

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan paripurna merupakan hal utama di rumah sakit dan unit kesehatan pada era globalisasi. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pasien sangat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dari seluruh sumber daya manusia rumah sakit. Penyedia layanan kesehatan harus lebih fokus pada kepuasan pasien, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan pasien, akan menimbulkan keluhan kepada rumah sakit. Sebagai perusahaan jasa yang baik maka pihak rumah sakit wajib menangani keluhan (*complaint handling*) tersebut dengan baik sehingga konsumen merasa ada perbaikan dari ketidakpuasan konsumen terhadap jasa (Nugraha, 2012). Oleh karena itu apabila ada pelanggan yang mengeluh, hal ini menjadi momentum yang baik karena memberikan kesempatan kepada organisasi untuk melakukan pemulihan jasa (*service recovery*). Pelanggan yang mengeluh bisa menjadi pelanggan yang loyal apabila organisasi dapat menangani keluhan tersebut dengan baik (Cannie, 1994).

Menurut Daryanto dan Setyabudi, (2014 : 32) “Komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk”. Menurut Tjiptono umumnya pelanggan yang tidak puas pada sebuah jasa dan menyampaikan keluhan tidaklah sebanyak pada

kasus ketidakpuasan terhadap barang. Sehingga komplain dari pelanggan yang tidak puas akan berpengaruh pada loyalitas. Keluhan atau komplain dari pelanggan harus diterima suatu perusahaan sebagai sebuah hadiah, tidak terkecuali rumah sakit baik itu kepemilikan pemerintah maupun swasta. Dengan adanya keluhan maka rumah sakit dapat terus melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Besar atau kecilnya suatu keluhan bila tidak dikelola dengan cepat dan baik akan berdampak kepada citra rumah sakit itu sendiri. Dengan adanya keluhan (*complaint*), rumah sakit dapat introspeksi diri untuk mengetahui kekurangannya. Penanganan keluhan perlu dilakukan secara efektif, agar keluhan tersebut dapat diselesaikan secara cepat dan akurat.

Menurut Abdurahmat (2003 : 92) “Efektif adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya”. Melalui sistem penanganan keluhan yang efektif dan responsif, pasien tidak segan untuk menyampaikan keluhannya karena mereka tahu pasti bahwa keluhan itu akan ditindaklanjuti. Kecepatan dan penanganan keluhan merupakan hal yang krusial, ketidakpuasan bisa semakin besar apabila keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Keefektifan penanganan keluhan dapat diketahui dengan empat aspek menurut (Tjiptono, 2008) yaitu empati terhadap pelanggan yang marah (unit *customer service* harus selalu sabar dalam menghadapi pelanggan), kecepatan dalam penanganan keluhan (kecepatan penanganan merupakan salah satu kunci penanganan keluhan

yang efektif), kewajaran atau ketidakadilan dalam memecahkan keluhan (rumah sakit harus memberikan layanan pengaduan yang adil kepada semua pelanggan), dan kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan (pelanggan mudah untuk menyampaikan keluhannya). Dampak apabila rumah sakit gagal menangani keluhan yaitu kehilangan kepercayaan pelanggan, *negative campaign*, kehilangan kesempatan untuk menarik pelanggan baru, *high cost and huge effort*, citra perusahaan bisa habis, dan perusahaan dapat kehilangan penghasilan.

Berdasarkan data yang didapat dari beberapa jurnal, di Rumah Sakit Bahteramas, RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata, dan RSUD Mayjen H.A Thalib menunjukkan bahwa pelaksanaan penanganan keluhan (*complaint*) pasien pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut belum seluruhnya efektif, masih mengalami permasalahan meliputi adanya hambatan penanganan keluhan, ketidakjelasan informasi penanganan keluhan, kurangnya simpati petugas, kurangnya solusi penanganan keluhan, dan jumlah masyarakat yang memanfaatkan media yang telah disediakan untuk menyampaikan kritik atau keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh manajemen rumah sakit. Dengan demikian perlu dilakukan penelitian lebih dalam untuk mengetahui bagaimana efektivitas penanganan keluhan pasien pelayanan kesehatan dengan menggunakan pendekatan *Literature Review*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana efektivitas penanganan keluhan pasien di Rumah Sakit?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui efektivitas penanganan keluhan pasien di Rumah Sakit.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Menilai efektivitas penanganan keluhan pasien di Rumah Sakit dengan aspek *emphaty*.
2. Menilai efektivitas penanganan keluhan pasien di Rumah Sakit dengan aspek *responsiveness*.
3. Menilai efektivitas penanganan keluhan pasien di Rumah Sakit dengan aspek *fairness*.
4. Menilai efektivitas penanganan keluhan pasien di Rumah Sakit dengan aspek *accessible*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini digunakan untuk meneliti tugas akhir, skripsi sebagaimana memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah Sakit di STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

#### **1.4.2 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo**

Sebagai bahan referensi pembelajaran serta meningkatkan wawasan dan pengetahuan mahasiswa sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten di bidang kesehatan.