hal 3)



penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.²

Rumah sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil dengan mengutamakan penyembuhan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Hal ini menyebabkan pasien akan membandingkan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta. RSIA Norfa Husada Bangkinang yang merupakan rumah sakit yang dimiliki oleh pemerintah daerah kabupaten Kampar yang berupaya memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien.

Rumah sakit sebagai lembaga kesehatan, dimana masalah pelayanan kesehatannya yang paling sering mendapat pengaduan maupun keluhan dari masyarakat, terutama pada pasien rawat jalan. Keluhan-keluhan dari masyarakat ataupun yang berasal dari pasien rawat jalan biasanya diakibatkan oleh kelambatan atau kesalahan dari petugas kesehatan di rumah sakit tersebut.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini adalah pasien. Dimana pasien merasakan kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan. Banyak faktor yang bisa dikatakan rawan tuntutan dari sebuah rumah sakit. Contohnya adalah bagi pasien rawat jalan dan rawat inap yaitu pada prosedur pendaftaran pasien yang berbelit-belit, padahal pasien dalam keadaan kritis, pelayanan yang kurang cepat dan tanggap dari pihak dokter terhadap pasien yang dalam keadaan gawat, serta dokter yang langsung memberikan resep obat kepada pasien tanpa pemeriksaan terlebih dahulu. Permasalahan yang sering terjadi yaitu kurangnya keramahan petugas kesehatan terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien rawat inap dan rawat jalan.

²Badu Ahmad, Batinggi: *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogya Karta: Cv Andi Offset, 2013), hlm 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ada pun beberapa rumah sakit yang ada di kabupaten Kampar sebagai berikut:

No	Nama Rumah Sakit	Alamat	Keterangan
1	RSUD Bangkinang	Jl. A. Rahman Saleh	Pemerintah
2	Rumah Sakit Mesrah	Jl. Raja Pasir Putih	Swasta
3	RSIA Bunda Anisyah	Jl. Raya Pekanbaru	Swasta
4	Rumah Sakit Ibnu Sina Bangkinang	Jl.. Prof M. Yamin SH	Swasta
5	Rumah Sakit Tandun	Jl. Komplek PTPN V	Swasta
6	RSIA Husada Bunda	Jl. M. Yamin Salo	Swasta
7	RSIA Norfa Husada Bangkinang	Jl. Mayor Ali Rasyid	Swasta

Tabel 1 : Daftar nama-nama rumah sakit di kabupaten Kampar

Rumah sakit yang bersifat melayani kebutuhan orang umum yang keberadaannya mampu berperan aktif dan bersifat membangun pada bidang kesehatan. Dalam peranan humas kita sering kali dituntut untuk menjelaskan sebab-sebab terjadinya musibah atau sesuatu yang tidak menyenangkan kepada orang lain. Dalam upaya memberikan informasi serta pengaduan pelayanan serta pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan mengutamakan kepuasan dan kenyamanan serta program kerja yang di lakukan RSIA Norfa Husada merupakan kegiatan kerja dari humas rumah sakit tersebut. Selain membantu dalam proses keperawatan terhadap peningkatan kesehatan pasien, juga dalam menjalankan perannya humas RSIA Norfa Husada membuat berbagai macam program kerja guna memberikan pelayanan kepada pasien dengan mengutamakan kepuasan dan kenyamanan pasien.

Beranjak dari masalah tersebut, maka peranan humas sangat berpengaruh penting. Seperti yang kita ketahui bahwa humas itu sendiri bertugas dalam membangun dan meningkatkan citra bagi perusahaan maupun instansi yang digelutinya. Dengan demikian, humas adalah suatu bentuk komunikasi yang berlaku untuk semua jenis komunikasi baik itu yang bersifat komersial maupun non komersial di sektor pemerintah maupun swasta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan defenisi ini kita segera menyadari bahwa pengertian humas itu jauh lebih luas dari pada defenisi periklanan atau pemasaran dan keberadaannya pun jauh lebih awal.³

Pada dasarnya, seperti yang di ungkap diatas bahwa dalam upaya meningkatkan pelayanan di RSIA Norfa Husada merupakan bagian kerja humas untuk menjalin hubungan dengan khalayak.Maka untuk mengatasi hal tersebut pihak memberikan pelayanan yang baik demi terpenuhinya kepuasan pasien. Dalam lingkup eksternal RSIA Norfa Husada, humas dilakukan untuk menciptakan hubungan yang selaras dan harmonis sehingga dapat memberikan kesan-kesan yang menyenangkan dan dapat pula menimbulkan opini publik yang menguntungkan bagi kelangsungan dan kesuksesan RSIA Norfa Husada.

Berdasarkan hal tersebut penulis menanggapi ini adalah salah satu fenomena menarik untuk diteliti yang pada akhirnya nanti diharapkan mmpu menjadi tolak ukur bagi penulis dan pembaca. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah yang berjudul: *AKTIVITAS CUSTOMER SERVICE DALAM MEMBERIKAN INFORMASI DAN MENERIMA PENGADUAN PELAYANAN DI RSIA NORFA HUSADA BANGKINANG ?*

B. Penegasan Istilah

Agar kajian ini mudah dimengerti dan untuk menghindari kekeliruan dalam memahami istilah pada judul maka penulis perlu memberikan penegasan istilah yang digunakan pada penelitian ini:

1. Aktivitas secara umum dapat diartikan sebagai kegiatan pelaksanaan tugas-tugas dan fungsi pokok dalam system.⁴ Aktivitas juga merupakan kegiatan kesibukan kerja yang dilaksanakan dalam tiap bagian di dalam perusahaan atau organisasi.⁵

Menurut W. J. S Poerdawardarminta dalam bukunya kamus umum bahasa Indonesia mengartikan bahwa aktivitas terdiri dari kata “aktif”

³ Frank Jefkins, *Publik Relations*, (Jakarta: Erlangga, 20030, Hlm 22)

⁴ H. A. W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi Pengantar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), Hal 57

⁵ Dessy Anwar, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Surabaya, Surya Abditama, 2000) hal 18.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- yaitu bekerja atau berusaha. Sedangkan yang dimaksud dengan aktivitas ialah suatu kegiatan atau usaha dalam mengerjakan suatu pekerjaan.⁶
2. *Customer Service* secara umum ialah setiap aktifitas yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan, memalui pelayanan yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. *Customer service* adalah adalah orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain teller dan security⁷
 3. Informasi adalah pesan (ucapan atau ekspresi) atau kumpulan pesan yang terdiri dari order sekuens dari simbol, atau makna yang dapat ditafsirkan dari pesan atau kumpulan pesan. Informasi dapat direkam atau ditransmisikan. Hal ini dapat dicatat sebagai tanda-tanda, atau sebagai sinyal berdasarkan gelombang. Informasi adalah jenis acara yang mempengaruhi suatu negara dari sistem dinamis.⁸
 4. Pengaduan Pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan tindak pidana aduan yang merugikannya.⁹
 5. Pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oranglain (tamu, pembeli dan sebagainya). Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah¹⁰
 6. Rumah Sakit Norfa Husada adalah rumah sakit swasta kelas C. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas.

⁶ W. J. S Poernawardaminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Bandung, Balai Pustaka, Cv Diponegoro, 1981), hal 11.

⁷ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), Hlm. 204

⁸ <https://id.wikipedia.org/wiki/Informasi> di akses pada 01 april 2018

⁹ <https://kamushukum.web.id/arti-kata/pengaduan/> di akses pada 01 april 2018

¹⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 15.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka timbul beberapa permasalahan yang diteliti: Bagaimana Aktivitas Costumer Service dalam Memberikan Informasi dan Menerima Pengaduan Pelayanan di RSIA Norfa Husada Bangkinang?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Ada pun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui **Aktivitas Costumer Service dalam Memberikan Informasi dan Menerima Pengaduan Pelayanan di RSIA Norfa Husada Bangkinang.**

1. Kegunaan Penelitian

a. Secara Akademis

- 1) Untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat penyelesaian studi S.1 pada Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- 2) Bentuk sumbangsi pemikiran penulis, yang dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi konsentrasi Public Relations

b. Secara Praktis

- 1) Sebagai referensi dan bahan pertimbangan serta masukan bagi RSIA Norfa Husada Bangkinang dalam memberikan informasi serta pengaduan pelayanan di rumah sakit
- 2) Untuk menambah wawasan dan pemahaman penulis secara lebih mendalam mengenai Aktivitas Customer Service Dalam Memberikan Informasi dan Pengaduan Pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, membagi bab dalam enam bahasan, dimana masing-masing bab di bagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang, penegasan istilah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA OPERASIONAL

Bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka operasional penelitian

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, sumber penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, teknik analisis data

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan tentang gambaran umum subjek penelitian

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan penelitian

BAB VI : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran penelitian