

1. LAMPIRAN

1.1 Interview Guide (Pihak Penanggungjawab Penanganan Keluhan di Rumah Sakit “JIH”)

Nama : **Febriana Endahsari**

Jabatan : **Service Management Manager**

Jenis Kelamin : **Perempuan**

1. Perencanaan membuat strategi penanganan keluhan

- a. Bagaimana Customer Relations Management yang dilakukan oleh Rumah Sakit “JIH” kepada customernya?

Ok, jadi manajemen layanan itu di JIH merupakan suatu departemen yang langsung dibawah monitoring dari presiden direktur. Dimana manajemen layanan membawahi customer care dan customer strategy dan customer quality. Kalau customer care untuk manajemen ke keluhan pelanggan itu dibawahnya ada customer care yang terdiri dari customer service beserta public relations atau humas. Nah hubungannya jelas sebagai wadah atau jembatan informasi jika ada keluhan yang masuk ke manajemen begitu nanti segera di follow up melalui manajemen layanan khususnya di customer care. Tujuannya apa, biar ada Quick respon terhadap customer.

- b. Bagaimana perencanaan program customer relations yang dilakukan oleh Rumah Sakit “JIH” dalam berhubungan dengan pelanggan?

Ya, jadi kalau di rumah sakit “JIH” customer relationsnya yaitu contohnya khususnya segmented dengan pasien VVIP ke atas sama VIP itu kayak ada personal touch point ya, seperti ada khususnya president suite itu tambahan layanan setiap pasien masuk ada bunga, ada ucapan langsung dari direktur, terus ada paket buah, ada juga monitoring terkait dengan visit bangsal. Itu yang untuk langsung ke customer internal otomatis dan yang pasti dilakukan tidak hanya dikelas VVIP keatas itu adalah visit bangsal dimana disitu kita dapat melihat proses atau progress layanan pasien selama pasien rawat inap ada keluhan atau ada masukan atau bahkan ada pujian yang nanti bisa dikasih untuk customer testimonia tau story telling customer.

- c. Bagaimana penerapan system kerja customer relations Rumah Sakit “JIH”?

System kerjanya kita sifting ya, kalau untuk customer service itu office our, jadi baik pr atau cs jam kerjanya jam 8 sampai jam 5 sore. 5 sore untuk Public Relations, kalau CS sampai jam 4 sore tetapi hari sabtu tetap masuk. Tapi jika ada hal-hal yang memang ada hambatan terjadi atau keluhan diluar dari jam itu di JIH ada cuti manajer Namanya, yang dia mengcover bila terjadi hambatan atau hal-hal yang perlu segera diklarifikasi.

- d. Bagaimana strategi yang dilakukan agar pelanggan tidak mau pindah ke rumah sakit lain?

Ya, strateginya adalah yang pertama kita meningkatkan dari standar layanan service excellent karena salah satunya bisa masuk ke emosionalnya pasien adalah keramahan pelayanan, selain itu kenyamanan fasilitas rumah sakit, kebersihan dan kompetensi dokter yang jelas. Itu yang menjadi point penting sih.

- e. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam memelihara kepercayaan kepada pelanggan yang sudah ada?

Ya, kalau untuk itu kita adanya memberikan semacam kaya point reward ya, kan sekarang kita ada JIH member card dimana pasien-pasien yang memang sudah loyal ke JIH itu akan mendapatkan setiap kali mereka chek up itu akan mendapatkan point reward sendiri yang bisa digunakan sewaktu-waktu terkait layanan jih bisa berupa discount layanan, ataupun free layanan lain, seperti privad lounge , free parkir, lapangan tenis seperti itu yang bisa mengikat bahwa pasien itu juga merasa memiliki JIH juga. Kalau positioningnya itu kalau mereka sakit ya ke “JIH”. Dengan layanan-layanan yang clear dengan kejelasan informasi kepastian waktu layanan yang jelas yang kita utamakan.

- f. Bagaimana upaya layanan pelanggan rumah sakit “JIH” dalam berinteraksi dengan pelanggan terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan?

Interaksi ada beberapa langkah, yang pertama bisa melalui email, yang kedua bisa melalui telepon, bisa melalui wa dan face to face, dan surat menyurat juga bisa. Itu untuk mappingnya atau untuk menyelesaikan masalah tergantung dari titik berat, ringannya permasalahan yang masuk. Kalau misalkan ringan hanya masukan atau saran kita by phone tapi kalau sudah masuk yang berat mau gak mau yang pertama kita by phone yang kedua harus ketemu untuk diskusi.

- g. Bagaimana etika berpenampilan dan berbicara pada pelanggan agar merasa senang ?

Etika berpenampilan ya pasti harus sesuai dengan standarnya rumah sakit “JIH” yaitu menggunakan uniform standarnya rumah sakit “JIH”, menggunakan atribut id card, sepatunya juga harus sesuai, warnanya juga harus hitam dan menggunakan kaos kaki warna kulit tidak blontang blanteng dan yang pasti harus wangi dan rapi. Dan yang pasti harus ada make up minimaslis tetapi dia fress, itu wajib karena kita tidak memperbolehkan pegawai kita polos nggak pakai apa-apa. Kalau intonasi bicara harus jelas, kita menerapkannya adalah system ritich yang pertama harus respect untuk semua karyawan terutama CS dan CC harus respect ke semua pasien tidak membedakan ia pasien kaya atau miskin. Kalau empati itu jelas mengapa harus kita tekankan untuk memupuk layanan kita biar lebih tulus lagi kalau kita menjadi pasien dicuekin rasanya ga enak kan jadi memang itu yang harus kita kerjakan benar-benar amanah

dan tulus dalam melayani pasien. Kalau audible itu menggunakan Bahasa standar. Jadi harus memang mantap, ngomong pelan, intonasi mantap dan jelas. Keterbukaan jadi informasi yang disampaikan ke customer, dokter terlambat, itu gaboleh takut menginformasikan. Informasikan saja dengan permohonan maaf dan kita punya solusi. Jadi harus ada keterbukaan disini. Yang terakhir Humble itu ramah, rendah hati tidak sombong tidak boleh angkuh, merasa wah aku ini karyawan JIH. Jadi harus ramah kepada customer kepada karyawan internal sesame, dan harus selalu menyapa kalau ketemu.

2. Pelaksanaan strategi penanganan keluhan

- a) Dalam pelaksanaan manajemen hubungan pelanggan, apa saja yang menjadi kegiatan customer relations di rumah sakit “JIH”?

Ok. Kalau di JIH kegiatan CR disini salah satunya kalau untuk internal ya tadi ya yang udah saya jelaskan, ada visit bangsal. Kalau yang masuk ke eksternal seperti biasa ada csr yang momentnya memang tidak setiap bulan tapi dalam satu tahun targetnya dua. Dan selain itu kita juga ada menelfon pasien pas rawat inap Namanya pasien care yaa. Pasien care pas rawat inap H+1 itu ditelfon oleh cs mengingatkan untuk jangan lupa kontrol, minum obat sesuai dengan yang dianjurkan oleh dokter.

- b) Apa konsep manajemen hubungan pelanggan yang telah diterapkan oleh Rumah Sakit “JIH” sudah berhasil ?

Kalau saya bilang sudah berhasil , bukinya memang dari testimoni pasien khususnya untuk manajemen keluhan pelanggan ya, dimana di JIH itu keluhan pelanggan menjadi point penting yang bisa membantu jih lebih berkembang lagi karena terkadang ada hal-hal kecil yang kita tidak terfikirkan dibantu oleh customer yang mengeluh itu untuk memberikan masukan. Dan memang respons kita target 1x24 jam itu harus direspons itu yang menjadi salah satu layanan yang kita buat menjadi berbeda dengan yang lainnya terkait penyelesaian permasalahan itu kita liat dari casenya. Tetapi kita mengklarifikasi itu harus 1x24 jam harus selesai ke customer, kalau telepon tidak bisa kita wa, kita ada wa ke customer service yang jadi pusat atau center informasi.

- c) Apakah Rumah Sakit “JH” mempunyai standar ukuran keberhasilan untuk setiap kegiatan hubungan pelanggan?

Ada, jadi standarnya QPA itu yang masuknya , QPA itu dengan hubungan pelanggan yang pertama respon keluhan pelanggan 1x24 jam harus direspons terus yang kedua terkait dengan informasi keluar seperti art itukan masuk ke public relations , public relations itu hubungan dengan customer relations luar biar brand awerness nya kita dapet, ya kita selalu rutin adanya artikel kesehatan dimedia cetak yang itu targetnya adalah 12x dalam satu bulan, jadi satu minggu itu 3 karna 3 media yang kita

pakai dengan narasumber yang berbeda-beda. Itu harus 12 kalau release kan memang monet-moment tertentu itu yang menjadi tolak ukur dan lainnya adalah respons pasien care tadi itu maksimal dalam satu bulan rata-rata pasien yang harus ditelfon lebih dari 20 % pasien , karena rata-rata pasien pulang 30 samapi 40 pasien. Jadi harus lebih dari 50%.

- d) Apa saja yang menjadi factor pendukung dan penghambat pelaksanaan customer relations ?

Kalau factor pendukungnya itu antara kerjasama setiap unit itu berjalan , masalah segala macam kronologi dan follow up itu Bersama-sama bisa dijalankan dengan cepat jadi memang itu mempercepat layanan atau penyelesaian. Selain itu juga fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit “JIH” baik memasukan berupa keluhan itu bisa melalui kuesioner, melalui online digital tab, wa, dan lainnya website itu bisa membantu kita mengcovered atau mengconter keluhan-keluhan itu bisa cepat sampai kekita. Nah hambatanya kadang-kadang manajemen waktu dimana dengan petugas kita yang sudah kredit yang seperti itu terkadang memang harus betul ada cek list, hari ini apa saja kegiatannya yaitu untuk meminimalisir lost monitoring dari customer yang membutuhkan informasi atau penyelesaian.

- e) Bagaimana layanan pelanggan rumah sakit “ JIH’ mengaplikasikan sikap ramah dan lain sebagainya terhadap pelanggan yang memberikan complain?

Ya, pada saat mengikuti proses-proses tahapan keluhan pelanggan ya, yang pertama itu kita pasti tuntunnya membuat standar step by step, menghandel keluhan pelanggan atau menghandel customer yang hanya menanyakan informasi. Salah satunya adalah standar salam itu wajib , dan memperkenalkan diri saya siapa, jabatannya apa bisa dibantu, kalau ada keluhan ya step by step keluhan, dicek dulu keluhannya, dicatat dulu jangan langsung, kalau langsung Namanya kita buhun diri karena kita merasa selalu benar. Jadi ditampung dulu dicari letak permasalahannya dengan meminta waktu, kita cek dari unit ke unit. Jadi semua ada standarnya.

- f) Bagaimana prosedur perusahaan menangani keluhan Pelanggan ?

Yang pertama pasien pasti mengeluhnya bisa melalui beberapa kanal ya via telepon, via email, via whatsapp, via CS, via humas, via tabs, via kuesioner. Dsiitu cara menghandelnya adalah misalkan dia melalui face to face yang sudah tadi aku infokan yaa jadi kita permohonan maaf dulu, kita persilahkan duduk, yang jelas itu kita bawa ke tempat yang nyaman untuk berdiskusi tidak didalam keramaian. Lalu kita catat betul permasalahannya apa, habis itu kita mencarikan kronologi sebab, baru kita cari solusi disampaikan ke pasien. Tapi kalau lewat kuesioner itu

nanti dari CS yang akan mengfollow up by phone. Kalau e-kuesioner itu tidak karena dia hanya presentasi.

- g) Apakah perusahaan melakukan identifikasi terhadap keluhan yang masuk?
Iyaa, identifikasinya dibagi menjadi 3 kategori ringan , kaetogi ringan memang harus 1x24 jam. Kategori sedang tetap responnya 1x24 jam tetapi kita butuh crosscek biasanya 2x24 jam. Kalau berat lebih dari 7 hari karena itu biasanya masuk ke jalur hukum. Tetapi untuk respon yang kita pakai untuk target tetap 1x24 jam. Kita merespon dulu bukan langsung menyelesaikan.

3. Evaluasi Program Penanganan Keluhan

- a. Apakah perusahaan melakukan kegiatan untuk mengevaluasi program customer service ?
Yes, jadi kegiatannya adalah report laporan setiap satu bulan sekali, evaluasi keluhan pelanggan itu diikuti oleh semua departemen. Bisa pemaparan semuanya. Presentase yang paling tinggi keluhannya 5 besar siapa, dan yang paling tinggi pujiannya 5 besar siapa, jadi keliatan betul mana yang sebulan ini keluhannya paling tinggi dimana gitu.
- b. Bentuk evaluasi program Customer service itu seperti apa?
Laporan, dan ada analisis data grafik ya. Beserta pemaparan detailnya juga.

