
PENTINGNYA KETEPATAN PENANGANAN KOMPLAIN DALAM MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN

Floria Veramaya Imlabla*, Nabila Payapo, Nelma Liklikwatil, Paramita Kurnia Wiguna
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS. Prof. Dr. J.a. Latumeten Ambon, Jl. Dr. Apituley, Silale, Nusaniwe, Ambon, Maluku
97112, Indonesia
*floriaveramaya@gmail.com

ABSTRAK

Peningkatan jumlah keluhan pasien di dunia juga meningkat pada kategori pengobatan klinis, perilaku pemberi pelayanan dan komunikasi. Komplain menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan rumah sakit yang diberikan. Penanganan komplain yang baik sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan pelayanan dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para pelanggan. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisa ketepatan penanganan komplain dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari 6 informan yaitu HRD, bagian Rawat Inap, bagian pengaduan, perawat, Rawat jalan dan humas marketing. Teknik pengambilan sampling data menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Data dianalisa dengan analisa tematik. Hasil dalam penelitian didapatkan adanya keluhan pasien yang menunjukkan adanya bukti ketidakpuasan pasien sebagai pelanggan. Didapatkan adanya 5 aspek penting yang perlu diperhatikan dalam penanganan pengaduan dimana aspek tersebut saling berhubungan, antara lain a) Prosedur Pengaduan b) Cara Menangani Pengaduan c) Keterlibatan Karyawan, d) Pelatihan Pengaduan e) Lama Pengaduan. Sebagai upaya meningkatkan citra rumah sakit dan meningkatkan kepuasan pelanggan maka penting untuk menerapkan ketepatan penanganan komplain dalam mempertahankan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan ke 5 aspek hasil penelitian.

Kata kunci: complain; kepuasan pelanggan; pelayanan rumah sakit

THE IMPORTANCE OF ACCURATE COMPLAINT HANDLING IN MAINTAINING CUSTOMER SATISFACTION

ABSTRACT

The increase in the number of patient complaints in the world has also increased in the categories of clinical treatment, service provider behavior and communication. Complaints indicate dissatisfaction with the hospital services provided. Good complaint handling is one strategy in improving services and maintaining long-term relationships with customers. Objective: The purpose of this study is to analyze the accuracy of complaint handling in maintaining customer satisfaction. The research method used in this study is descriptive qualitative. Participants in this study consisted of 6 informants, namely HRD, Inpatient, Complaints, Nurses, Outpatient and Marketing Public Relations. The data sampling technique used interview, documentation and observation methods. Data were analyzed using thematic analysis. The results of the study showed that there were patient complaints that showed evidence of patient dissatisfaction as customers. There were 5 important aspects that need to be considered in handling complaints where these aspects are interrelated, including a) Complaint Procedure b) How to Handle Complaints c) Employee Involvement, d) Complaint Training e) Complaint Duration. As an effort to improve the image of the hospital and increase customer satisfaction, it is important to implement the accuracy of complaint handling in maintaining customer satisfaction by considering the 5 aspects of the research results.

Keywords: complaint; customer satisfaction; hospital services

PENDAHULUAN

Penanganan komplain yang baik sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan pelayanan dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para pelanggan (Ginting et al., 2024). Penanganan komplain yang efektif tidak hanya penting dari sisi pelanggan tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan dan dapat merupakan penghematan terhadap biaya yang harus dikeluarkan oleh organisasi. Penghematan yang dimaksud adalah penanganan yang baik

terhadap keluhan sehingga dapat meningkatkan keterikatan terhadap pelanggan, menghindari publisitas negatif terhadap organisasi, menghindari risiko tuntutan hukum, menghemat waktu dan tenaga, memberikan informasi yang berharga untuk manajemen agar tanggap dalam menangani keluhan secara tepat dan efektif (Rahmayani et al., 2024).

Keluhan merupakan satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal (Fadilla & Setyonugroho, 2021). Langkah pertama untuk mengatasi kesenjangan antara persepsi konsumen/pasien dan persepsi penyedia jasa pelayanan kesehatan/rumah sakit adalah mengidentifikasi/mengenal kebutuhan pasien. Langkah kedua mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan (Prayitno, 2020). Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan, tidak terlepas dari adanya komplain yang terjadi antara pasien dan rumah sakit. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien dengan pihak rumah sakit, sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu komplain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya. Komplain ini terjadi karena ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien terhadap pihak rumah sakit. Hal ini dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja (RSUD dr Gunawan Mangunkusumo Kabupaten Semarang, 2024).

Menurut pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (1999) pasien berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Selain itu, dengan diberlakukannya Undang-undang Perlindungan Konsumen, pengelolaan rumah sakit dituntut untuk lebih transparan, berkualitas, dan memperhatikan kepentingan pasien dengan seksama dan hati-hati. Semua itu akan dicapai bila rumah sakit mau memperhatikan pentingnya pelayanan bagi pelanggan (customer service). Buruknya kualitas jasa (pelayanan) yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien dan keluarganya, akan menyebabkan mereka kecewa dan pergi meninggalkan rumah sakit (Saputra & Murti, 2020). Selain itu, mereka juga akan menceritakan keburukan jasa pelayanan rumah sakit tersebut kepada orang lain (word of mouth). Peningkatan jumlah keluhan pasien di dunia, pada National Health Service (NHS) juga ditemukan di United Kingdom (UK) pada tahun 2015 sampai 2016 terdapat 198.739 keluhan dan tahun 2016 sampai 2017 meningkat 9.676 (4,9%) menjadi 208.415 keluhan. Pada Hospital and Community Health Service (HCHS) total laporan komplain tertulis adalah 117.836 pada 2016-2017. Jumlah ini meningkat 1.656 (1,4%) dari tahun sebelumnya yaitu 116.180. Pada pelayanan kesehatan dasar di Inggris jumlah laporan komplain tertulis pada 2016-2017 adalah 90.579, meningkat 8.020 (9,7%) dibanding tahun sebelumnya yaitu 82.559. Komplain juga meningkat pada kategori pengobatan klinis, perilaku pemberi pelayanan dan komunikasi pada tahun 2015-2016 hingga 2016-2017 (Wilda et al., 2024).

Berdasarkan Workforce and Facilities, NHS Digital tahun 2017, terjadi peningkatan keluhan dari bulan Oktober 2015 hingga Maret 2017 di United Kingdom (UK). Keluhan tertinggi terjadi pada Desember 2016 yaitu 39,6% dan terendah terjadi pada November 2015 yaitu 9,55%. Laporan PAC (Patient Advisory Committees) di Swedia juga menerima sekitar 30.000 keluhan setiap tahunnya. Dalam empat tahun terakhir jumlahnya meningkat 17%. Meskipun terjadi peningkatan, keluhan tersebut kurang dari satu per seribu kunjungan pasien (Suhadi et al., 2019). Berdasarkan hal tersebut dan belum ada penelitian sebelumnya yang Pentingnya Ketepatan Penanganan Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, untuk itu tujuan penelitian ini untuk melakukan penelitian mengenai Pentingnya Ketepatan Penanganan Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

METODE

Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Rumkit Tk II Prof. dr.J.A.Latumeten. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien yang menggunakan layanan di Rumkit Tk. II Prof dr.J.A.Latumeten. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Random Sampling dan didapat 6 orang informan kunci untuk mendapatkan hasil penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 06-14 Oktober 2024. Adapun teknik - teknik yang di gunakan dalam, penelitian ini adalah secara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan yaitu analisa data kualitatif dengan membandingkan kenyataan yang terjadi di lapangan dengan teori yang ada dari Miles dan Huberman. Pengolahan data dimulai dari reduksi data, penyajian data, hingga menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang penanganan keluhan pasien rawat di Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten telah diuraikan secara mendalam. Melalui metode deskriptif Kualitatif, menggali data dari wawancara dan observasi langsung di lokasi penelitian. Peneliti melakukan wawancara dengan 6 informan: HRD, bagian Rawat Inap, bagian pengaduan,perawat, Rawat jalan dan humas marketing. Dari hasil Analisa dalam penelitian ini didapatkan beberapa aspek yang mempengaruhi ketepatan penanganan komplain dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Keluhan yang terjadi pada Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten

Hasil wawancara mendalam dengan para informan menggambarkan bahwa keluhan pada rawat inap di Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten merupakan ekspresi ketidakpuasan terhadap layanan yang disediakan oleh rumah sakit. Keluhan tersebut sering kali muncul akibat kurangnya responsivitas perawat dalam menanggapi kebutuhan pasien, terutama karena keterbatasan sumber daya manusia (SDM) di ruangan. Faktor lain yang menyebabkan keluhan meliputi jadwal dokter yang tidak sesuai dan fasilitas yang kurang memadai. Informasi dari wawancara mendalam menunjukkan bahwa ada beberapa keluhan umum yang sering muncul. Beberapa pasien merasa tidak puas dengan responsivitas perawat terhadap permintaan mereka, seperti keterlambatan dalam pemberian tindakan medis atau kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pasien. Meskipun demikian, rata-rata pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten, dan rumah sakit secara rutin mengumpulkan umpan balik dari pasien untuk terus meningkatkan pelayanannya.

Informan 1 “Untuk dirawat inap keluhannya ada dari ruangan, karena ruangan terbatas atau penuh. Keluhan dalam sisi perawat itu pasti ada namun keluhan tersebut dapat dibilang minim ya, paling mengenai perawat yang kurang tanggap atas permintaan pasien, ya intinya sering telat dalam melakukan tindakan yang dibutuhkan pasien, Rata – rata pasien merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh RS kita Karena setiap pasien pulang pihak rumah sakit mewajibkan mengisi kuisisioner, selain kuisisioner petugas pelayanan RS setiap hari berkeliling untuk menanyakan kepada tenaga kesehatan tentang kepuasan pelayanan yang diberikan kepada pasien apakah ada perbedaan antara pasien BPJS dan juga pasien umum”

Informan 4 “Kalo standarnya keluhan dirawat inap itu ada berbagai macam yah, iya ambil yang paling sering terjadi, biasanya ada keluhan penanganan Peneliti juga menanyakan kepada informan mengenai keluhan yang sama masih”.

Hasil Analisa dengan beberapa Teknik telah ditemukan pihak rumah sakit, termasuk perawat, selalu memberikan solusi ketika menghadapi keluhan, menunjukkan respon yang positif dalam upaya memprioritaskan kepuasan pasien. Meskipun demikian, terdapat kelemahan dalam sistem penyampaian

keluhan, dimana Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten, tidak memiliki tata cara khusus atau alur yang jelas dalam penanganan keluhan pasien. Pasien cenderung mengeluh langsung kepada perawat, dan jika keluhan tersebut tidak dapat langsung diatasi, akan disampaikan kepada bagian penanganan keluhan.

Dalam upaya untuk meningkatkan sistem penanganan keluhan, rumah sakit telah menggunakan Barcode pengaduan sebagai salah satu sarana penyampaian keluhan pasien. Namun, penelitian menemukan bahwa penilaian yang diberikan oleh pasien melalui aplikasi tersebut belum mencakup semua aspek pelayanan yang ada di rumah sakit. Selain itu, terdapat juga pemberian umpan balik yang bervariasi dan dapat membantu identifikasi area-area yang perlu diperbaiki. Hasil penelitian diatas sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Nurul Fuada Dkk (2022). Dalam studi tersebut dijelaskan bahwa adanya keluhan terjadi dikarenakan pelayanan dan fasilitas rumah sakit yang kurang memuaskan. cara penyampaian keluhan pasien dilakukan dengan cara langsung dan tidak langsung. Sedangkan berdasarkan research GAP penelitian yang di angkat pada latar belakang dilakukan oleh Sapriyana dan Supriyadi (2023) menjelaskan bahwa masih terjadi keluhan yang sama sehingga penanganannya belum berpengaruh signifikan.

Penanganan Keluhan Pasien

Dalam hasil wawancara mendalam dengan berbagai informan yang terlibat dalam proses penanganan keluhan pasien di Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten, peneliti menilai adanya 5 aspek penting, dimana aspek tersebut saling berhubungan, berikut hasil wawancara beserta aspeknya:

Prosedur Pengaduan

Informan 1 *“prosedur penanganan keluhan di Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten sudah sesuai dengan standar manajemen. Keluhan langsung diinputkan untuk dilakukan pelaporan, dan jumlah pengaduan dalam sebulan relatif minim”*

Informan 3 *“keluhan dibahas dalam rapat rutin setiap minggu untuk memberikan solusi yang langsung diimplementasikan oleh unit terkait.*

Pada prosedur pengaduan informan memberikan informasi bahwa proses penanganan keluhan sudah sesuai dan terstruktur juga melibatkan seluruh pegawai di Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten. Dalam melakukan penanganan keluhan Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten, Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten selalu menyelenggarakan rapat rutin setiap minggu untuk mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi secara langsung. Hasil Analisa dinyatakan bahwa Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten telah memiliki prosedur yang terstruktur untuk menangani keluhan pasien. Prosedur tersebut mencakup penerimaan keluhan, validasi data, pelaporan, rapat internal mingguan, dan implementasi solusi. Prosedur ini sejalan dengan penelitian lain yang menyoroti pentingnya prosedur yang jelas dalam penanganan keluhan untuk memastikan respons yang cepat dan efektif. Fuada Dkk (2022) menjelaskan prosedur penerimaan keluhan pelanggan sebagai berikut: petugas mendengarkan keluhan tanpa memotong, mengkonfirmasi kembali keluhan, meminta maaf atas keluhan, memberikan waktu penanganan, dan membuat hasil keluhan untuk dibahas lebih lanjut.

Cara Menangani Pengaduan

Tindakan yang dilakukan untuk mengatasi pengaduan dari hasil wawancara didapatkan :

Informan 5 *“Kami memberikan pengertian kepada pasien, dan untuk keluhan yang lebih besar, kami serahkan langsung kepada manajemen. Kami bekerja sama dengan manajemen untuk mencari solusi, dan mencari tahu kronologi keluhan bersama-sama”.*

Informan 2 *“Dalam menangani keluhan pasien, kami pastikan menerima keluhan dengan baik dan memberikan penjelasan.”*

Berdasarkan Hasil wawancara dengan semua informan tentang penanganan keluhan pasien, dinyatakan bahwa penanganannya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan di Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Prosedur atau langkah yang dilakukan mencakup penulisan keluhan, identifikasi, validasi, dan pembahasan solusi dalam rapat internal mingguan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Saputri pada jurnal Fuada Dkk (2022) menjelaskan bahwa penanganan keluhan pasien dimulai dari tahap menyampaikan permohonan maaf kepada pasien, menjelaskan penyebab utama terjadinya keluhan pelanggan, menawarkan solusi terhadap keluhan pelanggan, mengkonfirmasi ulang kesediaan pelanggan menerima solusi yang ditawarkan, menawarkan alternative solusi penanganan keluhan pelanggan dan menyampaikan ucapan terima kasih terhadap kesediaan pelanggan.

Keterlibatan Karyawan

Berikut hasil Analisa oOrang-orang yang berperan dalam penanganan keluhan complain di Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten :

Informan 1 *“Kalo penanganan keluhan semua orang dirumah sakit wajib bertanggung jawab, misalnya keluhannya tentang pelayanan sikap security nah itu misalnya kalau ada itu akan dibahas di rapat rutin untuk dapat diminimalisir keiluhann pasien”*

Berdasarkan Hasil wawancara dengan semua informan tentang penanganan keluhan, dapat disimpulkan bahwa seluruh staf Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten terlibat, dengan peran utama dimainkan oleh perawat, bidan, dokter, dan manajemen. Keterlibatan seluruh karyawan dalam menangani keluhan mencerminkan komitmen Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sejalan dengan penelitian oleh Arief Budi Rahardi (2019) menyoroti pentingnya keterlibatan karyawan dalam penanganan keluhan. Rumah sakit melibatkan berbagai posisi seperti kepala ruang rawat jalan, ruang rawat inap, customer service, humas, dan kepala bidang pelayanan medis dalam menghadapi keluhan. Setiap bidang memiliki prosedur dan mekanisme tersendiri dalam menangani keluhan yang diterima.

Pelatihan Pengaduan

Sebagai bentuk peningkatan kapasitas service excellent karyawan dalam penanganan komplain dilakukan Analisa pelatihan pengaduan dengan hasil wawancara sebagai berikut :

Informan 1 *“Untuk pelatihan ada yah”...*

Berdasarkan Hasil wawancara dengan semua informan menunjukkan bahwa setiap bagian di Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten menjalankan pelatihan service excellent dan komunikasi efektif. Pelatihan ini diadakan setidaknya sekali dalam tiga bulan atau satu kali dalam setahun. Pelatihan yang teratur membantu meningkatkan keterampilan karyawan dalam menangani keluhan pasien dan memperkuat pelayanan yang ramah dan efektif. Penelitian oleh Waine dkk (2020) menunjukkan bahwa manajemen Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten telah membentuk unit khusus untuk menangani keluhan. Seluruh staf telah dilatih dalam komunikasi efektif dan keahlian frontliner, termasuk perawat dan staf lainnya.

Lama Pengaduan

Analisa selanjutnya ditekankan pada waktu atau lama pengaduan. Berikut hasil wawancara tentang lama pengaduan complain:

Informan 5 “*Kita usahakan secepat mungkin yah, jadi nggalebih dari berhari – hari gitu, jadi hari itu harus selesai, tapi sebisa mungkin kurang dari waktu sejam untuk menyelesaikannya*”

Berdasarkan Hasil wawancara dengan semua informan menunjukkan bahwa lamanya penyelesaian keluhan tergantung pada tingkat keparahan keluhan. Keluhan ringan biasanya diselesaikan dalam waktu 24 jam, keluhan sedang dalam waktu 3 hari, dan keluhan berat dalam waktu 7 hari. Penelitian yang dilakukan oleh waime dkk (2020) menjelaskan bahwa response time dalam penanganan keluhan yang baik dapat di tangani dalam waktu 1 x 24 jam. hal ini ditunjukkan di dalam penelitiannya bahwa menunjukan respon timenya mencapai 95%.

Dapat disimpulkan bahwa Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten telah memiliki prosedur yang terstruktur untuk menangani keluhan pasien. Dengan melibatkan seluruh karyawan, melakukan pelatihan secara berkala, dan menyelesaikan keluhan dengan cepat dan efektif, Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan pasien. Evaluasi rutin terhadap proses penanganan keluhan dan implementasi perbaikan yang diperlukan akan menjadi langkah berikutnya untuk memastikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

Kendala pada Penanganan Keluhan

Analisa keterbatasan atau kendala dalam penanganan keluhan dari hasil wawancara menyatakan :

Informan 6 “*Seperti contoh untuk pasien yang marah-marah atau salah paham biasanya itu mereka masuk dengan BPJS namun keluarnya dengan UMUM, karena BPJS nya gagal tidak bisa diaktifkan sehingga pasien harus menggunakan umum atau bayar, namun pasien tidak sanggup untuk membayar dan BPJSnya tidak selesai pasien yang masuk dengan BPJS tapi masih harus beli obat*”

Hasil wawancara dengan informan mengenai kendala menunjukkan adanya kesalahpahaman dalam komunikasi antara penjelasan dan pemahaman. Hasil penelitian mengenai kendala dalam penanganan keluhan pasien di Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten menyoroti masalah utama yang disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang efektif dan perbedaan bahasa. Bahasa merupakan alat utama dalam interaksi, namun perbedaan bahasa antara dokter atau perawat dengan pasien seringkali menyebabkan kesalahpahaman dalam penjelasan atau informasi yang disampaikan. Kendala-kendala yang timbul akibat masalah komunikasi dapat menghambat penanganan keluhan dengan serius. Ketidakjelasan dalam menerima keluhan, kesalahpahaman, keterlambatan dalam merespons, kurangnya informasi, dan kurangnya komunikasi yang terbuka dan transparan adalah beberapa dampak negatif yang muncul akibat masalah komunikasi dalam penanganan keluhan. Ketika komunikasi tidak efektif, tanggapan terhadap keluhan bisa menjadi tidak tepat atau terlambat, meningkatkan risiko ketidakpuasan dan frustrasi bagi pasien (Mulyana, M, & Hilmawan, 2021).

Penanganankeluhan pelanggan tidak hanya sekedar menghendaki penyelesaian, tetapi juga faktor keadilan baik keadilan prosedural (berhubungan dengan proses pengambilan keputusan), keadilan interaksional (berhubungan dengan perlakuan interpersonal yang diterima pelanggan selama prosedur pengaduan), dan keadilan distributif (berhubungan dengan hasil keputusan) (Suhadi et al., 2019). Menurut Sujarwo & Subekti, (2019) proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Sumber masalahperlu dibatasi, ditindaklanjuti, dan diupayakan agar dimasa mendatang tidak timbul masalah

yang sama. Manajemen komplain merupakan sebuah ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang metode atau strategi dalam menangani dan mengelola keluhan konsumen (Rahmayani et al., 2024). Manajemen Komplain adalah bentuk penanganan atau penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan atau mengatasi sanggahan atau reaksi ketidakpuasan atau ketidaksetujuan konsumen terhadap kegiatan – kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan tersebut (Dewi, 2020).

Berikut beberapa dimensi penanganan komplain menurut Ginting et al., (2024) antara lain *visibility* dimana perlu memiliki dan menyiapkan jalur komplain (*customer service* atau bagian lain yang berinteraksi dengan pelanggan, *telp* atau *call centre*, email, web, kotak saran) agar pelanggan bisa menghubungi langsung tanpa menghubungi pihak lain. Dimensi kedua yaitu *accessibility* yang mana ada cara mudah dan cepat dalam mengakses jalur komplain. Dimensi ketiga *responsiveness*, perlu adanya ketanggapan pihak perusahaan untuk merespon komplain pelanggan yang masuk dengan baik, cepat dan tepat. Dimensi *fairness* dan Objektif yang kemudian apakah kita telah membuat langkah-langkah untuk menindaklanjuti komplain tersebut dengan di dasari prinsip adil dan jujur, baik dari sisi hasil, prosedur maupun interaksinya. Dimensi *customer focus approach* melihat apakah semua aktifitas, prosedur, sikap dan perilaku saat penanganan komplain sudah ditujukan kepada kepuasan pelanggan untuk itu perlu keterlibatan semua pihak di perusahaan dan terakhir ada dimensi *continuous improvement* yang menganggap setiap komplain pelanggan sebagai sumber *improvement* atau perbaikan. Jadikan sebagai bahan pembelajaran, belajar dari pengalaman yang dahulu untuk menjadi pelajaran dimasa datang.

Melihat hasil penelitian telah ada input sistem penanganan komplain di rumah sakit yang sesuai dengan teori yang ada, dimana terdiri dari dimensi komitmen, fasilitas, sumber daya manusia, pembelajaran dan perlu adanya pedoman. Hasil Analisa menunjukkan komitmen rumah sakit dalam menangani komplain ditunjukkan dengan penanganan komplain yang dilakukan secara responsive. Komplain fasilitas salah satunya terjadi pada akses yang mudah dan relatif tidak mahal dimana pasien dengan mudah menyampaikan keluhan dan mendapat perhatian dari rumah sakit akan terlaksana dengan baik jika ada fasilitas yang memadai. Fasilitas yang disediakan rumah sakit berupa kotak saran, formulir kritik saran, media komunikasi telephone, laman facebook dan penyediaan sebuah ruangan khusus untuk pasien komplain. Selain itu dalam penanganan komplain diperlukan sumber Daya Manusia (*resources*) yang cakap (Fadilla & Setyonugroho, 2021). Melihat hal tersebut maka diperlukan pelatihan merupakan salah satu strategi yang dilakukan untuk mengembangkan SDM yang ada disamping sebagai program yang dapat mengasah kemampuan seseorang untuk dapat menjadi lebih trampil mampu melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya. Pelatihan pelaporan sebagai bentuk tanggung jawab dalam memberikan informasi yang sangat penting untuk menganalisis dan memberikan rekomendasi juga perlu dilakukan. Hal penting lainnya yaitu perlu adanya pedoman penanganan komplain adalah SOP (Standar Operasional Prosedur) yang menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil oleh petugas untuk mengimplementasikan tujuan kebijakan penanganan pengaduan dan menanggapi keluhan.

Proses penanganan komplain dilakukan dengan menerima, mengkaji, menginvestigasi dan penyelesaian masalah komplain. Penerimaan dimulai dari petugas atau staf biasanya didatangi secara langsung oleh pasien atau keluarga. Yang pertama dilakukan petugas dalam menerima keluhan adalah mengucapkan salam, menanyakan masalah apa yang dikeluhkan mendengarkan dan bersikap terbuka serta mengucapkan permintaan maaf dan terima kasih. Langkah selanjutnya adalah melakukan pencatatan dengan mengisi form dan tanda terima (Wilda et al., 2024). Pengkajian komplain dilakukan dengan mengkaji keluhan dilakukan petugas untuk mengidentifikasi masalah dengan menanyakan masalah apa yang dikeluhkan, mencari tahu apa yang diinginkan, atau apa yang diyakini dilakukan untuk mengklarifikasi alasan pengaduan dan dapat membantu menentukan respon yang sesuai.

Selanjutnya melakukan investigasi sebagai upaya petugas melihat kronologi masalah, unit mana yang dikomplain. Tujuan dari investigasi penanganan komplain adalah untuk mendapatkan data dan informasi yang cukup sehingga mampu memutuskan tindakan yang tepat untuk penyelesaian masalah keluhan. Tahap akhir yaitu penyelesaian, dimana tujuan akhir dari penyelesaian komplain adalah pasien merasa puas. Kepuasan pasien komplain ditandai dengan adanya kesepakatan diantara kedua belah pihak atas informasi yang disampaikan. Terkair waktu penyelesaian keluhan menurut Saputra & Murti, (2020) terdapat standar waktu pengaduan yang dinilai dari 3 level keluhan. Pada level keluhan ringan waktu penanganan yang dibutuhkan 1x 24 jam, pada level sedang waktu yang dibutuhkan 3x24 jam dan terakhir yaitu level berat membutuhkan waktu ≥ 5 hari.

Permasalahan komplain dirumah sakit memiliki tingkatan yang berbeda- beda, mulai dari komplain yang sifatnya ringan atau segera bisa tertangani sampai masalah komplain yang berhubungan dengan nyawa pasien atau keselamatan. Rumah sakit harus menjelaskan bagaimana pasien dapat mengajukan keluhan tentang dimana mereka dapat melaporkan dan penjelasan dari penanganan masalah yang mereka hadapi. Sebisa mungkin proses keluhan dipermudah bagi semua pasien yang komplain (Suhadi et al., 2019). Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang penanganan keluhan pasien rawat di Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten telah diuraikan secara mendalam. Penanganan Keluhan Pasien Dalam hasil wawancara mendalam dengan berbagai informan yang terlibat dalam proses penanganan keluhan pasien di Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten, telah didapatkan adanya 5 aspek penting yang perlu diperhatikan dalam penanganan pengaduan dimana aspek tersebut saling berhubungan, berikut aspeknya yang ditemukan a) Prosedur Pengaduan b) Cara Menangani Pengaduan c) Keterlibatan Karyawan, d) Pelatihan Pengaduan e) Lama Pengaduan. Dapat disimpulkan bahwa Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten telah memiliki prosedur yang terstruktur untuk menangani keluhan pasien. Dengan melibatkan seluruh karyawan, melakukan pelatihan secara berkala, dan menyelesaikan keluhan dengan cepat dan efektif, Rumkit Tk. II Prof dr. J.A.Latumeten berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan pasien. Evaluasi rutin terhadap proses penanganan keluhan dan implementasi perbaikan yang diperlukan akan menjadi langkah berikutnya untuk memastikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

Terkait kendala dalam penanganan Keluhan terjadi akibat salah persepsi akibat kurangnya komunikasi yang efektif dan perbedaan bahasa. Bahasa merupakan alat utama dalam interaksi, namun perbedaan bahasa antara dokter atau perawat dengan pasien seringkali menyebabkan kesalahpahaman dalam penjelasan atau informasi yang disampaikan. Kendala-kendala yang timbul akibat masalah komunikasi dapat menghambat penanganan keluhan dengan serius. Ketidakjelasan dalam menerima keluhan, kesalahpahaman, keterlambatan dalam merespons, kurangnya informasi, dan kurangnya komunikasi yang terbuka dan transparan adalah beberapa dampak negatif yang muncul akibat masalah komunikasi dalam penanganan keluhan. Ketika komunikasi tidak efektif, tanggapan terhadap keluhan bisa menjadi tidak tepat atau terlambat, meningkatkan risiko ketidakpuasan dan frustrasi bagi pasien (Sulistiyowati, 2018).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa didapatkan adanya 5 aspek penting yang perlu diperhatikan dalam penanganan pengaduan dimana aspek tersebut saling berhubungan, antara lain a) Prosedur Pengaduan b) Cara Menangani Pengaduan c) Keterlibatan Karyawan, d) Pelatihan Pengaduan e) Lama Pengaduan. Sebagai upaya meningkatkan citra rumah sakit dan meningkatkan kepuasan pelanggan maka penting untuk menerapkan ketepatan penanganan komplain dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, A. (2020). *Manajemen pelayanan kesehatan Islami : Pelayanan Berfokus Pasien dan Safety (I)*. New Elmatara.
- Fadilla, N. M., & Setyonugroho, W. (2021). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi: Mini Literature Review. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(1), 357–374.
- Ginting, J. B., Suci, T., & Purba, M. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Penanganan Keluhan Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Royal Prima Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(1), 35–42. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v8i1.4752>
- Prayitno, D. (2020). Analisis Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Umum Swasta X Di Temanggung Menurut Persepsi Konsumen. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi (JBMA)*, VII(1), 83–110.
- Rahmayani, N., Mahrizal, & Abdullah, H. (2024). Dampak Dari Nilai Nasabah Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Mafebis*, 2(2), 57–70. <https://doi.org/10.47647/MAFEBIS.v2i2.590>
- RSUD dr Gunawan Mangunkusumo Kabupaten Semarang. (2024). *Panduan Penanganan Pengaduan Pelayanan Pasien dan atau Keluarganya*. RSUD dr Gunawan Mangunkusumo. <http://rsgmambarawa.semarangkab.go.id/v2/asset/files/28PENANGANAN-PENGADUAN.pdf>
- Saputra, F. E., & Murti, M. N. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi kegagalan jasa di rumah sakit raflesia bengkulu dan dampaknya pada perilaku komplain pasien. *The Manager Review E-Journal UNIB*, 69–82.
- Suhadi, Maidin, A., Palutturi, S., Bahar, B., Nurmaladewi, & Astuty, E. (2019). Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara. *JURNAL MKMI*, 15(4), 400–407. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30597/mkmi.v15i4.7894>
- Sujarwo, M., & Subekti, S. (2019). Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit. *Jurnal MONEX*, 8(1). <https://doi.org/10.30591/monex.v8i1.1273>
- Sulistiyowati, W. (2018). Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya. In S. B. Sartika & M. T. Multazam (Eds.), *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Pertama, Vol. 5, Issue 1). UMSIDA Press. <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatiapress.com/hpjournal/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseysociety.com/downloads/reports/Educa>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (1999). <https://jdih.esdm.go.id/storage/document/UU081999.pdf>
- Wilda, S., Manurung, K., Sitorus, M. E. J., Nababan, D., & Tarigan, F. L. (2024). Keluhan Pasien tentang Ketidaktersediaan Obat Studi Kualitatif di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 4961–4974.

