

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penanganan komplain yang baik sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan pelayanan dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para pelanggan. Penanganan komplain yang efektif tidak hanya penting dari sisi pelanggan tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan dan dapat merupakan penghematan terhadap biaya yang harus dikeluarkan oleh organisasi. Penghematan yang dimaksud adalah penanganan yang baik terhadap keluhan sehingga dapat meningkatkan keterikatan terhadap pelanggan, menghindari publisitas negatif terhadap organisasi, menghindari risiko tuntutan hukum, menghemat waktu dan tenaga, memberikan informasi yang berharga untuk manajemen agar tanggap dalam menangani keluhan secara tepat dan efektif.

Keluhan merupakan satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Langkah pertama untuk mengatasi kesenjangan antara persepsi konsumen/pasien dan persepsi penyedia jasa pelayanan kesehatan/rumah sakit adalah mengidentifikasi/mengenal kebutuhan pasien. Langkah kedua mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan. Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan, tidak terlepas dari adanya komplain yang terjadi antara pasien dan rumah sakit.

Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien dengan pihak rumah sakit, sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu komplain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya. Komplain ini terjadi karena

ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien terhadap pihak rumah sakit. Hal ini dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja. (Rusadi, 2004)

Menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasien berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Selain itu, dengan diberlakukannya Undang-undang Perlindungan Konsumen, pengelolaan rumah sakit dituntut untuk lebih transparan, berkualitas, dan memperhatikan kepentingan pasien dengan seksama dan hati-hati. Semua itu akan dicapai bila rumah sakit mau memperhatikan pentingnya pelayanan bagi pelanggan (*customer service*). Buruknya kualitas jasa (pelayanan) yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien dan keluarganya, akan menyebabkan mereka kecewa dan pergi meninggalkan rumah sakit. Selain itu, mereka juga akan menceritakan keburukan jasa pelayanan rumah sakit tersebut kepada orang lain (*word of mouth*).

Peningkatan jumlah keluhan pasien di dunia, pada *National Health Service* (NHS) juga ditemukan di *United Kingdom* (UK) pada tahun 2015 sampai 2016 terdapat 198.739 keluhan dan tahun 2016 sampai 2017 meningkat 9.676 (4,9%) menjadi 208.415 keluhan. Pada *Hospital and Community Health Service* (HCHS) total laporan komplain tertulis adalah 117.836 pada 2016-2017. Jumlah ini meningkat 1.656 (1,4%) dari tahun sebelumnya yaitu 116.180. Pada pelayanan kesehatan dasar di Inggris jumlah laporan komplain tertulis pada 2016-2017 adalah 90.579, meningkat 8.020 (9,7%) dibanding tahun sebelumnya yaitu 82.559. Komplain juga meningkat pada kategori pengobatan klinis, perilaku pemberi pelayanan dan komunikasi pada tahun 2015-2016 hingga 2016-2017. (*Annual Complaint Report of NHS, 2017*)

Berdasarkan *Workforce and Facilities, NHS Digital* tahun 2017, terjadi peningkatan keluhan dari bulan Oktober 2015 hingga Maret 2017 di *United Kingdom* (UK). Keluhan

tertinggi terjadi pada Desember 2016 yaitu 39,6% dan terendah terjadi pada November 2015 yaitu 9,55%. Laporan PAC (*Patient Advisory Committees*) di Swedia juga menerima sekitar 30.000 keluhan setiap tahunnya. Dalam empat tahun terakhir jumlahnya meningkat 17%. Meskipun terjadi peningkatan, keluhan tersebut kurang dari satu per seribu kunjungan pasien (Wessel et al, 2012)

Di Indonesia terjadi keluhan pasien atas kasus pembatalan operasi di RSUD Soekardjo, dimana rumah sakit ini mengalami kekosongan obat termasuk di antaranya anestesi untuk operasi, akibat tunggakan hutang ke distributor obat, sehingga pasien tersebut harus pindah untuk operasi ke rumah sakit swasta. Kasus keluhan lain di RSUP Dr. Kariadi juga mengalami peningkatan pada tahun 2008 terdapat 29 keluhan, tahun 2009 terdapat 26 keluhan dan meningkat pada tahun 2010 menjadi 42 keluhan (Gita Pratiwi, 2017). Survey *Citizen Report Card* (2010) mengenai pelayanan publik di bidang kesehatan terhadap 738 pasien di 23 rumah sakit menemukan 9 point permasalahan, salah satunya adalah 65,4% pasien mengeluhkan sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik, dan jarang tersenyum. Berdasarkan penelitian Andri Irawan et al (2016) diketahui bahwa faktor penghambat manajemen komplain di RSUD Merauke disebabkan oleh masalah sumber daya manusia. Keterampilan para petugas rumah sakit dalam menangani komplain masih sangat minim, sehingga tiap ada pasien yang melakukan komplain secara langsung ke petugas. Rumah sakit merespon (kabid pelayanan atau direktur) yang harus memberikan penjelasan hingga pasien tersebut mengerti dan dapat menerima solusi yang diberikan oleh pihak RSUD (Andri Irawan et al, 2016). Survey terhadap 10 rumah sakit pemerintah di Kabupaten/Kota Sumatera Barat (2012) tentang pelayanan publik menemukan permasalahan utama menyangkut aspek *core business*, secara umum menunjukkan hampir seluruh rumah sakit memiliki gap dalam dimensi keterbukaan/*accountability* yang menunjukkan manajemen RS dalam menangani keluhan masih terdapat diskriminasi. (Rizanda Machmud, et al, 2012)

Pemerintah menerbitkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik atas barang, jasa dan pelayanan administratif bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 25 Tahun 2004 dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik ditetapkanlah pedoman umum indeks kepuasan masyarakat. Instrumen kepuasan pasien berdasarkan kepmenpan ini mampu diuraikan menjadi produk kepemimpinan, proses kepemimpinan, dan model kepemimpinan.

Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien perlu penggunaan data dalam konteks lebih luas dengan praktek klinis berbasis bukti maupun praktek manajemen berbasis bukti. Salah satu indikator praktek manajemen berbasis bukti adalah harapan dan kepuasan pasien dan keluarga. Kepmenpan No 25 tahun 2005 menetapkan pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

RSUD Sijunjung merupakan rumah sakit negeri kelas C. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas yaitu spesialis THT, kandungan, bedah dan penyakit dalam. Jika dilihat dari pelayanan rawat inap memiliki 101 tempat tidur yang terdiri dari 65 unit untuk kelas perawatan III, 15 unit untuk perawatan II, 11 unit untuk kelas perawatan I, dan 10 unit untuk kelas perawatan VIP. (Profil RSUD Sijunjung, 2014)

Length of Stay (LOS) RSUD Sijunjung tahun 2013 yaitu 4,1 hari meningkat pada tahun 2014 menjadi 4,2 hari. Dalam hal ini LOS RSUD Sijunjung belum mencapai target yang telah ditetapkan yaitu 6-9 hari. Hal ini menggambarkan masih kurangnya efisiensi

terhadap pelayanan yang diberikan. Begitu pula dengan *Turn Over Interval* (TOI) RSUD Sijunjung juga menunjukkan kualitas pelayanan yang masih belum optimal, dalam hal ini data TOI RSUD Sijunjung cukup tinggi tahun 2014 yaitu 3,5 hari dibandingkan standar yaitu 1-3 hari (Rika Susanti, 2017)

Masyarakat Sijunjung terdiri dari berbagai macam suku (heterogen), sehingga cara penerimaan terhadap pelayanan RS berbeda-beda. Survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik RSUD Sijunjung pada tahun 2015 yaitu 43,78% dan menurun pada tahun 2016 menjadi 40,18%. Estimasi menurunnya indeks kepuasan masyarakat disebabkan karena terdapatnya keluhan pasien.

Hasil observasi mengenai data keluhan yang dihimpun pada tahun 2015-2017 terdapat beberapa keluhan pasien. Diantaranya pasien umur 28 tahun korban kecelakaan hanya diberikan pelayanan berupa membersihkan luka dan memberi obat penahan rasa sakit, sementara luka menganga hanya ditutup perban tanpa dijahit dengan alasan dokter sedang tidak ada yang mana menyebabkan darah pasien tidak berhenti keluar dan perawat jaga tidak melakukan tindakan apapun. Keluhan lainnya adalah salah satu pasien mendapatkan perlakuan pelayan yang tidak sopan, kelakuan ini terbukti ketika pasien usai minum obat, petugas medis memindahkan kasur dengan cara kasar hingga darah naik ke selang infus pasien. Selain itu, pasien yang berkunjung ke salah satu klinik merasa kecewa dengan pelayanan petugas di ruang tunggu yang tidak ramah kepada pasien. Petugas ketus dan tidak tanggap. Semua ini menggambarkan komplain masyarakat berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak RS (Rika Susanti, 2017).

Penanganan keluhan di RSUD Sijunjung yang telah dilakukan menggunakan kotak saran dan customer service sebagai wadah untuk menerima keluhan yang masuk secara tidak langsung dan langsung, namun dalam penanganannya belum memadai. Penelitian Rika Susanti (2017), diketahui bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan dan manajemen

penanganan keluhan dengan kepuasan pasien di RSUD Sijunjung, namun belum memiliki standar operasional prosedur penanganan komplain pasien. SOP merupakan bagian dari model penanganan keluhan. Oleh karena itu, perlu disusun suatu model penanganan keluhan sebagai pedoman pelaksanaan penanganan keluhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang model penanganan keluhan pasien yang komprehensif melalui pengumpulan informasi tentang penanganan keluhan di RS, sosialisasi, pelatihan dan penerapan model penanganan keluhan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah gambaran permasalahan keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung?
2. Bagaimanakah penyebab terjadinya keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung?
3. Bagaimana kelemahan sistem penanganan keluhan pasien di rumah sakit?
4. Bagaimana model penanganan keluhan yang komprehensif dalam upaya peningkatan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung?

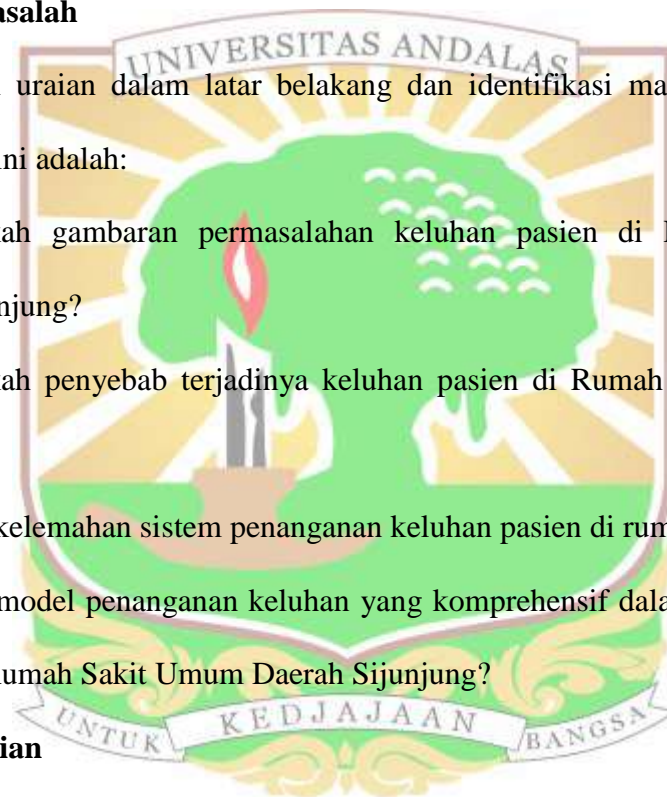
1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menemukan Model investigasi keluhan layanan yang efektif komprehensif dan terstruktur (IYET) dalam upaya peningkatan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung

2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran permasalahan keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung



2. Mengetahui penyebab terjadinya keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung
3. Mengetahui kelemahan sistem penanganan keluhan pasien di rumah sakit
4. Membangun model investigasi keluhan layanan yang efektif, komprehensif dan terstruktur dalam upaya peningkatan pelayanan di RSUD Sijunjung

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu dan Teknologi

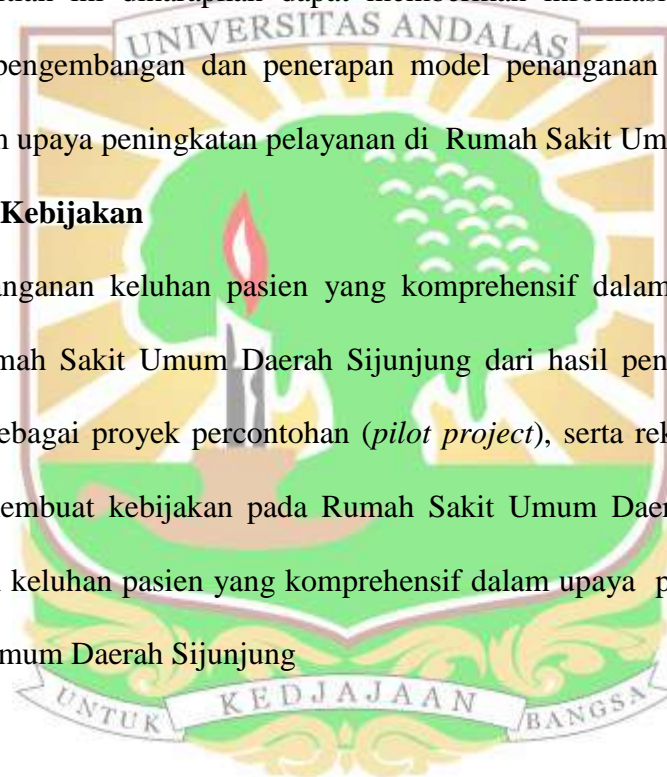
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi ilmiah bagi peneliti selanjutnya, serta pengembangan dan penerapan model penanganan keluhan pasien yang komprehensif dalam upaya peningkatan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung.

2. Bagi Pembuat Kebijakan

Model penanganan keluhan pasien yang komprehensif dalam upaya peningkatan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai proyek percontohan (*pilot project*), serta rekomendasi bagi Dinas Kesehatan agar membuat kebijakan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung tentang model penanganan keluhan pasien yang komprehensif dalam upaya peningkatan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung

3. Bagi Praktisi

Adanya keluhan internal pasien menandakan adanya permasalahan dalam sistem layanan kesehatan dan dapat mempengaruhi pelayanan di fasilitas kesehatan. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung dalam rangka memberikan pelayanan yang efektif, efisien, paripurna dan berkualitas.



1.5 Potensi Jurnal Internasional

1. Jurnal Ilmiah Internasional *Global Journal of Health Science*, terindex scopus. Judul “*Patient’s Satisfaction and Complaints Handling in Health Services Quality Improvement Effort at Sijunjung Public Hospital West Sumatra Indonesia*” (Accepted)
2. Konferensi Internasional *the 13th SEA Regional Scientific meeting of the International Epidemiological Association and International Conference on Public Health and Sustainable Development* Bali 2-5 Oktober 2018, judul “*Satisfaction Visitors of Sijunjung Hospital to Comprehensive Handling Complaints*”, Accepted for oral presentation, status sudah dipresentasikan.

1.6 Potensi HAKI

1. Penelitian ini menghasilkan model investigasi keluhan layanan yang efektif komprehensif dan terstruktur (IYET) dalam upaya peningkatan pelayanan di Rumah Sakit
2. Penelitian ini menghasilkan produk panduan pelatihan:
 - a. Buku Panduan kurikulum pelatihan investigasi keluhan layanan yang efektif komprehensif dan terstruktur (IYET) dengan Nomor Sertifikat EC00201856515
 - b. Buku Panduan pelatih pelatihan investigasi keluhan layanan yang efektif komprehensif dan terstruktur (IYET) dengan Nomor Sertifikat EC00201856132
 - c. Buku Panduan peserta pelatihan investigasi keluhan layanan yang efektif komprehensif dan terstruktur (IYET) dengan Nomor Sertifikat EC00201856516
3. ISBN Modul Nomor : 978-602-6668-11-0 untuk modul pelatihan investigasi keluhan layanan yang efektif komprehensif dan terstruktur (IYET) dalam upaya peningkatan pelayanan di Rumah Sakit.

4. *Policy Brief* dengan judul Penguatan Fungsi Kontrol Gugus Kendali Mutu (GKM) dalam Upaya Pencegahan Komplain dalam Penanganan Keluhan di RSUD Sijunjung Nomor Sertifikat EC00201857867
5. Prototipe Aplikasi Berbasis Web dari Model IYET dalam Upaya Peningkatan Pelayanan di RSUD Sijunjung dapat diakses melalui link <http://www.yetisniati.com>.

