

**ANALISIS PENYELESAIAN KOMPLAIN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD.DR. H. ABDUL MOELOEK PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2022**

**ANALYSIS OF COMPLAINT RESOLUTION IN EMERGENCY INSTALLATIONS
RSUD. DR. H. ABDUL MOELOEK LAMPUNG PROVINCE IN 2022**

Oleh:

Desy Yuanita¹, Lolita Sary², Nova Muhani³,

Mahasiswa magister Ilmu Kesehatan Masyarakat

Program Studi Kesehatan masyarakat Universitas Malahayati Bandar Lampung

Korespondensi : muhaninova@malahayati.ac.id

ABSTRACT

Background : The entire complaint data that has been handled at the Hospital. Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province, including data on nursing services totaling 73 (24%), medical services totaling 77 (25%), administrative services totaling 48%, facilities & infrastructure totaling 48 (16%), cleaning services and security services totaling 31(10) %. **Method:**Type of qualitative research with a case study approach, measured using in-depth interviews, direct observation with 2 main informants (head of IGD), 2 key informants (Head of Planning and Head of Subdivision of PPPIP), and 3 triangulation of sources. **Result:** There are 6 principles of effective complaint handling according to ISO BS 10002 that have been going well, namely visibility in the implementation of complaint handling that has been running effectively and optimally. accessibility works effectively with easy access and information is spread in strategic places and is available in various facilities provided, Responsiveness is an explanation that is accurate in providing solutions to problems felt by patients for complaints with direct methods to officers. Accountability, Cost and continuous improvement in the application of the principles of complaint handling have been running effectively. 3 principles that have not been implemented effectively and need to be optimized in handling complaints including the application of objectivity, confidentiality in customer management, this is due to the spread of customer identity in the customer complaint group. **Conclusion:** the members of the complaint handling team have complaint handling certificates, excellent service and must contain people who have no interest whatsoever/neutral and can be obtained from the hospital staff, develop a computer-based complaint management information system to make it easier to get information, handle and report complaints confidentiality can be maintained, customer service training/skills and optimizing the performance of the customer service team, creating a complaint service center and creating a suggestion box which is followed up and resolved based on agreed targets.

Keyword: Analysis of Complain

ABSTRAK

Latar Belakang :Keseluruhan data komplain yang sudah tertangani di RSUD. Dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung antara lain data Pelayanan keperawatan berjumlah 73 (24%), pelayanan medis berjumlah 77 (25%) , pelayanan administrasi berjumlah 48%, sarana & prasarana berjumlah 48 (16%) , Pelayanan kebersihan dan pelayanan keamanan berjumlah 31(10%). **Metode:** Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan study kasus, diukur menggunakan wawancara mendalam, pengamatan langsung dengan 2 informan utama (kepala IGD), 2 informan kunci (Kabag.Perencanaan dan kasubag. PPPIP), dan 3 triangulasi sumber. **Hasil :**Sembilan prinsip penanganan komplain yang efektif menurut ISO BS 10002 terdapat 6 yang sudah berjalan dengan baik yaitu *visibilitas* dalam penerapan penanganan komplain sudah berjalan dengan efektif dan maksimal. *aksesibilitas* berjalan dengan efektif dengan mudah didapat dan informasi tersebar di tempat-tempat strategis dan tersedia dalam berbagai sarana yang disediakan, *Responsiveness* penjelasan yang akurat dalam memberikan solusi terhadap masalah yang dirasakan pasien untuk pengaduan dengan metode langsung kepada petugas. *Akuntabilitas*, Biaya dan peningkatan berkelanjutan dalam penerapan prinsip penanganan komplain sudah berjalan dengan efektif. 3 prinsip yang belum efektif penerapannya dan perlu di optimalkan dalam penanganan komplain diantaranya penerapan objektifitas, kerahasiaan pada pengelolaan pelanggan, ini disebabkan karena masih tersebar nya identitas pelanggan pada grup pengaduan pelanggan. **Saran:** agar anggota tim penanganan

komplain memiliki sertifikat penanganan komplain, service excellent dan harus berisi orang-orang yang tidak mempunyai kepentingan apapun/netral dan bisa didapat dari kalangan staf rumah sakit, mengembangkan sistem informasi manajemen komplain berbasis komputer sehingga mempermudah mendapatkan informasi, penanganan dan pelaporan komplain dapat terjaga kerahasiaannya, pelatihan/skill *customer service* dan mengoptimalkan kinerja tim *customer service*, membuat pusat pelayanan pengaduan dan membuat kotak saran yang ditindaklanjuti dan diselesaikan berdasarkan ketetapan target yang disepakati.

Kata Kunci : Analisa, komplain

Pendahuluan

Kualitas pelayanan merupakan keunggulan bersaing yang utama dan perlu disadari bahwa kepuasan pasien merupakan aspek penting dalam suatu pelayanan kesehatan. Jika pelayanan yang diperoleh memenuhi harapan pasien maka akan memunculkan minat memanfaatkan kembali penyedia pelayanan kesehatan tersebut (Febriawati et al., 2022).

Komplain dapat diartikan sebagai suatu ekspresi ketidakpuasan terhadap layanan yang harus dianggap sebagai indikator penilaian kinerja organisasi bahkan ketika organisasi melakukan upaya terbaik untuk melayani pelanggan. Komplain merupakan bagian rutin dalam memberikan pelayanan publik (Wales, 2017).

Pasien berhak mengajukan komplain jika merasa hak sebagai pasien sebagaimana ditentukan dalam hukum tidak dihormati. Komplain pelanggan (*customer complaint*) diukur berdasarkan persentase responden yang menyatakan pernah menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak perusahaan menyangkut produk atau jasa selama periode waktu tertentu. Kepuasan berhubungan negatif dengan komplain pelanggan, karena semakin puas seorang pelanggan, semakin kecil kemungkinan ia akan melakukan komplain (Gohil & Gohil, 2016)

Pilihan komplain bisa bermacam-macam diantaranya menyampaikan langsung kepada distributor, produsen atau penyedia jasa, penulis di media massa, menulis di blog, media sosial, atau *mailing list*; menginformasikan kerabat atau teman, menyampaikan keluhan ke lembaga konsumen, menggugat perusahaan dan lain – lain. Sebetulnya tidak semua komplain itu buruk, karena bila perusahaan mampu menangani komplain dengan baik dan memuaskan, besar kemungkinan pelanggan yang semula kecewa bisa berbalik

menjadi puas dan setia. Komplain pelanggan (*customer complaint*) diukur berdasarkan persentase responden yang menyatakan pernah menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak perusahaan menyangkut produk atau jasa selama periode waktu tertentu. Kepuasan berhubungan negatif dengan komplain pelanggan, karena semakin puas seorang pelanggan, semakin kecil kemungkinan ia akan melakukan komplain. Perilaku komplain merupakan pelanggan yang puas lebih kecil kemungkinannya melakukan komplain. Sebaliknya jika konsumen tidak puas ada kemungkinan ia bakal melakukan komplain, terlebih jika ia menganggap penyebab ketidakpuasan tersebut telah melampaui ambang batas toleransinya (Tjiptono & Diana, 2019).

Raport buruk pelayanan publik Indonesia antara lain, Lembaga World Investment report : *index foreign direct investment* 1999-2000 melaporkan bahwa pada tahun 2003 Indonesia menduduki peringkat ke 138 dari 140 negara. Selain itu Human development report, Lembaga UNDP tahun 2002 melaporkan bahwa Indonesia urutan ke 110 negara dibawah Filipina, Cina dan Vietnam, Lembaga *Country Risk* (Marvin zonish & Associate) melaporkan bahwa Indonesia berada di urutan ke-150 dari 185 Negara dibawah Afganistan, Burundi dan Somalia (Luthfi J. Kurniawan. (2007). *Wajah buram pelayanan publik / Luthfi J. Kurniawan ...[et al.]*. Jakarta :: YAPPIKA (Aliansi Masyarakat Untuk Demokrasi).

Kepala Perwakilan Bank Dunia (Andrew Steer) pada tanggal 8 juni 2004 mengatakan Indonesia menjadi urutan terakhir di Asia untuk tingkat penggunaan listrik, urutan ke-9 dari 12 Negara untuk pelanggan telepon selular, urutan ke-7 untuk akses sanitasi, urutan ke-8 untuk akses jalan dan urutan ke-7 untuk air bersih menjangkau 16% populasi sedangkan lembaga *World Development Report* tahun 2004 mengatakan bahwa akses rakyat terhadap pelayanan publik masih rendah dibidang pendidikan, kesehatan dan air bersih.

The National University Hospital (NUH) tahun 2007, melaporkan kasus komplain rata-rata 1,17 per 1000 visits dengan nilai 1,27 perkasus antara lain organisasi/logistic sebesar 49%, komunikasi sebesar 26%, standar pelayanan sebesar 22,9% dan kasus lain-lain sebesar 1,3%. *Analysis of Healthcare Service Quality in Hospital "X" Using Serqual – Fuzzy Method* melaporkan data komplain di Rumah Sakit "X" sebesar 41,47%. Kasus komplain (ketidakpuasan pasien) setelah dilakukan analisis Serqual – Fuzzy Method yang memiliki nilai tertinggi antara lain kebersihan wc, ketersediaan air bersih, kesiapan dokter & perawat saat dibutuhkan pasien (Nuih, 2007).

Data Komplain di RSUD. Dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung menunjukkan jumlah pasien komplain yang tercatat dari keseluruhan komplain yang ditangani pada tahun 2020 antara lain komplain pada pelayanan keperawatan sebanyak 35 (22%), komplain pada pelayanan medis sebanyak 28 (18%), komplain pada pelayanan administrasi sebanyak 25 (16%), komplain pada sarana dan prasarana sebanyak 32 (20%), komplain pada pelayanan kebersihan sebanyak 23 (15%) dan komplain pada pelayanan keamanan sebanyak 15 (9%).

Data komplain di RSUD Dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang ditangani pada tahun 2021 antara lain komplain pada pelayanan rawat inap sebanyak 23 (12,8%), komplain pada pelayanan sebanyak 23 (12,8%), komplain pada pelayanan di Instalasi penunjang dan kebersihan berjumlah 25 (13,9%), komplain pada pelayanan IGD berjumlah 22 (12,2%), komplain pada pelayanan dokter berjumlah 21 (11,7%), komplain pada pelayanan parkir berjumlah 12 (6,7%), komplain pada pelayanan keamanan berjumlah 16 (8,9%), komplain pada pelayanan Instalasi farmasi berjumlah 17 (9,4%), komplain pada pelayanan VIP berjumlah 6 (3,3%).

Penanganan komplain menjadi sebuah alur penting ketika produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan nilai yang diharapkan pelanggan karena tidak ada satu pun produk baik barang ataupun jasa yang tanpa adanya kelemahan. Dengan adanya komplain yang disampaikan pelanggan tentunya pihak rumah sakit harus memikirkan bagaimana mengelola keluhan tersebut dengan penanganan komplain yang baik dan efektif, sehingga informasi yang berasal dari keluhan pelanggan tersebut dapat dijadikan kesempatan dan peluang untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan rumah sakit (Musu et al., 2020). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penyelesaian komplain di

Instalasi Gawat Darurat RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2022.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan study kasus, diukur menggunakan wawancara mendalam, pengamatan langsung dengan 2 informan kunci, 2 informan utama dan 3 triangulasi sumber. Data yang diambil dalam penelitian ini adalah data primer melalui wawancara mendalam dengan informan utama, informan kunci dan triangulasi sumber menggunakan pedoman wawancara dan pedoman observasi sedangkan data sekunder melalui telaah dokumen SOP, rekapitulasi hasil komplain. Setelah pengumpulan data selesai dilaksanakan maka data dianalisis menggunakan metode content analysis (Martha & Kresno, 2016).

Hasil dan Pembahasan

1. Visibilitas

Visibilitas adalah informasi tentang bagaimana dan dimana untuk mengadu harus dipublikasikan dengan baik kepada pelanggan, personel dan pihak berkepentingan lainnya. Variabel *visibilitas* terdiri dari dimensi tersedianya *customer service* departemen dengan indikator adanya penanganan keluhan pasien secara langsung, tersedianya telepon/call center/sms center, tersedianya email, website rumah sakit, kotak saran.

Penelitian (Sujarwo & Subekti, 2019) dalam Optimalisasi penanganan keluhan pasien untuk meningkatkan kepuasan pada rumah sakit kesimpulan dalam penelitian bahwa *visibility* berpengaruh bersama sama variabel *accessibility* dan *responsiveness* terhadap peningkatan kepuasan pada rumah sakit dikota tegal.

Penelitian bahwa penerapan variabel *visibility* di rumah sakit dengan adanya komitmen RSUD.Dr. Iskak Tulungagung dalam menginformasikan dan menerima keluhan pelanggan ditunjukkan dengan adanya 4 media untuk pengaduan masyarakat yaitu media lisan (bertatap muka langsung dengan pegawai humas RSUD.Dr. Iskak Tulungagung dan melalui via telepon), Media tertulis (melalui surat, short message/sms dan kotak saran yang tersedia di setiap unit pelayanan), Media email dan website yaitu rsu_iskak@yahoo.com dan media massa yaitu koran dan radio.

Hasil Penelitian variabel visibilitas di RSUD.Dr.H.Abdul Moeloek dalam penerapan penanganan komplain sudah berjalan dengan efektif dan maksimal. upaya yang dilakukan dengan dipublikasikan sarana informasi terkait pengaduan/*visibility* melalui sarana media yang bekerjasama dengan pihak selain itu tersedia dalam

bentuk langsung dengan adanya dengan customer service yang tergabung dalam sistem pelayanan terpadu di admisi IGD untuk menangani keluhan pelanggan sedangkan tak langsung antara lain website rsudam.lampungprov.go.id , email humarsudam23@gmail.com , telephone di Nomor (0721) 703312 , SMS/WA di Nomor Hp. 0821 8182 4557 , kotak saran dan semua sosmed rumah sakit terangkum dalam satu flyer yang berisikan informasi untuk menyalurkan pengaduan pelayanan pasien di IGD sedangkan hasil pengamatan langsung informasi terkait penanganan keluhan pelanggan terbuka di website rsam.lampungpro.go.id terdapat laman SIPP (Sistem informasi pengaduan pelanggan). Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian saudara Dera Sri Mega Putri Subekti tentang manajemen komplain pelanggann dalam rangka peningkatan pelayanan di RSUD.Dr. Iskak Tulungagung

2. Aksesibilitas

Sistem pengaduan pelanggan harus mudah diakses , mudah digunakan, dan dalam bahasa yang mudah dimengerti. Salah satu pendekatan yang dapat di gunakan oleh Rumah sakit adalah dengan menyediakan banyak saluran dimana pelanggan dapat menyampaikan kekhawatirannya, meskipun tampak efisien bagi rumah sakit untuk memilih pengadu menggunakan mekanisme pengaduan pelanggan.

Sedangkan Menurut penelitian (Kusumawati & Handayani, 2020) tentang pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan atas penanganan keluhan di RSUD Wates di Yogyakarta bawa kesimpulan dalam penelitian antara lain aspek keadilan prosedural berpengaruh positif terhadap kepuasan atas penanganan keluhan di RSUD Wates. Hasil menunjukkan konsumen RSUD Wates mempersepsikan bahwa proses cepat, transparan dan tidak berbelit-belit adalah salah satu aspek yang dapat membuat mereka puas dan tidaknya terhadap penanganan keluhan di RSUD.Wates.

Hasil penelitian menggambarkan bagaimana pendapat yang sama dikemukakan oleh informan kunci, informan utama dan triangulasi sumber bahwasanya *aksesibilitas* dalam penanganan komplain sudah berjalan dengan efektif dengan mudah didapat dan informasi tersebar di tempat-tempat strategis dan tersedia dalam berbagai sarana yang disediakan oleh RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, antara lain antara lain: 1. Website : rsudam.lampungprov.go.id 2. Email : humarsudam23@gmail.com 3. Telephone di Nomor (0721) 703312 4. SMS/WA di Nomor Hp. 0821 8182 4557 5. Kotak saran 6.Langsung pada petugas admisi IGD yang menangani komplain.

Aksesibilitas yang mudah dan tersedia dalam berbagai bentuk akan mempermudah pasien menyalurkan komplain dan mempermudah bagi petugas dalam penanganan komplain terutama menghindari tipologi keluhan pelanggan model *Irates Customer* dan Aktivis. Dua model diatas dapat menyampaikan komplain nya ke relasi-relasi perusahaan yang ia kenal, menyebarluaskan di sosial media , Top manajer perusahaan tahap terakhir komplain disalurkan ke media masa dan lembaga hukum.

Berikut ini tipologi keluhan pelanggan ada empat jenis,yaitu:

a. Pasif (*Passives*)

Merupakan type yang tidak dapat berorientasi pada tindakan untuk menyampaikan keluhan. Tipe ini terdiri atas sekelompok orang yang pasif dan paling jarang melakukan komplain baik itu kepada perusahaan maupun update di sosial media.

b. Pengisi Suara (*Voicers*)

Type pengadu aktif ke penyedia layanan. Pelanggan ini akan secara aktif menyampaikan keluhannya kepada perusahaan. Tipe *Voicers* justru bertindak sebagai kontrol bagi perusahaan, dengan kata lain merupakan sahabat dari sisi penyedia layanan.

c. *Irates Customer*

Merupakan responden yang mengadu kepada relasi pribadi mereka. *Irates Customer* dapat diartikan sebagai pelanggan yang marah. Sudah jelas, orang dengan tipe ini sangat suka komplain disertai emosi yang meledak - ledak. Kelompok ini adalaah orang yang aktif di sosial media sehingga keluhan yang dialami harus disebar luaskan. Mereka senang menceritakan kekecewaannya kepada orang lain, dengan kata lain duks curhat. Tipe irates tak ragu untuk menulis/menyebarkan sedetail mungkin kekurangan dari penyedia layanan.

d. Aktivis

Adalah tipe pengadu ke pihak ketiga formal.Aktif memberikan komplain ke perusahaan, aktif menyampaikan keluhan, dan aktif menyebar kekecewaan disosial media. Pihak ini menjadi sasaran pihak aktivis, pertama perusahaan, pelanggan tipe ini minta dihubungkan langsung dengan *top level manager* perusahaan. Mereka takut pelaporan hanya sampai tingkat karyawan saja (*low level*) tidak akan disampaikan pada atasannya lalu masalah menguap begitu saja tanpa penyelesaian. Dengan memposting dimedia sosial mengungkap panjang lebar tentang pelayanan buruk yang diterima, metreka yakin tujuannya berdampak positif bagi orang lain, namun caranya dengan

menunjukkan kredibilitas perusahaan. Pihak terakhir yang menjadi sasaran komplain adalah media massa dan lembaga hukum.

3. Daya Tanggap

Variabel daya tanggap terdiri dari pasien dibantu dan dilayani keluhannya oleh petugas rumah sakit dengan tanggap, pelayanan administrasi tidak bertele-tele, petugas para medis dan dokter menangani komplain pelayanan pasien dengan cekatan.

Hasil penelitian menggambarkan bagaimana pendapat yang sama dikemukakan oleh informan kunci, informan utama dan triangulasi sumber bahwa Daya tanggap dalam penerapan prinsip penanganan komplain sangat baik dan efektif karena setiap komplain yang terjadi di bagian Instalasi gawat darurat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung langsung direspon dengan cepat

Penelitian (Subekti, 2013) tentang Manajemen komplain pelanggan dalam rangka peningkatan pelayanan di RSUD. Dr. Iskak Tulungagung, Vol. 1, No.1, Januari 2013, ISSN 2303-341X bahwa kecepatan/daya tanggap dalam peresponan keluhan pelanggan tidak memiliki *standart respontime* yang signifikan. Semua tergantung jenis komplain. Komplain yang ringan bisa langsung mendapat respon dan jawaban dari petugas humas, sedangkan komplain yang membutuhkan jawaban pihak manajemen level 3 maka diperlukan pelaporan komplain. Laporan komplain dilakukan setiap minggu dan satu bulan sekali.

Penelitian (Afidah, 2013) tentang Kefektifan pelaksanaan mekanisme komplain dalam pelayanan kesehatan di RSUD Haji Surabaya bahwa kecepatan/daya tanggap petugas dalam menerima keluhan pelanggan juga didukung oleh media penyampaian keluhan pelanggan yang disediakan RSUD Haji Surabaya. Berdasarkan hasil reduksi wawancara dapat diketahui bahwa RSUD Haji Surabaya berusaha untuk merespon dengan baik setiap keluhan yang disampaikan pelanggan dan memberikan solusi penyelesaian masalah. Namun pada kenyataannya masih ditemui adanya ketidakmerataan dalam penanganan keluhan pelanggan terkait aspek *responsivines* penanganan keluhan.

Komplain yang terjadi harus ditangani sedini mungkin, rentang waktu penyelesaian masalah harus realistis dan terinformasikan kepada pelanggan setiap perkembangan dan penanganan komplain yang sedang diselesaikan dikomunikasikan kepada pelanggan bersangkutan (Febriawati et al., 2022).

Tahap pertama dilakukan oleh petugas dalam

menerima pasien telah dilakukan dengan baik, yaitu dengan menjadi pendengar yang baik, tenang, dan berusaha berempati kepada pasien. Sedangkan untuk menerima komplain tidak langsung pihak rumah sakit menyiapkan form pengaduan yang ada di kotak saran. Pasien dapat mengisi lembar pengaduan tersebut dengan identitas diri dan jenis permasalahan yang dikomplainkan. Dari keluhan-keluhan yang masuk tersebut kemudian di direkap dan didokumentasikan oleh petugas rumah sakit untuk ditindaklanjuti dengan pihak terkait. Langkah awal yang dilakukan oleh pihak rumah sakit setelah menerima komplain adalah mengidentifikasi keluhan tersebut.

Timeliness dalam menangani keluhan yang masuk RSUD Abdoel Moeloek telah melakukannya dengan baik, yaitu komplain yang telah masuk segera diproses sesuai dengan SOP yang ada. Dimana proses penanganan komplain dimulai dari menerima dan mengidentifikasi masalah yang diajukan oleh pasien. Untuk keluhan yang tergolong ringan dan sedang pihak rumah sakit membutuhkan waktu tidak lebih dari 1x24 jam. Sedangkan untuk keluhan yang tergolong berat tentunya membutuhkan waktu yang lebih lama. Akan tetapi, tidak demikian halnya dengan komplain yang masuk melalui kotak saran. Karena pengecekan kotak saran dilakukan seminggu sekali, yang berarti bahwa keluhan yang masuk baru dapat diterima oleh pihak rumah sakit seminggu setelah pasien menyampaikan komplainnya.

Berdasarkan temuan yang didapat dilapangan, menunjukkan bahwa upaya RSUD Abdoel Moeloek dalam membangun kredibilitas rumah sakit dalam menangani komplain sudah berjalan dengan baik untuk komplain secara langsung, yaitu dengan memberikan penjelasan yang baik agar dapat dimengerti oleh pasien dan menimbulkan kesalahpahaman. Akan tetapi, hal tersebut belum maksimal dalam komplain yang disampaikan melalui kotak saran. Sebab, disana belum ada tanggapan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien yang memberikan komplainnya melalui kotak saran. Komplain yang masuk seperti hanya ditampung saja tanpa klarifikasi kembali kepada pemberi komplain. Sehingga hal ini yang memicu timbulnya ketidakpercayaan masyarakat jika rumah sakit sungguh- sungguh menyelesaikan komplain yang mereka sampaikan.

Attetiveness (Perhatian) yang diberikan oleh pihak rumah sakit terkait dengan sikap peduli atas masalah yang dikeluhkan oleh pasien. Dengan meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan

dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pasien juga menjadi salah satu bentuk perhatian yang diberikan oleh RSUD Abdoel Moeloek dalam menangani komplain pasien. Ucapan terimakasih atas kritik dan saran yang disampaikan pasien juga dilakukan oleh rumah sakit sebagai wujud perhatiannya terhadap komplain pasien. bahwa perhatian menjadi dimensi utama yang paling penting, dimana perhatian tersebut mengacu pada kepedulian, sikap ramah dan hormat yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggan yang memberikan komplain.

Facility (Fasilitas) yang digunakan RSUD Abdoel Moeloek dalam memenuhi kebutuhan pasien untuk menyampaikan keluhan adalah dengan menyediakan fasilitas kotak saran sebagai alternatif penyampaian keluhan. yang dimiliki oleh RSUD Abdoel Moeloek tersebar di setiap instalasi, sehingga memudahkan pasien untuk menyampaikan keluhan kritik atau sarannya mengenai pelayanan rumah sakit. Akan tetapi, diketahui bahwa masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan penanganan keluhan melalui kotak saran, seperti pengambilan form kotak saran yang belum dilakukan secara maksimal, juga data- data pemberi komplain yang tidak lengkap sehingga tidak dapat dihubungi kembali. Fasilitas berupa kotak saran yang seperti tidak terurus. Ada kotak saran yang tanpa pengunci, bahkan ada yang tidak tersedia alat tulis dan formulir. Sehingga pasien yang ingin menyampaikan keluhanpun mungkin terkadang bingung harus menulisnya dimana. Karena jika mereka tidak mengisi keluhan tersebut dalam formulir yang sudah disediakan, tentu pihak rumah sakit akan kesulitan untuk menghubungi kembali.

Apology (Permintaan maaf) menjadi elemen penting dalam menangani komplain karena permintaan maaf yang diberikan telah menunjukkan sikap penghargaan kepada pasien (Lestari & Yuningsih, 2020). Hal ini juga yang telah dilakukan oleh pihak RSUD Abdoel Moeloek jikalau ada pasien yang menyampaikan komplain. Akan tetapi hal tersebut tidak sepenuhnya dilakukan oleh petugas rumah sakit dalam hal ini perawat dan petugas administrasi. Permintaan maaf hanya didapatkan dari pimpinan rumah sakit, yaitu kepala bidang pelayanan ataupun kepala seksi humas.

Redress adalah dimensi akhir dari proses penanganan komplain. Sebab disini dilihat hasil apa yang diterima pasien setelah mereka menyampaikan komplain kepada pemberi layanan. mengatakan bahwa pelanggan yang

menyampaikan keluhannya dan diberikan penjelasan yang cepat dan tepat sangat mungkin tingkat kepuasannya lebih tinggi dari pada yang tidak menyampaikan (Wong et al., 2007).

Berdasarkan hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa pihak rumah sakit selalu memberikan Respon yang cepat, penjelasan yang akurat dalam memberikan solusi terhadap masalah yang dirasakan pasien untuk pengaduan dengan metode langsung kepada petugas. Kemudian pihak rumah sakit melakukan pendekatan kepada pasien dengan menanyakan apakah masih ada yang ingin disampaikan kembali, sehingga hal tersebut dapat menjadikan pasien merasa ada perhatian rumah sakit terhadap komplain yang disampaikan Senyum saja tidak cukup, karena pelanggan yang memiliki masalah membutuhkan empati yang diwujudkan dalam tindakan nyata sebuah solusi. Dengan demikian, dapat kita lihat bahwa langkah rumah sakit dalam memberikan solusi atas komplain yang diberikan pasien telah berjalan semestinya. Akan tetapi, hasil dari tindakan tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh pasien. Hal ini terbukti dengan belum adanya informasi ataupun respon rumah sakit atas komplain yang masuk dari kotak saran.

4. Objektivitas

Menurut ISO yang dimaksud objektivitas adalah setiap keluhan sebaiknya ditangani secara adil, objektif dan tidak bias dengan prosedur yang jelas sesuai dengan penanganan komplain/keluhan.

Penanganan komplain di bagian Instalasi gawat darurat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tidak semua dilakukan dengan objektif karena menurut informan kunci kesatu jika komplain yang dilakukan oleh orang dalam atau titipan/pejabat/orang yang berpengaruh maka segera ditangani dan menurut triangulasi sumber yang kedua menurut pengalaman yang dirasakan keluhan/komplain yang dia utarakan tidak segera diselesaikan.

PMK No.28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan kesehatan Nasional menjelaskan bahwa penanganan keluhan yang objektif adalah penanganan keluhan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan. Lebih lanjut menurut ISO 10002 (2014) tahapan manajemen komplain, antara lain:

- a. Early Resolution, seperti departemen Customer service, frontliner, humas bertujuan untuk menyelesaikan keluhan dengan cepat di titik dimana keluhan itu diterima.

- b. Internal Review, jika pelapor tidak puas dengan hasil pengaduan mereka, mereka dapat meminta tinjauan internal contohnya dengan manajer komplain.
- c. Exsternal Review, jika pelapor tidak puas dengan hasilnya setelah tinjauan eksternal misalnya Ombusman, Komisi Layanan Publik, Komisararis Informasi atau otoritas terkait lainnya.

Penelitian (Marliana, 2017) tentang Analisis manajemen layanan keluhan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di RSUD. AM. Parikesti Tenggara bahwa pengelolaan penanganan komplain di RSUD. AM. Parikesti Tenggara secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh tekanan dari pihak manapun saat ini masih dalam proses penataan dan pembenahan yang mendalam di berbagai lini untuk menuju rumah sakit yang profesional.

5. Biaya

Tidak terdapat anggaran dana yang secara khusus dialokasikan untuk kegiatan penanganan keluhan pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan penanganan keluhan dilakukan dengan cara mengganggu bagian/unit lain (menginduk). Sumber dana yang digunakan berasal dari sumber dana makro Rumah Sakit yaitu APBD dalam BLUD. Sejauh ini untuk dana yang ada sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan penanganan keluhan di Unit Customer Service, hal ini sesuai dengan penelitian (Suhadi et al., 2019).

Efektifitas penerapan variabel biaya pada penanganan komplain di RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek sudah berjalan dengan efektif dengan adanya komitmen dari manajemen sampai di kalangan staf rumah sakit untuk tidak melakukan pungutan biaya dalam penanganan keluhan pelanggan, tetapi segala sumber kebutuhan yang diperlukan dalam penanganan komplain dianggarkan ke sumber dana Rumah sakit yaitu APBD dalam BLUD hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Suhadi et al., 2019).

6. Kerahasiaan

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa masih kurang efektif penerapan variabel kerahasiaan pada pengelolaan pelanggan, ini disebabkan karena masih terbarnya identitas pelanggan pada grup pengaduan pelanggan. Hal tersebut karena untuk mempermudah manajer komplain untuk mencari waktu yang tepat dan alasan pasien, biasanya pasien seperti ini menggunakan pengaduan pelanggan secara tak langsung antara lain *website rsudam.lampungprov.go.id*, *email humarsudam23@gmail.com*, *telephone di Nomor (0721) 703312 4. SMS/WA di Nomor Hp. 0821 8182 4557 5, kotak saran*, tetapi hanya sebatas di WA

grup pengaduan pelanggan dimana didalamnya tergabung seluruh manajer pelayanan pasien di RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek dan tidak tersebar luaskan di publik.

7. Pendekatan yang berfokus pada pelanggan

Setiap komplain yang terjadi di bagian Instalasi gawat darurat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dilakukan secara efektif dengan menginventarisir setiap keluhan pelanggan untuk dijadikan peningkatan pelayanan dan perubahan sistem yang menghambat para nakes dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Penanganan komplain akan sulit tertangani jika tidak terinventarisasi dengan baik. Jika pendistribusian keluhan tidak terkelola dengan baik, dimaksudkan agar penanganannya sektoral sehingga pasien segera mendapatkan penyelesaian dari permasalahannya. Koentjoro menjelaskan bahwa langkah ini menjadi salah satu penanganan komplain dalam manajemen rumah sakit harus dibarengi dengan standar kualitas pelayanan yang disepakati karena berkaitan dengan rantai efek mutu pelayanan kesehatan. Rinsip utama perbaikan mutu dan kinerja pelayanan kesehatan adalah kepedulian terhadap pelanggan. Pasien sebagai pelanggan eksternal tidak hanya menginginkan kesembuhan dari sakit yang diderita yang merupakan luaran (*outcome*) pelayanan, tetapi juga merasakan dan menilai bagaimana ia diperlakukan dalam proses pelayanan (Koentjoro, 2011)

Berdasarkan penjelasan tersebut maka penulis berpendapat bahwa dalam menerima komplain yang masuk RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung memberikan ruang kepada pasien melalui dua alternatif, yaitu pasien dapat memberikan komplainnya secara langsung kepada nakes/paramedis/petugas administrasi di IGD ataupun memberikan komplainnya secara tidak langsung melalui kotak saran dll. Lima buah fasilitas kotak saran yang disiapkan oleh rumah sakit dapat dipergunakan oleh pasien untuk menyampaikan keluhannya. Yang pertama dilakukan oleh petugas dalam menerima pasien telah dilakukan dengan baik. Yaitu dengan menjadi pendengar yang baik, tenang, dan berusaha berempati kepada pasien. Sedangkan untuk menerima komplain tidak langsung pihak rumah sakit menyiapkan form pengaduan yang ada di kotak saran.

Pasien dapat mengisi lembar pengaduan tersebut dengan identitas diri dan jenis permasalahan yang dikomplainkan. Dari keluhan-keluhan yang masuk tersebut kemudian di direkap dan didokumentasikan oleh petugas rumah sakit

untuk ditindaklanjuti dengan pihak terkait. Langkah awal yang dilakukan oleh pihak rumah sakit setelah menerima komplain adalah mengidentifikasi keluhan tersebut *Timeliness* dalam menangani keluhan yang masuk RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung telah melakukannya dengan baik, yaitu komplain yang telah masuk segera diproses sesuai dengan SOP yang ada. Dimana proses penanganan komplain dimulai dari menerima dan mengidentifikasi masalah yang diajukan oleh pasien. Untuk keluhan yang tergolong ringan dan sedang pihak rumah sakit membutuhkan waktu tidak lebih dari 1x24 jam. Sedangkan untuk keluhan yang tergolong berat tentunya membutuhkan waktu yang lebih lama, akan tetapi, tidak demikian halnya dengan komplain yang masuk melalui kotak saran. Karena pengecekan kotak saran dilakukan seminggu sekali, yang berarti bahwa keluhan yang masuk baru dapat diterima oleh pihak rumah sakit seminggu setelah pasien menyampaikan komplainnya. Kredibilitas rumah sakit dalam menangani komplain ditunjukkan dengan selalu berusaha memberikan penjelasan dan pertanggungjawaban atas apa yang dikeluhkan pasien. Hal ini menjadi sangat urgen karena penjelasan dan pertanggungjawaban ini berjalan jauh untuk membangun kredibilitas organisasi di mata pasien, sehingga berpotensi meningkatkan kepuasannya atas respon yang diterima.

Berdasarkan temuan yang didapat dilapangan, menunjukkan bahwa upaya RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung melakukan penanganan komplain dalam menangani komplain sudah berjalan efektif meskipun perlu dioptimalisasikan, sebab, disana belum ada tanggapan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien yang memberikan komplainnya. Komplain yang masuk seperti hanya ditampung saja tanpa klarifikasi kembali kepada pemberi komplain. Sehingga hal ini yang memicu timbulnya ketidakpercayaan masyarakat jika rumah sakit sungguh sungguh menyelesaikan komplain yang mereka sampaikan. Perhatian yang diberikan oleh pihak rumah sakit terkait dengan sikap peduli atas masalah yang dikeluhkan oleh pasien. Dengan meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pasien juga menjadi salah satu bentuk perhatian yang diberikan oleh RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung dalam menangani komplain pasien. Ucapan terimakasih atas kritik dan saran yang disampaikan pasien juga dilakukan oleh rumah sakit sebagai wujud perhatiannya terhadap komplain pasien.

Dengan demikian, perhatian rumah sakit dalam

menangani komplain ditunjukkan dengan menerima, mendengarkan dan berusaha mencari solusi atas apa yang dikeluhkan pasien. Perhatian menjadi dimensi utama yang paling penting, dimana perhatian tersebut mengacu pada kepedulian, sikap ramah dan hormat yang diberikan oleh organisasi kepada pasien yang memberikan komplain.

8. Akuntabilitas

Secara teori *akuntabilitas* dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Untuk itu melalui *Standart Operating Prosedure* (SOP) RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek melakukan evaluasi dengan serangkaian intruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Dengan begitu SOP di RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas. Ketika pelayanan tersebut sudah menyimpang sedikit dari SOP maka hal tersebut sudah berpengaruh besar terhadap layanan dan respon orang yang dilayani.

Menurut Penelitian (Marliana, 2017) bahwa akuntabilitas dalam penanganan komplain pelanggan di RSUD. A.M. Parikesit sudah sesuai SOP sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas.

Penelitian di IGD RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek bahwa *Akuntabilitas* dalam penerapan prinsip penanganan komplain sudah berjalan dengan efektif tetapi masih harus dioptimalkan karena setiap komplain yang terjadi di bagian Instalasi gawat darurat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek dilakukan sesuai prosedur yang jelas. hanya saja salah satu informasi dari triangulasi sumber ke tiga mengatakan bahwa jika keluhan secara langsung kepada petugas terlihat dilakukan sesuai prosedur sementara jika pengaduan tak langsung sampai saat ini tidak ada informasi tentang penyelesaian komplain pelanggan.

9. Peningkatan berkelanjutan

Penanganan komplain secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang

pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk/jasa yang puas atau bahkan bisa menjadi pelanggan yang abadi. Yang terpenting bagi pelanggan bahwa pihak perusahaan harus menunjukkan perhatian, keprihatinan, dan penyelesaiannya terhadap kekecewaannya pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi. Oleh karena itu para karyawan terlebih karyawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan perlu dilatih dan diberdayakan (*empowered*) untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi seperti itu (Bafadhal, 2021).

Disamping itu keterlibatan manajemen puncak dalam menangani keluhan pelanggan juga memberikan dampak positif. Hal ini karena pelanggan lebih suka berurusan dengan orang-orang yang memiliki kekuasaan/wewenang untuk mengambil keputusan dan tindakan untuk memecahkan masalah mereka. Tidak kalah pentingnya adalah mengembangkan sistem informasi manajemen, dimana perusahaan/rumah sakit bisa mengkategorisasikan setiap keluhan yang disampaikan dan belajar dari kesalahan yang pernah dilakukan (Bell & Luddington, 2006).

Menurut pendapat peneliti tentang variabel peningkatan berkelanjutan belum efektif berjalan dalam penanganan komplain di IGD RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek karena masih ditemukannya kasus keluhan berulang pada hasil investigasi pengaduan pelanggan, belum adanya interaksi dua arah antara pengelola pengaduan pelanggan dengan pasien maupun keluarga sebagai pengadu. Tetapi sebagian besar keluhan pelanggan sudah segera ditindak lanjuti oleh Tim pengelola pengaduan yang tergabung dalam wa grup tetapi hanya sebatas penyelesaian internal dan segera diarsipkan.

KESIMPULAN

Sembilan prinsip penanganan komplain yang efektif menurut ISO BS 10002 terdapat 3 prinsip yang belum efektif penerapannya dan perlu dioptimalkan dalam penanganan komplain di IGD RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung diantaranya penerapan objektifitas, kerahasiaan dan peningkatan berkelanjutan. Saran anggota tim penanganan komplain memiliki sertifikat penanganan komplain, service excellent dan harus berisi orang-orang yang tidak mempunyai kepentingan apapun/netral dan bisa didapat dari kalangan staf rumah sakit, mengembangkan sistem informasi manajemen komplain berbasis komputer sehingga mempermudah mendapatkan informasi, penanganan dan pelaporan komplain dapat terjaga kerahasiaannya, pelatihan/skill *customer service*

dan mengoptimalkan kinerja tim *customer service*, memperbaiki organisasi data dan dokumentasi keluhan pasien, mengelola alur distribusi keluhan pada bidang-bidang yang bersangkutan, mengawasi proses penyelesaian masalah yang ditangani, melaksanakan kegiatan sosial secara reguler, membuat pusat pelayanan pengaduan dan membuat kotak saran yang ditindaklanjuti dan diselesaikan berdasarkan ketetapan target yang disepakati.

DAFTAR PUSTAKA

- Afidah, H. N. (2013). Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 167–172.
- Bafadhal, A. S. (2021). *Manajemen Komplain dan Kualitas Layanan Pariwisata*.
- Bell, S. J., & Luddington, J. A. (2006). Coping with customer complaints. *Journal of Service Research*, 8(3), 221–233. <https://doi.org/10.1177/1094670505283785>
- Febriawati, H., Yandrizal, Y., & Angraini, W. (2022). Service Quality, Satisfaction and Patient Loyalty in Public Health Center of Bengkulu. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(1), 29–38. <https://doi.org/10.30604/jika.v7i1.757>
- Gohil, D. P., & Gohil, K. (2016). Public Relations in Hospital Administration and Planning. *International Journal of Health Sciences & Research*, 6(2), 384. www.ijhsr.org
- Kusumawati, D., & Handayani, S. D. (2020). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Atas Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates. *Masters in Hospital Management, University of Muhammadiyah Yogyakarta ABSTRAK*, 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>

- Lestari, F., & Yuningsih, A. (2020). Strategi Penanganan Keluhan di Rumah Sakit. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 06(02), 211–216.
- Luthfi J. Kurniawan. (2007). *Wajah buram pelayanan publik / Luthfi J. Kurniawan ...[et al.]*. Jakarta :: YAPPIKA (Aliansi Masyarakat Untuk Demokrasi),.
- Marliana, L. (2017). Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di Rsud. Am. Parikesit Tenggarong. *Jurnal Administrative Reform*, 5(2), 69. <https://doi.org/10.52239/jar.v5i2.724>
- Martha, E., & Kresno, S. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Bidang Kesehatan*. Rajawali Pers.
- Musu, K. Lou, Suryawati, C., & Warsono, H. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 7–15. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/25411>
- Subekti, D. S. M. P. (2013). Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Journal Universitas Airlangga*, 1(1), 47–55.
- Suhadi, S., Maidin, A., Palutturi, S., Bahar, B., Nurmaladewi, N., & Astuty, E. (2019). Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(4), 400. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v15i4.7894>
- Sujarwo, M., & Subekti, S. (2019). Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit. *Monex : Journal Research Accounting Politeknik Tegal*, 8(1), 326. <https://doi.org/10.30591/monex.v8i1.1273>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Andi.
- Wales, O. N. S. (2017). *Effective Complaint Handling Guidelines* (3rd Editio, Issue February). https://www.ombo.nsw.gov.au/__data/assets/pdf_file/0020/131096/Effective-complaint-handling-guidelines-Third-edition.pdf
- Wong, L. L., Ooi, S. B. S., & Goh, L. G. (2007). Patients' complaints in a hospital emergency department in Singapore. *Singapore Medical Journal*, 48(11), 990–995.