

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya pelayanan kesehatan di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan, yang ditandai dengan semakin tingginya kesadaran masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan. Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia tahun 2024 yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, dalam kurun waktu 2020–2024 terjadi peningkatan jumlah rumah sakit sebesar 8,2%, yaitu dari 2.984 rumah sakit pada tahun 2020 menjadi 3.228 rumah sakit pada tahun 2024. Jumlah tersebut terdiri atas 2.710 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 518 Rumah Sakit Khusus (RSK). Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa industri kesehatan di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat sekaligus menciptakan persaingan yang semakin tinggi antar rumah sakit dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan data Profil Kesehatan Indonesia tahun 2023, persentase akreditasi rumah sakit nasional berada pada angka 91,7 dengan DKI Jakarta memperoleh nilai 95,4, sedangkan persentase tertinggi dimiliki oleh DI Yogyakarta. Pada tahun 2024, angka akreditasi rumah sakit nasional meningkat menjadi 95,3. DKI Jakarta juga mengalami peningkatan menjadi 97,37, sementara lima provinsi yang memperoleh persentase akreditasi tertinggi sebesar 100 mencakup Papua Barat, Kalimantan Tengah, Nusa Tenggara Barat, DI Yogyakarta, dan Kepulauan Riau. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan medis yang optimal melainkan juga pelayanan non medis yang berorientasi pada kepuasan serta pengalaman pasien sebagai bagian dari persaingan kualitas layanan kesehatan.

Kualitas interaksi antara pihak rumah sakit dan pasien menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi serta citra rumah sakit di mata publik. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai bentuk ketidakpuasan dan keluhan

pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Keluhan pasien secara garis besar tidak hanya berasal dari aspek medis, melainkan juga dari kurangnya praktik komunikasi yang bersifat emosional terhadap pengalaman layanan pasien (Sumiati et al., 2025). Hal tersebut sejalan dengan temuan bahwa keluhan pasien sering berkaitan dengan permasalahan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien, termasuk komunikasi yang kurang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien selama proses pelayanan berlangsung (Harrison et al., 2016). Selain itu, pasien sering kali memiliki pemahaman terhadap berbagai permasalahan pelayanan yang tidak disadari oleh penyedia layanan kesehatan, seperti kendala sebelum pasien dirawat maupun setelah pasien dipulangkan. Oleh karena itu, keluhan pasien dapat menjadi sumber informasi penting dalam mengevaluasi kualitas dan keselamatan pelayanan kesehatan, terutama ketika tenaga kesehatan tidak mampu atau tidak berani menyampaikan permasalahan yang terjadi dalam sistem pelayanan (O'Dowd et al., 2019). Dalam konteks ini, kepuasan pasien dapat dipahami sebagai respons atas pengalaman layanan yang diterima, yang terbentuk dari kesesuaian antara harapan pasien dengan kinerja layanan yang diberikan (Sitepu & Kosasih, 2024; Sofia, 2023).

Ketidakpuasan dan keluhan pasien yang muncul dalam proses pelayanan memerlukan media atau sarana yang secara khusus berfungsi menangkap, mengelola, dan menindaklanjuti aspirasi tersebut. Di Rumah Sakit Pusat Pertamina, sarana tersebut diwujudkan melalui Divisi Patient Experience, yang pertama-tama berperan menangkap saran, masukan, dan keluhan dari pasien terhadap unit-unit pelayanan, kemudian menjadi penghubung antara keluhan tersebut dengan unit terkait guna menghasilkan tindak lanjut perbaikan bagi pasien. Seiring dengan perkembangan tersebut, posisi Patient Experience memiliki peran strategis sebagai penghubung komunikasi antara rumah sakit dan pasien. Dibentuknya Tim Patient Experience berdasarkan keputusan direktur rumah sakit menjadi langkah utama dalam mengoordinasikan antar unit pelayanan guna melaksanakan inovasi layanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (Sumiati et al., 2025). Tim ini berperan untuk memastikan bahwa penanganan keluhan tidak hanya menjadi tanggung jawab satu unit tertentu, melainkan melibatkan seluruh

divisi rumah sakit sebagai upaya menghasilkan solusi yang menyeluruh. Salah satu strategi yang diterapkan adalah real-time feedback, yaitu sistem pemantauan respons pasien secara langsung di berbagai titik pelayanan sebelum keluhan berkembang menjadi masalah yang lebih besar. Sebanyak 18 titik strategis rumah sakit, seperti akses jalan, gerbang utama, IGD, administrasi, hingga rawat inap menjadi fokus pemetaan Patient Experience dalam mengelola pengalaman pasien secara menyeluruh (Sumiati et al., 2025).

Peran tersebut secara langsung merepresentasikan nilai dari *Customer Relationship Management* (CRM), yaitu proses pengelolaan hubungan antara organisasi dan pelanggan melalui identifikasi kebutuhan, pelayanan, hingga evaluasi hubungan jangka panjang guna meningkatkan loyalitas pelanggan serta membangun citra perusahaan yang positif (Al-Homery et al., 2023). Dalam konteks komunikasi, CRM memiliki keterkaitan erat dengan komunikasi interpersonal yang terjadi antara organisasi dan konsumen, termasuk komunikasi organisasi yang mengatur arus informasi secara sistematis dalam perusahaan (El-Bardan & Mahmoud, 2025). Melalui implementasi CRM, rumah sakit berupaya mengelola berbagai bentuk interaksi pasien guna memperoleh feedback yang dapat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan. Dalam hal ini, kepuasan pasien juga berkaitan erat dengan kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan serta ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (Afrashtehfar, 2020).

Patient Experience melakukan pemantauan secara menyeluruh ke rangkaian interaksi yang dialami pasien. Dimulai dari proses administrasi, pelayanan medis, hingga komunikasi selama proses pelayanan berlangsung. Urgensi posisi Patient Experience terletak pada perannya sebagai alat transformasi internal melalui interaksi yang humanis dan berbasis empati. Seluruh pengalaman pasien dipengaruhi oleh budaya organisasi rumah sakit yang tercermin melalui kualitas komunikasi dan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kepercayaan pasien akan meningkat ketika rumah sakit mampu memberikan rasa aman, dukungan emosional, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien, tidak hanya berfokus pada tindakan medis semata. Tanpa pendekatan empati, pelayanan

kesehatan cenderung bersifat transaksional sehingga pasien merasa kurang diperhatikan secara emosional. Selain itu, kualitas pelayanan dan reputasi rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan serta kepercayaan pasien secara keseluruhan. Berdasarkan Google Review Rating per Agustus 2025, Rumah Sakit Pusat Pertamina memperoleh penilaian sebesar 4,5 dari 3.035 ulasan (Sumiati et al., 2025). Reputasi positif tersebut merupakan capaian utama bagi rumah sakit dalam mempertahankan posisinya di tengah persaingan industri kesehatan yang kompetitif. Pengelolaan hubungan dengan pasien tidak hanya bertujuan meningkatkan loyalitas, tetapi juga mencegah eskalasi keluhan menjadi risiko reputasi. Dalam konteks Crisis Communication, pendekatan pelayanan berbasis empati juga berfungsi untuk mengurangi jumlah serta tingkat keluhan pasien sebelum berkembang menjadi krisis reputasi rumah sakit. Crisis Communication sendiri merupakan strategi komunikasi yang bertujuan untuk meredakan dampak negatif suatu krisis terhadap organisasi dan para pemangku kepentingan (Heath et al., 2018). Selain itu, konsep Issue Management juga relevan dalam konteks ini. Issue Management merupakan proses identifikasi, monitoring, dan pengelolaan isu secara strategis sejak tahap awal kemunculannya agar tidak berkembang menjadi krisis yang lebih besar bagi organisasi (Mahoney, 2021). Dalam praktiknya di Rumah Sakit Pusat Pertamina, keluhan dengan grading kuning yaitu keluhan yang berpotensi tersebar melalui media sosial dibahas melalui rapat internal lintas unit sebagai bentuk penerapan issue management, guna mencegah eskalasi menjadi grading merah atau isu reputasi rumah sakit secara luas. Oleh karena itu, keberadaan Patient Experience menjadi posisi yang penting sebagai penghubung komunikasi yang mampu menangani keluhan pasien secara cepat, tepat, dan humanis. Sumiati et al. (2025) menyampaikan salah satu bentuk implementasinya terlihat melalui inovasi “Sentuhan yang Mengubah” yang diterapkan oleh Rumah Sakit Pusat Pertamina sebagai transformasi budaya pelayanan berbasis empati. Implementasi pelayanan tersebut dilakukan pada 18 titik layanan strategis yang mencakup seluruh perjalanan pasien mulai dari akses masuk rumah sakit hingga proses pasien pulang. Fokus utama inovasi ini adalah membangun perubahan pola pikir petugas

agar tidak hanya berorientasi pada efisiensi pelayanan, tetapi juga memiliki kepekaan emosional dalam membangun kepercayaan pasien sesuai dengan ekspektasi kualitas layanan yang diberikan.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja

Maksud dan tujuan penulis melakukan magang di Rumah Sakit Pusat Pertamina adalah untuk mendapatkan dan meningkatkan pengalaman kerja sebagai Patient Experience yang berorientasi pada komunikasi langsung dengan pasien yang memakai standar empati dalam pelayanan kunjungan kesehatan pasien.

1. Memahami dengan baik bagaimana strategi komunikasi Patient Experience diimplementasikan dalam pelayanan berbasis empati terhadap pasien di Rumah Sakit Pusat Pertamina
2. Mempraktikan dan mengimplementasikan teori dan konsep seperti *Strategic Communication*, *Interpersonal Communication*, *Internal Communication*, dan *Risk Communication* yang telah penulis pelajari selama kuliah.
3. Meningkatkan *hard skill* dalam pengelolaan dan analisis data *feedback* pasien dengan prioritas untuk mengevaluasi pelayanan rumah sakit. Selain itu juga untuk meningkatkan *soft skill* yang berorientasi pada empati dan pelayanan prioritas dalam memahami kebutuhan serta ekspektasi pengalaman pasien.

1.3 Deskripsi Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan magang dilaksanakan secara WFO (*Work From Office*) selama 640 jam kerja atau 80 hari kerja. Dimulai 9 Maret 2026 sampai dengan 26 Juni 2026, dengan mengikuti ketentuan jam operasional yang berlaku dari unit kerja dan rumah sakit.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja

Proses pengajuan kegiatan magang diawali dengan penulis mengajukan permohonan ke Rumah Sakit Pusat Pertamina dengan

melampirkan Curriculum Vitae (CV) dan Proposal Magang sebagai dokumen pendukung. Setelah melalui tahap seleksi administrasi, penulis menerima panggilan untuk mengikuti wawancara dan tes. Dalam proses wawancara, penulis diuji terkait pengetahuan umum mengenai profil, visi, misi, serta layanan Rumah Sakit Pusat Pertamina. Selain itu, wawancara juga mengarah pada pemahaman peran sebagai petugas non-medis, khususnya dalam menghadapi situasi darurat di lingkungan rumah sakit, termasuk kemampuan merespons kondisi pasien secara cepat, menjaga komunikasi yang efektif, serta melakukan koordinasi dengan tenaga medis sesuai prosedur yang berlaku. Setelah dinyatakan lolos, penulis memulai kegiatan kerja dengan mengikuti orientasi yang mencakup pengenalan lingkungan kerja, sistem operasional, serta rekan kerja dari berbagai divisi.

Dalam pelaksanaan kerja, penulis mulai terlibat secara langsung dalam aktivitas Patient Experience, khususnya dalam pengelolaan feedback pasien baik berupa keluhan maupun apresiasi. Salah satu contoh kasus yang ditangani adalah keluhan terkait keterlambatan pelayanan, di mana penulis melakukan identifikasi masalah, berkoordinasi dengan unit terkait, serta menyampaikan solusi secara komunikatif kepada pasien. Selain itu, penulis juga mengelola feedback positif melalui hasil survei kepuasan pasien, di mana beberapa pasien memberikan apresiasi terhadap pelayanan dan kenyamanan fasilitas yang diberikan. Pengalaman ini memberikan pemahaman nyata tentang bagaimana pengelolaan komunikasi dan *feedback* pasien memiliki kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan pembentukan citra positif rumah sakit.