

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pasien merupakan seseorang yang menerima perawatan medis dari fasilitas pelayanan kesehatan yang mengharapkan pelayanan kesehatan secara optimal. Ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan akan menyebabkan kekecewaan yang akan mengakibatkan pasien tidak puas dan cenderung mengajukan keluhan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Keluhan dapat muncul karena kualitas layanan yang buruk atau harapan pasien yang tidak terpenuhi.

Complaints are an expression of dissatisfaction they may be an informal, verbal complaint or they may be a more formal, written complaint (Health Services Review Council, 2005). Keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan bisa berupa keluhan informal, verbal atau mungkin keluhan tertulis yang lebih formal. Konsumen mengeluhkan berbagai aspek pelayanan kesehatan, mulai dari yang kecil hingga keluhan yang besar. Namun, keluhan yang paling kecil sekalipun dapat mengungkapkan masalah yang berpotensi mempengaruhi hasil kesehatan pasien, dan semua keluhan harus ditanggapi dengan serius.

Keluhan pasien tidak terstruktur dan merupakan informasi yang dilaporkan oleh pasien dan keluarga tentang pengalaman di fasilitas pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan. Keluhan dari pasien tidak

selalu negatif karena merupakan wujud perhatian mereka pada pelayanan yang mereka terima (Nangi & Hardiana, 2020). Pasien yang mengadukan keluhan bukan berarti karena mereka tidak menyukai fasilitas pelayanan tersebut, bisa jadi karena mereka sangat menyukai pelayanan tersebut sehingga berharap dengan adanya keluhan tersebut dapat membuat pelayanan yang ada menjadi lebih baik dan bermutu.

Keluhan menjadi persoalan di semua Negara yang dapat dilihat dari meningkatnya keluhan pasien di dunia, pada *National Health Service* (NHS) di United Kingdom (UK) jumlah keseluruhan pengaduan tertulis yang dilaporkan selama tahun 2018-2019 adalah 208.924. Pada *Hospital and Community Health Service* (HCHS) jumlah keseluruhan pengaduan tertulis HCHS adalah 116.247 pada tahun 2018-2019. Mengalami peningkatan pengaduan sebanyak 2.258 (2,0 persen) dari tahun sebelumnya (113.989). Proporsi terbesar dikaitkan dengan layanan rawat inap dengan 33,2% (32,7% tahun lalu). (NHS & Facilities, 2019).

Penanganan keluhan adalah suatu hal yang akan dilakukan perusahaan ketika adanya keluhan dari pelanggan yang merasa tidak puas akan layanan perusahaan penyedia jasa atau setelah terjadinya suatu kegagalan layanan. Penanganan keluhan yang baik sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan pelayanan dan mempertahankan hubungan baik dengan para pelanggan. Penanganan keluhan yang efektif tidak hanya berpengaruh kepada pelanggan namun akan berpengaruh besar terhadap organisasi untuk meningkatkan mutu pelayanan termasuk penghematan biaya yang harus

dikeluarkan. Penghematan yang dimaksud adalah pengeluaran operasional organisasi untuk memecahkan masalah seperti kesalahan, keluhan yang sebenarnya dapat dihindari, kelalaian, sistem yang tidak efisien dan tenaga yang kurang terlatih (Millani *et al.*, 2019).

Dengan penanganan komplain yang baik dan efektif di rumah sakit perasaan puas akan muncul. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pasien (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari perbandingan antara kinerja atau hasil produk yang dirasakan (*perceived performance*) dengan ekspektasi (Millani *et al.*, 2019). Pasien mengajukan keluhan karena menginginkan adanya penjelasan tentang apa yang terjadi serta meminta adanya solusi untuk mencegah ketidaknyamanan yang dirasakan. Ketika pihak rumah sakit dapat menangani komplain dan memberikan solusi yang baik, hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan kepada rumah sakit. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan studi *literature review* mengenai “ Analisis Dimensi Penanganan Komplain di Rumah Sakit”.

1.2 Rumusan Masalah

Tabel 1.1 Identifikasi penyebab masalah berdasarkan PICO(S) *Framework*

PICO(S)	Alternatif 1	Alternatif 2
<i>Popoulation</i>	Pasien	Keluarga Pasien
<i>Intervention/indicators</i>	Dimensi penanganan komplain	
<i>Comparation</i>	Penanganan Komplain	
<i>Outcome</i>	kepuasan pasien	
<i>Study Design</i>	Kuantitatif	Kualitatif

Berdasarkan tabel diatas, pertanyaan penelitian dapat tersusun dengan menghubungkan beberapa alternatif berdasarkan topik telah didapatkan.

Tabel 1.2 Penyusunan Rumusan Masalah Berdasarkan Topik Penelitian

Topik	Pertanyaan Penelitian
Kepuasan Pasien	Bagaimana Dimensi Penanganan Komplain di Rumah Sakit?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis Dimensi Penanganan Komplain Di Rumah Sakit

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan Dimensi Penanganan Komplain Di Rumah Sakit Menurut Para Ahli
2. Mengidentifikasi Perbedaan Study Kuantitatif dan Study Kualitatif Dalam Penanganan Komplain Di Rumah Sakit

1.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa sebagai sumber informasi untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Dimensi Penanganan Komplain di Rumah Sakit

I.4.2 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Informasi dari penulisan ini diharapkan dapat berguna bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo sebagai laporan akhir mahasiswa Profesi Administrasi Rumah Sakit serta diharapkan dapat menjadi sumber referensi sebagai bahan masukan yang berarti bagi peserta didik sehingga meningkatkan kualitas proses belajar mengajar.