

Rancang ulang manajemen sumber daya manusia di rumah sakit X dalam mendukung implementasi branded customer service

Harry Darmawan Dani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20345009&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah Sakit X memilih strategi organisasi yang berfokus pada pelanggan sebagai keunggulan daya saing terhadap rumah sakit lainnya. Fokus pada pelanggan dijabarkan melalui konsep branded customer service, yang intinya adalah menjadikan pelayanan kepada pelanggan sebagai brand Rumah Sakit X, melalui pelayanan kepada pelanggan yang melebihi harapan pelanggan. Strategi yang dipilih tersebut belum selaras dengan strategi di bidang SDM dan manajemen SDM yang diterapkan oleh Rumah Sakit X sehingga belum mendorong para karyawan untuk berperilaku sesuai dengan brand tersebut, akibatnya para pelanggan belum mengalami brand Rumah Sakit X dalam proses pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Untuk itu perlu dilakukan peninjauan ulang dan perancangan manajemen SDM di Rumah Sakit X, agar dapat selaras dengan brand yang ditampilkan kepada pelanggan. Dalam merancang ulang manajemen SDM, beberapa hal yang diperhatikan adalah: level intervensi yang akan dilakukan (level strategis atau level implementasi), pathway penerapan branded customer service yang dikemukakan oleh Barlow dan Stewart (2006), serta harus memperhatikan faktor-faktor yang berpengaruh pada pembentukan perilaku dalam organisasi yang diungkapkan melalui model MARS dari McShane dan Von Glinow (2005).

.....Hospital X has chosen the customer focused organization strategy in order to compete with other hospitals. This strategy is applied through branded customer service, where customer service is the brand of the hospital, and implemented through giving a service that exceeds the customer's needs. The chosen strategy does not align with the HR strategy and HR management at Hospital X. Therefore, the employees behaviors do not reflect the brand in real service situation. The customer has not experience the brand yet. It is necessary to evaluate and re-design the HR management at Hospital X and aligning it with the brand, as the reflection of customer focused organization strategy. In redesigning the HR management, some concepts are being considered: the level of intervention (strategic level and implementation level), the pathway of branded customer service (Barlow and Stewart, 2005), and McShane and Von Glinow's MARS model (2005) to explain the factors that influence individual behavior in organization.