

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Definisi Rumah Sakit**

Pengertian rumah sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 (Pasal 1 ayat 1) yaitu rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pengertian rumah sakit menurut WHO (*World Health Organization*) yaitu rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

##### **2.1.2 Fungsi Rumah Sakit**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit dalam pasal 5, rumah sakit mempunyai fungsi:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan;

## **2.2 Mutu Pelayanan Kesehatan**

### **2.2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan**

Manajemen mutu menurut juran dalam Bustama (2011), dilaksanakan menggunakan tiga proses manajerial atau “Trilogi Juran”, yaitu :

- a. Perencanaan mutu adalah kegiatan pengembangan dan proses yang diperlukan untuk memuni kebutuhan konsumen.
- b. Pengendalian mutu adalah proses pengawasan yang dilakukan karyawan itu sendiri dalam menjalankan proses kegiatan untuk mencapai tujuan produk/jasa pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

- c. Peningkatan mutu adalah sarana untuk meningkatkan produk/jasa yang dapat bersaing di pasar dengan mengurangi tingkat kesalahan pada mutu produk/jasa.

### **2.2.2 Dimensi Mutu**

Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2011).

Berikut enam dimensi mutu kualitas layanan menurut WHO (2006) :

- a. Dimensi Efektivitas

Hidayat dalam Rizky (2011 : 1) mendefinisikan bahwa : Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Handoko (2003) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan untuk menentukan tujuan yang telah ditentukan. Menurut Siagian, Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian suatu tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian, yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksud supaya karyawan atau petugas dalam pelaksanaan pencapaian sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mumpuni menjembantani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, yang berarti pada hakekatnya memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan dengan tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Selanjutnya Steers, Richard M (1985) mengemukakan 5 kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan ber laba
5. Pencarian sumber daya

b. Dimensi Efisien

Dimensi efisien yaitu memberikan perawatan kesehatan dengan cara memaksimalkan penggunaan sumber daya dan menghindari pemborosoan sumber daya kesehatan sangat terbatas.

c. Dimensi Akses

Dimensi akses yaitu layanan kesehatan harus dapat dicapai oleh semua masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi, dan bahasa.

d. Dimensi dapat diterima/berpusat pada pasien

Dimensi dapat diterima/berpusat pada pasien memberikan perawatan kesehatan yang mempertimbangkan preferensi dan aspirasi penggunaan layanan perorangan dan budaya masyarakat mereka.

e. Dimensi Adil

Dimensi adil adalah memberikan perawatan kesehatan yang tidak membedakan kualitasnya karena karakteristik pribadi seperti jenis kelamin, ras, etnisitas, lokasi geografi, atau status sosial ekonomi.

f. Dimensi Keamanan

Dimensi keamanan adalah layanan kesehatan harus aman, baik bagi pasien, bagi pemberi layanan, maupun bagi masyarakat sekitarnya.

## **2.3 Penanganan Keluhan**

### **2.3.1 Definisi keluhan**

Alasan adanya keluhan adalah ketidakpuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan atau tidak sesuai dengan harapan mereka. Menurut Rosadi (2004 : 56) keluhan pelanggan merupakan ungkapan dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Menurut Tjiptono dalam (Darmajaya : 2016) berpendapat keluhan atau *complaint* bisa diartikan sebagai ungkapan atau rasa kekecewaan organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, diantaranya kotak saran, formulir pelanggan, saluran telepon khusus, *website*, kartu komentar, survey kepuasan pelanggan dan *customer exit surveys*. Situasi ini dikenal isitilah "*Recovery Paradox*". Menurut Bell dan Luddington (2016 : 78), keluhan pelanggan (*customer complaint*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada organisasi yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan.

### **2.3.2 Penyebab Terjadinya Keluhan**

Menurut Kurnia (2002), secara garis besar penyebab keluhan pelanggan dapat dikelompokkan menjadi beberapa sumber, yaitu:

1. Aspek lingkungan fasilitas fisik (*physical environment*), terciptanya suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.
2. Aspek fisik (*physical good*)
3. Aspek manusia dan pelayanan (*service and personel*), perilaku personal yang kurang memuaskan sehingga layanan proses pelanggan dalam menikmati jasa tidak memuaskan.
4. Aspek pengharapan (*expectation*), dimana timbul ketidaksesuaian antara harapan yang diinginkan dengan kenyataan yang diperoleh.

Sedangkan menurut Soeharto A. Majid (2009 : 149) berpendapat Bahwa beberapa hal yang menyebabkan terjadinya keluhan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diharapkan dari kita tidak seperti yang mereka harapkan.
2. Mereka diacuhkan, misalnya dibiarkan menunggu tanpa penjelasan.
3. Tidak ada yang mau mendengarkan.
4. Seseorang berlaku tidak sopan atau tidak membantu terhadap mereka.
5. Tidak ada yang mau bertanggung jawab untuk suatu kesalahan.
6. Ada kegagalan komunikasi, dan lain-lain.

### **2.3.3 Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan**

Setiap organisasi harus memperhatikan penanganan keluhan, karena penanganan keluhan yang efektif dapat mengubah ketidakpuasan pelanggan menjadi rasa puas terhadap jasa yang diberikan. Menurut (Ani, 2012) Manajemen penanganan komplain yang efektif membutuhkan prosedur yang jelas dan terstruktur dengan baik agar dapat menyelesaikan masalah serta didukung oleh sumber daya dan infrastruktur yang memadai agar dapat kinerja kerja yang memuaskan.

Menurut (Tjiptono, 2008) terdapat empat aspek dalam menangani keluhan atau *complaint* pelanggan yang efektif yaitu:



1. Empati terhadap pelanggan yang marah (*emphaty*)

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi dan marah, organisasi perlu bersikap empati, karena bila tidak situasi yang terjadi akan bertambah runyam.

2. Kecepatan dalam penanganan keluhan (*responsiveness*)

Kecepatan merupakan hal terpenting dalam penanganan keluhan. Keluhan harus segera ditanggapi, apabila keluhan tidak secara cepat ditanggapi maka rasa tidak puas pelanggan akan semakin meningkat.

3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan (*fairness*)

Perusahaan harus memberikan perlakuan yang sama terhadap pengaduan yang disampaikan.

4. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan (*accessible*)

Kemudahan sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya tentang pelayanan yang telah diterimanya.

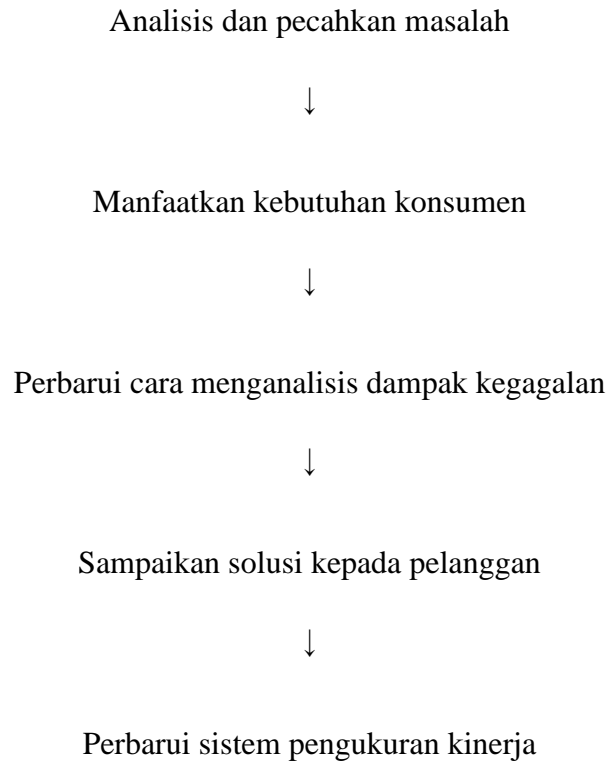
Tujuh langkah manajemen keluhan yang didasarkan oleh Deming Cycle atau Siklus Deming (Bosch, B. G, 2005) adalah sebagai berikut:

Dokumentasikan keluhan pelanggan



Terjemahkan dalam masalah dan kebutuhan pelanggan





Manajemen penanganan keluhan yang efektif membutuhkan prosedur yang jelas dan terstruktur dengan baik agar dapat menyelesaikan masalah. Penanganan keluhan yang efektif memiliki dua kata kunci yaitu kecepatan penanganan atas keluhan dan penyelesaian keluhan. Beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh pelaksana penanganan keluhan agar penanganan keluhan tersebut secara efektif menurut Barlow & Moller (1996) yaitu :

1. Mengucapkan terima kasih;
2. Menjelaskan betapa kita menghargai keluhannya;
3. Meminta maaf untuk kesalahan yang kita perbuat;

4. Berjanji untuk melakukan sesuatu terhadap keluhan/masalah tersebut secepatnya;
5. Menanyakan mengenai informasi yang diperlukan;
6. Mengoreksi kepuasan pasien;
7. Memeriksa kepuasan pasien;
8. Mencegah kesalahan yang akan datang

#### **2.3.4 Manfaat Penanganan Keluhan**

Menurut (Tjiptono, 2008), manfaat dari penanganan keluhan secara efektif antara lain:

1. Penyedia jasa mendapatkan kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa.
2. Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif.
3. Penyedia jasa bisa memahami aspek-aspek layanan yang perlu dibenahi dalam rangka memuaskan pelanggan.
4. Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya.
5. Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan layanan berkualitas lebih baik.

#### **2.4 Ringkasan Sumber Pustaka**

Beberapa literatur atau sumber pustaka yang memiliki kesamaan tema atau topik yang penulis baca yaitu sebagai berikut :

1. Judul : Analisis Hubungan Mutu Pelayanan dan Manajemen Penanganan Keluhan dengan Kepuasan Pasien di RSUD S.

Ditulis oleh : Edison

Universitas : STIKES Syedza Saintika Padang

Bentuk : Elektronik (online)

Jenis : Jurnal

Vol, Nomor : Vol. 9 No. 1 (2018)

Issue & Tahun

URL

[:http://jurnal.syedzasaintika.ac.id/index.php/medika/article/view/148](http://jurnal.syedzasaintika.ac.id/index.php/medika/article/view/148)

Abstrak :

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kinerja rumah sakit dan kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Berdasarkan data mutu pelayanan dan efisiensi pelayanan serta tingkat keberhasilan di RSUD S dapat dijelaskan tingkat pemanfaatan sarana pelayanan masih kurang dan kinerja kurang baik.

Indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh yaitu 43,78 berada pada kategori cukup baik, tetapi pada tahun 2016 menurun menjadi 40,18.

Tujuan: untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan dan manajemen penanganan keluhan dengan kepuasan pasien di RSUD S.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan

pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dengan *consecutive sampling*. Hasil: Lebih dari sebagian kecil responden (9,4%) menyatakan mutu pelayanan kurang baik. Kurang dari separuh responden (29,2%) menyatakan manajemen penanganan kurang baik. Kesimpulan: Terdapat hubungan mutu pelayanan dan manajemen penanganan keluhan dengan kepuasan pasien.

2. Judul : Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang

Ditulis oleh : krisantus Lou Musu, Chriswardani Suryawati, Hardi Warsono

Universitas : Diponegoro

Bentuk : Elektronik (online)

Jenis : Jurnal

Vol, Nomor : Vol. 8 No. 1 (2020)

Issue & Tahun

URL

[:https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/25411](https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/25411)

Abstrak:

Pasien berhak mengajukan komplain jika merasa hak sebagai pasien sebagaimana ditentukan dalam hukum tidak dihormati. Penanganan komplain menjadi sebuah alur penting ketika produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan nilai yang diharapkan pelanggan karena tidak ada

satupun produk baik barang dan jasa tanpa ada kelemahan. Komplain yang ditangani oleh rumah sakit Permata Medika Semarang periode 2016-2018 sebanyak 196 kasus, sebanyak 90% kasus komplain dapat ditangani baik secara langsung diselesaikan ditempat dan tidak memerlukan pihak ketiga. Tujuan: Menganalisis sistem penanganan komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara deskriptif dan pendekatan sistem. Hasil: Input dalam penelitian ini adalah komitmen, fasilitas, SDM, pembelajaran, dan pedoman, sedangkan prosesnya menggunakan penerimaan, pengkajian, penginvestigasian, dan penyelesaian, dan outputnya yaitu proses penyelesaian komplain di RS Permata Medika terdapat 196 kasus, 176 kasus langsung diselesaikan dengan baik. Kesimpulan: hambatan dalam penanganan komplain di rumah sakit Permata Medika yaitu penerapan sistem penanganan komplain yang belum maksimal, belum adanya pelatihan formal, dan evaluasi penanganan komplain belum dilaksanakan.

3. Judul : Efektivitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada BLUD RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga  
 Ditulis oleh : Suwanto, Slamet Rosyadi, Denok Kurniasih  
 Universitas : Jenderal Soedirman Purwokerto  
 Bentuk : Elektronik (online)

Jenis : Jurnal

Vol, Nomor : Vol. 2 No. 2 (2020)

Issue & Tahun

URL

[:http://jurnal.umb.ac.id/index.php/JMPKP/article/view/951](http://jurnal.umb.ac.id/index.php/JMPKP/article/view/951)

Abstrak:

Konsep *New Public Management* menuntut lembaga pelayanan mampu menganani keluhan pelanggan dengan baik, maka akan menciptakan rasa lebih puas lagi terhadap produk dan layanan yang diberikan. Dalam menangani komplain pasien di pelayanan Rumah Sakit menerapkan sistem dan nilai-nilai dalam menyelesaikan komplain, yaitu memandang positif komplain yang disampaikan pasien, dan menyelesaikan komplain secara jujur dan kekeluargaan. Permasalahan efektivitas pelayanan keluhan pelanggan BLUD RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga dapat dilihat dari jumlah masyarakat yang memanfaatkan media yang telah disediakan untuk menyampaikan kritik maupun keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BLUD RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Tujuan: Menganalisis efektivitas pelayanan penanganan keluhan pelanggan. Metode: penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil: Pada aspek pencapaian tujuan yaitu keberadaan unit layanan pengaduan belum sepenuhnya mampu

mencapai tujuan penyelenggaraan layanan pengaduan secara optimal, sedangkan pada aspek integrasi penanganan keluhan, belum menggambarkan adanya koordinasi dan tindak lanjut terhadap unit pelayanan rumah sakit, sedangkan aspek adaptasi unit layanan pengaduan, masyarakat cenderung menyampaikan keluhan melalui media sosial. Kesimpulan: Pencapaian pelayanan keluhan pelanggan pada BLUD RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga tidak efektif.

4. Judul : Efektifitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan Di RSUD Mayjen H.A. Thalib Kabupaten Kerinci

Ditulis oleh : Sipilyono, S.AP, Eka Septiani, S.Sos., M.Si, Oktir Nebi, S.H.,M.H

Universitas : STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Bentuk : Elektronik (online)

Jenis : Jurnal

Vol, Nomor : Vol. 2 No. 12 (2020)

Issue & Tahun

URL

:<http://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/view/399>

Abstrak:



Rumah Sakit sebagai lembaga pemberi pelayanan kesehatan tidak hanya mengedepankan pelayanan yang cepat dan mudah diakses oleh masyarakat, tetapi pelayanan yang diberikan harus bermutu dan memuaskan bagi pasien. pasien dan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Mayjen H.A Thalib Kerinci. Hasil penelitian menunjukkan umumnya penanganan keluhan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Mayjen H.A Thalib Kerinci belum seluruhnya efektif dalam pelaksanaannya. Tujuan: mengetahui bagaimana efektivitas penanganan keluhan pasien pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah Mayjen H.A. Thalib di Kabupaten Kerinci. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan teknik purposive sampling untuk pengambilan sampelnya. Hasil: Pada indikator kemampuan, yaitu lemahnya kemampuan petugas RSUD Mayjen H.A. Thalib dalam menangani keluhan pasien, Pada indikator indikator tanggung jawab masih rendah dengan lemahnya kesadaranpetugas RSUDMayjen H.A. Thalib, Pada indikator partisipasi, partisipasi masyarakat dalam penyampaian keluhan sudah baik, sedangkan pada indikator kerjasama, kerjasama antara petugas rumah sakit memiliki peran yang optimal. Kesimpulan: . Efektifitas penanganan keluhan pasien di rumah sakit umum daerah (RSUD)Mayjen H.A Thalib Kerinci dalam indicator tanggungjawab masih terdapat petugas yang kurang memahami tugas dan tanggung

jawab, sehingga lemahnya kesadaran, kepekaan dan cara bertindak dalam mengutamakan keselamatan pasien.

5. Judul : Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara

Ditulis oleh : Suhadi, Alimin Maidin, Sukri Palutturi, Burhanuddin Bahar, Nurmaladewi, Esti Astuty

Universitas : Hasanuddin

Bentuk : Elektronik (online)

Jenis : Jurnal

Vol, Nomor : Vol. 15 No. 4 (2019)

Issue & Tahun

URL

[:https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1402252](https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1402252)

Abstrak:

Pasien sangat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dari seluruh SDM rumah sakit, sehingga tercipta pelayanan yang bermutu. Keluhan menjadi persoalan di semua negara yang dapat dilihat dari meningkatnya keluhan pasien di dunia. Peningkatan jumlah pasien di RS Bahteramas mengakibatkan hampir di setiap prosedur pelayanan di rumah sakit dikeluhkan pasien. Beberapa permasalahan di RS Bahteramas berupa ketidakjelasan informasi penanganan keluhan, lambatnya penanganan keluhan, penanganan keluhan yang berbelit-

belit, dsb. Tujuan: Menganalisis efektivitas penanganan keluhan pada pelayanan kesehatan di di RS Bahteramas. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil: Petugas RS telah menjelaskan penanganan keluhan bila ada pasien yang mengalami keluhan dengan bahasa yang mudah dimengerti, dipahami oleh pasien, tetapi pasien sendiri memiliki kemampuan terbatas dalam penguasaan bahasa. Kesimpulan: Pelaksanaan penanganan keluhan pelayanan kesehatan di RS Bahteramas belum efektif, masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi yaitu pada aspek mutu pelayanan, perilaku organisasi dan sumber daya pelayanan.

6. Judul : Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan di Unit Customer Service RSUD Tugurejo Semarang

Ditulis oleh : Estie Yonasari, Septo Pawelas Arso, Wulan Kusumastuti

Universitas : Diponegoro

Bentuk : Elektronik (online)

Jenis : Jurnal

Vol, Nomor : Vol. 6 No. 5 (2018)

Issue & Tahun

URL

:<https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1424367>

Abstrak:

Pelayanan yang dinilai kurang, akan mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Pada laporan keluhan pelanggan di RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2017 dan dua bulan terakhir yaitu Januari-Februari 2018 masih terdapat keluhan yang berulang di bulan-bulan berikutnya. Tujuan: Menggambarkan penanganan keluhan pasien di RS Tugurejo. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil: Input yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, pedoman/SOP, prosesnya yaitu menanggapi, meneliti, mengatasi, memeriksa, menyelesaikan, mengkompilasi, menyebarkan, dan mengembangkan, sedangkan outputnya yaitu penanganan keluhan pelanggan di unit customer service masih belum terselesaikan dengan baik. Kesimpulan: Penanganan keluhan pelanggan di unit customer service RSUD Tugurejo sudah baik, namun belum optimal.

7. Judul : Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitaas Layanan Kesehatan di RSUD AM. Parikesit Tenggarong

Ditulis oleh : Lina Marlianan

Universitas : Mulawarman

Bentuk : Elektronik (online)

Jenis : Jurnal

Vol, Nomor : Vol. 5No. 2 (2017)

Issue & Tahun

URL

:<https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1289359>

Abstrak:

Pengaduan dan keluhan pelanggan membuka kesempatan bagi perusahaan/instansi untuk memperbaiki masalah dengan segera yang ditimbulkan dari pengaduan/keluhan masyarakat. Tujuan: Mengetahui tata kelola keluhan yang disampaikan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di RSUD A.M. Parikesit Tengggarong. Metode: Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil: dari hasil indikator transparansi di RSUD A.M. Parikesit sudah sangat transparan. Pada indikator akuntabilitas melalui SOP melakukan evaluasi. Pada indikator responsibilitas untuk pengaduan/komplain pasien di RSUD A.M. Parikesit dapat disampaikan secara tertulis dan juga melalui media sosial. Pada indikator independensi pengelolaan RSUD A.M. Parikesit secara profesional tanpa pengaruh/tekanan dari pihak manapun. Pada indikator kesetaraan dan kewajaran RSUD A.M. Parikesit telah berlaku adil dan setara dalam memenuhi hak-hak stakeholder di RSUD A.M. Parikesit. Kesimpulan: RSUD A.M.

Parikesit telah mengatur tata kelola keluhan pasien dalam upaya peningkatabn kualitas pelayanan yang berkualitas.

8. Judul : Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Merauke

Ditulis oleh : Andri Irawan, Juanda Nawawi, Badu Ahmad

Universitas : Hasanuddin

Bentuk : Elektronik (online)

Jenis : Jurnal

Vol, Nomor : Vol. 5 No. 1 (2016)

Issue & Tahun

URL

[:https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1020848](https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1020848)

Abstrak:

Rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang efisien, efektif, dan berkualitas serta berorientasi pada kepuasan pasien. Akan tetapi, pelayanan yang seperti itu belum sepenuhnya dirasakan oleh pasien RSUD Merauke. Mereka masih merasakan lambatnya penanganan oleh petugas rumah sakit. RSUD Merauke memberikan ruang kepada pasien yang ingin menyampaikan keluhannya secara langsung dapat datang langsung ke humas rumah sakit ataupun tidak langsung melalui kotak saran. Tujuan: Mengetahui dan menganalisa manajemen komplain yang dilakukan oleh RSUD Merauke serta untuk

mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat manajemen komplain pelayanan kesehatan di RSUD Merauke. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil: Langkah pertama yang dilakukan oleh petugas yaitu menerima dan mengidentifikasi keluhan. Dalam langkah dokumentasi keluhan, komplain yang masuk akan dicatat dan direkap setiap bulannya oleh petugas. Dalam pencarian solusi dilakukan dengan cara berkoordinasi dengan unit terkait. Kesimpulan: penelitian ini memperlihatkan bahwa manajemen komplain dalam pelayanan kesehatan di RSUD Merauke belum menunjukkan hasil yang baik.

9. Judul : Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit

Ditulis oleh : Makmur Sujarwo, Subekti

Universitas : Pancaksti Tegal

Bentuk : elektronik (online)

Jenis : Jurnal

Vol, Nomor : Vol. 8 No. 1 (2019)

Issue & Tahun

URL : <https://onesearch.id/Record/IOS5382.article-1273>

Abstrak:

Pasien sebagai konsumen pada sebuah rumah sakit sangat mengharapkan pelayanan yang optimal. Ketika pelayanan tidak sesuai

dengan harapan pelanggan, maka akan timbul kekecawan yang mengakibatkan pengaduan/keluhan ke rumah sakit. Tujuan: Mengetahui sejauh mana strategi penanganan keluhan pasien yang efisien telah diimplementasikan pada rumah sakit-rumah sakit di Kota Tegal sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil: Hasil Uji Validitas variabel visibility, accesibility, dan responsivenss menunjukkan valid. Pada hasil uji reliabilitas menunjukkan hasil angket dapat dipercaya, pada hasil uji regresi linear berganda antara variabel visibility, accesibility, dan responsivenss dapat meningkatkan kepuasan pasien pada rumah sakit di Kota Tegal, sedangkan pada hasil uji-t semua hipotesis mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan: bahwa variabel visibility, accesibility, dan responsivenss secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien pada rumah sakit di Kota Tegal.

10. Judul : Studi Penanganan Komplain Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Soetomo  
Ditulis oleh : Muhadi  
Universitas : STIKES Yayasan RS dr. Soetomo  
Bentuk : Elektronik (online)  
Jenis : Jurnal



Vol, Nomor : Vol. 2 No. 1 (2016)

Issue & Tahun

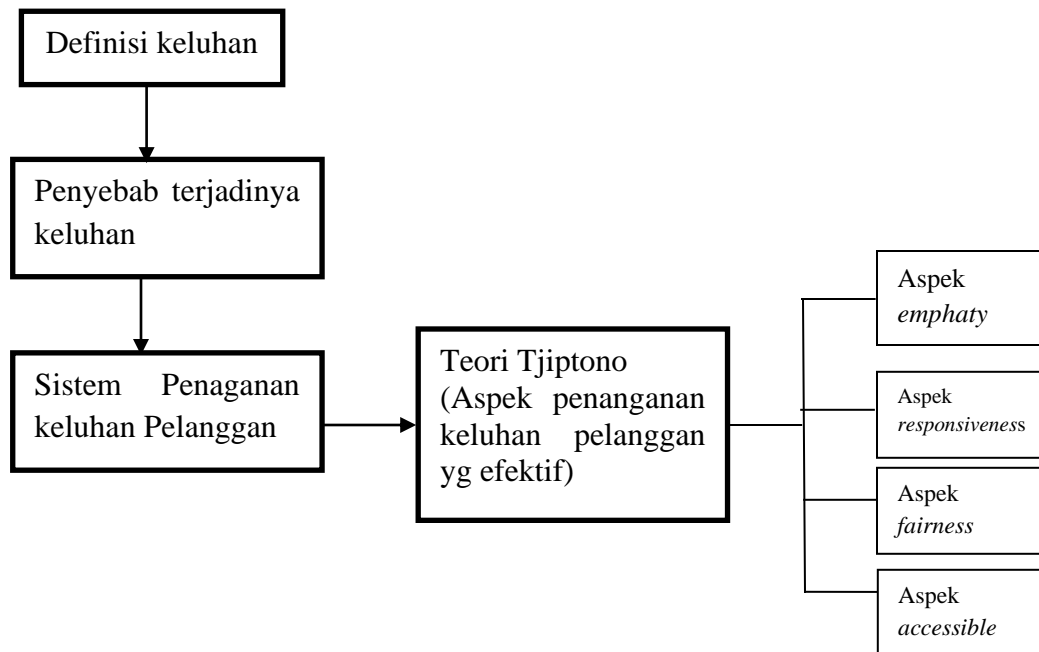
URL :

<http://jurnal.stikesyrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/47>

Abstrak:

Rumah sakit berusaha untuk memanfaatkan sumber daya yang ada dengan optimal dan menimalisi setiap bentuk keluhan pasien yang datang dengan memberikan pelayanan yang terpadu. Keluhan pada umumnya masih kurang efektif dan belum berjalan sesuai prosedur yang ada. Keluhan ketersediaan obat di RSUD dr. Soetomo dari pasien belum tertangani dengan baik. Tujuan: Memahami tentang bagaimana keluhan pasien tentang BPJS kesehatan dan manajemen penanganan pasien oleh rumah sakit. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil: pada keluhan secara langsung diperoleh permasalahan pada prosedur antrian, sedangkan pada keluhan tidak langsung pengaduan yang masuk melalui kotak saran, email, dan facebook terdapat keluhan pasien seputar antrian loket di counter BPJS dengan keluhan antrian yang relatif lama.

## 2.5 Kerangka Teori



Gambar 2. 1 Kerangka Teori