



**MODUL BUSSINESS HOME CARE  
(NSA738)**

**MODUL SESI 8  
KEPUASAN PELANGGAN**

**DISUSUN OLEH**  
**Dr. MIRA ASMIRAJANTI, SKP., MKEP**

Universitas  
**Esa Unggul**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
2019**

## **MODUL 8**

### **KEPUASAN PELANGGAN**

#### **A. KEMAMPUAN AKHIR YANG DIHARAPKAN**

1. Mengetahui dan mengerti tentang latar belakang layanan pelanggan.
2. Menyebutkan dan memahami tentang pengertian pelanggan.
3. Menjelaskan dan memahami tentang harapan pelanggan.
4. Menjelaskan dan memahami tentang pelayanan keperawatan.
5. Menjelaskan dan memahami tentang pelayanan berlandaskan *caring*.
6. Menjelaskan dan memahami tentang mendengarkan pelanggan.

#### **B. MATERI**

##### **1. Latar Belakang**

Globalisasi telah membuat persaingan bisnis semakin kuat, setiap perusahaan harus berusaha untuk dapat memberikan kepuasan pada pelanggan apabila mereka ingin memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Persaingan juga terjadi pada usaha layanan Praktik Mandiri Keperawatan. Praktik Mandiri Keperawatan (PMK) atau home care sebagai suatu pemberi jasa pelayanan keperawatan atau kesehatan sangat memerlukan pelanggan karena tanpa pelanggan PMK tidak akan bermakna apapun.

Layanan PMK ada karena adanya kebutuhan pelanggan sehingga keberadaan pelanggan sangat penting. Berkembang atau tidaknya suatu layanan PMK sangat tergantung pada pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah harapan dari suatu layanan PMK dan yang mempengaruhi kinerja dari PMK sehingga pelanggan harus selalu diperhatikan kebutuhannya.

##### **2. Pengertian Pelanggan**

Pelanggan adalah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan pasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tersebut tetapi berulang-ulang. Pelanggan merupakan faktor penting bagi perkembangan suatu perusahaan karena tanpa pelanggan suatu perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya (Kuntari, Kumadji & Hidayat, 2016).

Pelanggan atau customer adalah individu atau kelompok yang menggunakan jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat dan harga (Dennisa & Santoso, 2016). Pelanggan adalah orang penting di tempat kerja kita. Pelanggan tidak tergantung pada kita. Kita yang tergantung pada pelanggan. Pelanggan bukan pengganggu saat kita bekerja. Pelanggan adalah pemberi kesempatan kita bekerja.

Pelanggan perawat atau pengguna jasa perawat adalah seseorang yang memiliki kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan serta kurangnya kemauan dalam melakukan kegiatan hidup sehari-hari, yaitu kebutuhan dasar manusia (Doengoes, 2012). Pelanggan perawat adalah seseorang yang tengah mengalami masalah pada tubuhnya karena sakit sehingga memerlukan bantuan perawat untuk memenuhi kebutuhan tubuhnya atau memerlukan bantuan untuk dapat melaksanakan aktivitas secara baik atau yang sedang memerlukan bantuan untuk pemulihan kesehatannya. Pelanggan perawat terdiri dari individu, keluarga dan masyarakat karena ketika seseorang sakit maka akan melibatkan keluarganya.

### **3. Layanan Pelanggan**

Layanan pelanggan (*customer service*) merupakan bagian yang sangat penting dalam usaha. Layanan pelanggan memiliki peran yang sangat strategis untuk meminimalkan masalah terkait pelanggan. Layanan pelanggan merupakan aktivitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebelum, selama, atau setelah pembelian. Layanan pelanggan mengacu pada setiap layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka dan menjaga pelanggan tetap melekat pada perusahaan. Layanan pelanggan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk tetap terhubung dengan pelanggan, memperoleh *feedback* dari pelanggan melalui komunikasi yang terjadi antara pelanggan dan perusahaan.

Komunikasi yang baik merupakan kunci keberhasilan dari layanan pelanggan. Pelayanan yang baik akan menentukan sikap pelanggan untuk tetap bertahan atau pergi meninggalkan perusahaan. Layanan pelanggan yang berhasil memungkinkan mengubah pelanggan sebelumnya tidak puas menjadi sangat

puas karena layanan perusahaan yang baik. Pelanggan yang diberikan pelayanan yang maksimal sesuai keinginan pelanggan akan mendorong kepuasan pelanggan untuk setia pada perusahaan (Setiawan & Setyohadi, 2017).

Pelayanan yang membuat pelanggan puas harus dilakukan oleh setiap perusahaan yang ingin memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan bisnisnya. Pelayanan yang memuaskan dapat menciptakan pelanggan yang loyal pada perusahaan. Tingkat loyalitas pelanggan tergantung pada perbandingan antara layanan yang diberikan dengan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan apabila dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Perusahaan juga selain dapat memenuhi kepuasan pelanggan harus mampu mempertahankan kualitas pelayanannya. Layanan pelanggan dapat dilakukan secara langsung atau dapat menggunakan teknologi sesuai dengan perkembangan era digital 4.0 sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

#### **4. Harapan Pelanggan**

Perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang diberikan pada PMK adalah pelayanan asuhan keperawatan atau pelayanan kesehatan karena pelanggannya merupakan individu yang tengah mengalami masalah kesehatan dan memerlukan bantuan perawat untuk memenuhi kebutuhan atau membantu memenuhi kebutuhannya atau yang sedang dalam pemulihan kesehatannya. Layanan PMK harus menyadari dengan baik tentang karakteristik pelanggannya, maka pelanggan pada layanan PMK mendambakan layanan perawat yang sebagai berikut:

a. Santun.

Pelanggan ingin dihargai dan dihormati.

b. Empatik.

Pelanggan dengan kondisi kesehatannya yang memerlukan bantuan atau pertolongan maka ingin dimengerti kondisi yang dialaminya, ingin dipahami perasaan dan keinginannya dalam memenuhi kebutuhannya.

c. Handal.

Pelanggan dengan permasalahan kesehatan yang dialami maka ingin memperoleh solusi yang tepat atas masalahnya.

d. Aman dan nyaman.

Pelanggan dengan permasalahan kesehatan yang dialaminya, merasa serba tidak enak maka pelanggan ini aman dan nyaman agar tidak memperburuk kondisi yang dialaminya.

e. Tanggap.

Pelanggan ingin segera dipenuhi kebutuhannya sehingga memerlukan perawat atau tenaga kesehatan yang tanggap.

Pelayanan yang diberikan pada PMK termasuk dalam kategori jasa. Jasa adalah setiap tindakan yang ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, karena produk jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik. Kualitas pelayanan pada PMK tergantung pada kepuasan dari pelanggan. Kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelanggan yang telah mendapat layanan PMK akan memberikan penilaian terkait kepuasan terhadap apa yang sudah diterimanya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mendapat layanan yang dia rasakan dibandingkan dengan harapan atau dambaan dari layanan perawat yang diinginkan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Hubungan antara pemberi pelayanan dan pelanggan menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pelanggan dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta terbentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan bagi layanan PMK.

Pelanggan yang merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan akan penilaian berdasarkan tingkat layanan sebagai berikut:

a. Mengecewakan

Pelanggan akan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diterima, bila layanan yang diberikan tidak memenuhi harapannya.

b. Memuaskan

Pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, bila layanan yang diberikan memenuhi harapannya.

c. Mengesankan

Pelanggan akan merasa terkesan terhadap pelayanan yang diterima, bila layanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis pada tahun 2012 tentang hubungan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Bandung didapatkan bahwa responden kurang puas dengan layanan perawat adalah 47 orang (49,0%), responden cukup puas dengan layanan perawat adalah 34 orang (34,5%) dan responden sangat puas dengan layanan perawat adalah 15 orang (15,5%). Perawat dalam memberikan pelayanan sesuai perilaku caring terhadap pasien mayoritas rendah yaitu sebanyak 54 responden (56,3 %) dan yang menilai pelayanan dengan caring yang tinggi sebanyak 42 responden (43,8 %).

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan didapatkan sebagai berikut:

- a. Pelanggan yang tidak puas akan menceritakan kepada 11 orang lainnya, yang masing-masing kemudian menceritakannya kembali kepada 5 orang yang lainnya, sehingga total ada 67 orang yang berpikiran buruk tentang perusahaan anda.
- b. Pelanggan yang kecewa tapi tidak mengeluh, 91% tidak akan kembali. Pelanggan yang kecewa dan mengeluh, tapi keluhannya tidak ditanggapi, 81% tidak akan kembali.
- c. Pelanggan yang kecewa, mengeluh dan keluhannya ditanggapi, 46% tidak akan kembali. Pelanggan yang kecewa, mengeluh dan keluhannya ditanggapi dengan segera, hanya 12% yang tidak akan kembali.

## 5. Pelayanan Keperawatan

Praktik Mandiri Keperawatan (PMK) merupakan praktik yang dilakukan oleh perawat baik secara perorangan atau berkelompok yang tidak dilakukan di rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Layanan yang diberikan pada PMK ini adalah layanan asuhan keperawatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar

manusia. Perawat harus bertanggung jawab penuh terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga perawat harus memiliki kemampuan yang memadai atau “KOMPETEN” dalam hal:

a. Pengetahuan

Perawat harus memiliki pengetahuan yang baik terkait asuhan keperawatan yang diberikan mulai dari pengkajian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Asuhan keperawatan yang diberikan harus sesuai dengan permasalahan pelanggan dan berdasarkan hasil pengkajian yang dilakukan.

b. Keterampilan

Perawat harus terampil dan terlatih dalam melaksanakan tindakan keperawatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar manusia. Tindakan yang diberikan harus cepat, tepat dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

c. Sikap

Perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan harus berlandaskan *caring*.

## 6. Pelayanan berlandaskan Caring

*Caring* adalah esensi dari pelayanan keperawatan yang membedakan keperawatan dari profesi lain. Penyakit harus diobati tetapi kesakitan akan tetap ada, tanpa *caring* kesehatan tidak dapat dicapai. *Caring* merupakan bentuk kepedulian dan bentuk pertanggung jawaban hubungan antara perawat dan pasien (Watson, 1985 dan George, 2011). Pelayanan perawat adalah memberikan bantuan terhadap pelanggan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar manusia. Perawat harus peduli terhadap pelanggan yang tidak tahu, tidak mau dan tidak mampu. Perawat harus memberikan keamanan dan keselamatan pada pelanggan. Perawat harus peduli dengan pesan atau komunikasi yang disampaikan oleh pelanggan baik secara verbal maupun non verbal.

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata baik secara lisan maupun tulisan. Bahasa verbal merupakan sarana untuk menyampaikan perasaan, pikiran dan maksud tujuan. Bahasa mempunyai tiga fungsi yaitu penamaan, interaksi dan transmisi informasi (Kusumawati, 2016). Aspek dalam komunikasi verbal yaitu perbendaharaan kata-kata (*vocabulary*), kecepatan (*rasing*), intonasi suara, humor, waktu yang tepat dan singkat.

Komunikasi non verbal adalah pesan yang disampaikan dalam komunikasi dikemas dalam bentuk non verbal, tanpa kata-kata. Bentuk komunikasi non verbal terdiri dari:

a. Bahasa tubuh

Bahasa tubuh sering kali dapat menggambarkan harapan yang ditampilkan oleh pelanggan yang meliputi lambaian tangan, ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan, gerakan kepala, sikap atau postur tubuh, jarak tubuh, arah tubuh, tatapan mata, riasan wajah, dan lain-lain.

b. Tanda

Tanda atau isyarat dalam komunikasi non verbal menggantikan kata-kata. Misalnya bendera putih mengartikan ada kesucian atau kebersihan.

c. Tindakan atau perbuatan.

Tindakan sebagai suatu perbuatan yang dilakukan oleh pelanggan dan tidak dapat menggantikan kata-kata yang diucapkan pelanggan tetapi mengandung makna. Misalnya menggebrak meja berarti marah.

d. Pakaian

Pakaian tidak menggantikan kata-kata tetapi juga mengandung makna karena pakaian mencerminkan gaya hidup seseorang dan kepribadian seseorang.

e. Warna.

Warna yang digunakan individu atau pelanggan menunjukkan warna emosional, cita rasa, keyakinan agama, politik, dan lain-lain. Misalnya warna merah muda adalah warna feminim.

Perawat sebagai pemberi pelayanan yang merupakan bagian dari layanan pelanggan dengan sikap *caring* harus memperhatikan ucapan atau kata-kata yang disampaikan pelanggan. Perawat harus memperhatikan kesenjangan antara komunikasi verbal dan non verbal. Perawat harus memperhatikan kesesuaian antara apa yang diucapkan pelanggan dengan apa yang dikerjakan. Perawat juga harus melayani pelanggan dengan HATI, yaitu

a. Hadirkan citra positif.

Perawat harus memberikan kesan yang baik terhadap pelanggan, sehingga pelanggan merasa terkesan dengan pelayanan yang diberikan.

b. Amati, dengarkan, tanyakan untuk memahami.

Perawat harus mengamati setiap tingkah laku pelanggan, dengarkan keluhannya dan tanyakan permasalahannya.

c. Tampilkan layanan sesuai “SOP”.

Perawat harus melakukan setiap tindakannya berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

d. Ikat pelanggan dengan layanan istimewa.

Pelanggan akan terkesan dengan layanan yang istimewa sehingga akan menjadi pelanggan yang loyal.

Pelanggan akan loyal jika perawat membina hubungan baik, melakukan kerjasama dalam membantu menyelesaikan masalah pelanggan dan memberikan dukungan atas usaha yang telah dilakukan pelanggan. Perawat menunjukkan keramahan dalam berbicara atau menyampaikan informasi dengan cara:

a. Hadirkan kesesuaian

Perawat ketika melayani pelanggan harus fokus dan siap melayani tidak merasa terbebani dengan kebutuhan pasien.

b. Istilah dan bahasa yang sesuai untuk pasien

Istilah dan bahasa yang digunakan harus dapat dipahami, jangan menggunakan terminologi medis.

c. Jelas, terdengar oleh pasien dan tidak bermakna ganda

Bahasa dan suara terdengar jelas oleh pelanggan. Maksud dan tujuan yang disampaikan dapat dimengerti oleh pelanggan.

d. Keyakinan, bila anda ragu-ragu, Anda bisa tidak dipercaya

Perawat memiliki kemampuan yang baik, sehingga pelanggan merasa yakin bahwa perawat dapat menyelesaikan permasalahannya.

e. Langsung, tidak berbelit-belit

Perawat menyampaikan informasi secara tepat dan lugas.

f. Memperhatikan kapan dan dimana informasi tersebut akan disampaikan

Perawat mampu menyesuaikan dengan kondisi pelanggan ketika akan menyampaikan informasi.

## 7. Mendengarkan Keluhan

Pelanggan sebagai individu yang selalu ingin didengar keluhannya, sehingga pelanggan akan merasa puas jika ada yang mau dan mampu mendengarkan permasalahan yang tengah dihadapinya. Perawat dalam PMK harus mampu menjadi pendengar yang baik. Adapun tujuan mendengarkan adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong pelanggan untuk berbicara.
- b. Menunjukkan minat dan perhatian kita terhadap pelanggan.
- c. Meningkatkan kesadaran kita terhadap perasaan pelanggan.
- d. Untuk memperoleh informasi.
- e. Memberi arahan percakapan terhadap pelanggan.

Perawat mendengar keluhan pelanggan harus dilakukan agar pelanggan merasa diperhatikan dan tidak merasa sendiri. Perawat harus mampu menjalin kepercayaan pelanggan sehingga pelanggan mau menceritakan keluhannya pada kita. Keluhan pelanggan terkadang yang menurut kita tidak terlalu penting, tetapi kita harus ingat bahwa pelanggan kita adalah seseorang atau individu yang tengah mengalami ketidaknyamanan dan ketidakamanan pada dirinya. Terdapat empat bentuk mendengarkan keluhan pelanggan, yaitu:

- a. Mendengar pasif (diam)

Perawat harus mendengarkan keluhan pelanggan secara pasif ketika pelanggan sedang menceritakan masalahnya dan berbicara tanpa henti, menggebu-gebu dengan ekspresi perasaan kesal atau sedih. Selain itu bila berhenti sejenak, perawat dapat mendengar pasif untuk memberi kesempatan pada pelanggan untuk menenangkan diri.

- b. Memberi tanda perhatian verbal dan non verbal.

Perawat dapat memberikan tanda dengan pesan verbal dan non verbal ketika mendengar keluhan pelanggan berbicara panjang tentang peristiwa yang terjadi pada dirinya, seperti berkata ehmm, yaa, lalu, oh begitu, terus..... atau sesekali mengangguk.

Perawat harus memperlihatkan wajah tersenyum bersahabat, terlihat santai, tenang dan tidak tegang, memelihara kontak mata dan mengatur posisi tubuh ke arah pelanggan serta memberikan sentuhan bila perlu dan diijinkan.

- c. Mengajukan pertanyaan untuk mendalami dan klarifikasi.

Perawat ketika mendengar keluhan pelanggan dapat mengajukan pertanyaan untuk mendalami dan klarifikasi terhadap ucapan atau cerita dari pelanggan, misalnya “Bagaimana hubungan ibu dengan saudara-saudara suami?”, “ dan sebagainya.

Pada waktu bertanya perawat harus menggunakan intonasi suara yang menunjukkan perhatian, minat dan keakraban. Menggunakan kata-kata yang dipahami pelanggan. Mengajukan pertanyaan satu per satu dan menunggu jawaban dengan penuh perhatian, tidak memotong. Menggunakan kata-kata yang mendorong pelanggan untuk tetap berbicara : “dan?”, “bagaimana?”, “lalu?”, “maksudnya?”.

Perawat jika harus menanyakan hal-hal yang sangat pribadi, jelaskan alasan mengapa harus ditanyakan. Menghindari penggunaan kata tanya “mengapa?”. Kemungkinan pelanggan dapat merasa disalahkan. Mengajukan pertanyaan yang sama dengan berbagai cara bila pelanggan belum paham. Menghindari pertanyaan yang mengarahkan. Menggunakan “pertanyaan terbuka” karena lebih efektif.

- d. Mendengar aktif.

Mendengar aktif merupakan upaya untuk memberikan umpan balik atau merefleksikan isi ucapan dan perasaan pelanggan.

### c. LATIHAN SOAL

**Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakan latihan berikut:**

1. Praktik mandiri keperawatan sebagai pelayanan kesehatan mandiri yang diberikan perawat, maka pelanggan adalah penting. Apa yang dimaksud pelanggan
2. Mengapa layanan pelanggan sangat penting ada dalam praktik mandiri keperawatan
3. Pelanggan akan menyatakan kecewa terhadap layanan kita jika
4. Apa yang dimaksud perawat harus mengikat pelanggan dengan layanan istimewa

5. Mendengar keluhan secara pasif merupakan salah satu hal yang sangat penting dilakukan dalam layanan pelanggan. Kriteria pelanggan seperti apakah yang harus didengarkan secara pasif

