

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu jenis layanan yang sering digunakan oleh masyarakat dalam menangani berbagai macam keluhan penyakit. Supartiningsih (2017) mengatakan bahwa rumah sakit adalah organisasi yang bergerak di bidang kesehatan yang terorganisir dengan baik dari segi sarana prasarana kedokteran, diagnosa yang diberikan kepada pasien, dan pengobatan yang semestinya. Rumah sakit merupakan tingkat lanjutan pelayanan dari puskesmas sehingga rumah sakit harus mempunyai layanan yang lebih baik lagi (Listiyono, 2015). Pasien yang datang ke rumah sakit berharap untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari petugas medis, karena dapat mempengaruhi psikologis dan dan masa sembuh pasien itu sendiri.

Berdasarkan KMK No. 34 tahun 2010 tentang klasifikasi rumah sakit dijelaskan bahwa rumah sakit diklasifikasi menurut tugas, kelas dan cakupan wilayah kerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Dalam pasal 4 Bab III KMK No.340 tersebut dijelaskan bahwa terdapat 4 tipe rumah sakit sesuai dengan kelas pelayanan dan cakupan wilayah pelayanan kesehatan yang diberikan. Terdiri dari rumah sakit tipe A, tipe B, tipe C dan tipe D. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 perihal pemerintah daerah yang mengatakan bahwa pemerintah kabupaten atau kota memiliki berbagai kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 32 menyatakan bahwa setiap pasien mempunyai hak untuk mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan. Rumah sakit berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan yang semestinya. Apabila selama perawatan pasien merasa bahwa rumah sakit belum menunaikan kewajiban tersebut maka pasien memiliki hak untuk mengajukan komplain. Untuk itu rumah sakit perlu memiliki unit yang merespon dan

menindaklanjuti keluhan tersebut dalam waktu yang telah ditetapkan agar keluhan pasien dapat segera teratasi.

Handling complaint merupakan sebuah cara atau teknik yang digunakan oleh rumah sakit untuk menangani atau untuk mengelola berbagai macam keluhan-keluhan yang diterima dari pasien/pengunjung dengan cara yang cepat, tepat, dan memuaskan. Tjiptono (2005) menyatakan bahwa keluhan tersebut bisa dikatakan sebagai ungkapan kekecewaan atau ketidakpuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Megawati (2018), setiap karyawan mempunyai tanggung jawab untuk menerima semua keluhan yang disampaikan pelanggan, karena penanganan keluhan ini menjadi salah satu faktor yang sangat kuat dalam menentukan loyalitas pelanggan (Nurchayati et al., 2020). Penerapan teori *handling complaint* pada beberapa penelitian sebelumnya dilakukan pada jasa perhotelan (Paramitha, 2024; Sari et al., 2021; Putri et al., 2018), sedangkan penelitian sekarang lebih berfokus pada institusi rumah sakit. Rumah Sakit Khusus Bedah (RSKB) Ropansuri menjadi objek pada penelitian ini.

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting yang digunakan oleh petugas di rumah sakit dalam memberikan informasi terkait kondisi pasien dan hal lainnya. Komunikasi merupakan sebuah pengiriman informasi maupun pertukaran berbagai simbol atau stimulus yang berhubungan dengan pesan dalam bentuk verbal maupun non verbal dari penyampai pesan ke penerima pesan (Mundakir, 2016).

Penyampaian sebuah pesan terhadap masyarakat terutama pasien yang sedang berobat di rumah sakit sangat membutuhkan beberapa tentang informasi yang berhubungan dengan penyakit pasien tersebut, dapat dikatakan bahwa informasi tersebut digunakan oleh pasien agar menghindari pantangan yang bisa menyebabkan penyakitnya semakin memburuk. Masyarakat sangat membutuhkan sebuah informasi tentang kesehatan, sehingga dapat menghindari resiko-resiko yang terjadi akibat beberapa tindakan yang akan menyebabkan memburuknya kondisi kesehatan masyarakat tersebut. Penyebaran informasi tentang kesehatan akan berdampak sangat baik untuk keberlangsungan kehidupan masyarakat, akan tetapi berbedanya ilmu yang didapatkan beberapa

masyarakat akan mengakibatkan salah penerapan terhadap informasi tentang kesehatan. Sangat bermanfaat apabila seorang pekerja medis dapat meluruskan petunjuk yang masyarakat dapatkan dengan informasi yang sebenarnya karena petugas medis yang memiliki ilmu dalam penerapan informasi kesehatan.

Bagi seseorang yang bekerja di lingkungan rumah sakit sebaiknya memiliki ilmu komunikasi dasar yang mampu menyampaikan informasi tentang kesehatan secara efektif, sehingga dapat menyampaikan pesan tersebut sesuai dengan konsep Ilmu kesehatan yang baik. Menurut Schiavo (2007), komunikasi berperan penting dalam menciptakan relasi atau hubungan antara pasien dengan pekerja medis, memandu individu dalam melakukan pencarian dan penerapan informasi kesehatan, memandu individu untuk mematuhi rekomendasi klinis, melaksanakan promosi atau kampanye kesehatan masyarakat, melakukan penyebaran informasi mengenai risiko-risiko kesehatan, serta dapat menggambarkan kondisi kesehatan dalam media massa.

Adanya manfaat komunikasi kesehatan tersebut, dapat dimanfaatkan oleh petugas medis dalam menyebarkan beberapa informasi yang sesuai dengan ilmu kesehatan yang dapat mencegah berbagai macam penyakit pada berbagai kehidupan masyarakat. Penyebaran komunikasi kesehatan harus merata dalam berbagai macam masyarakat, tidak ada perbedaan yang harus diberikan karena hidup sehat itu seluruh masyarakat wajib merasakan kesehatan yang pantas untuk keberlangsungan hidup.

Perihal perbedaan ilmu dalam menerima informasi akan menyebabkan sebuah emosional yang berasal dari pasien atau konsumen dalam menanggapi tindakan petugas medis yang tidak sesuai dengan informasi masyarakat dapatkan. Bukan hanya perbedaan informasi, sebuah layanan yang diberikan oleh seorang petugas medis akan menjadi penentu dalam penerimaan komunikasi kesehatan yang telah dijelaskan oleh beberapa petugas rumah sakit. Penyampaian sebuah komplain menjadi hal wajar dilakukan oleh seorang konsumen dalam menanggapi kekurangan yang dilakukan oleh penyedia jasa, begitu juga dengan penyedia jasa kesehatan seperti rumah sakit pasti memiliki beberapa komplain terhadap pelayan jasa kesehatan yang sangat berpengaruh terhadap kemajuan kondisi penyakit yang dialami oleh seorang pasien. Kebanyakan komplek oleh

pasien terkait pelayan yang kurang profesional di RS yaitu masalah pertemuan dan komunikasi dengan pasien dan masih kurangnya tindaklanjut dari keluhan ini. Ditambah lagi masih banyak jawaban atas keluhan yang dilaporkan pasien tidak memiliki permintaan maaf secara pribadi dan dari staff atau pihak rumah sakit (Skär & Söderberg, 2018). Disamping itu, studi oleh Skälén et al. (2016) menyatakan hampir 1/3 komplek (keluhan) adalah terkait dengan tidak menyampaikan informasi dengan benar atau memberikan informasi yang kurang tepat (*insufficient*). Sehingga penanganan keluhan perlu kemampuan berkomunikasi dalam menyampaikan informasi secara benar kepada pasien.

Hambatan komunikasi dalam penanganan keluhan pasien di rumah sakit merupakan tantangan yang sering kali dihadapi oleh tenaga medis dan staf administrasi. Hambatan ini dapat memperburuk pengalaman pasien dan mengurangi kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Komunikasi yang tidak jelas atau tidak tepat sasaran bisa menimbulkan kesalahpahaman antara pasien dan petugas rumah sakit. Jika informasi yang diberikan kepada pasien tidak disampaikan dengan cara yang mudah dimengerti atau tidak mencakup seluruh aspek yang dibutuhkan pasien, pasien mungkin merasa diabaikan atau bingung. Kondisi ini bisa memperburuk keluhan dan menyebabkan ketegangan dalam hubungan antara pasien dan rumah sakit.

Sehingga penanganan keluhan di RS adalah ujung tombak dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat/pasien untuk meningkatkan kinerja Rumah sakit. Penanganan keluhan terhadap kekurangan pelayanan dalam memberikan jasa kesehatan sangat berguna untuk memajukan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga semakin majunya kualitas pelayanan kesehatan maka akan sangat bermanfaat bagi pasien atau konsumen rumah sakit yang sedang mengalami permasalahan terhadap kesehatan.

Penanganan keluhan yang berada pada RS. Khusus Bedah Ropanasuri memiliki prosedur yang jelas dan terstruktur bersamaan dengan rumah sakit tipe C lainnya. Unit penanganan keluhan (*handling complaint*) di RSK Ropanasuri di bawah tanggungjawab Bagian Humas dan Unit Pengaduan /PKRS. Dalam buku Panduan Penanganan Keluhan (RSKB Ropanasuri, 2022), RS menerima dan menanggapi keluhan, tindakan rumah sakit bila terdapat konflik/perbedaan

pendapat serta hak pasien untuk berperan dalam proses penyelesaiannya. Penanganan komplain (*handling complaint*) menjadi tanggung jawab Petugas *handling complaint* dan melibatkan seluruh unit dan profesi di lingkup RSK Bedah Ropanasuri. Berikut adalah data terkait jumlah komplain yang sudah diterima RSKB Ropanasuri selama semester dua tahun 2024.

Tabel 1. Jumlah Penerimaan Komplain oleh RSKB Ropanasuri Semester II Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Komplain
1	Juli	1
2	Agustus	3
3	September	1
4	Oktober	1
5	November	1
6	Desember	1
Total Komplain		8

Sumber: RSKB Ropanasuri (2025)

Berdasarkan tabel di atas, terdapat delapan laporan terkait komplain dari pasien/keluarga pasien yang diterima oleh RSKB Ropanasuri selama kurun semester II tahun 2024. Pada bulan Juli, September, Oktober, November, dan Desember diterima masing-masing satu laporan komplain. Kemudian, pada bulan Agustus, diterima paling banyak laporan komplain yakni berjumlah tiga. Rekapitan komplain ini diperincikan pada tabel berikut ini.

Rumah Sakit Khusus Bedah (RSKB) Ropanasuri sendiri merupakan rumah khusus bedah tertua di Sumatera Barat yang berdiri tahun sejak 1988 yang awalnya lebih banyak memberikan pelayanan dokter spesialis bedah umum, kemudian berkembang ke pelayanan dokter spesialis bedah lainnya seperti bedah tulang (orthopedi), bedah kanker (onkologi), bedah urologi, spesialis penyakit dalam, tht, spesialis jantung, dan pembuluh darah. Proses penanganan keluhan RSK Bedah Ropanasuri memiliki Panduan yang jelas (SOP) dapat menanggapi secara cepat semua komplain yang ditujukan kepada pihak rumah sakit setelah penerimaan komplain secara langsung dari pasien atau keluarga pasien, lalu *Handling Complaint* RS. Khusus Bedah Ropanasuri tersebut dapat memberikan tanggapan berupa solusi pada pasien untuk jangka pendek maupun jangka panjang sehingga tidak berdampak luas baik dalam dampak kesehatan maupun dampak kepuasan pasien atau keluarga pasien. Sehingga penanganan

komplain di RSKB Ropanasuri akan selalu di evaluasi dan ditinjau ulang untuk kesempurnaan prosedur penanganan komplain dari pasien dan keluarga pasien.

Dari penjelasan diatas, terdapat beberapa pertimbangan untuk melakukan studi tentang penanganan komplain di RSKB Ropanasuri secara lebih utuh dimana Rumah sakit adalah memiliki usaha untuk memberikan pelayan yang optimal ke pada masyarakat/pasien terutama terkait untuk permasalahan komunikasi dan penyampai informasi kepada pasien serta proses tindak lanjut penyelesaiannya. Proses penanganan komplain adalah salah satu hal penting untuk selalu di evaluasi dan di tinjau ulang untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Sebagai RSK Bedah tertua di kota Padang, RS Ropanasuri sudah selayaknya juga memberikan pelayanan kesehatan terbaik ke masyarakat sehingga evaluasi komplain menjadi agenda rutin yang selalu untuk ditindaklanjuti. Oleh karena itu peneliti ingin mengkaji lebih jauh mengenai **“Handling Complaint (Studi Kasus Penanganan Keluhan Pasien) RS. Khusus Bedah Ropanasuri”**.

1.2 Rumusan Masalah

Minimnya pengetahuan masyarakat dalam mengetahui secara rinci terkait informasi kesehatan, kemudian dengan pelayanan di rumah sakit yang masih belum optimal dapat menjadi penyebab utama dari terciptanya sebuah komplain dari pasien atau keluarga pasien. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah, bagaimanakah implementasi penanganan komplain dan hambatan komunikasi pada penanganan komplain di RS. Khusus Bedah Ropanasuri?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis penerapan penanganan komplain (*handling complaint*) di RS. Khusus Bedah Ropanasuri.
2. Untuk menganalisis hambatan komunikasi pada penanganan komplain (*handling complaint*) di RS. Khusus Bedah Ropanasuri.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu memperkaya pengetahuan pembaca tentang kualitas layanan di institusi rumah sakit terutama terkait penerapan *handling complaint* dan hambatan komunikasi yang dapat menghalangi keefektifan *handling complaint* tersebut. Kemudian, dengan adanya penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pedoman untuk peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu memberikan penjelasan, gambaran, dan acuan bagi Rumah Sakit Khusus Bedah (RSKB) Ropanasuri, Padang sebagai objek penelitian terkait hal-hal yang dapat menentukan kesuksesan penerapan *handling complaint* dan komunikasi efektif dalam pelaksanaan *handling complaint* terutama terkait tujuan pemaksimalan kualitas layanan, serta bagaimana evaluasi kedepannya guna meningkatkan kepuasan pasien.

