

Kompetensi Komunikasi *Frontliner* Dalam Memberikan Kepuasan Informasi *Customer* (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Bella Bekasi)

Desy Satriana Anas; Susi Yunarti

Universitas Persada Indonesia Y.A.I.^{1,2}

E-mail: desy.anas@upi-yai.ac.id¹; susi.yunarti@upi-yai.ac.id²

ABSTRAK

Keberadaan *frontliner* di setiap lembaga pelayanan publik khususnya Rumah Sakit memiliki peran yang sangat penting dan menjadi garda terdepan dari Lembaga atau perusahaan yang menaunginya, sehingga apabila *frontliner* saat bertugas menghadapi konsumen menunjukkan kompetensi yang baik dan penuh kesungguhan hati dapat meningkatkan citra dari perusahaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi komunikasi *frontliner* di Rumah Sakit Bella Bekasi dalam memberikan kepuasan informasi customer/pasien. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kompetensi komunikasi. Pengertian kompetensi komunikasi adalah perwujudan keterampilan dan pengetahuan yang tepat ditampilkan melalui kemampuan berkomunikasi. Jenis penelitian ini adalah kualitatif, tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data melalui observasi dan wawancara kepada 5 informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas *front liner* Rumah Sakit Bella Bekasi, sudah memiliki kompetensi komunikasi yang baik kepada Customer atau pelanggannya, Petugas sangat tanggap dan cepat dalam berkomunikasi pelanggannya agar customer/ keluarga pasien sehingga memperoleh kepuasan karena memperoleh pelayanan yang baik.

Kata Kunci: Kompetensi komunikasi, Petugas *frontliner*, Kepuasan customer

1. PENDAHULUAN

Seiring kemajuan jaman dan berkembangnya dunia kesehatan di Indonesia, dan dikarenakan pula semakin menjamurnya keberadaan Rumah Sakit negeri maupun swasta, yang besar maupun yang kecil, dari yang memiliki level akreditasi rendah sampai yang tinggi. Rumah Sakit juga akan semakin bersaing satu sama lain dari segi fasilitas yang lengkap sampai kepada pelayanan yang maksimal, untuk saat ini Petugas yang bertugas di garda depan dan mereka tersebut

dapat berhadapan langsung dengan pelanggan (*customer*) biasanya di sebut sebagai *Frontliner*.

Keberadaan *frontliner* di setiap lembaga pelayanan publik khususnya Rumah Sakit memiliki peran yang sangat penting dan menjadi garda terdepan dari Lembaga atau perusahaan yang menaunginya, sehingga apabila *frontliner* saat bertugas menghadapi konsumen menunjukkan kompetensi yang baik dan penuh kesungguhan hati dapat meningkatkan citra dari perusahaannya, dan sebaliknya apabila *frontliner* bersikap kurang baik terhadap

pelanggan maka *image* dari perusahaan pun akan menjadi buruk di mata publik ataupun masyarakat luas. Oleh sebab itu penataan ruangan maupun penampilan petugas frontliner senantiasa dijaga guna menciptakan rasa nyaman pada customer, sebagaimana ditampilkan dalam gambar 1.



gbr 1. Suasana frontliner RS Bella Bekasi

Petugas yang termasuk garis depan di dalam rumah sakit tersebut adalah meliputi petugas keamanan, petugas di loket-loket pendaftaran layanan dan administrasi/ pembayaran, petugas pelayanan pelanggan seperti customer service (keluhan pelanggan), dan lain sebagainya. Seiring dengan semakin kritisnya persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan, kualitas pelayananpun tentu harus dapat ditingkatkan semaksimal mungkin, di karenakan pula banyaknya persaingan pada kompetitor rumah sakit swasta di Indonesia. Pelanggan, dalam hal ini yang di maksud adalah pasien dan keluarga pasien serta pengunjung lainnya yang masuk ke dalam Rumah Sakit itu sendiri seperti peserta *Medical Check Up* (MCU) untuk pemeriksaan Kesehatan berkala, mereka dapat di pastikan

sangat mengharapkan pelayanan yang memuaskan saat berkunjung ke rumah sakit. Layanan informasi kepada pasien ataupun *customer* merupakan salah satu layanan non medis yang biasanya diberikan oleh petugas rumah sakit yang ada di internal.

Bukan rahasia lagi bahwa semakin banyak individu yang semakin kritis dalam menanggapi ketidaknyamanan yang mereka alami dengan pelayanan publik, khususnya di rumah sakit masyarakat menjadi lebih terbuka untuk melampiaskan keluhan mereka, dan keluhan ini biasanya meliputi masalah yang disebabkan oleh petugas yang ada di dalam pelayanan tersebut, seperti tidak menyenangkan atau tidak sopan dalam berbagai aspek. Meningkatnya penggunaan media sosial dapat juga membantu dalam menjangkau keluhan ataupun pengaduan dari para customer ataupun pasien yang memiliki permasalahan dengan Rumah sakit tersebut, tidak mengherankan jika saat ini banyak lembaga pelayanan publik yang 'kebanjiran' pengaduan secara langsung maupun secara tidak langsung seperti melalui telpon ataupun media sosial lainnya.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Tivani Suhada (2016) bahwa *Peran frontliner dalam komunikasi sangat penting dalam menciptakan kepuasan Customer terhadap informasi. Peran frontliner adalah sebagai sumber informasi bagi Customer, memenuhi semua kebutuhan informasi customer berdasarkan prosedur yang berlaku di Perusahaan tersebut, dan membina hubungan baik dengan customer.*

Pingkan Kiling (2016) yang menunjukkan bahwa *Customer merasa puas terhadap*

pelayanan dari customer service, itu artinya customer/nasabah menyadari bahwa pelayanan yang diberikan serta hubungan yang diciptakan oleh frontliner melalui setiap komunikasi sangat baik sehingga pelayananpun meningkat dan membuat nasabah merasa puas.

Saat Masyarakat dengan anggota keluarga yang membutuhkan pelayanan kesehatan datang ke rumah sakit, maka pasien & keluarga pasti akan berharap mendapatkan sambutan dari petugas dengan sopan penuh senyuman dan memperoleh sapaan yang ramah dari petugas yang pertama kali berhadapan dengannya. Selain itu, keluarga beserta pasien juga menginginkan pelayanan yang hangat dan bersahabat, baik saat meminta pelayanan informasi, saat melakukan pendaftaran, saat melakukan pembayaran dan lain-lain. Dengan demikian sikap dan perilaku petugas *frontliner* menjadi kunci kepuasan customer, pasien, dan pelanggan lainnya yang membutuhkan pelayanan di Rumah sakit tersebut, karena kesan pertama yang didapati oleh customer ataupun pasien adalah dari pihak *frontliner* Rumah Sakit tersebut.

Hal yang senada juga dilakukan Rumah Sakit Bella Bekasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi *Customer/pasien* yaitu dengan memberikan bukti bahwa *frontliner* dapat menunjukkan kehandalan mereka dengan memberikan informasi produk dan pelayanan yang sangat baik serta hormat kepada customer/pasien di rumah sakit tersebut, sehingga proses transaksi bisa dilakukan secara efisien dan akurat. Komunikasi interpersonal yang baik menurut standar pelayanan yang diberikan

Rumah Sakit antara lain adalah bahasa lisan serta bahasa tubuh yang sopan, ramah dan bersahabat yang disertai senyum dan sapa, menanyakan dan mendengarkan setiap keinginan customer/pasien, dan tidak mengabaikan serta memaksa customer/ pasien beserta keluarganya. *Frontliner* dapat berempati kepada Customer dengan memberikan perhatian kepada customer/pasiennya, secara transparan, dan memastikan bahwa informasi yang diberikan memenuhi standar kinerja layanan.

Fokus dalam penelitian kualitatif ini adalah kompetensi yang dimiliki *frontliner* dalam memberikan kepuasan informasi kepada pasien Rumah Sakit Bella Bekasi.

Berdasarkan fokus penelitian, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana kompetensi komunikasi *frontliner* di Rumah Sakit Bella dalam memberikan kepuasan informasi kepada customer/pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi komunikasi *frontliner* di Rumah Sakit Bella Bekasi dalam memberikan kepuasan informasi customer/pasien.

Diharapkan penelitian ini memberikan manfaat antara lain:

- a. Dapat memberikan masukan serta saran kepada *frontliner* Rumah Sakit Bella khususnya yang berhubungan dengan kompetensi komunikasi *frontliner* dalam menciptakan kepuasan informasi Customer/ Pasien.
- b. Dapat dijadikan bahan bacaan bagi *frontliner* Rumah Sakit Bella dalam memberikan tambahan pengetahuan komunikasi interpersonal pada

Customer/pasien dalam menciptakan kepuasan informasi Customer.

- c. Peneliti berharap penelitian ini bisa memberikan gambaran kepada masyarakat tentang keterampilan kompetensi komunikasi *frontliner* dalam memberikan kepuasan informasi Customer/ pasien di Rumah Sakit Bella Bekasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Teori Kompetensi Komunikasi

Menurut Devito (2019) kompetensi komunikasi umumnya mengacu pada pengetahuan komunikasi dan kemampuan untuk terlibat dalam komunikasi secara efektif. Spitzberg dan Cupach (DeVito, 2019) mengatakan bahwa kompetensi komunikasi adalah kemampuan seorang individu untuk beradaptasi dan berkomunikasi secara efektif dalam segala situasi sosial di sepanjang waktu, di mana kemampuan ini mengarah pada kemampuan untuk bertindak dengan dipengaruhi motivasi dan pengetahuan yang dimiliki individu baik lisan maupun tidak langsung.

Devito (2019) mengatakan bahwa dimensi-dimensi dari kompetensi komunikasi adalah sebagai berikut:

- a. Motivasi Komunikasi; Agar seseorang dapat berkomunikasi secara kompeten, sangat penting bahwa mereka juga bertindak secara kompeten. Artinya komunikator harus termotivasi untuk berkompeten sehingga komunikasi dapat menerima

informasi yang berkualitas dari komunikator. Seseorang dapat termotivasi untuk berkomunikasi dengan dua cara, yaitu pendekatan atau penghindaran.

- b. Pengetahuan Komunikasi; Pengetahuan merupakan panduan untuk mengkomunikasikan apa yang harus dikatakan, apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dikatakan ketika melakukan sesuatu.

Kinerja manusia juga bergantung pada motivasi dan tingkat pengetahuan seseorang, dan pada akhirnya kita dapat menilai perilaku dan kemampuan seseorang sebagai kompeten atau tidak kompeten.

- c. Keterampilan Komunikasi; Individu sering termotivasi untuk berkomunikasi dan memiliki pengetahuan, namun kurang keterampilan dalam berkomunikasi secara kompeten. Keterampilan adalah kemampuan yang dapat dilakukan seseorang secara berulang-ulang dan merupakan sebuah perilaku yang diarahkan untuk tujuan tertentu.

b. Petugas Frontliner

Yang dimaksud dengan petugas *frontliner* petugas di garda depan sebuah Lembaga yang memegang peranan penting untuk memberikan kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan *costumer* / pasien khususnya.

Customer Service; adalah ada divisi khusus yang melayani *costumer*/ pasien di rumah sakit. *Customer service* juga memegang peranan penting di berbagai perusahaan, dan tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan menjaga hubungan baik dengan nasabah serta menghasilkan kepuasan *costumer*/ pasien dengan pelayanan yang memuaskan sesuai keinginan dan kebutuhan yang diharapkan .

Customer service dalam melayani *costumer*/ pasien harus selalu atraktif dan komunikatif, meyakinkan calon *costumer*/ pasien akan kualitas layanan rumah sakit itu sendiri dan bisa menarik minat *costumer*/ pasien baru apabila mereka menderita suatu penyakit atau hanya sekedar periksa kesehatan. Oleh karena itu, *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional jasa layanan rumah sakit.

c. Kepuasan Costumer

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan ketika *costumer*/ pasien di rumah sakit

membandingkan pengalamannya berinteraksi dengan petugas rumah sakit sesuai dengan harapannya. Harapan tersebut mulai terbentuk dari pengalaman mereka bertemu dengan petugas *frontliner* maupun dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan jasa rumahsakit yang diinginkan, atau ketepatan informasi yang disampaikan petugas.

Menurut Kotler (2018) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk/ jasa yang berkaitan dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Sedangkan definisi kepuasan pelanggan yang dirumuskan Tjiptono (2017) kepuasan pelanggan adalah elemen sentral dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern tidak terkecuali disini adalah informasi yang disampaikan petugas *frontliner* Rumah Sakit Bella.

Berdasarkan kedua definisi di atas, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan adalah terpenuhinya harapan. Dapat dikatakan bahwa *costumer* merasa puas dengan produk/ jasa dan layanan *frontliner* yang telah memenuhi bahkan melebihi harapan mereka.

Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Perusahaan perlu mengukur kepuasan pelanggan untuk melihat *feedback* dan masukan yang memungkinkan perusahaan untuk mengembangkan serta menerapkan strategi untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan. Indrasari (2019), mengatakan ada beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- a) Kesesuaian harapan
Kepuasan tidak diukur secara langsung, tetapi diturunkan berdasarkan kecocokan atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kinerja aktual perusahaan.
- b) Minat Berkunjung Kembali
Kepuasan pelanggan pula diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau memakai balik jasa perusahaan.
- c) Kesiediaan Merekomendasikan
Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain seperti teman, keluarga, dan lain-lain.

Berdasarkan tiga indikator di atas dapat disimpulkan bahwa, metode untuk mengukur kepuasan customer adalah dengan memberikan fasilitas kepada pelanggan untuk memberikan masukan atau saran kepada Rumah Sakit Bella dengan beberapa pertanyaan mengenai pelayanan serta kualitas produk / jasa Perusahaan dalam hal ini Rumah Sakit Bella dan kemampuan menjangkau pelanggan yang sudah tidak menggunakan jasa/produk dengan cara menghubungi mereka.

3. METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah kualitatif, yaitu peneliti menyajikan gambaran yang lengkap, tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Dengan menggunakan metode studi kasus.

Penelitian ini menggunakan 5 informan untuk mengetahui kompetensi komunikasi *frontliner* dalam memberikan

kepuasan informasi Customer/ pasien di Rumah Sakit Bella Bekasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada 3 orang petugas *Frontliner* dan 2 orang customer /pasien. Informan dipilih secara purposif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Sedangkan analisis data dilakukan dengan cara mengelompokkan dan mereduksi data serta menarik kesimpulan. Triangulasi data menggunakan triangulasi sumber

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, para informan merupakan petugas Customer Service Rumah Sakit Bella diperoleh data bahwa para petugas *frontliner* masing-masing mempunyai cara sendiri untuk berkomunikasi saat melayani dengan customer/ pasien tetapi tetap mengikut SOP yang sudah ditetapkan Rumah sakit Bella. Berdasarkan dari hasil observasi peneliti, setiap *frontliner* baik Customer Service maupun *frontliner* mempunyai *skill* komunikasi yang cukup dan motivasi berkomunikasi sehingga kompeten dalam memberikan informasi kepada customer / pasien. Sesuai penjelasan informan 1 tentang *skill* yang harus dimiliki *frontliner*, sebagai berikut:

“Pada dasarnya sebagai petugas frontliner saya harus punya kemampuan komunikasi yang baik, kita harus bisa menjelaskan seperti product knowledge dan memberikan arahan solusi masalah yang dihadapi customer / pasien”

Hal serupa juga disampaikan oleh informan 2:

“Pertama si harus diketahui dulu ya produk-produknya jadi biar tidak kagok pas menjelaskan ke costumer / pasien ya”

Hal berbeda dikatan oleh salah satu informan 3, ia menjelaskan:

“Saya merasakan tugas memberikan pelayanan di RS sebagai petugas frontliner harus bisa berkomunikasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti atau bahasa yang umum ya, karena kan kita berhadapan dengan costumer yang beragam sehingga sebagai frontliner harus memberikan solusi yang jelas menggunakan kalimat yang jelas jadi mereka juga mudah memahami informasi yang kita sampaikan”

Berdasarkan wawancara dengan informan 4, menjelaskan sebagai berikut

“saya merasa sangat terbantu oleh petugas frontliner RS Bella yang sangat sigap dan telaten menjelaskan langkah-langkah yang harus saya lakukan untuk mendapat pelayanan yang saya butuhkan.”

Berdasarkan wawancara ini dapat disimpulkan bahwa petugas *frontliner* memiliki kesadaran dalam memberikan pelayanan yang baik kepada costumer.

Pembahasan

Petugas *frontliner* adalah karyawan yang bertugas di garda terdepan dan berinteraksi langsung dengan pelanggan. Mereka bertanggung jawab untuk memberikan informasi, menyelesaikan masalah, serta memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Petugas Frontliner RS Bella Bekasi diharapkan memiliki kompetensi komunikasi yang mencakup

kemampuan untuk mendengarkan, berbicara dengan jelas, dan menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan dikaitkan dengan teori kompetensi komunikasi, maka seorang petugas *frontliner* Petugas Frontliner RS Bella Bekasi memiliki *skill* komunikasi yang sudah baik selain ketrampilan lain dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan menjalankan tugas-tugasnya. Salah satu kompetensi komunikasi yang dimiliki petugas frontliner adalah kemampuan mendengarkan keluhan costumer dan memecahkan masalah costumer/ pasien Rumah sakit yang berkaitan dengan fasilitas atau pelayanan yang dibutuhkan. Ketrampilan mendengarkan dan memberi solusi bagi Petugas Frontliner RS Bella Bekasi ini bukanlah perkara mudah untuk diselesaikan.

Keterampilan komunikasi juga mencakup sikap sopan petugas saat berinteraksi dan menyampaikan informasi yang jelas dan tutur bahasa yang jelas kepada costumer/ pasien Rumah sakit. Disamping itu tugas Petugas Frontliner RS Bella Bekasi yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

- (1) Resepsionis, bertanggung jawab untuk menyambut tamu perusahaan dengan ramah, sopan, tenang, menarik serta menyenangkan serta melayani pelanggan dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam.
- (2) Deskman, bertugas memberikan informasi, menjelaskan manfaat, menjawab pertanyaan tentang produk layanan yang tersedia di rumah sakit. Petugas frontliner yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dapat menciptakan kesan positif yang akan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap perusahaan. Kesan pertama sangat penting dalam interaksi

dengan pelanggan karena pelanggan cenderung lebih puas ketika mereka merasa diperlakukan dengan baik dan mendapatkan informasi yang jelas.

- (3) Kemampuan menyelesaikan Masalah dengan Efektif. Setiap petugas frontliner diharapkan memiliki kemampuan komunikasi yang baik sehingga memungkinkan petugas frontliner untuk menangani keluhan dan masalah pelanggan dengan lebih efektif. Mereka harus mampu mendengarkan dengan seksama, memahami inti permasalahan, dan memberikan solusi yang tepat. Ketika pelanggan merasa bahwa masalah mereka ditangani dengan baik, tingkat kepuasan mereka akan meningkat.
- (4) *Customer Relation Officer*, petugas frontliner RS Bella Bekasi juga memiliki peran dalam menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan. Melalui komunikasi yang efektif juga berperan dalam membangun hubungan yang kuat antara petugas frontliner dan pelanggan. Dengan menunjukkan empati dan perhatian, petugas dapat menciptakan ikatan emosional yang membuat pelanggan merasa dihargai. Hubungan yang baik ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan Rumah sakit Bella Bekasi. Dengan kata lain petugas frontliner RS Bella Bekasi Petugas frontliner adalah wajah perusahaan di mata publik. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi yang baik dapat membantu membangun citra positif perusahaan. Ketika pelanggan mendapatkan pengalaman yang memuaskan, mereka cenderung merekomendasikan RS Bella Bekasi kepada orang lain, yang pada gilirannya dapat meningkatkan brand awareness dan reputasi Rumah sakit.
- (5) Sebagai Komunikator, petugas frontliner bertugas sebagai tempat penampung keluhan pelanggan, keberatan, atau konsultasi berbagai hal yang ada kaitannya dengan produk atau perusahaan secara keseluruhan.

Beberapa kemampuan komunikasi yang perlu dikuasai petugas frontliner agar bisa menjalankan tugas dengan efektif antara lain:

a. Kemampuan Mendengarkan

Mendengarkan adalah keterampilan dasar dalam komunikasi. Petugas frontliner harus mampu mendengarkan dengan aktif untuk memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan. Ini termasuk memberikan perhatian penuh saat pelanggan berbicara dan tidak terburu-buru dalam memberikan jawaban.

b. Komunikasi Verbal yang Jelas

Petugas frontliner harus mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan lugas. Penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami sangat penting, terutama ketika menjelaskan produk atau layanan kepada pelanggan. Hindari penggunaan jargon yang mungkin tidak dimengerti oleh pelanggan.

c. Komunikasi Non-Verbal

Komunikasi non-verbal, seperti ekspresi wajah, gerakan tangan, dan kontak mata, juga memainkan peran penting dalam interaksi dengan pelanggan. Sikap ramah dan terbuka dapat membuat pelanggan merasa lebih nyaman dan dihargai.

d. Kemampuan Menangani Situasi Sulit

Dalam beberapa kasus, petugas frontliner mungkin menghadapi pelanggan yang marah atau frustrasi. Kemampuan untuk tetap tenang dan profesional dalam situasi sulit sangat penting. Petugas harus mampu mengendalikan emosi mereka dan tetap fokus pada penyelesaian masalah.

Pihak manajemen RS Bella secara rutin melakukan pembinaan kepada petugas

frontliner. Upaya *sharing product* yang dilakukan antar petugas *frontliner* RS Bella bertujuan untuk mengasah kompetensi komunikasi mereka khususnya saat berinteraksi dengan customer seperti melakukan *greeting* atau salam pembuka dan mereview kembali kemampuan petugas *frontliner* agar selalu sesuai SOP yang sudah ditetapkan.

Kompetensi para *frontliner* di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi jika dilihat dari sudut pandang teori kompetensi komunikasi menurut Devito, diketahui mereka masing masing memiliki motivasi dan pengetahuan komunikasi yang berbeda satu sama lain.

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti, jika dilihat dari sudut pandang teori *Kompetensi Komunikasi* menurut Devito, bahwa para *frontliner* memiliki kemampuan serta pengetahuan tentang Rumah Sakit Umum Bella Bekasi yang baik sehingga dalam berkomunikasi dengan customer mereka menggunakan pesan-pesan yang dianggap akurat dan efektif. Seperti cara menjelaskan *product knowledge* kepada customer / pasien sehingga pasien mengerti informasi yang diberikan petugas,

Kompetensi Komunikasi yaitu Motivasi Komunikasi yang artinya para *frontliner* termotivasi untuk berkompeten sehingga nasabah dapat menerima informasi yang sesuai dengan harapan dan mendapatkan hasil yang maksimal.

Selain itu cara *frontliner* menghadapi *complain* dari customer merupakan skill yang harus dimiliki seorang *frontliner* yaitu *problem solver*. Di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi

sendiri para *frontliner* hampir setiap hari selalu menerima beragam *complain* dari customer, ketika ada *complain* yang pertama dilakukan oleh *frontliner* adalah mendengarkan terlebih dahulu apa yang dikeluhkan oleh customer setelah itu mencerna lebih dalam apa yang menjadi kendala customer dan setelah mengetahui apa yang menjadi kendala customer, petugas *frontliner* dapat memberikan solusi untuk kendala tersebut.

Berdasarkan teori dengan hasil observasi dan wawancara dengan para informan mengenai aktifitas petugas *frontliner* RS Bella Bekasi dalam memberikan kepuasan layanan dan informasi, petugas *frontliner* selalu menerapkan prinsip **3S (senyum, sapa, dan salam)** sesuai ketetapan yang diberikan pihak manajemen RS Bella Bekasi untuk memberikan kesan yang baik terhadap customer/ pasien Rumah sakit, ketika berinteraksi, lalu harus paham dan menguasai *product knowledge* serta memberikan pelayanan terbaik dengan menjelaskan informasi yang lengkap dan solusi yang tepat dengan bahasa yang mudah dipahami. Sebagaimana terlihat dalam gambar 2 petugas *frontliner* memberikan layanan kepada keluarga pasien RS Bella Bekasi



gbr 2. Petugas *frontliner* RS Bella Bekasi dalam melayani customer

Kompetensi komunikasi bagi petugas frontliner sangat penting dalam memberikan kepuasan informasi kepada pelanggan. Dengan kemampuan mendengarkan yang baik, komunikasi verbal yang jelas, dan sikap ramah, petugas frontliner dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun loyalitas dan citra positif di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan pelatihan yang memadai bagi petugas frontliner untuk mengembangkan keterampilan komunikasi mereka. Investasi dalam pengembangan kompetensi komunikasi petugas frontliner adalah langkah strategis yang dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi.

5. KESIMPULAN

Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi komunikasi petugas front liner RS Bella Bekasi adalah sebagai berikut:

1. Petugas *front liner* Rumah Sakit Bella Bekasi, memiliki kompetensi komunikasi yang baik saat menghadapi customer atau pelanggannya, Petugas cukup tanggap dan cepat dalam berkomunikasi sehingga customer/ keluarga pasien memperoleh kepuasan karena memperoleh pelayanan yang baik.
2. Petugas *front liner* RS Bella Bekasi memiliki pengetahuan yang baik sehingga bisa menjelaskan *product knowledge* yang terinci kepada customer, dan berkomunikasi menggunakan bahasa yang mudah di pahami customer atau pelanggannya, secara jelas, singkat dan padat.

3. Petugas *Front Liner* RS Bella Bekasi memiliki sikap sopan penuh keramahan ketika menghadapi customer / keluarga pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I, M, S. dkk. 2021. *Metode Penelitian Kesehatan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Cangara, Hafied. 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Cetakan Kedua. PT. Raja Grafindo Persada.
- Creswell. 2015. *Riset Perencanaan, dan evaluasi riset kualitatif dan kuantitatif, Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana, Prenada Media Group.
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja, Rosdakarya.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto. 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi.