

ABSTRAK

Hakikat dasar rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan serta tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatan. Tak ubahnya Rumah Sakit Hermina memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang penyakit. Sering pula dijumpai rumah sakit yang seharusnya mampu memberikan pelayanan optimal bagi masyarakat justru tidak mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Keberadaan agent *call center* dapat membantu masyarakat mendapatkan semua informasi yang mereka butuhkan. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis komunikasi pelayanan *call center* sistem tersentral Rumah Sakit Hermina dalam menangani masalah pendaftaran pasien BPJS dan Untuk menemukan model komunikasi pelayanan *call center* sebagai sistem tersentral disebuah rumah sakit. Metode penelitian menggunakan jenis penelitian studi kasus yang terjadi pada *call center* melalui pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menjabarkan bahwa pada proses komunikasi yang terdapat pada *call center* Rumah Sakit Hermina pada dasarnya bersifat timbal balik antara agent dan penelpon. Model komunikasi pelayanan *call center* terdapat unsur-unsur komunikasi yang mendukung berjalannya proses pendaftaran pasien BPJS diantaranya: *sender, encoding, media (saluran), message, decoding, receiver, feedback, noise*. Pelayan *Call center* dalam menangani pasien BPJS, perlu memisahkan hal-hal seperti pendaftaran dan keluhan. Sebab hal demikian dapat meminimalisir adanya *complain* dari penelpon (pasien, keluarga pasein, atau masyarakat umum), memaksimalkan SLA dan Meminimalisir AHT setiap agent.

Kata Kunci: Model Komunikasi, Pelayanan *Call center*, Sistem, Rumah Sakit, Pasien BPJS

ABSTRACT

Hospital in essence is a thing to fulfill the needs and demands of patients so their health problems are solved. As well as Hermina Hospital that provides health services in all things of disease. In order to provide optimal services to society, there were still many hospitals that are not able to carry out their duty as well as it should be. The existence of Call Center's Agent can help society to get all the information they need. The research of this study is to analyze the Call Center's services communication in Hermina's Hospital to help society to get their BPJS problems to be solved. Also Call Center can find a good communication in a central method system in a hospital. This method of the study uses a research study in what happened to the call center system by qualitative approach. The result of this study explaining a communication process which is on Call Center Hermina Hospital basically is reciprocal between agents and the caller. There are kind of models communication service's Call Center that help or led the patient BPJS get their registration process: sender, encoding media, message, decoding, receiver, feedback, noise. Call center services in dealing with the registration BPJS patients have to separate between registration and complaints. This will help to minimize the appeal of complaints from the patients, family of the patients, or the society), maximize the SLA, and minimize the AHT of each agent.

Key words: Communication's model, Call Center Services, System, Hospital, BPJS Patients.