

TINJAUAN PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PENGELOLAAN PASIEN KONTROL PERTAMA PASCA RAWAT INAP DI RSU KUMALA SIWI MIJEN KUDUS

Desi Dwi Ariyani, Rano I Sudra
Politeknik Rukun Abdi Luhur
E - mail : desidwi944@gmail.com

REVIEW OF THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN MANAGING PATIENTS WITH FIRST CONTROL POST-HOSPITALITATION AT KUMALA SIWI MIJEN KUDUS HOSPITAL

Abstract: Hospitals as health service providers play a crucial role in providing the comprehensive services not only in the medical area but also in the non-medical aspects such as information services, administration, and patient's comfort. One of the important factors that support the achievement of optimal service is the role of Customer Service Officer (CSO). The purpose of this study was to understand the role of Customer Service in managing the first post-hospitalization control patients at RSU Kumala Siwi Mijen Kudus. The research method used qualitative description. Data collection used an interview method with 7 respondents. The study results showed that the role of customer service in managing the first post-hospitalization control patients at RSU Kumala Siwi Mijen Kudus was not optimal, in connection with the ongoing complaints regarding the waiting time for service. In conclusion, the implementation of CSO duties at RSU Kumala Siwi Mijen Kudus is generally run by the policies and SOPs that have been set.

Keywords: Customer Service Officer, Patient, RSU Kumala Siwi

Abstrak: Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan yang menyeluruh tidak hanya pada hal medis tetapi juga pada hal non medis seperti pelayanan informasi, administrasi, dan kenyamanan pasien. Salah satu faktor penting yang mendukung tercapainya pelayanan yang optimal adalah peran Customer Service Officer (CSO). Tujuan dari penelitian ini adalah memahami peran Customer Service dalam pengelolaan pasien kontrol pertama pasca rawat inap di RSU Kumala Siwi Mijen Kudus. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif. Pengambilan data menggunakan metode wawancara bersama 7 responden. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa peran customer service dalam pengelolaan pasien kontrol pertama pasca rawat inap di RSU Kumala Siwi Mijen Kudus belum optimal, sehubungan dengan masih adanya keluhan terkait jam waktu tunggu pelayanan. Kesimpulannya, Pelaksanaan tugas CSO di RSU Kumala Siwi Mijen Kudus secara umum berjalan sesuai dengan kebijakan dan SOP yang telah ditetapkan.

Kata kunci: Customer Service Officer, Pasien, RSU Kumala Siwi

Copyright © 2025 by authors. This is an open access article under the CC BY-SA

License (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangannya teknologi dan ilmu pengetahuan, memberikan dampak terhadap beberapa bidang aspek kehidupan. Termasuk bidang pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan aspek vital dari kebutuhan dasar masyarakat, yaitu pelayanan kesehatan yang harus dipenuhi oleh fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Kualitas layanan kesehatan sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien dan merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian keberhasilan perawatan Kesehatan (Pasalli' & Patattan, 2021).

E-kesehatan nasional yang disusun oleh pemerintah merupakan sebuah konsep komprehensif yang mencakup perencanaan, pengembangan, pelaksanaan, dan evaluasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di sektor kesehatan secara nasional. Dalam e-kesehatan, TIK dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta menciptakan proses kerja yang lebih efisien dan efektif. Secara umum, e-kesehatan meliputi informatika kesehatan (health informatics) dan kesehatan jarak jauh (tele-health). Visi e-kesehatan adalah meningkatkan aksesibilitas dan kesinambungan layanan kesehatan berkualitas bagi seluruh masyarakat Indonesia (Sudra, 2021).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2023).

Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan yang menyeluruh bukan hanya dalam hal medis tetapi juga pada hal non medis seperti pelayanan informasi, administrasi, dan kenyamanan pasien. Saat ini salah satu faktor keberhasilan rumah sakit adalah bagaimana cara mereka melayani pelanggan (Nanda et al., 2023). Salah satu faktor penting yang mendukung tercapainya pelayanan yang optimal adalah peran *Customer Service Officer* (CSO).

Customer Service Officer di rumah sakit bertugas untuk memastikan kepuasan pasien dan pengunjung. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit harus senantiasa memelihara kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas, terutama dalam layanan *customer service* (Kristianto et al., 2024). CSO berperan sebagai perantara antara pasien, keluarga pasien, dan staf medis untuk memberikan informasi yang akurat, menangani keluhan, dan membantu prosedur administratif, terutama bagi pasien yang kembali untuk pemeriksaan atau pasien kontrol. Pasien kontrol, yaitu pasien yang datang untuk pemeriksaan lanjutan setelah mendapatkan perawatan atau diagnosis sebelumnya, seringkali membutuhkan bantuan dalam navigasi sistem rumah sakit, penjadwalan ulang konsultasi, serta informasi mengenai prosedur yang harus dijalani.

Peran CSO menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya ekspektasi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit. Kepuasan pasien tidak hanya mencakup kualitas layanan medis tetapi juga pengalaman non-medis, termasuk kerja sama dengan CSO. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

peran CSO dalam layanan pasien kontrol di rumah sakit dan dampaknya terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien.

Rumah Sakit Umum Kumala Siwi merupakan salah satu rumah sakit swasta yang terletak di Kota Kudus, Jawa Tengah. Dan telah menyediakan layanan CSO untuk meningkatkan mutu layanan terutama terhadap pasien kontrol. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, diperoleh data persentase kontrol pertama setelah rawat inap: 79,58% dari 896 pasien pada Oktober, 76,70% dari 811 pasien pada November, dan 70,92% dari 863 pasien pada Desember 2023.

Penurunan ini dapat menyebabkan penurunan pendapatan dari unit pelayanan rawat jalan rumah sakit karena berkurangnya pasien yang melakukan kontrol pertama setelah rawat inap.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengangkat judul “Tinjauan Peran *Costumer Service* Dalam Pengelolaan Pasien Kontrol Pertama Pasca Rawat Inap Di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus”. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan strategi efektif sehingga memungkinkan RSUD Kumala Siwi untuk meningkatkan peran CSO dalam perawatan, sehingga memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pasien, terutama pasien kontrol.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kualitatif merupakan metode penelitian yang memberikan hasil berupa gambaran berdasarkan kata-kata lisan atau ucapan tertulis dari individu yang diamati (Marinu Waruwu, 2023).

Metode yang peneliti gunakan dalam memperoleh data yaitu observasi, wawancara semi terstruktur, serta dokumentasi. observasi merupakan salah satu Salah satu teknik utama dalam penelitian kualitatif adalah ketika peneliti secara langsung mengamati dan mencatat perilaku, interaksi, serta konteks yang terjadi dalam situasi yang diteliti. (Ardiansyah et al., 2023). Wawancara semi-terstruktur merupakan bagian dari kategori wawancara mendalam yang bertujuan untuk mengeksplorasi atau menemukan masalah dengan cara yang lebih terbuka. (Fadilla & Wulandari, 2023).

Kegiatan pengambilan data dilakukan selama 10 hari (01-10 juni 2024) di unit *customer service officer* RSUD Kumala Siwi dengan total seluruh responden berjumlah 7 orang. Berikut merupakan karakteristik responden yang terlibat dalam pengumpulan data penelitian terkait peran *customer service* dalam pengelolaan pasien kontrol pasca rawat inap di RSUD Kumala Siwi :

Tabel 1 Karakteristik responden

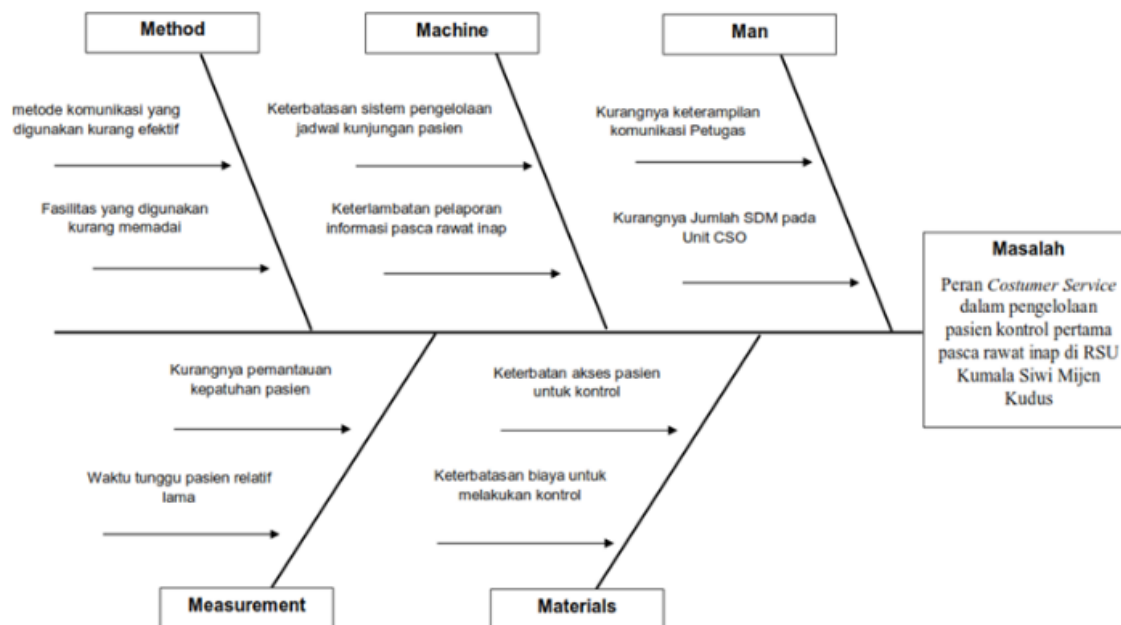
Karakteristik	Jenis kelamin	Umur	Jabatan
---------------	---------------	------	---------

Informan 1	Laki-Laki	27 Tahun	Staff CSO
Informan 2	Perempuan	26 Tahun	Staff CSO
Informan 3	Laki-Laki	37 Tahun	Pasien
Informan 4	Perempuan	32 Tahun	Pasien
Informan 5	Perempuan	25 Tahun	Staff Pendaftaran
Informan 6	Laki-Laki	41 Tahun	Security
Informan 7	Perempuan	27 Tahun	Perawat Rawat Inap

PEMBAHASAN

Dalam kegiatan observasi, peneliti menggunakan metode analisis *fishbone* untuk menemukan masalah/kendala terkait peran *customer service* dalam pengelolaan pasien control pasca rawat inap di RSUD Kumala Siwi. Analisis dilihat berdasarkan 5 elemen, yaitu manusia (*man*), mesin (*machine*), material (*material*), metode (*method*), dan pengukuran (*measurement*).

Berikut merupakan hasil analisis *fishbone* yang diperoleh:



Gambar 1 Analisis *fishbone*

Tabel 2 Daftar checklist (man, machine, methode, material, measurement)

Manusia (MAN)		✓	Keterangan
1	Apakah petugas <i>Customer Service</i> memiliki keterampilan komunikasi yang memadai untuk memberikan dukungan kepada pasien dalam mengatur kontrol pertama pasca rawat inap?	✓	Petugas <i>Customer Service</i> memiliki keterampilan komunikasi yang memadai yang ditunjang oleh pelatihan service excelent yang dilakukan oleh petugas CSO.
2	Apakah ada cukup petugas <i>Customer Service</i> yang tersedia untuk menangani kebutuhan pasien dengan cepat dan efisien?	✓	Terdapat 2 petugas di Unit CSO. Komposisi ini sudah cukup untuk memberikan pelayanan pada setiap harinya dengan dibagi setiap shift 1 petugas, dan rata-rata pasien yang dilayani oleh petugas disetiap shiftnya adalah 50-60 pasien.
Metode (METHOD)			
1	Bagaimana proses komunikasi antara <i>Customer Service</i> dan pasien dalam mengatur kontrol pertama pasca rawat inap? Apakah ada metode komunikasi yang lebih efektif yang dapat diterapkan?	✓	Petugas CSO menggunakan pesan WhatsApp untuk mengingatkan pasien kontrol pertama setelah rawat inap.
2	Apakah sistem informasi yang digunakan oleh <i>Customer Service</i> memadai untuk memfasilitasi pengelolaan jadwal kontrol pasien dengan tepat?	✓	Sistem informasi yang digunakan oleh CSO saat ini sudah memadai dengan menggunakan SIM RS dan Appointment Pasien.
Mesin (MACHINE)			
1	Sudahkah dilakukan evaluasi terhadap proses pelaporan dan pencatatan informasi pasca-rawat inap, serta tindak lanjut yang diberikan kepada pasien?	✓	Evaluasi proses pelaporan informasi dilakukan setiap harinya. Dilakukan oleh petugas jaga siang dan dilaporkan ke Kabid Pelayanan Medis.
2	Apakah sistem informasi rumah sakit sudah mampu mengelola jadwal kunjungan pasien secara efisien?	✓	Pengelolaan jadwal kunjungan pasien dapat dilakukan secara efisien dengan menggunakan SIM RS.
Bahan (MATERIAL)			
1	Sudahkah dilakukan evaluasi terhadap sumber daya finansial pasien dan upaya untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan finansial?	✓	Evaluasi sudah dilakukan, dan untuk membantu pasien, RS telah menyediakan fasilitas Ambulance (antar-jemput) pasien. Namun, masih dengan biaya tambahan.
2	Apakah sudah ada upaya untuk memberikan akses transportasi kepada pasien yang membutuhkan untuk kunjungan kontrol?	✓	Upaya yang dilakukan RS adalah menyediakan fasilitas Ambulance (antar-jemput) pasien. Namun, masih dengan biaya tambahan.
Pengukuran (MEASUREMENT)			

1	Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan <i>Customer Service</i> dalam mengatur kontrol pertama pasca rawat inap?	✓	Pasien senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas, dilihat dari responnya saat diingatkan untuk melakukan kegiatan kontrol.
2	Apakah rata-rata waktu tunggu pasien dalam mendapatkan bantuan dari <i>Customer Service</i> dalam mengatur kontrol pertama pasca rawat inap dapat diterima?	✓	Rata-rata waktu tunggu pasien dapat diterima oleh pasien. Sehubungan pasien setelah rawat inap sudah mendapatkan nomer antrian otomatis.

Berdasarkan hasil pengisian *Checklist* peran *Costumer Service* dalam pengelolaan pasien kontrol pertama setelah rawat inap. Dilihat dari aspek Manusia (*Man*) petugas *Customer Service* memiliki keterampilan komunikasi yang memadai yang ditunjang oleh pelatihan *service excelent* yang dilakukan oleh petugas CSO dan terdapat 2 petugas di Unit CSO.

Komposisi ini sudah cukup untuk memberikan pelayanan pada setiap harinya dengan dibagi setiap shift 1 petugas, dan rata-rata pasien yang dilayani oleh petugas disetiap shiftnya adalah 50-60 pasien. Untuk aspek Metode (*Methode*) petugas CSO menggunakan pesan *WhatsApp* untuk mengingatkan pasien kontrol pertama setelah rawat inap dan sistem informasi yang digunakan oleh CSO saat ini adalah SIM RS dan *Appointment* Pasien.

Pada aspek Mesin (*Machine*) evaluasi proses pelaporan informasi dilakukan setiap harinya. Dilakukan oleh petugas jaga siang dan dilaporkan ke Kepala bidang Pelayanan Medis dan pengelolaan jadwal kunjungan pasien dapat dilakukan secara efisien. Jika dilihat dari Bahan (*Material*) evaluasi sudah dilakukan, dan untuk membantu pasien RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus telah menyediakan fasilitas Ambulance (antar-jemput) pasien. Namun, masih dengan biaya tambahan. Dilihat dari aspek Pengukuran (*Measurement*) pasien senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas, dilihat dari responnya saat diingatkan untuk melakukan kegiatan kontrol dan rata-rata waktu tunggu pasien dapat diterima oleh pasien. Sehubungan pasien setelah rawat inap sudah mendapatkan nomor antrian otomatis.

Salah satu faktor yang menjadi hambatan dalam pengelolaan pasien kontrol pasca rawat inap adalah ketidakpastian mengenai jam layanan yang terkadang tidak sesuai jadwal, kurangnya koordinasi antara petugas di rumah sakit dan terlambatnya pemberitahuan tentang perubahan jadwal atau kebijakan sehingga menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lama.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas, untuk mengelola proses kontrol pertama pasca rawat inap di rumah sakit. Petugas memberikan layanan informasi/pengingat yang disampaikan melalui telfon atau pesan *WhatsApp*. Petugas CSO mampu beradaptasi dengan kegiatan pengelolaan kontrol pasca rawat inap. Namun, kendala utama pasien adalah sulitnya mendapatkan jadwal dokter yang sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh pasien.

PENUTUP

Berdasarkan temuan penelitian, disimpulkan bahwa petugas CSO di RSUD Kumala Siwi telah melaksanakan tugasnya berdasarkan SPO yang berlaku, yaitu berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen Nomor 010/SK.DIR/RSUKS/KDS/XII/2021.

Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah panduan atau referensi yang digunakan untuk menjalankan Tanggung jawab pekerjaan yang selaras dengan perannya dan sebagai alat evaluasi penilaian kinerja lembaga berdasarkan parameter operasional, manajerial, dan tata cara. SPO ini disusun sesuai dengan standar, prosedur, dan sistem kerja unit kerja yang relevan (Murniati & Ramadhanty, 2020).

Selain itu Salah satu faktor penghambat efisiensi dalam pengelolaan kontrol pasca rawat inap meliputi kurangnya koordinasi antara petugas di rumah sakit dan terlambatnya pemberitahuan tentang perubahan jadwal atau kebijakan. Koordinasi, komunikasi, dan pengawasan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (Artawan et al., 2023). Koordinasi adalah usaha yang tersusun dan teratur untuk menyediakan jumlah serta waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan agar menghasilkan tindakan yang sejalan dan konsisten dengan tujuan yang telah ditentukan. (Lumintang et al., 2022).

Saran yang penulis berikan antara lain dilakukan evaluasi terkait jadwal dokter supaya lebih konsisten dan tidak terlalu sering terjadi perubahan jadwal, selain itu peneliti juga memberikan saran berupa penggunaan teknologi untuk mendukung layanan untuk pelaksanaan tugas *Customer Service Officer* di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus, seperti Mengintegrasikan teknologi seperti sistem manajemen antrian, aplikasi mobile untuk informasi layanan, pengingat kontrol dan untuk penanganan pertanyaan dasar dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Risnita, & M.Syahrani Jailani. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <http://ejournal.yayasanpendidikanzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Artawan Putu Anik Junia, Imbayani I Gusti Ayu, & Prayoga I Made Surya. (2023). PENGARUH KOORDINASI , KOMUNIKASI DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PARIWISATA DI KABUPATEN GIANJAR. *Jurnal EMAS*, 4(1), 69–80.
- Fadilla Annisa Rizky, & Wulandari Putri Ayu. (2023). LITERATURE REVIEW ANALISIS DATA KUALITATIF: TAHAP PENGUMPULAN DATA. *MITITA JURNAL PENELITIAN*, 1(3), 34–46.

- Kristianto, B., Shakti Pradana, D., Yeni Aryani, E., Pandiangan, S., & Merdianty, N. (2024). Peran Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit X. In *journal Sains Farmasi Dan Kesehatan* (Vol. 02, Issue 01).
- Lumintang, D., Lengkong, V., Taroreh, R. N., Foni Lumintang, D., K Lengkong, V. P., Taroreh, R. N., & Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, F. (2022). *THE EFFECT OF WORK DISCIPLINE AND COORDINATION ON PERFORMANCE OF NORTH SULAWESI NATIONAL ROAD IMPLEMENTATION CENTER EMPLOYEES* Oleh. 10(1), 1682–1693.
- Marinu Waruwu. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai* , 7(1), 2896–2910.
- Murniati, N., & Ramadhanty, N. D. (2020). KEPATUHAN PETUGAS TERHADAP SPO PENYEDIAAN BERKAS REKAM MEDIS DI UGD RS X. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(1).
- Nanda, D. M., Munaa, N., Kusdiyana, A., & Kusumaningrum, C. D. (2023). ANALISIS KOMPLAIN DI UNIT CUSTOMER SERVICE OFFICER RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(6), 620–626. <https://doi.org/10.14710/jkm.v11i6.38970>
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Presiden Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*.
- Sudra, R. I. (2021). Standardisasi Resume Medis Dalam Pelaksanaan PMK 21/ 2020 Terkait Pertukaran Data Dalam Rekam Medis Elektronik Standardization of Medical Resume in the Implementation of PMK 21/ 2020 Related to Data Exchange In Electronic Medical Records. *JURNAL ILMIAH PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN IMELDA*, 6(1), 67–72. <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI> <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI>