

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit sebagaimana dikemukakan dalam Pasal 1 Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009 menyatakan bahwa sebagai institusi pelayanan kesehatan. Rumah sakit memiliki tuntutan dalam menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Penyelenggaraan pelayanan oleh Rumah sakit tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatannya. Masyarakat memiliki pandangan bahwa rumah sakit merupakan institusi yang dapat memberikan pelayanan medis yang dibutuhkan.

Menurut Hanson, Winnie dan Hsiao (2004) bahwa peningkatan mutu pelayanan yang berkesinambungan menjadi salah satu kunci penting dalam menghadapi era globalisasi yang mengisyaratkan bahwa pelayanan harus dilakukan sesuai standart dan kaidah-kaidah mutu yang berorientasi kepada kepentingan konsumen, sesuai dengan keinginan masyarakat semakin hari semakin berkembang dimana masyarakat kini cenderung menuntut rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan prinsip “*One Step Quality Services*” yang artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan dan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan pasien harus dilayani oleh rumah sakit secara mudah, cepat, akurat, bermutu dengan biaya terjangkau.

Salah satu produk pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan jasa kesehatan. Pelayanan ini dapat langsung dirasakan oleh pasien sehingga pasien dapat menilai apakah pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan yang mereka inginkan (Barata,2003). Mengenai pendekatan mutu dan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perasaan pasien terutama saat pertama kali datang dan mutu informasi yang diterima seperti apa yang dikerjakan dan apa yang dapat diharapkan (Amirudin,2007).

Munculnya keluhan pasien/keluarga pasien terhadap Layanan Kesehatan merupakan salah satu bentuk keterbukaan Informasi publik yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang berbunyi masyarakat sebagai pengawas penyelenggaraan publik berhak melakukan laporan atau pengaduan tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bagi penyedia layanan kesehatan adalah bagaimana menangkap dan menggunakan informasi ini untuk secara produktif mengenai meningkatkan kualitas, keamanan dan aksesibilitas sistem perawatan kesehatan bagi pasien. Keluhan dan komplain lain dari pasien adalah alat belajar yang berharga.

Jika pasien yang merasa tidak puas akan menjadi sebuah ancaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit akan menyampaikan pengalaman buruk yang diterima kepada 10-20 orang lain, atau bahkan ada yang diam saja dan langsung beralih ke rumah sakit yang lain (Georson,2002).

Mengenai komplain dapat menjadi upaya efektif dalam menyelesaikan masalah sebelum menjadi lebih buruk dan memelihara hubungan baik antara organisasi dengan masyarakat. Dapat pula mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan kembali pelayanan rumah sakit ini dimasa akan datang. Hasil penelitian Kiantini (2003) menunjukkan bahwa penanganan keluhan merupakan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit, jika hal tersebut tidak ditangani rumah sakit dapat mengurangi kunjungan dan kepercayaan pasien. Artinya, pelayanan yang kurang ramah dapat berpengaruh kepada citra rumah sakit di mata masyarakat.

Dengan melihat masih adanya ketidakpuasaan pasien terhadap pelayanan kesehatan tersebut harus dijadikan evaluasi oleh pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam mempertahankan kualitas jasa atau layanan maka rumah sakit perlu menetapkan strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara kesinambungan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan adanya Unit Pengaduan/Manajemen Komplain yang dibentuk oleh pihak Rumah Sakit untuk menampung keluhan pasien dimana didalamnya terdapat petugas yang berkompeten dalam berkomunikasi, *salesmanship*, dan *public relation*. Sehingga

dari kemampuan tersebut keluhan yang disampaikan oleh pasien dapat ditangani dengan baik yang akan menghasilkan kepuasan pasien (Rangkuti,2006).

Dari pernyataan tersebut maka dapat diketahui dengan adanya Manajemen Komplain yang disediakan di Rumah Sakit akan membantu pasien dalam mendapatkan kepuasan dengan menyalurkan keluhannya dan memberikan manfaat untuk Rumah Sakit dalam mempertahankan pasien yang kurang puas menjadi puas (Leboeuf,2010).

Namun demikian masih ada satu faktor penting lagi yang harus diperhatikan bagi rumah sakit, yakni penyelesaian pengaduan dari pasien yang merasa tidak puas. Pasien tidak hanya memilih penyedia jasa kesehatan karena mampu memberikan respon yang cepat, ramah, dapat dipercaya dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan tetapi juga mampu memberikan respon cara penyelesaian pengaduan dari pasien yang merasa tidak puas atas jasa yang digunakan.

Rumah Sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan juga merupakan salah satu organisasi pelayanan publik yang menyediakan jasa kesehatan, berkewajiban menyelenggarakan pengelolaan pengaduan masyarakat atas pelayanan yang diberikannya. Salah satu cara yang dilakukan Rumah Sakit untuk mengelola pengaduan adalah dengan menyediakan Unit pengelolaan pengaduan. Rumah Sakit memiliki bagian khusus yaitu Humas yang tergabung dalam PKRS, Pemasaran dan Kerohanian Masyarakat yang salah satu tugasnya yaitu menampung, menangani serta menindaklanjuti segala keluhan pelanggan baik yang datang secara langsung maupun tidak langsung.

Dari hasil observasi, yang dilakukan oleh peneliti, dalam pelaksanaan penanganan keluhan Rumah Sakit menyediakan beberapa fasilitas seperti kotak saran, email, SMS center, dan media sosial (*Facebook, Twitter dan Instagram*) sebagai langkah untuk mengakomodir keluhan, kritik maupun saran dari pelanggan Rumah Sakit. Namun dalam pelaksanaannya tidak dijumpai pasien Rumah Sakit yang menggunakan fasilitas tersebut untuk menyampaikan keluhan, kritik maupun saran.

Berdasarkan data awal pada bulan Januari 2019 sampai dengan bulan Juni 2019 di Rumah Sakit X Surabaya didapatkan sumber data komplain pasien pada tahun 2019, dengan hasil data pada tabel 1.1. berikut ini :

Tabel 1.1. Data Komplain Pasien di Rumah Sakit X Surabaya Periode Januari-Juni Tahun 2019

No.	Unit	Frekuensi	Presentase
1.	Rehab Medik	10	23%
2.	Rawat Inap	12	28%
3.	Gawat Darurat	13	30%
4.	Farmasi	3	7%
5.	Hemodialisa	5	12%
TOTAL		43	100%

Sumber: Unit Pemasaran RS X, 2019

Berdasarkan tabel 1.1 data atau tabel diatas yang didapatkan dari laporan magang laporan kegiatan Unit Pemasaran Rumah Sakit X Surabaya pada tahun 2019 lalu direkap oleh peneliti. Dapat diketahui bahwa data komplain pada bulan Januari sampai Juni tahun 2019 ada 5 unit dengan jumlah keseluruhan 43

komplain yang menunjukkan bahwasanya unit pelayanan kesehatan yang sering terjadi komplain terdapat pada unit Gawat darurat dengan total 13 komplain atau jika diprosentasekan dari Rehab Medik sebanyak 10 komplain atau dengan 23%, Rawat Inap sebanyak 12 komplain atau dengan 28%, Gawat Darurat sebanyak 13 dengan total prosentase 30% kemudian disusul oleh Unit Rawat Inap yang hanya selisih 1 dengan Unit gawat darurat dengan total 12 dan prosentase 28%. Pernyataan Masalah pada Penelitian ini adalah Komplain Pasien masih terjadi di beberapa unit di rumah sakit yaitu persentase terbesar di Unit Gawat Darurat 30%, Unit Rawat Inap 28%, Unit Rehab Medik 23%, Unit 12% dan terendah Unit Farmasi sebesar 7%, namun dalam pelaksanaannya tidak dijumpai pelanggan Rumah Sakit yang menggunakan fasilitas tersebut untuk menyampaikan keluhan, kritik maupun saran. Pentingnya fenomena masalah penanganan komplain inilah yang memotivasi penulis untuk melakukan studi tentang Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Dalam Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit dengan pendekatan *literature review*.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Manajemen Komplain dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien pada Layanan Kesehatan di RS ?

1.3 Tujuan

Mengidentifikasi Manajemen Komplain dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien dalam Layanan Kesehatan di Rumah Sakit.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk memberikan tentang kegunaan atau manfaat hasil literature review atas topik yang dibahas. Bisa dikaitkan dengan mahasiswa, lembaga pendidikan, pengembangan ilmu atau bidang studi, pengambilan keputusan, pemecahan masalah yang mendesak. 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, pengetahuan, hardskill, dan softskill mahasiswa sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten di bidang kesehatan.