

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kesehatan telah menjadi bagian penting bagi masyarakat karena dengan kesehatan yang maksimal maka seseorang akan dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Kesehatan masyarakat yang baik akan tercipta suatu keadaan kehidupan yang tentram. Tubuh yang sehat merupakan sebuah keinginan dari semua orang sehingga dalam upaya mewujudkan suatu kondisi sehat tersebut, maka harus dilakukan beberapa hal, salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Upaya yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah rumah sakit.

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat guna meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Rumah sakit diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit juga harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki

melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Utama 2003)

Rumah sakit sebagai institusi pemberi pelayanan kesehatan yang harus mampu memberi pelayanan kesehatan yang bermutu bagi pasiennya. Pelayanan yang bermutu merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan kepuasan pada diri setiap pasien. Kepuasan pada diri setiap pasien dapat dirasakan bila harapan dan kebutuhannya terpenuhi. Namun, bila tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapannya maka akan dirasakan oleh pasien adalah ketidakpuasan.

Dalam sebuah tindakan pelayanan selalu menyediakan beragam kemungkinan respon publik, yaitu puas dan tidak puas bagi mereka yang puas kemungkinan mereka akan berlanjut pada tingkat loyalitas sedangkan bagi mereka yang tidak puas kemungkinan melakukan komplain atau bahkan menarik diri dari berhubungan dengan organisasi pelayanan tersebut

Menurut Bell dan Ludington (2006) komplain adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negative. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau lisan. Komplain biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab (*responsiveness*), lemahnya pertolongan dari staf rumah sakit (*helpfulness*), ketersediaan produk (*product availability*), kebijakan (*policy*), serta perbaikan pelayanan (*service recovery*).

Komplain atau keluhan merupakan bagian dari bentuk “Komunikasi”. Sebuah informasi ketidaksesuaian yang dirasakan pihak ke dua yang menerima sebuah jasa atau produk oleh karena itu, Komplain atau keluhan itu sebenarnya

dibutuhkan, karena komplain akan menghasilkan sebuah informasi, Entah informasi positif atau informasi negative. Dalam setiap pelayanan salah satunya pelayanan di rumah sakit biasanya kita sering mendengar mengenai apa yang dimaksud dengan komplain baik itu mengenai komplain di bagian pelayanan medis ataupun di bagian pelayanan lainnya.

Keluhan merupakan konsekuensi alami dari setiap kegiatan pelayanan akibat dari kesalahan tindakan manusia yang tidak dapat dihindari. Adanya keluhan dari pelanggan dapat memberikan kesempatan pada organisasi/perusahaan untuk mengidentifikasi masalah manajemen yang tidak disadarinya. Pasien sebagai konsumen layanan kesehatan dapat memberikan feedback yang kritis dan informasi yang berharga untuk perbaikan mutu layanan kesehatan dengan menyuarakan keluhan dan saran mereka. Buruknya penanganan keluhan oleh rumah sakit menandakan belum efektifnya pelaksanaan komplain manajemen di rumah sakit yang dapat berdampak pada mutu layanan yang disediakan.

Menurut penelitian Hony Nur Afidah (2013) yaitu di RSUD Haji Surabaya dapat diketahui bahwa pada tahun 2011 pelayanan yang sering bermasalah yaitu pelayanan medis dan keperawatan sebanyak 52 komplain atau 41,3% , pelayanan penunjang sebanyak 47 komplain atau 37,7% , serta pelayanan administrasi/manajemen dan keamanan sebanyak 27 komplain atau 21,4%. Dan dapat diketahui juga bahwa pada periode Januari-Mei 2012 pelayanan yang sering bermasalah di RSUD Haji Surabaya adalah pelayanan medis yaitu sebanyak 19 komplain atau 43,2% , attitude sebanyak 15 komplain atau 34,1% , serta

administrasi/manajemen dan lain-lain yang masing-masing sebanyak 4 komplain atau 9,1%.

Dengan demikian perlu dilakukan penelitian lebih dalam untuk mengetahui bagaimana penanganan komplain dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan pendekatan *literature review*.

## **1.2. Rumusan Masalah**

“Bagaimana Penanganan Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit menggunakan studi *Literature Review*?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Menganalisis Penanganan Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit menggunakan studi *Literature Review*.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi Fasilitas Unit Penanganan Komplain di Rumah Sakit
2. Mengidentifikasi Ketersediaan Fasilitas Penyampaian/Pelaporan Komplain Di Rumah Sakit
3. Mengidentifikasi Ketersediaan SOP Proses Penanganan Komplain Di Rumah Sakit
4. Mengidentifikasi Penanganan Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

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

Penelitian ini digunakan untuk memenuhi tugas akhir skripsi dan untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah Sakit

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

Sebagai bahan referensi dalam meningkatkan pengetahuan, wawasan, *hardskill* dan *softskill* bagi mahasiswa sehingga dapat menjadikan lulusan Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo yang berkompeten di bidang kesehatan.