

IDENTIFIKASI ALUR PENANGANAN KOMPLAIN PASIEN DI RSUD SIMPANG LIMA GUMUL KEDIRI

IDENTIFICATION ASSESSMENT FOR HANDLING COMPLAINTS AT RSUD SIMPANG LIMA GUMUL KEDIRI

Aries Wahyuningsih^{1*}, Imelda Lintang Utami²

¹ Dosen Prodi ARS Program Sarjana STIKES RS Baptis Kediri

² Mahasiswa Prodi ARS Program Sarjana STIKES RS Baptis Kediri

*Email : aries.wahyuningsih@gmail.com

ABSTRAK

Penilaian dan penanganan keluhan pasien memiliki peran penting dalam menjamin dan meningkatkan mutu layanan serta kepuasan pasien di rumah sakit. Penilaian keluhan penting dilakukan untuk menentukan prioritas penanganan komplain pasien serta menentukan prioritas masalah yang ditangani terlebih dahulu. Fenomena yang terjadi penilaian ini seringkali bersifat subjektif dan dapat berbeda antara individu yang berbeda di rumah sakit yang sama. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi alur penanganan komplain pasien di RSUD Simpang Lima Gumul Kediri. Metode penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian didapatkan bahwa alur penanganan komplain telah dilakukan sesuai prosedur yang berlaku. Keberhasilan dalam pelaksanaan penanganan keluhan perlu adalah perlunya peran pemangku kebijakan dalam mengambil keputusan serta manajemen pelayanan pasien dalam menilai dan menyusun langkah-langkah menangani keluhan. Kesimpulan perlunya pemahaman tentang penilaian keluhan dan implementasi penilaian keluhan dalam kesatuan pandangan yang sama.

Kata Kunci: Penilaian Komplain, Pasien, Rumah Sakit

ABSTRACT

The assessment of patient complaints plays a crucial role in improving the quality of service and patient satisfaction in hospitals. This assessment is important to prioritize complaint resolution and ensure that the most pressing issues are addressed first. However, these judgments are often subjective and can vary between different individuals in the same hospital. This research aims to describe the implementation of complaint assessment in RSUD Simpang Lima Gumul Kediri. Research methods use qualitative approaches. The results of the research concluded that the successful implementation of the complaint assessment requires the role of the decision-making component as well as the management of patient service in assessing and formulating the measures for handling complaints. The conclusion is the need for an understanding of the assessment of complaints and the implementation of the judgment of the complaint in the unity of common views.

Keywords: Patient Complaints Assessment, Hospital

Pendahuluan

Perubahan paradigma tentang Pelayanan rumah sakit yang berpusat pada pasien sebagai fokus utama dalam semua keputusan dan tindakan yang dilakukan oleh rumah sakit, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan

pasien maka akan muncul rasa ketidakpuasan, seperti keluhan. Keluhan dapat muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan pasien dengan kenyataan, masalah dalam proses pengobatan atau perawatan, kurangnya informasi yang

diberikan kepada pasien, atau adanya ketidakpuasan terhadap fasilitas atau sarana yang disediakan oleh rumah sakit (Bella, 2020). Komplain adalah sebuah aksi yang dilakukan oleh seseorang, yang di dalamnya termasuk mengkomunikasikan sesuatu yang negatif terhadap produk atau pelayanan yang dibuat atau dipasarkan. (Saputra & Murti, 2020)

Dari hasil beberapa penelitian seperti penelitian yang dilakukan oleh Irawati (2020) di Rumah Sakit Bhakti Kartini pada rawat jalan didapatkan bahwa kepuasan pasien pada bulan desember 2020 sebesar 87%, pada bulan januari 2021 sebesar 83%, dan pada bulan february 2021 sebesar 86% dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa kepuasan pasien masih dibawah standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes 129 tahun 2008 yaitu minimal sebesar 90% (Irawati, Fannya, & dkk, 2022). Terdapat juga penelitian lain di Rumah Sakit Kariadi Semarang ditemukan bahwa jumlah keluhan pasien rawat jalan di RS Dr. Kariadi pada Januari-Juni 2012 berkisar antara 112-150 keluhan per bulan (Supriyanto & Soesanto, 2012).

Dalam mengelola keluhan, rumah sakit sering kali dihadapkan pada tantangan untuk memberikan penilaian atau *grading* terhadap tingkat keparahan keluhan yang diterima. Penilaian ini penting untuk menentukan prioritas penyelesaian keluhan dan untuk memastikan bahwa masalah yang paling mendesak ditangani terlebih dahulu. Namun, penilaian ini seringkali bersifat subjektif dan dapat berbeda antara individu yang berbeda di perusahaan yang sama (Millani, Semiarty, & Machmud, 2019).

RSUD Simpang Lima Gumul Kediri merupakan rumah sakit tipe C milik pemerintah Kabupaten Kediri yang beralamatkan di Jl. Galuh Candra Kirana Desa Tugurejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri, Kediri, Jawa Timur. RSUD Simpang Lima Gumul Kediri memiliki berbagai fasilitas, seperti pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, pelayanan poliklinik, pelayanan laboratorium, pelayanan radiologi, dan lain-lain (Kementrian kesehatan, 2023). Dengan adanya berbagai macam pelayanan maka

akan bertambah kompleksitas pelayanan yang dilakukan sehingga tidak dapat dipungkiri akan dapat terjadi berbagai keluhan. Jika keluhan pasien tidak ditangani dengan baik, dapat berdampak negatif pada kepuasan pasien dan citra rumah sakit. Pasien mungkin akan merasa tidak dihargai atau tidak mendapatkan perhatian yang memadai, yang dapat mengurangi kepercayaan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Bella, 2020). Oleh sebab itu diperlukan penentuan prioritas keluhan dengan melakukan penilaian keluhan sehingga keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan tingkat kepentingannya.

Metodologi penelitian

Metode penulisan yang digunakan dalam jurnal ini yaitu pendekatan deskriptif. Penulis melakukan kajian sederhana dengan menggambarkan keadaan suatu objek yang akan ditelaah pada saat ini, didasarkan pada hasil identifikasi, fakta fakta yang ditemukan yang selanjutnya dikaitkan dengan teori yang relevan.

Hasil

Hasil identifikasi kualifikasi SDM pada manajemen pelayanan pasien RSUD Simpang Lima Gumul Kediri.

Tabel 1 Identifikasi Kualifikasi SDM MPP di RSUD Simpang Lima Gumul Kediri

No	Kualifikasi Pendidikan	Jumlah	%
1.	Strata 1	6	86%
2.	Magister	1	14%
Total		7	100%

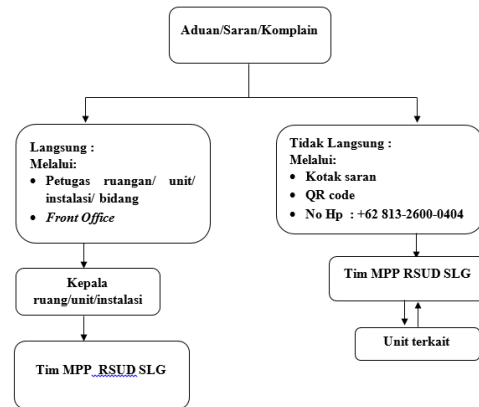
Berdasarkan hasil tabel 1 identifikasi pada SDM yang mendukung kegiatan MPP didapatkan bahwa jumlah SDM yang ada adalah 7 Orang dengan kualifikasi pendidikan Stata 1 berjumlah 6 orang (86%) dan Magister berjumlah 1 orang (14%). Petugas MPP pada RSUD Simpang Lima Gumul Kediri sangat berperan dalam pemenuhan kebutuhan pasien meliputi kebutuhan kesehatan dan aspek psiko-sosia-kultural-nya. Selain itu petugas MPP juga berperan dalam memfasilitasi komunikasi dan koordinasi antar PPA, Memberikan edukasi dan

advokasi kepada pasien dan keluarga, dan advokasi.

Tabel 2 Identifikasi Sarana dan Prasarana MPP di RSUD Simpang Lima Gumul Kediri

No	Sarana Prasarana	Jumlah	Keterangan
1.	Ruang Pengaduan	1	Berfungsi dengan baik
2.	Kotak Saran	34	Berfungsi dengan baik
3.	Formulir Pengaduan Masyarakat	-	Tersedia di masing-masing unit
4.	Komputer	1	Berfungsi dengan baik
5.	Alat Tulis Kantor	-	Tersedia di masing-masing unit
6.	Meja	1	Berfungsi dengan baik
7.	Kursi	1	Berfungsi dengan baik
8.	Printer	1	Berfungsi dengan baik
9.	Telefon	1	Berfungsi dengan baik
10.	AC	1	Berfungsi dengan baik
11.	Almari	1	Berfungsi dengan baik

Berdasarkan hasil tabel 2 Hasil identifikasi sarana prasarana yang digunakan untuk mendukung kegiatan MPP adalah semua sarana prasarana berfungsi dengan baik, semua kotak saran berfungsi dengan baik dengan metode pengambilan saran setiap harinya dan dilakukan evaluasi setiap hari.



Gambar 1 Alur Pengaduan Keluhan di RSUD Simpang Lima Gumul Kediri

Berdasarkan hasil gambar 1 Penanganan komplain pada Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul dilakukan dengan 2 cara yaitu secara langsung dan tidak langsung. Untuk penanganan komplain secara langsung dilakukan oleh petugas ruangan/ unit/ instalasi/ bidang yang bersangkutan, dan apabila tidak bisa diselesaikan akan dilakukan mediasi dengan tim MPP Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul. Keluhan tersebut akan dikategorikan berdasarkan tingkat kepentingannya yaitu grading merah, kuning dan hijau.

Grading merah merupakan keluhan pelanggan yang cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem atau kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain. Tindak lanjut untuk grading merah maksimal dilaksanakan 1x24 jam. Grading kuning merupakan keluhan pelanggan yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dll. Tindak lanjut untuk grading merah maksimal dilaksanakan 3 hari kerja. Grading hijau merupakan keluhan pelanggan yang tidak menimbulkan kerugian berarti baik secara material maupun inmaterial. Tindak lanjut untuk grading merah maksimal dilaksanakan 7 hari kerja. Meskipun demikian pada RSUD Simpang Lima Gumul Kediri keluhan yang muncul tidak banyak sehingga semua keluhan selalu dapat diselesaikan dalam 1x24 jam.

Pembahasan

Identifikasi Kualifikasi SDM

Identifikasi gambaran SDM yang mendukung pelaksanaan kegiatan MPP di RSUD Simping Lima Gumul Adalah sebanyak 7 Orang dengan kualifikasi pendidikan *Stata 1* berjumlah 6 orang (86%) dan *Magister* berjumlah 1 orang (14%).

Philip Kotler mendefinisikan *customer service* sebagai semua kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta meningkatkan kepuasan mereka. (Kotler, 2018). MPP umumnya adalah seorang perawat atau dokter. Namun tidak semua perawat dan dokter memiliki kuaifikasi menjadi MPP (Sutoto & Lumenta, 2017). Syarat petugas MPP yaitu perawat yang berpendidikan minimal S1 Ners, memiliki pengalaman klinis sebagai Profesional Pemberi Asuhan (PPA) minimal 3 tahun, memiliki pengalaman sebagai kepala ruang rawat minimal 2 tahun dan dokter yang memiliki pengalaman minimal 3 tahun dalam pelayanan klinis di rumah sakit, serta memiliki pengalaman sebagai dokter ruangan minimal 1 tahun (Sutoto & Lumenta, 2017)

Petugas MPP untuk penanganan komplain secara langsung terdapat 3 orang, dan sudah mendapatkan pelatihan sebanyak 1 kali terkait *service excellent* dan grading komplain. Dengan Pendidikan dan pelatihan petugas MPP RSUD Simping Lima Gumul mampu memberikan pelayanan dan penangan komplain sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta meningkatkan kepuasan mereka.

Identifikasi Sarana dan Prasarana

Hasil identifikasi sarana prasarana yang digunakan untuk mendukung kegiatan MPP adalah semua sarana prasana berfungsi dengan baik, semua kotak saran berfungsi dengan baik dengan metode pengambilan saran setiap harinya dan dilakukan evaluasi setiap hari.

Sarana dan prasaranan pengaduan yang berfungsi dengan baik akan membantu penyampaian keluhan dari pasien atau

keluarganya dapat ditanggapi dengan cepat dan tepat, memungkinkan penyelesaian masalah dengan efisien. Selain itu feedback dari keluhan dapat membantu rumah sakit untuk memahami kekurangan dan perbaikan yang harus dilakukan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Proses Penilaian Keluhan (*Grading Complain*)

Penanganan komplain pada Rumah Sakit Umum Daerah Simping Lima Gumul dilakukan dengan 2 cara yaitu secara langsung dan tidak langsung. Untuk penanganan komplain secara langsung dilakukan oleh petugas ruangan/ unit/ instalasi/ bidang yang bersangkutan, dan apabila tidak bisa diselesaikan akan dilakukan mediasi dengan tim MPP Rumah Sakit Umum Daerah Simping Lima Gumul.

Komplain adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. (Fatihudin & Firmansyah, 2019)

Keluhan tersebut akan dikategorikan berdasarkan tingkat kepentingannya yaitu grading merah, kuning dan hijau. Grading komplain merupakan proses mengelompokkan keluhan berdasarkan dampak risiko berupa ekstrim (merah), tinggi (kuning), rendah (hijau). (Waine, Meliala, & Siswianti, 2020)

Pada RSUD Simping Lima Gumul Kediri sudah menerapkan grading komplain atau penilaian keluhan sesuai tingkat kepentingannya. Hal ini akan mempermudah dalam membantu mengidentifikasi keluhan yang membutuhkan penanganan segera dan yang dapat ditangani dalam waktu yang lebih panjang. Keluhan dengan grading tinggi akan diprioritaskan untuk mendapatkan penanganan lebih cepat.

Grading merah merupakan keluhan pelanggan yang cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem atau kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain. Tindak lanjut untuk grading merah maksimal dilaksanakan 1x24 jam.

Grading kuning merupakan keluhan pelanggan yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dll. Tindak lanjut untuk grading merah maksimal dilaksanakan 3 hari kerja. Grading hijau merupakan keluhan pelanggan yang tidak menimbulkan kerugian berarti baik secara material maupun inmaterial. Tindak lanjut untuk grading merah maksimal dilaksanakan 7 hari kerja. Meskipun demikian pada RSUD Simpang Lima Gumul Kediri keluhan yang muncul tidak banyak sehingga semua keluhan selalu dapat diselesaikan dalam 1x24 jam.

Dengan melakukan grading komplain dengan baik, rumah sakit dapat memaksimalkan manfaat dari keluhan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Kesimpulan

Identifikasi penilaian alur penanganan komplain pasien di RSUD Simpang Lima Gumul Kediri sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penilaian keluhan yang dilakukan melalui grading komplain membantu memprioritaskan penanganan keluhan dengan waktu yang sesuai. Meskipun RSUD Simpang Lima Gumul Kediri jarang mendapatkan keluhan, tetapi dengan menerapkan grading komplain dengan baik, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan. Temuan ini juga menekankan pentingnya keterlibatan komponen pengambilan keputusan dan manajemen layanan pasien dalam implementasi penilaian keluhan.

Saran

Rumah sakit dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman staf terkait pentingnya grading komplain dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihan dan sosialisasi mengenai proses grading komplain dapat dilakukan secara berkala untuk memastikan pemahaman yang baik tentang pentingnya penanganan keluhan pasien dengan cepat dan tepat. Menerapkan sistem pelaporan dan monitoring yang

efektif untuk memastikan bahwa semua keluhan pasien tercatat dan ditindaklanjuti dengan baik. Sistem ini dapat melibatkan penggunaan teknologi seperti aplikasi. Dan melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap proses grading komplain. Rumah sakit dapat melakukan analisis rutin terhadap data keluhan pasien dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam pelayanan atau sistem manajemen keluhan yang memudahkan pelaporan dan pemantauan keluhan

Daftar Pustaka

- Bella, N. H. (2020). Implementasi Unit Pengaduan Masyarakat Dalam Mengetahui Keluhan Pasien. *Jurnal Respon Publik*, 14(1), 42-49. Retrieved Oktober 10, 2023, from <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/6050>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Irawati, A. D., Fannya, P., & dkk. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1, 36-41. Retrieved Mei 29, 2023, from <https://ejurnal.stietrianandra.ac.id/index.php/klinik/article/view/163/142>
- Kementrian, K. (2023). *Ditjen Yankes*. Retrieved from [Sirs.Kemkes: https://sirs.kemkes.go.id/fo/home/profile_rs/3506066](https://sirs.kemkes.go.id/fo/home/profile_rs/3506066)
- Kotler, P. (2018). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Millani, R. N., Semiarty, R., & Machmud, R. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3), 599-606. Retrieved Oktober 10, 2023, from

- <http://jurnal.fk.unand.ac.id/index.php/jka/article/view/1047>
- Saputra, F. E., & Murti, M. N. (2020). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kegagalan Jasadi Rumah Sakit Raflesia Bengkulu dan Dampaknya pada Perilaku Komplain Pasien. *The Manager Review*, 2(1), 69-82. Retrieved from <https://ejournal.unib.ac.id/a46/article/view/11649>
- Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 1(1), 472-480. Retrieved Oktober 10, 2023, from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/viewFile/1107/1130>
- Sutoto & Lumenta, N. (2017). *Panduan Praktek Manajer Pelayanan Pasien-MPP*. Jakarta: Komisi Akreditasi Rumah Sakit.
- Waine, I., Meliala, A., & Siswianti, V. D. (2020). Penanganan Komplain di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23, 127-132.