



---

## Gambaran Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

Alfi Alifatul Maklufah<sup>1\*</sup>, Achmad Djunawan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya

\*Corresponding author : [201812056.alfialifah@gmail.com](mailto:201812056.alfialifah@gmail.com)

Info Artikel : Diterima 14 Mei 2022 ; Disetujui 12 Desember 2022 ; Publikasi 1 Februari 2023

---

### ABSTRAK

**Latar belakang:** Komplain dapat diartikan sebagai suatu ekspresi ketidakpuasan terhadap layanan yang harus dianggap sebagai indikator penilaian kinerja organisasi bahkan ketika organisasi melakukan upaya terbaik untuk melayani pelanggan.

**Metode:** Metode penulisan artikel yang digunakan adalah deskriptif dengan telaah dokumen dan wawancara terhadap pelaksanaan penanganan komplain di Rumah Sakit Amal Sehat. Data dianalisis dengan analisis univariat berbentuk tabel.

**Hasil:** Hasil penanganan komplain menunjukkan terdapat 78 komplain yang masuk pada tahun 2021 terdapat 54 komplain ditangani dengan tepat sehingga pasien dan keluarga pasien merasa puas sedangkan sisanya merasa ragu-ragu, tidak puas dan tidak tahu. Komplain tidak tahu berasal dari media sosial dengan identitas pengguna tidak jelas dan komplain ringan yang tidak dilaporkan kepada *tim care solution*.

**Simpulan:** Mayoritas keluhan yang tersampaikan kepada *tim care solution* telah ditangani dengan baik.

**Kata kunci:** rumah sakit, manajemen komplain, penanganan keluhan

---

### ABSTRACT

**Title:** *Overview of Complaint Handling at Wonogiri Amal Sehat Hospital*

**Background:** *Complaints can be interpreted as an expression of dissatisfaction with a service that should be considered an indicator of an organization's performance appraisal even as the organization makes its best efforts to serve customers.*

**Method:** *The method of writing the article used is descriptive with a review of documents and interviews on the implementation of complaint handling at Amal Sehat hospital. Data were analyzed by univariate analysis in the form of tables.*

**Result:** *The results of complaint handling showed that there were 78 complaints that entered in 2021 there were 54 complaints handled appropriately so that patients and patients' families felt satisfied while the rest felt hesitant, dissatisfied and did not know. Complaints do not know come from social media with the identity of users unclear and mild complaints that are not reported to the care solution team.*

**Conclusion:** *The majority of complaints submitted to the care solution team have been handled properly.*

**Keywords:** *hospital, complaint management, complaint handling*

---

### PENDAHULUAN

Komplain dapat diartikan sebagai suatu ekspresi ketidakpuasan terhadap layanan yang harus dianggap sebagai indikator penilaian kinerja organisasi bahkan ketika organisasi melakukan upaya terbaik untuk melayani pelanggan.<sup>1</sup> Pasien berhak mengajukan komplain jika merasa hak sebagai pasien sebagaimana ditentukan dalam hukum tidak dihormati.<sup>2</sup>

Salah satu cara yang dilakukan rumah sakit untuk mengelola pengaduan adalah dengan menyediakan unit pengelolaan pengaduan. Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri memiliki bagian khusus yaitu TCS atau kepanjangan dari *tim care solution* adalah memberikan solusi terhadap komplain atau keluhan dari pelanggan yang sifatnya bisa secara langsung maupun tidak langsung terhadap pelanggan atau pasien dan keluarga

pasien. Contoh penanganan keluhan langsung yaitu penanganan keluhan yang langsung tersampaikan kepetugas unit atau bagian dan *tim care solution* sedangkan contoh penanganan keluhan yang tidak langsung seperti melalui media sosial (*Instagram, kring peduli, google maps*).

Dalam penanganan keluhan, pelanggan tidak hanya menghendaki sekedar penyelesaian, tetapi juga faktor keadilan baik keadilan prosedural (berhubungan dengan proses pengambilan keputusan), keadilan interaksional (berhubungan dengan perlakuan interpersonal yang diterima pelanggan selama prosedur pengaduan), dan keadilan distributif (berhubungan dengan hasil keputusan).

Pada beberapa penelitian sebelumnya antara lain<sup>3,4,5</sup> menemukan bahwa ketiga aspek keadilan, yakni keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif terbukti secara signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap penanganan keluhan. Pengaruh tersebut tidak hanya secara sendiri-sendiri tetapi juga bersama-sama.

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 yang tanpa ada kelemahan. Dengan adanya komplain yang disampaikan pelanggan tentunya pihak rumah sakit harus memikirkan bagaimana mengelola keluhan tersebut dengan penanganan komplain yang baik dan efektif, sehingga informasi yang berasal dari keluhan pelanggan tersebut dapat dijadikan kesempatan dan peluang untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan rumah sakit. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui gambaran penanganan komplain di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

## MATERI DAN METODE

Metode penulisan artikel yang digunakan adalah deskriptif dengan telaah dokumen dan wawancara terhadap pelaksanaan penanganan komplain di rumah sakit Amal Sehat yang terdiri dari 3 orang petugas, koordinator *tim care solution*, seksi pelaporan dan peningkatan mutu komplain, dan anggota. Pelaksanaan dilakukan pada tanggal 2 Februari sampai dengan 2 Maret tahun 2022. Data dianalisis univariat dan disajikan dalam bentuk tabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Rumah Sakit Amal Sehat dalam menangani komplain atau keluhan pasien atau keluarga pasien di bantu oleh *tim care solution*. *Tim Care Solution* terdiri dari 3 orang petugas, koordinator *tim care solution*, seksi pelaporan dan peningkatan mutu komplain, dan anggota. Berikut adalah cakupan pengelolaan komplain tahun 2021.

Tabel 1. Laporan Evaluasi Penanganan Komplain Tahun 2021

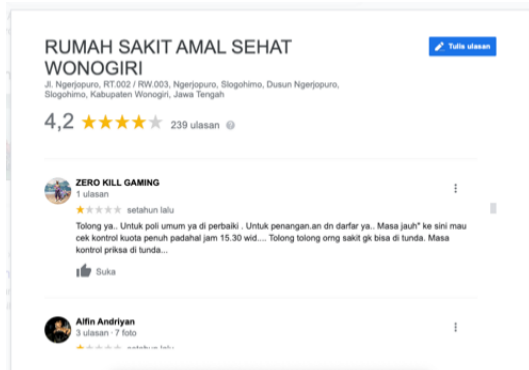
No.	Elemen Evaluasi	Total Komplain Tahun 2021
1.	Jumlah Komplain	78
	a. Langsung	64
	b. Tidak Langsung	14
	- Kring Peduli	1
	- Kotak Saran	0
	- Website/ Medsos/ Maps	7
	- Lainnya	7
2.	Grading Komplain	
	a. Berat (ekstrem)	0
	b. Sedang (tinggi)	11
	c. Ringan (rendah)	67
3.	Kategori Komplain	
	a. Komunikasi & ECS	14
	b. Prosedur Pelayanan	40
	c. Fasilitas	19
	d. Lingkungan	5
4.	Hasil Penanganan	
	a. Puas	54
	b. Ragu – ragu	9
	c. Tidak puas	4
	d. Tidak tahu	11
5.	Dampak Ketidakpuasan	
	a. Tuntutan pengadilan	0
	b. Pasien APS	2
	c. Pasien Pindah Faskes	1
	d. Tetap di RSAS	1

Tabel 1 laporan evaluasi penanganan komplain tahun 2021 menunjukkan bahwa jumlah komplain pada tahun 2021 yang masuk sebesar 78 dengan komplain secara langsung berjumlah 64 dan secara tidak langsung berjumlah 14. Terdapat tiga *grading complaint* di Rumah Sakit Amal Sehat yaitu berat, sedang dan ringan. Komplain dengan kategori berat berjumlah 0, komplain sedang berjumlah 11 dan komplain ringan berjumlah 67. Hasil dari penanganan komplain di Rumah Sakit Amal Sehat pada tahun 2021 mencapai 54 komplain mendapatkan respon puas, 9 komplain mendapat respon ragu-ragu, 4 komplain merasa tidak puas dan 11 komplain tidak tahu. Dampak dari ketidakpuasan pasien terhadap penanganan komplain di Rumah Sakit Amal Sehat tidak ada berakhir dengan tuntutan pengadilan tetapi terdapat 2 komplain dengan dampak pasien atas permintaan sendiri dan 1 komplain berdampak pindah fasilitas kesehatan serta 1 komplain dari pasien memilih tetap berada di Rumah Sakit Amal Sehat. Hasil penanganan komplain tidak tahu menyebabkan masalah seperti berita tidak benar atau *hoax* tentang *COVID-19* yang ditujukan ke Rumah Sakit Amal Sehat.

### 1. Identifikasi Masalah

Dari hasil wawancara dengan *tim care solution* hasil penanganan yang tidak tahu ini

merupakan komplain yang tidak bisa diukur atau biasanya melalui media sosial sehingga *tim care solution* sulit untuk menelusuri komplain tersebut karena komplain yang masuk melalui media sosial menggunakan identitas atau akun baru yang sulit diidentifikasi pengguna aslinya.



Gambar 1. Contoh komplain melalui media sosial

Gambar 1 merupakan contoh komplain melalui media sosial di website resmi Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Selain itu, ada beberapa komplain dengan kategori ringan tidak didokumentasikan oleh unit pelayanan rumah sakit sehingga tidak dilaporkan ke *tim care solution*. Hal tersebut memberikan dampak komplain yang tidak dilaporkan tidak di tangani oleh *tim care solution* sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan keluarga pasien. Dampak lain dari penanganan komplain tidak tahu menyebabkan beredarnya berita tidak benar atau *hoax* dimasyarakat sehingga hal tersebut menurunkan kepercayaan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Amal Sehat.

## 2. Pemecahan Masalah

Dalam rangka mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit Amal Sehat tentang berita *hoax* atau tidak benar yang beredar *tim care solution* melakukan beberapa upaya penanganan antara lain:

- a. Melakukan kegiatan PPKM (Program Pengembalian Kepercayaan Masyarakat), di dalamnya terdapat beberapa kegiatan:

- 1) Membuat liflet yang muatannya terkait dengan penangkal isu-isu negatif tersebut. Mengklarifikasi dalam bentuk liflet dalam bentuk paket, ada liflet, masker dan *handsanitizer*. Paket protokol kesehatan yang isinya edukasi terkait isu-isu negatif. Disebar luaskan ke dalam kegiatan masyarakat seperti diedarkan di pasar, di jalan, kegiatan RT atau RW di wilayah sekitar.

- 2) Memberikan tanggapan melalui media sosial seperti *share* di *instagram*, disampaikan di poli rawat jalan dan rawat inap rumah sakit, pendekatan dengan PUSKESMAS ketika merujuk pasien, KORAMIL terdekat dan kantor desa dengan harapan bisa membaca dan mengedukasi masyarakat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Amal Sehat.

## Pembahasan

Komplain adalah salah satu cara untuk mendapatkan umpan balik mengenai ketidakpuasan pasien. Penanganan komplain menjadi sebuah alur penting ketika pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan nilai yang diharapkan pasien sebagai pelanggan. Penanganan komplain yang baik dapat memperbaiki nilai rumah sakit, meningkatkan kepuasan pasien serta memberikan informasi dan kesempatan bagi rumah sakit untuk memperbaiki layanannya.

Pasien yang merasa kurang puas terhadap kinerja pelayanan akan mengeluh dan mengungkapkan respon yang negatif bagi pihak rumah sakit terlebih khusus dokter. Maka jika terdapat keluhan pasien kemudian pihak rumah sakit mampu mengatasi dengan cepat, tepat dan tanggap, pasien akan merasa senang (*service recovery*). Penanganan keluhan di rumah sakit harus sesuai dengan kebijakan dan panduan standar prosedur operasional rumah sakit. Maka dari itu, setiap rumah sakit memiliki standar dalam penanganan keluhan yang harus dilaksanakan oleh semua aspek pelayanan rumah sakit. Selain itu diperlukan manajemen komplain yang efektif dan efisien untuk menangani komplain yang masu, baik berupa komplain berat, komplain sedang maupun komplain ringan.

Setiap rumah sakit memiliki strategi dalam penanganan keluhan yang sesuai dengan kebijakan dan panduan yang berlaku. Strategi manajemen penanganan keluhan di rumah sakit bertujuan untuk memecahkan masalah secara cepat dan tepat supaya keluhan yang masuk ke rumah sakit dapat ditangani dan di selesaikan. Menurut Panduan Penanganan Pengaduan Strategi dalam memecahkan masalah penanganan keluhan di rumah sakit sebagai berikut:

### 1. Identify

- a. Tentukan Pokok Permasalahan, coba dapatkan detailnya untuk membantu mengetahui permasalahan yang sebenarnya. Cara yang paling efektif adalah dengan bertanya langsung. “Jam berapa *appointment* yang Ibu buat?”, “Berapa nomor antrian yang Ibu dapatkan?”
- b. Pada akhir pembicaraan seharusnya sudah ada jawaban atas tiga pertanyaan berikut:
  - 1) Apa yang terjadi sehingga pasien atau keluarga pasien marah?

- 2) Perlakuan apa yang diterima pasien atau keluarga pasien?
- 3) Apa yang pasien atau keluarga pasien inginkan?

#### 2. Assessment

Pada tahap ini kita sudah memahami permasalahan pasien atau keluarga pasien dan sudah bisa membayangkan bagaimana pemecahannya. Yang perlu dipertimbangkan adalah:

- a. Pengaruh munculnya masalah ini pada orang banyak dan pada perusahaan.
- b. Biaya resiko: biaya, waktu, tenaga.
- c. Ketidak nyamanan *customer*.

#### 3. Negosiasi

*Win-win solution.*

#### 4. Action

- a. Proses ini berdasar pada apa dan kapan?
- b. Pasien atau keluarga pasien harus tahu apa yang akan terjadi pada keluhan mereka setelah mereka menyampaikan keluhannya, dan kapan hal itu akan dilaksanakan.
- c. Tentukan jangka waktu yang realistis, lebih baik kita mempunyai banyak waktu.
- d. Dalam merealisasikan janji kita. Bila ternyata sampai pada *deadline* nya janji belum bisa terealisasi, segera hubungi pasien atau keluarga pasien dan jelaskan permasalahannya.

Dalam strategi manajemen penanganan keluhan terdapat tindakan-tindakan yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan oleh penerima komplain. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir kemarahan pasien atau keluarga pasien yang melakukan komplain terhadap rumah sakit.

1. Tindakan yang boleh dilakukan oleh penerima komplain
  - a. Mendengarkan komplain pasien atau keluarga pasien.
  - b. Berusaha sependapat dengan pasien atau keluarga pasien.
  - c. Tetap bersikap tenang dan kuasai diri.
  - d. Mengakui kemarahan pasien atau keluarga pasien.
  - e. Sampaikan permohonan maaf.
  - f. Perlihatkan empati terhadap pasien atau keluarga pasien.
2. Tindakan yang tidak boleh dilakukan penerima komplain
  - a. Jangan berdebat.
  - b. Jangan bertanya “kenapa?”
  - c. Jangan teralu cepat mengambil kesimpulan atau mematuhi persepsi kita.
  - d. Menyalahkan pasien atau keluarga pasien yang melakukan komplain terhadap rumah sakit.
  - e. Menjelekkkan pihak lain.
  - f. Memotong pembicaraan pasien atau keluarga pasien yang melakukan komplain.

Gambaran penangan keluhan pelanggan di unit *customer service* rumah sakit umum daerah tugurejo semarang menunjukkan bahwa keluhan yang masuk telah ditangani dengan baik, tetapi di sana masih ada beberapa keluhan yang diulang di bulan depan dan ada beberapa keluhan yang harus diselesaikan ke tingkat manajemen.<sup>6</sup> Gambaran pengelolaan penanganan keluhan di RSUD pasar rebo tahun 2014 menunjukkan bahwa masih belum optimalnya manajemen komplain atau pengelolaan penanganan keluhan yang dilaksanakan RSUD Pasar Rebo. Hal ini terlihat dari, tidak adanya pedoman teknis menangani keluhan pasien, sarana prasarana hanya terdapat kotak saran dan form keluhan, tidak adanya monitoring evaluasi proses penanganan keluhan yang dilakukan, dan tidak semua pegawai mendapatkan pelatihan mengenai penanganan keluhan.<sup>7</sup>

Keluhan dapat tertangani dengan baik jika pengelolaan penangan keluhan berjalan dengan optimal dan efisien serta memiliki sarana prasarana yang memadai. Dalam manajemen keluhan penting memiliki pedoman teknis dan monitoring evaluasi dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap penanganan keluhan di rumah sakit.

## SIMPULAN

Rumah Sakit Amal Sehat memiliki *tim care solution* dalam penangan keluhan pasien dan keluarga pasien. Dari 78 komplain yang masuk pada tahun 2021 terdapat 54 komplain ditangani dengan tepat sehingga pasien dan keluarga pasien merasa puas sedangkan sisanya merasa ragu-ragu, tidak puas dan tidak tahu. Komplain tidak tahu berasal dari media sosial dengan identitas pengguna yang tidak jelas dan komplain ringan yang tidak dilaporkan kepada *tim care solution*.

Pengembangan sistem pengaduan komplain sangat berguna untuk memonitor penilaian masyarakat mengenai kinerja dan kualitas pelayanan rumah sakit. Hal ini dapat mendukung terciptanya rumah sakit yang aman, nyaman, kredibel, dan dapat dipercaya masyarakat. Oleh karenanya, rumah sakit perlu memberikan *support* dan perhatian lebih pada pelayanan dan penanganan komplain yang dilakukan oleh *tim care solution*.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada Direktur Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri, *Tim Care Solution*, dan Dosen Pembimbing yang telah berkontribusi dalam penulisan artikel ini.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Blodgett, Jeffrey and Wakefield KL. The Effects of Customer Service on Consumer Complaining Behavior. *J Serv Mark.* 1995;9(4):31–42.

2. Musu K Lou, Suryawati C, Warsono H. Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *J Manaj Kesehat Indones.* 2020;8(1):7–15.
3. Blodgett JG, Wakefield KL, Barnes JH. The effects of customer service on consumer complaining behavior. *J Serv Mark.* 1995;9(4):31–42.
4. Fornell C, Johnson MD, Anderson EW, Cha J, Bryant BE. The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *J Mark.* 1996;60(4):7–18.
5. Goodwin C, Ross I. Consumer responses to service failures: Influence of procedural and interactional fairness perceptions. *J Bus Res.* 1992;25(2):149–63.
6. Yonasar dkk. Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan Di Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang. *J Kesehat Masy.* 2018;6(5):65–74.
7. Wulandari R. Gambaran Penanganan Keluhan di RSUD Pasar Rebo Tahun 2014. Univ Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2014;