

**NILAI-NILAI ISLAM PADA *CUSTOMER SERVICE***  
**Di RS ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI**  
**(STUDI KASUS PENANGANAN KELUHAN DI RUMAH**  
**SAKIT ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI JAKARTA TIMUR)**

***SKRIPSI***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

Nama : Delsa Hambali

Nim : 1406015145

Peminatan : Hubungan Masyarakat



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR.HAMKA**  
**JAKARTA, 2018**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Delsa Hambali

NIM : 1406015145

Program Studi : Ilmu Komunikasi

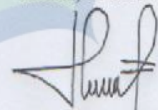
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Judul : Nilai-Nilai Islam Pada *Customer Service* di RS Islam  
Jakarta Pondok Kopi (Studi Kasus Penanganan Keluhan di  
Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi)

Demi Allah SWT, dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut di atas adalah benar-benar hasil penelitian saya dan BUKAN PLAGIAT. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya ini PLAGIAT, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian skripsi saya dan atau dicabutnya gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 08-01-2019



Yang Menyatakan

Delsa Hambali

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Nilai-Nilai Islam Pada *Customer Service* di RS Islam  
Jakarta Pondok Kopi (Studi Kasus Penanganan Keluhan di  
Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi)

Nama : Delsa Hambali

NIM : 1406015145

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui  
untuk mengikuti ujian skripsi oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Maryono Basuki, M.Si.

Nurlina Rahman, S.Pd., M.Si.

Tanggal: 08-01-2019

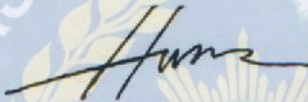
Tanggal: 08-01-2019

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

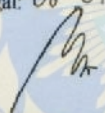
Judul Skripsi : Nilai-Nilai Islam Pada *Customer Service* di RS Islam  
Jakarta Pondok Kopi (Studi Kasus Penanganan Keluhan  
di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi)  
Nama : Delsa Hambali  
NIM : 1406015145  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang skripsi yang dilaksanakan pada hari Sabtu, Tanggal 08 Desember 2018, dan dinyatakan LULUS.

  
Husnan Nurjuman, S.A.g., M.Si.

Penguji I

Tanggal: 08-01-2019

  
Dr. Maryono Basuki, M.Si.


Pembimbing I

Tanggal: 08-01-2019

  
Farida Haryati S.IP., M.I.Kom

Penguji II

Tanggal: 08-01-2019


  
Nurlina Rahman, S.Pd., M.Si.

Pembimbing II

Tanggal: 08-01-2019

Mengetahui

Dekan

  
Said Romadlan, S.Sos., M.Si.

## ABSTRAK

Judul : Nilai-Nilai Islam Pada *Customer Service* di RS Islam  
Jakarta Pondok Kopi (Studi Kasus Penanganan Keluhan di  
Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi)

Nama : Delsa Hambali

Nim : 1406015145

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Halaman : 162 + xiv halaman + 3 Tabel + 3 Gambar + 34 Lampiran

Pelayanan yang tidak baik mengakibatkan pelanggan melontarkan keluhannya kepada pihak rumah sakit khususnya di RS Islam Jakarta Pondok Kopi. Untuk itu, pihak RSIJPK selalu mengupayakan pelayanannya agar tetap baik di masyarakat. Permasalahan ini berfokus pada bagaimana upaya pihak RSIJPK meminimalisir keluhan yang sering dilontarkan pasien terkait pelayanan yang dijalankan. Peneliti ingin memahami nilai-nilai Islam yang dijalankan di RSIJPK, langkah-langkah apa saja dalam menangani keluhan yang sering dilontarkan pasien/pelanggan, serta ingin memahami upaya PR dalam mempertahankan pelanggan/pasien agar tetap setia pada rumah sakit.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori pelayanan prima (*Service Excellence*) adalah melihat sejauhmana pelayanan yang telah diberikan oleh pihak RSIJPK kepada pelanggan/pasien dalam penerapan nilai-nilai Islami.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, paradigma Konstruktivisme, dengan metode Studi Kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data Interpretatif.

Hasil penelitian ini, nilai-nilai Islam yang dijalankan di RSIJPK, merujuk kepada nilai Aqidah, nilai Syariah, serta nilai Akhlak. Langkah-langkah dalam menangani keluhan selalu memberikan *win-win solution*, yang memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memberikan solusi. Upaya PR dalam mempertahankan pelanggan dengan cara membuat event-event rumah sakit seperti perlombaan untuk pasien, untuk anak-anak pasien, event screening katarak lansia, serta mempromosikan RSIJPK, baik itu langsung maupun melalui media sosial, seperti instagram, facebook, dll.

Kata Kunci: *Nilai-Nilai Islam, Customer Service, RS Islam Jakarta Pondok Kopi.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan penelitian Skripsi. Adapun tujuan Skripsi adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Strata 1 (Satu) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Peminatan Hubungan Masyarakat (Humas) di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka (UHAMKA).

Dalam pembuatan Skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penyusun baik berupa saran, kritik, dorongan maupun materi dan tenaga. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang hingga kini telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya.
2. Kedua orang tua yang tidak kenal lelah dalam mencari nafkah, sehingga saya bias meneruskan pendidikan sampai saat ini.
3. Bapak Said Romadlan, S.Sos., M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, serta Ibu Dr. Sri Mustika, M.Si., Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
4. Ibu Dini Wahdiyati, S.Sos., M.I.Kom., Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka,
5. Bapak Dr. Maryono Basuki, M.Si., sebagai Pembimbing I Skripsi.

6. Ibu Nurlina Rahman, S.Pd., M.Si., sebagai Pembimbing II Skripsi.
7. Bapak Husnan Nurjuman, S.Ag., M.Si., sebagai Penguji I Skripsi.
8. Ibu Farida Hariyati, S.I.P., M.I.Kom., sebagai Penguji II Skripsi.
9. Teman-teman, rekan sejawat yang biasa berkumpul bersama dengan penulis, Aditya Donny, Choirullah, Fuad, Cahyo, Goffar, Agustin, terlebih kepada Rizki Awalliyah dan Fiat Arum Sulistiana yang sangat ikhlas membantu, dan masih banyak lagi yang tidak bias disebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungannya.
10. Kakak saya Della Lisnawati yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya dengan setulus hati.
11. Teman-teman pejuang skripsi., Kiki, Adit, Rifda, yang selalu membantu penulis selama membuat Skripsi., Terimakasih untuk kerjasamanya.
12. Rekan-rekan *Customer Service* RS Islam Jakarta Pondok Kopi., Mas Agung, Mba Marni, Pak Dasir, Pak Anggoro, Mas Adit, Bu Etty, Mba Lisna, dan masih banyak lagi yang tidak bias disebutkan satu persatu. Terimakasih untuk dukungan dan saranannya.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL (COVER)</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	12
1.3.Pembatasan Masalah .....	13
1.4.Tujuan Penelitian .....	13
1.5.Kontribusi Penelitian.....	13
1.5.1. Kontribusi Akademis .....	13
1.5.2. Kontribusi Metodologis .....	14
1.5.3. Kontribusi Sosial.....	14
1.6. Kelemahan & Keterbatasan.....	15
1.7. Sistematika Penulisan.....	15

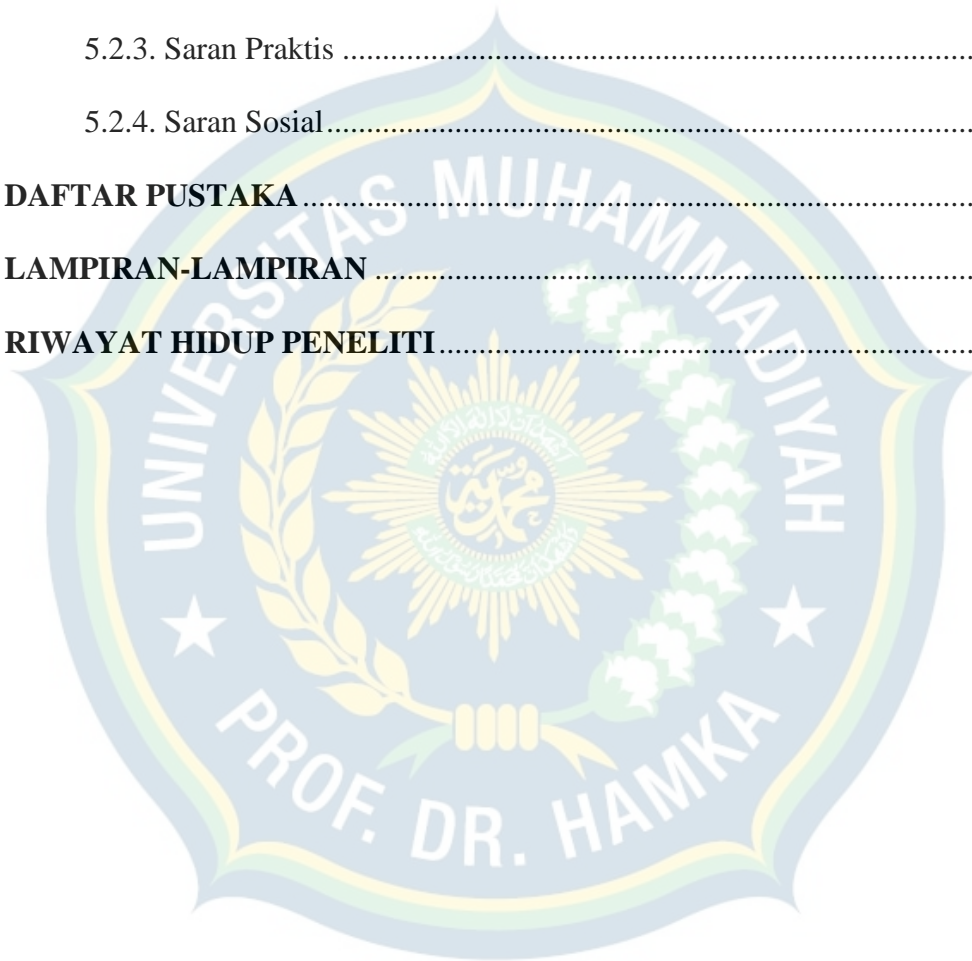


<b>BAB II LANDASAN PEMIKIRAN .....</b>	<b>17</b>
2.1. Paradigma Konstruktivisme .....	17
2.2. Hakekat Komunikasi .....	20
2.2.1. Pengertian Komunikasi .....	20
2.2.2. Model Komunikasi .....	22
2.2.3. Elemen Komunikasi .....	23
2.2.4. Fungsi Komunikasi .....	24
2.2.5. Konteks Komunikasi .....	25
2.3. Komunikasi Organisasi .....	27
2.3.1. Fungsi Komunikasi Organisasi .....	28
2.3.2. Dimensi-Dimensi Komunikasi Organisasi .....	30
2.4.3. Sasaran Komunikasi Organisasi .....	32
2.4.4. Hambatan Komunikasi Organisasi .....	33
2.4. <i>Public Relations</i> .....	34
2.4.1. Definisi Humas .....	34
2.4.2. Fungsi Humas .....	35
2.4.3. Tujuan Humas .....	36
2.4.4. Tugas Humas .....	38
2.4.5. Peran Humas .....	39
2.4.6. Proses Humas .....	40
2.4.7. PR & Perusahaan/Organisasi .....	41
2.5. Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) .....	43
2.5.1. Pengertian Pelayanan Prima .....	43

2.5.2. Konsep Pelayanan Prima.....	45
2.5.3. Pentingnya Pelayanan Prima.....	46
2.5.4. Proses & Tahapan Pelayanan Prima .....	49
2.5.5. Pelayanan Prima di Rumah Sakit.....	50
2.5.6. Prinsip Pelayanan Prima di RS .....	52
2.5.7. Perilaku Pelayanan Prima di RS .....	56
2.5.8. Tindakan Nyata Pelayanan Prima di RS .....	58
2.6. Nilai-Nilai dalam Agama Islam .....	59
2.7. Pelayanan dalam Pandangan Islam .....	64
2.8. <i>Customer Service</i> .....	66
2.8.1. Syarat Umum <i>Customer Service</i> .....	67
2.8.2. Fungsi <i>Customer Service</i> .....	68
2.8.3. Tugas & Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> di RS .....	70
2.8.4. Budaya <i>Customer Service</i> .....	71
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>73</b>
3.1. Pendekatan, Metode, dan Jenis Penelitian .....	73
3.1.1 Pendekatan Kualitatif.....	73
3.1.2 Metode Penelitian .....	75
3.1.3 Jenis Penelitian.....	77
3.2. Penentuan Informan .....	78
3.2.1. Informan.....	78
3.2.2. Teknik Penentuan Informan.....	79

3.3. Metode Pengumpulan Data .....	81
3.3.1. Wawancara Mendalam.....	81
3.3.2. Studi Pustaka.....	82
3.4. Metode Analisis Data.....	83
3.5. Waktu, Lokasi, dan Jadwal Penelitian .....	88
3.5.1. Waktu Penelitian .....	88
3.5.2. Lokasi Penelitian.....	89
3.5.3. Jadwal Penelitian.....	89
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN</b> .....	<b>90</b>
4.1. Deskripsi Obyek/Subyek Penelitian.....	90
4.1.1. Profil RSIJPK.....	90
4.1.2. Logo RSIJPK .....	92
4.1.3. Visi dan Misi RSIJPK .....	93
4.1.4. Nilai-Nilai RSIJPK.....	95
4.1.5. Kebijakan Mutu.....	95
4.1.6. Struktur Organisasi RSIJPK.....	96
4.2. Hasil Penelitian .....	97
4.2.1. Nilai-Nilai Islam di RSIJPK .....	97
4.2.2. Langkah-Langkah Dalam Menangani Keluhan .....	103
4.2.3. Upaya PR dalam Mempertahankan pelanggan .....	105
4.3. Pembahasan.....	108
4.3.1. Implementasi Nilai Islam dalam Komunikasi Organisasi.....	106
4.3.2. Nilai Islam dalam Pelayanan Prima .....	111

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	120
5.1. Kesimpulan .....	120
5.2. Saran.....	121
5.2.1. Saran Akademis .....	121
5.2.2. Saran Metodologis .....	121
5.2.3. Saran Praktis .....	122
5.2.4. Saran Sosial.....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	123
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	127
<b>RIWAYAT HIDUP PENELITI</b> .....	161



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. <i>Pointers</i> Pertanyaan Wawancara Terhadap Konsep ..... 85
<i>Service Excellence</i>
Tabel 3.2. Jadwal Kegiatan ..... 89
Tabel 5.1. Daftar Pertanyaan & Hasil Wawancara ..... 127



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Profil Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi .....	90
Gambar 4.2. Logo Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi .....	92
Gambar 5.1. Foto-Foto Wawancara Peneliti dengan .....	153
Narasumber	



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Manusia tercipta sebagai makhluk sosial, dimana dalam kehidupannya akan senantiasa membutuhkan orang lain dan manusia juga tidak akan dapat terlepas dari proses komunikasi dalam kesehariannya. Solihin (2011: 46) berpendapat bahwa komunikasi adalah proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Komunikasi merupakan salah satu kemampuan khusus manusia, karena bahasa dan pembicaraan yang muncul, akan mengungkapkan dan menyampaikan pikirannya kepada orang lain.

Anderson (dalam Arbi, 2012: 32) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang bisa memahami dan dipahami oleh orang lain. Oleh karena itu, komunikasi merupakan satu hal yang penting bagi manusia karena setiap hari individu akan berinteraksi dengan individu lainnya dan kegiatan berkomunikasi akan lebih dominan dari pada kegiatan lainnya yang dilakukan oleh individu.

Islam adalah nama dari agama yang telah dianugerahkan oleh Allah SWT kepada manusia sebagai falsafah dan sandaran hidup. Di dalamnya mengandung ajaran yang membimbing dan menggiring akal

pikiran, jiwa, qalbu, inderawi dan jasmani kepada kefitrahan yang selalu cenderung untuk berbuat ketaatan dan ketauhidan kepada Yang Maha Pencipta.

Islam sangat memperhatikan masalah kesehatan bagi pemeluknya, baik kesehatan fisik (jasmani), maupun kesehatan non fisik (rohani). Oleh karena itu, setiap umat Islam dianjurkan untuk selalu menjaga kesehatannya, sehingga dapat terhindar dari penyakit. Adapun bagi seorang yang beriman, penyakit dianggap sebagai sebuah ujian dan cobaan yang datang dari Allah SWT.

Dengan cobaan tersebut kualitas keimanan seseorang akan diuji dan dibuktikan. Sudah menjadi sifat kodrati manusia, bahwa dalam menjalani kehidupan di dunia ini, akan mengalami tiga kondisi yang berbeda, yaitu; sehat, sakit, dan mati. Kehidupan juga akan selalu diwarnai dengan hal-hal yang saling bertolak belakang, ada kalanya manusia akan merasakan kegembiraan, di sisi lain ia akan sedih, ada kalanya sehat dan ada kalanya sakit.

Seseorang yang sedang ditimpa suatu penyakit, baik ringan ataupun berat, sangat membutuhkan bantuan dari orang lain untuk mengatasi penyakitnya. Bantuan tersebut kemungkinan besar datang dari seorang dokter, psikiater, bidan, dan lainnya, yang mempunyai keahlian dalam bidang pengobatan. Mereka akan memberi bantuan berupa



pelayanan medis untuk pengobatan, sehingga secara fisik orang tersebut akan sembuh.

Seseorang yang telah memiliki kesabaran yang tinggi, apabila ia ditimpa suatu musibah atau bencana maka secara otomatis manusia tersebut akan mengembalikan semuanya kepada Allah SWT. Hal ini dikarenakan kondisi emosional dan kepribadiannya telah terkendali dan stabil. Berbeda dengan orang yang tidak memiliki sandaran keagamaan dalam hidupnya, ia akan tergoncang hatinya, bahkan menjadi stress ketika mendapati bahwa di dalam tubuhnya telah berkembang suatu penyakit serius dan berbahaya.

Di dalam diri seorang pasien, terdapat hubungan timbal balik antara tubuhnya dan jiwanya. Dia akan bersedih, gelisah, murung dan depresi apabila organ-organ fisiknya sakit. Demikian juga sebaliknya, tubuhnya akan merasakan sakit apabila ia sedang mengalami gangguan mental seperti; sakit hati, kecemasan, kesedihan, keputusasaan, dendam dan lainnya. Dengan demikian, suatu proses pengobatan dapat berjalan lebih optimal apabila sistem kerja medis dapat ditunjang dengan bantuan kerja non medis.

Pelayanan di RSJPK terhadap pasiennya tidak hanya terbatas pada pelayanan medis, tetapi juga pelayanan mental berdasarkan ajaran agama Islam. Pelaksanaan bimbingan dilakukan oleh petugas khusus yang telah disiapkan pihak rumah sakit yaitu petugas dari seksi kerohanian RSJPK.

Adapun tujuan dari pelayanan bimbingan ini adalah agar pasien rawat inap mempunyai keyakinan mengenai ajaran Islam, dan dapat merasakan kenikmatan beragama, dengan mengenal beberapa nilai-nilai ajaran Islam seperti: ikhlas, tawakkal, sabar, husnudzan kepada Allah, dan tidak berputus asa dari rahmatnya Allah.

Dengan demikian seorang pasien akan lebih bersemangat dalam menjalani proses pengobatan di rumah sakit. Adapun jenis bimbingan yang mereka lakukan seperti; bimbingan doa-doa, bimbingan dzikir, bimbingan shalat dan atau nasehat-nasehat tentang agama.

*Public Relations* atau biasa yang disebut PR memiliki posisi yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, terutama apabila organisasi tersebut sering berinteraksi dengan masyarakat luas. PR merupakan suatu usaha yang dilakukan secara berkesinambungan untuk menciptakan, mengembangkan, dan mempertahankan sikap saling menghargai, saling pengertian antara organisasi, perusahaan dengan masyarakat.

Keberadaan PR dalam sebuah lembaga atau instansi dapat menjadi jembatan penghubung antara lembaga tersebut dengan publiknya. Pada dasarnya tujuan PR adalah untuk menyebarkan informasi, menciptakan, memelihara dan membina hubungan baik yang harmonis, sehingga mendapatkan citra positif terhadap perusahaan atau instansi tersebut. Hal

tersebut disebabkan karena PR-lah yang merupakan salah satu bagian penting dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

*Public Relations* yang membawahi *Customer Service* disebuah perusahaan merupakan ujung tombak yang akan berhadapan langsung dengan pihak publik sebagai pelanggan atau konsumennya, sehingga yang bersangkutan tidak hanya mampu bertindak sebagai komunikator atau mediator, dan sekaligus berupaya menciptakan citra bagi perusahaan atau nama produknya, tetapi juga memiliki kemampuan untuk membantu perusahaan dalam hal memahami sikap atau acuan mengenai kiat pelayanan yang unggul (*service oriented*), yaitu bahwa konsumen (pelanggan) tersebut merupakan aset terpenting (*the most valuable assets*) yang perlu dijaga atau dipertahankan keberadaannya

Seiring dengan perkembangan zaman dan pertumbuhan teknologi informasi, masyarakat pun berubah, termasuk dalam hal pelayanan. Perusahaan-perusahaan jasa mau tidak mau harus siap menghadapi keadaan ini. Perusahaan-perusahaan ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan juga cepat. *Customer Service* di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi (RSIJPK) yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan pun dituntut untuk melakukan hal ini.

Rumah sakit-rumah sakit yang baru berdiri dengan bangunan dan peralatan modern. Di sisi lain sejak ketetapan pemerintah di awal tahun 2014 melaksanakan *health coverage* untuk seluruh bangsa Indonesia

melalui program Jaminan Kesehatan Nasional, membuat dunia perumahan sakit di Indonesia berubah 360 derajat, dimana satu sisi harus memberikan layanan yang modern, dan satu sisi harus dapat efisien mengelola rumah sakit.

Rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Rumah Sakit selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Untuk dapat meningkatkan pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien atau pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan atau belum. Rumah sakit haruslah berfokus pada pelanggan, fokus pada pelanggan ini terkait dengan upaya rumah sakit dalam rangka kedekatan pada pasien dan *stakeholder* lainnya. Ada dua hal penting sebagai subkriteria, yaitu sebagai berikut:

1. Kedekatan pada pasien, merupakan upaya mendekatkan pelayanan pada pasien dan mengembangkan budaya pelayanan

2. Mendengarkan pada pasien, merupakan upaya mengumpulkan informasi dalam rangka mengetahui kebutuhan pasien. (Sabarguna, 2011: 29).

RS Islam Jakarta Pondok Kopi sebagai salah satu pemberi layanan kesehatan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima yaitu pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Agar bisa memberikan pelayanan prima, maka diperlukan inovasi pelayanan secara komprehensif dan memberikan solusi saat terjadi ketidakpuasan.

Setiap rumah sakit harus memiliki pelayanan kesehatan yang baik bagi pasien agar tetap bertahan dan mengalami kemajuan. Selain itu, peran humas yang dijalankan di rumah sakit juga sangat penting, sehingga harus memperhatikan setiap perkembangannya. Dengan keadaan rumah sakit yang sehat, maka sangat berpengaruh terhadap tercapainya target yang diinginkan.

Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi sebagai salah satu Amal Usaha Muhammadiyah bidang kesehatan (AUMKes) di wilayah Jakarta Timur adalah Rumah Sakit Swasta Keagamaan (nirlaba) yang menyangkut status sebagai rumah sakit tipe B dan telah tersertifikasi dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) versi 2012 dengan predikat lulus Paripurna.

Dalam cakupan pelayanan kesehatannya, RS Islam Jakarta Pondok Kopi selalu mewujudkan visi dan misi yang berorientasi pada peningkatan produktivitas, efisiensi dan efektivitas kerja. Sedangkan dalam

menjalankan fungsi sosial kemasyarakatan, RS Islam Jakarta Pondok Kopi terus berupaya mewujudkan pelayanan kesehatan dan kedokteran yang bermutu, profesional dan islami, dilengkapi teknologi kedokteran sesuai dengan perkembangan dengan tarif yang kompetitif, sehingga dapat mewujudkan cita-cita Muhammadiyah dalam membangun masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.

Oleh karena itu, diperlukan suatu layanan bagi pelanggan atau konsumen agar rumah sakit dapat mengetahui dan dapat langsung berhadapan dengan masyarakat atau konsumen melalui bagian *Customer Service*. *Customer Service* diperlukan untuk menampung keluhan, pertanyaan maupun permintaan informasi akan produk, jasa, penerapan, dan masalah teknis yang berhubungan dengan layanan perusahaan. *Customer Service* dalam arti umum berarti orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain teller dan security (Rahmayanti, 2010: 204).

*Customer Service* di RS Islam Jakarta Pondok Kopi mempunyai kemampuan yang cukup baik dalam melayani pasien. Pada bagian *front office* memberikan layanan kurang baik, dari karyawan/staffnya ada beberapa yang sikapnya tidak sopan, seperti kurang senyum, jutek, dan kurangnya kepedulian terhadap pasien, pelanggan, bahkan terhadap sesama karyawan lainnya.

*Customer Service* pada bagian penginapan pasien (pasien rawat inap) kurang memuaskan dari segi perawatnya, cenderung sikapnya

kurang ramah, seperti jutek, kurang senyum, dan beberapa perawat lainnya sering menceritakan pasien yang sedang di rawat seperti pasien badannya bau, dan sering mengeluh dan marah apabila pasien kebanyakan menekan tombol darurat, padahal pasien sudah sewajarnya menekan tombol tersebut apabila keadaan darurat dan perawat seharusnya tidak berhak marah, emosi atau menyinggung perasaan pasien karena itu sudah menjadi tanggung jawab perawat yang sedang bekerja di rumah sakit.

Ada beberapa kasus yang dapat kita temukan seperti sering sekali pasien harus menunggu dalam waktu yang tidak wajar untuk mendapatkan pelayanan media karena urusan birokrasi, misalnya urusan berobat yang terlalu berbelit-belit. Bahkan ada jiwa pasien yang seharusnya dapat tertolong menjadi melayang sia-sia karena keterlambatan penanganan akibat birokrasi yang harus dipenuhi pasien atau keluarga pasien, biasanya hal ini terjadi bagi pasien yang menggunakan layanan berobat gratis seperti BPJS, Jamkesmas, Akses, maupun layanan gratis lainnya. (Sumber: [viva.com/http:pelayanan-pasien-bpjs-kesehatan=page](http://viva.com/http:pelayanan-pasien-bpjs-kesehatan=page). Diakses tanggal 03 Agustus 2018 pada pukul 13.15).

Sebelum penelitian ini dilakukan, terdapat beberapa penelitian sejenis yang dilakukan oleh peneliti lain, diantaranya sebagai berikut:

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Dwi Ratna Sari dari Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka (UHAMKA), Program Studi Ilmu Komunikasi, Peminatan Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP). Dengan Judul: “Analisis Kepuasan Pelanggan

Terhadap Kualitas Pelayanan *Customer Service* Laundry 5'A See Pondok Indah, Jakarta Selatan". Penelitian ini, menggunakan paradigma positivisme, pendekatan Kualitatif, metode survei, dan jenis penelitian deskriptif.

Hasil penelitiannya menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan laundry 5'asee Pondok Indah, Jakarta Selatan, bahwa mayoritas responden ada pada kategori tinggi dengan total skor 7616 dari 90 responden. Responden (pelanggan) lebih banyak menjawab setuju (s) yang bernilai skor 4, dan rata-rata responden menjawab puas dengan tingkat kepuasan laundry 5'asee Pondok Indah, Jakarta Selatan.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Putri Rahma dari Universitas Indonesia, Program Studi Ilmu Komunikasi, Peminatan Hubungan Masyarakat, dengan judul "Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di RS Islam Jakarta Pondok Kopi". Penelitian ini, menggunakan Paradigma Konstruktivisme, Pendekatan Kualitatif, Metode wawancara mendalam, dan jenis penelitian deskriptif.

Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa *Customer* di RS Islam Jakarta Pondok Kopi mempunyai kemampuan yang kurang baik dalam segi melayani pasien. *Customer* bagian *front office* memberikan layanan yang cukup baik, tapi customer pada bagian penginapan pasien (pasien rawat inap) kurang memuaskan. Pelayanan yang diberikan kurang ramah dan cenderung "cuek". (Hasil Penelitian Putri Rahma dari



Universitas Indonesia dari Program Studi Ilmu Komunikasi Jurusan Hubungan Masyarakat pada tahun 2015).

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Santi Ayu Lestari dari Universitas Sebelas Maret Surakarta, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen Pemasaran, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta”. Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme, pendekatan kuantitatif, metode survei, dan jenis penelitian eksplanatif.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa *Customer* di RS Islam Surakarta memiliki sikap yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah konsumen, sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan RS Islam Surakarta. (Hasil penelitian Santi Ayu Lestari dari Universitas Sebelas Maret Surakarta, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen Pemasaran, Tahun 2010).

Dari uraian di atas, serta beberapa penelitian yang pernah dilakukan, jelas dapat disimpulkan bahwa kepuasan dan hubungan baik dengan pelanggan merupakan hal yang perlu dibina dan dipelihara, karena dapat memberikan hal yang positif guna mencapai tujuan perusahaan. Pelanggan yang sudah ada harus dibina loyalitasnya agar tidak merasa kecewa. Salah satu faktor yang dapat mendukung kepuasan pelanggan adalah pelayanan prima dari “*Customer Service*”

RSIJPK termasuk rumah sakit yang memberikan pelayanan bagus kepada pasien. Hal ini dapat terlihat dari sikap para petugas yang ada di rumah sakit kepada para pasien atau pengunjung, seperti: keramahan, sopan santun, dan tata krama yang Islami. Selain itu rumah sakit ini juga sangat memperhatikan masalah-masalah seperti: kebersihan, kerapian dan kenyamanan dalam setiap fasilitas rumah sakit, seperti ruang tunggu yang luas dan nyaman, tempat parkir yang rindang, dan lainnya.

Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di RSIJPK. Dari penjelasan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian penanganan keluhan pada unit *Customer Service* di RS Islam Jakarta Pondok Kopi, dengan mengangkat judul “Nilai-Nilai Islam Pada *Customer Service* di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi (Studi Kasus Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Jakarta Timur)”.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana nilai-nilai Islam yang dijalankan unit *Customer Service* di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi?
2. Bagaimana langkah-langkah unit *Customer Service* dalam menangani keluhan pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi?
3. Bagaimana upaya *Public Relations* (Humas) mempertahankan pelanggan/pasien agar tetap setia pada Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi?

### 1.3. Pembatasan Masalah

Pada judul: “Nilai-Nilai Islam Pada *Customer Service* di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi (Studi Kasus Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Jakarta Timur)”. Maka pembatasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Nilai-Nilai Islam
2. Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Jakarta Timur
3. *Customer Service*

### 1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami nilai-nilai Islam yang dijalankan unit *Customer Service* di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi
2. Untuk memahami langkah-langkah unit *Customer Service* dalam menangani keluhan pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi
3. Untuk memahami upaya *Public Relations* (Humas) dalam mempertahankan pelanggan/pasien agar tetap setia pada Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi

### 1.5. Kontribusi Penelitian

#### 1.5.1. Kontribusi Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu komunikasi, khususnya mengenai teori *Public Relations* dalam bidang Kehumasan. Memberikan

kontribusi positif bagi perkembangan komunikasi, khususnya mahasiswa untuk dijadikan acuan dan rujukan peneliti yang sejenis atau penelitian lanjutan dan memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu komunikasi, khususnya Komunikasi Organisasi dan *Public Relations* (Humas).

### **1.5.2. Kontribusi Metodologis**

Secara Metodologis, penelitian ini diharapkan berkontribusi terhadap pengembangan penelitian studi kasus, dengan pendekatan kualitatif, paradigma konstruktivisme. Jenis penelitian ini adalah deskriptif yang memakai metode studi kasus, dimana metode studi kasus ini memiliki tujuan untuk memahami secara mendalam suatu peristiwa yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Nilai-nilai Islam yang dijalankan unit *Customer Service* di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi, serta ingin memahami langkah-langkah unit *Customer Service* dalam menangani keluhan pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Jakarta Timur.

### **1.5.3. Kontribusi Sosial**

Secara sosial penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi, menimbulkan kesadaran dan sifat pro aktif kepada masyarakat untuk lebih teliti lagi dalam mengkaji sebuah pesan yang disampaikan pihak rumah sakit. Manfaat penelitian ini,

ditujukan kepada masyarakat yang ingin memahami lebih dalam bagaimana Nilai-nilai Islam & pelayanan yang dijalankan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

#### **1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini hanya membahas seputar Nilai-nilai Islam yang dijalankan unit *Customer Service* di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi, dan langkah-langkah unit *Customer Service* dalam menangani keluhan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi, serta tidak melihat secara menyeluruh kinerja karyawan yang berkerja di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

#### **1.7. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran secara keseluruhan mengenai materi pokok penelitian ini, peneliti membaginya dalam bab-bab yang terdiri atas:

- **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika penulisan.

- **BAB II LANDASAN PEMIKIRAN**

Dalam bab ini berisi mengenai perspektif atau paradigma, hakekat komunikasi, teori peminatan (*public relations*), teori kontekstual komunikasi, teori utama (*grand theory*), serta teori pendukung.

- **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi mengenai pendekatan, jenis penelitian, metode penelitian, subyek dan obyek penelitian (Informan), teknik analisis data, serta waktu, lokasi, dan jadwal penelitian.

- **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, berisi hasil penelitian dan pembahasan mengenai nilai-nilai Islam yang dijalankan di RSIJPK, langkah-langkah dalam menangani keluhan, serta upaya PR dalam mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada RSIJPK.

- **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini, berisi hasil akhir dari semua pembahasan, seperti kesimpulan, dan saran yang berupa saran akademis, saran metodologis, saran praktis, dan saran sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

### SUMBER BUKU:

A. Mughni, Syafiq. 2001. *Nilai -Nilai Islam: Perumusan Ajaran dan Upaya Aktualisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

*Annual Report RS Islam Jakarta Pondok Kopi*. Tahun 2018.

Admin. 2009. *Pelayanan Prima untuk Pelanggan*. Online:  
[http://:Journalskripsi.com](http://Journalskripsi.com). Diakses pada 13 September 2018, pada pukul 15.46.

Barata, Ateb Adya, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elek Media komputindo.

Daradjat, Zakiah, dkk. 2008. *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Bumi Aksara.

Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori, Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Jefkins, Franks. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.

Judiari, Josina, 2010. *Psikologi Konsumen (Service Excellence)*. Bandung: Rosdakarya.

Gregory, Anne. 2005. *Public Relation Dalam Praktik*. Jakarta: Erlangga.

Hafidhuddin, Didin. 2007. *Pelayanan Dalam Bentuk Islami*. Jakarta: Gema Insani Press.

Kartajaya, Hermawan. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Islami*. Bandung: PT Mizan.

Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kountur, Rony. 2007. *Metode Penelitian Edisi Revisi*. Jakarta: PPM.

Kriyantono, Rachmat. 2006. *Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Pranada

Media Group.

- Kusumastuti, Frida. 2004. *Dasar-dasar Hubungan Masyarakat*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Littlejohn W. Stephen, Foss A. Karen. 2008. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset-Bandung.
- PH.D, Rachmat Kriyantono. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: PT. Tiara Wacana.
- Samsudin, Sadili. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Scott M. Cutlip, et al. 2006. *Effective Public Relation*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tjandra Yoga Aditama. *Pelayanan Prima*. Jurnal MARSII, 2004 Vol, V, 30-52.



Tondowidjojo, John. 2004. *Dasar dan Arah Public Relations*. Jakarta: PT. Grasindo.

Wursanto, Ig. 2005. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: PT. Ekonisia.

#### **SUMBER INTERNET:**

<http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/2014/04/a-theoretical-basis-for-public-relations/>

(Diakses tanggal 28 Juni 2017, pada pukul 09.10).

<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-komunikasi-antar-pribadi.html>

(Diakses tanggal 10 Juli 2017, pada pukul 11.20).

[https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian\\_deskriptif](https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_deskriptif)

(Diakses tanggal 26 Juli 2018, pada pukul 08.25).

<http://rsudpurihusada.inhilkab.go.id/pelayanan-prima-service-excellent-di-rumah-sakit/>

(Diakses tanggal 04 Agustus 2018, pada pukul 13:15).

#### **KARYA ILMIAH:**

Dwi Ratna Sari mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka 2007 yang berjudul “*Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Relations Laundry 5’A See Pondok Indah Jakarta Selatan*”.

Putri Rahma mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik. Universitas Indonesia 2015 yang berjudul “*Peran Customer Relations Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di RS Islam Jakarta Pondok Kopi*”

Santi Ayu Lestari mahasiswa Program Studi Ekonomi. Fakultas Ekonomi Bisnis. Universitas Sebelas Maret Surakarta 2010 yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relations Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Islam Surakarta*”.

