

PENANGANAN KOMPLAIN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PERMATA BLORA PADA MASA PANDEMI COVID

Fika Jati Kusuma¹, Zahroh Shaluhiah², Septo Pawelas Arso³
¹⁻³Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro
Email: fikajatikusuma6063@gmail.com

ABSTRAK

Kasus komplain di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Permata Blora terus meningkat dan terus berulang dimasa pandemi Covid-19. Banyaknya komplain yang masuk memerlukan penanganan komplain yang baik untuk mempertahankan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan komplain instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Permata Blora selama pandemi Covid-19. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan wawancara mendalam kepada tokoh utama dan triangulasi informan. Informan utama adalah 5 orang petugas yang bertanggung jawab dalam penanganan komplain di instalasi rawat jalan dan informan triangulasi adalah pasien rawat jalan yang pernah melakukan komplain. Pengolahan dan analisa data menggunakan metode analisis isi (content analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas penanganan komplain belum mendapatkan pelatihan, media penyampaian komplain belum diketahui pasien, jaringan tim belum terbentuk. Kesimpulan dari penelitian ini adalah penanganan komplain belum baik ditandai dengan SDM belum terlatih, media komplain belum diketahui pasien, belum ada jaringan tim.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Rawat Jalan, Penanganan Komplain, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

Cases of complaints in the outpatient installation of Permata Blora Hospital continue to increase and continue to repeat during the Covid-19 pandemic. The number of complaints that come in requires complaint handling to maintain patient satisfaction. This study aims to determine the handling of complaints from the outpatient installation of Permata Blora General Hospital during the Covid-19 pandemic. This type of qualitative research. Data collection through in-depth interviews with key informants and triangulation of informants. The key informants were five officers. The five officers are responsible for handling complaints in the outpatient installations, and triangulation informants are outpatients who have complained. The data processing and analysis of this research use the method of content analysis. The results showed that complaint handling officers had not received training, the media for submitting complaints was not yet known to the patient, and the team network did not yet exist. This study concludes that the handling of complaints has not been good, marked by untrained human resources, the patient's complaint media is not yet known, and there is no team network.

Keywords: Hospital, Outpatient, Complaint Handling, Covid-19 Pandemic

LATAR BELAKANG

Berdasarkan laporan National Health Service menunjukkan bahwa kasus komplain pasien di dunia terus meningkat. Tahun 2015 sampai 2016 terdapat 198.739 keluhan dan tahun 2016 sampai 2017 meningkat 9.676 (4,9%) menjadi 208.415 keluhan. Komplain di beberapa rumah sakit di dunia terus mengalami peningkatan seperti 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.[1]

Rumah sakit di Indonesia juga terus terjadi peningkatan komplain. 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.[2]

Peningkatan jumlah komplain rumah sakit di Indonesia salah satunya ditemukan di Rumah Sakit Umum Permata Blora. Rumah Sakit Umum Permata Blora merupakan rumah sakit tipe D dengan memiliki beberapa pelayanan antara lain Pelayanan Kebidanan dan kandungan, Pelayanan Penyakit Dalam, Pelayanan Kesehatan Anak, Pelayanan Bedah Umum, Pelayanan Bedah Orthopedi, Pelayanan Saraf, Pelayanan Mata, Pelayanan THT, Pelayanan Gigi, Pelayanan Umum, Pelayanan PONEK, Pelayanan TB DOTS.[3]

Kasus komplain di Rumah Sakit Permata Blora pada tahun 2017 tercatat sebanyak 79 kasus komplain, tahun 2018 tercatat sebanyak 131 kasus komplain dan pada tahun 2019 sebanyak 156 kasus komplain dan pada tahun 2020 sebanyak 185 komplain. Dari 185 komplain tersebut, 92 komplain diantaranya ditunjukkan pada instalasi rawat jalan. Peningkatan kasus komplain di tahun 2020 disebabkan adanya pandemi Covid-19.[3]

Pada tahun 2020 Indonesia dilanda Pandemi Covid-19, dimana Jawa Tengah menjadi salah satu Provinsi penyumbang kasus Covid 19 terbanyak di Indonesia. Data sampai dengan 3 Februari 2021 di Kabupaten Blora terdapat 3.984 total kasus Covid-19. Pandemi covid-19, menyebabkan lonjakan pasien pada rumah sakit, termasuk RSUD Permata Blora. Berdasarkan SK Bupati No. 440/148/2020 yang terbit pada bulan November 2020 saat ini RSUD Permata Blora ditetapkan sebagai Rumah Sakit Rujukan Penanggulangan Penyakit Infeksi Emerging Tertentu Lini Ke Tiga. Hal ini berarti saat ini RSUD Permata Blora menjadi rumah sakit rujukan covid, dengan kapasitas 50 TT. Kasus Covid-19 di RSUD Permata Blora sampai November 2021 mencapai 431 pasien.[3],[4] Oleh karena itu dengan adanya kondisi ini, jumlah pengunjung Rumah Sakit Permata Blora di masa pandemi Covid-19 tertinggi adalah pengguna rawat jalan.

Dalam mengupayakan penanganan keluhan yang baik, Rumah Sakit Permata Blora dimasa pandemi Covid-19 telah menyediakan petugas penanganan keluhan dan menambah fasilitas keluhan. Namun faktanya, wawancara studi pendahuluan dengan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Permata Blora mengatakan bahwa penyampaian keluhan pasien pada Rumah Sakit Permata Blora terlalu rumit, berbelit-belit dan respon penanganan keluhan dari petugas lama.

Menurut Amalia (2015) mengatakan bahwa aspek-aspek penting dalam membentuk penanganan keluhan yang baik terdiri dari sumber daya manusia, media dan team network (jaringan tim).[5]

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang belum baik akan berdampak pada rasa kekecewaan dari pengkomplain. Dampak kurang baiknya layanan penanganan keluhan juga akan mengakibatkan pelanggan berpindah menggunakan layanan di tempat lain.[6],[7]

Berdasarkan keadaan tersebut maka peneliti ingin mengetahui lebih mendalam mengenai penanganan keluhan instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Permata Blora selama pandemi Covid-19.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data wawancara mendalam (indepth interview). Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah petugas yang bertanggung jawab terhadap penanganan komplain di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Permata Blora yang terdiri dari 5 orang petugas yaitu kepala ruang rawat jalan, supervisi, customer service, humas dan manajemen. Pihak manajemen dalam penelitian ini adalah direktur rumah sakit. Informan triangulasi yaitu pasien rawat jalan yang pernah melakukan komplain. Pengolahan dan analisa data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis isi (content analysis) yaitu dengan melakukan reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi. [8]

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sumber Daya Manusia

Petugas penanganan komplain terdiri dari humas, kepala ruang, petugas supervisi, customer service dan pihak manajemen (direktur).

“...humas, petugas yang terkait dengan pelayanan, Kepala ruang, Petugas supervisi, direktur....”(IU1)

Humas menerima surat keputusan direktur rumah sakit untuk bisa juga menangani komplain yang dibantu oleh pihak kepala ruang atau supervisi dan customer service.

“...humas menerima SK dari direktur untuk penanganan komplain dibantu oleh kepala ruang, supervisi dan cs....”(IU1)

Kepala ruang rawat jalan melakukan penanganan komplain untuk komplain yang dilakukan pada saat jam kerja sedangkan untuk tenaga supervisi melakukan penanganan komplain saat tidak dalam keadaan jam

kerja atau kepala ruang terkait tidak sedang berada di RSUD Permata Blora. Berikut kutipannya:

“...petugas komplain ada, pertama biasanya komplain ke petugas, kepala ruang, diluar jam kerja kan engga ada, jadi kita ada supervisi jadi bisa ke supervisi, terus kalau belum selese ke humas, kabid, direktur itu urutannya...”(IU1)

Petugas humas merupakan petugas penanganan komplain yang menjadi pihak ketiga apabila komplain tidak bisa diselesaikan oleh petugas terkait, kepala ruang atau supervisi, dan customer service.

“...pihak ketiga, kita mediasi kalau belum terselesaikan dan kalau pasien masih belum puas dengan penyelesaian dari petugas terkait, kepala ruang atau supervisi. Kalau hotline ya cs...”(IU1)

Berdasarkan kutipan juga menunjukkan bahwa pihak humas menjadi pihak ketiga yaitu melakukan mediasi dan penanganan lebih lanjut jika komplain pasien belum bisa ditangani oleh petugas terkait, kepala ruang atau customer service. Customer service merupakan petugas penanganan komplain untuk menangani komplain melalui layanan hotline.

Namun seluruh petugas penanganan komplain belum mendapatkan pelatihan penanganan komplain dari RSUD Permata Blora secara khusus. Pelatihan yang didapat oleh petugas penanganan komplain hanya pelatihan softskill yang didalamnya ada yang termuat mengenai sikap apabila adanya komplain namun belum ada pelatihan secara khusus yang menunjang keterampilan petugas penanganan komplain dalam menjalankan tugasnya.

“...belum, belum ada pelatihan kita, penanganan komplain itu pernah dikasihnya dari pelatihan softskill cuma sikap kalau kita dikomplain kalau pelatihan secara khusus untuk keterampilan penanganan komplain itu belum...”(IU1)

Dampak tidak adanya pelatihan formal pada petugas menyebabkan upaya penanganan komplain seringkali harus sampai tingkat humas yang

menjadi pihak ketiga untuk mediasi dan melakukan penyelesaian. Padahal sebenarnya kasus komplain tersebut masih bisa diselesaikan oleh pihak petugas customer service maupun kepala ruang atau supervisi. Hal ini diungkapkan petugas humas sebagai berikut.

“...sebenarnya itu kasusnya bisa diselesaikan langsung sama cs atau kepala ruang atau supervisi, jaga tapi memang seringkali kasus belum bisa diselesaikan jadi harus sampai ke humas...”(IU1)

Pelatihan merupakan strategi untuk mengembangkan SDM. Adanya pelatihan dapat mengasah kemampuan dari staf agar lebih trampil dalam menjalankan pekerjaannya.[9] Penanganan komplain juga menjadi bagian dari bidang yang memerlukan adanya pelatihan secara khusus untuk mengasah keterampilan dalam menangani keluhan pelanggan.[10] Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa staf yang tidak mendapatkan pelatihan formal penanganan komplain dan investigasi dapat memberikan dampak dan konsekuensi pada organisasi. Pelatihan formal penanganan komplain sering disebut dengan pelatihan complain handling. Dampak yang mungkin dapat ditimbulkan adalah kurangnya produktivitas dan komunikasi diantara petugas, ketrampilan petugas stagnan serta adanya biaya tambahan untuk ganti rugi. Penanganan komplain dan investigasi yang pro aktif, terstruktur dan ditunjang dengan pelatihan yang baik kemungkinan dapat berdampak pada loyalitas pelanggan dan citra yang baik.[11],[12]

Berdasarkan hal tersebut maka penanganan komplain dari segi sumber daya manusia untuk penanganan komplain di RSUD Permana Blora masih belum maksimal karena belum adanya pelatihan khusus mengenai complain handling bagi petugas sehingga komplain sering diselesaikan oleh pihak ketiga yaitu humas.

Media

Rumah Sakit Umum Permata Blora di masa pandemi Covid-19 menambahkan penyediaan media untuk memudahkan pasien dalam menyampaikan komplain. Rumah Sakit Umum Permata Blora menyediakan media yang mudah diakses dan relatif tidak mahal sehingga pasien dapat mudah menyampaikan komplain. Media tersebut berupa media hotline yang meliputi telepon, SMS, WhatsApp, instagram dan email.

“...bisa hotline itu 24 jam, bisa lewat telepon, sms, email, WA, instagram juga bisa. Kita sudah punya medsos bisa keluhkan disitu juga lewat DM yah, ada hotline itu ada dibagian pendaftaran itu 24 jam jadi mereka misalnya ingin mengeluhkan lewat situ ya bisa nanti misalnya komplainnya perlu dihubungkan dengan petugas terkait, CS lah yang jadi operatornya...”(IU1)

“...ada hotline mba, bisa kapan saja waktunya jika ingin memberi kritik, saran. Itu juga sudah terpampang dibagian pendaftaran, website...”(IU2)

“...bisa lewat sms, apa telepon itu ada si ada Cpnnya kok...”(IU3)

“...ada kok lewat email, WA, itu sudah ada alamat email dan Cpnnya, dan banyak juga yang lewat situ...”(IU4)

Selain media hotline dibentuk untuk memudahkan pasien melakukan komplain, adanya hotline dapat digunakan agar pasien dapat menyampaikan komplainnya tanpa rasa kekhawatiran adanya penularan Covid-19.

“...iya, misal ada pasien covid yang lagi isolasi disini mau melakukan komplain juga bisa pakai hotline jadi bisa memudahkan pasien tersebut, sekarang covid, mungkin banyak yang takut ketemu petugas rumah sakit, ya bisa menggunakan hotline...”(IU1)

Berdasarkan kutipan juga menunjukkan bahwa adanya media hotline juga dapat mempermudah pasien Covid-19 yang sedang melakukan isolasi di Rumah Sakit Umum Permata Blora agar dapat tetap bisa menyampaikan komplain atau keluhannya pada petugas

Berdasarkan hal tersebut juga menunjukkan bahwa media komplain yang telah disediakan oleh Rumah Sakit Umum Permata Blora sudah cukup lengkap dan mampu mengakomodasi pasien untuk melakukan komplain.

Namun informasi penggunaan media hotline ini hanya diinformasikan dibagian customer service dalam bentuk pamflet dibagian customer service. Informasi mengenai media hotline belum ada diseluruh bagian instalasi rawat jalan seperti poli dan belum ada di bagian website rumah sakit.

“...dicantumkan dibagian customer service, belum...iyah ada di cs aja...”(IU1)

Media komplain di RSU Permata Blora juga dapat menggunakan kotak saran untuk menampung komplain pasien.

“...ada kotak saran, selalu kita tinjau, kita ambil saran-saran dikotak sarannya, kita rekap, setiap unit itu tersedia kotak saran, jadi bisa memberikan kritik dan saran melalui itu juga. Setiap bulan kritik dan saran dari kotak saran saya kumpulkan, saya rekap setiap bulan isi kritik sarannya, nanti setahun sekali dilaporkan apa yang menjadi kritik dan saran bagi pasien untuk rumah sakit...”(IU1)

Kotak saran telah disediakan disetiap unit rawat jalan, di setiap poli Rumah Sakit Umum Permata Blora sehingga semua pasien rawat jalan dapat menggunakan kotak saran.

“...kotak saran ada disemua tempat, disemua poli ada kotak saran jadi bisa menyampaikan keluhannya untuk poli...”(IU3)

Namun masih banyak pasien yang belum mengetahui cara menyampaikan komplain di Rumah Sakit Umum Permata Blora melalui media yang telah disediakan oleh Rumah Sakit Umum Permata Blora. Pasien kebanyakan hanya melakukan komplain melalui petugas.

“...masih pada bingung yah kalau mau komplain kemana saya rasa seperti itu...”(IU1)

“...paling komplain ngertinya ya langsung ke petugasnya aja...”(IU3)

Hal ini juga disampaikan oleh informan (IT1) dan (IT2) bahwa mereka hanya mengerti komplain dilakukan pada petugas terkait dan jika tidak bertemu kembali dengan petugas mereka memendam keluhan kesahnya.

“...emm bilang ke petugas yang disitu sih langsung, misalnya pas difarmasi itu kan ya kenapa lama sekali ya ke petugasnya sih mba langsung...”(IT1)

“...engga tau tentang itu, paling ke petugasnya langsung...”(IT2)

Informan (IT1) dan (IT2) belum tahu mengenai media hotline untuk menyampaikan komplain dimasa pandemi Covid-19.

Informan (IT1) dan (IT2) yang pernah juga menjadi pasien Covid-19 dan melakukan isolasi di RSUD Permata Blora ketika menjadi pasien Covid-19 tidak mengetahui cara menyampaikan komplain karena belum mengetahui layanan hotline komplain untuk mempermudah komplain di masa pandemi Covid-19.

“...engga tau caranya, ada sih yang ingin dikomplainkan tapi yasudah saja keadaan juga sedang engga mendukung...”(IT1)

“...yah engga tau memang bisa ada layanan itu...”(IT2)

Informan (IT3) juga belum mengetahui mengenai media hotline untuk menyampaikan komplain. Informan (IT3) hanya mengetahui komplain dapat dilakukan melalui kotak saran, ke petugas langsung atau ke bagian humas.

“...engga tau, ngertinya ya bisa ditulis dikotak saran, ke petugasnya apa ke bagian humas langsung...”(IT3)

Informan (IT4) belum mengetahui media hotline karena tidak pernah melihat informasi tersebut.

“...engga liat ada informasinya mba jadi kurang tau tentang itu...”(IT4)

Oleh karena itu tidak tahunya pasien terkait media hotline untuk menyampaikan komplain di masa pandemi Covid-19 maka dapat mengindikasikan bahwa kurangnya informasi dari RSUD Permata Blora terkait layanan penanganan komplain melalui hotline.

Menurut Arfiani (2012) juga mengatakan bahwa salah satu alasan pelanggan tidak melakukan komplain adalah mereka tidak tahu cara untuk menyatakan komplain mereka. Ingin menelpon, tidak tahu nomornya. Ingin mengunjungi kantornya, tidak tahu dimana lokasinya. Alasan pelanggan tersebut, tidak tahu harus komplain kepada siapa. Hal inilah yang menjadi alasan yang membuat pelanggan memilih untuk tidak komplain. Tidak tahu cara melakukan komplain ini akan membuat pelanggan menjadi kurang puas terhadap layanan sehingga akan mengurangi loyalitas pelanggan.[7]

Hal ini dikarenakan komplain sendiri pada hakikatnya adalah masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab (responsiveness), lemahnya pertolongan dari staf perusahaan (helpfulness), ketersediaan produk (product availability), kebijakan (policy), serta perbaikan pelayanan (service recovery). Oleh karena itu tidak tertampungnya keluhan komplain pelanggan tersebut akan berdampak pada rasa kekecewaan pelanggan yang tidak ditangani dan dapat membuat pelanggan berpindah menggunakan layanan di tempat lain.[6],[7]

Survei pelanggan yang dilakukan di Turki, menunjukkan bahwa organisasi yang memfasilitasi media untuk pelanggan menyampaikan perasaan, pendapat dan keluhan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan pemulihan layanan. Dampak positif yang ditumbuhkan adalah meningkatnya kepercayaan customer terhadap organisasi.[13] Hasil penelitian Okyere dan Kumadey pada tiga rumah sakit berbeda mengemukakan bahwa 96,4% pasien menginginkan adanya ketersediaan media komplain yang mudah. Ketersediaan media seperti form komplain, prosedur penanganan komplain dapat mendorong pasien melakukan

komplain. Fasilitas media sebagai pendekatan memiliki hubungan positif dengan kepuasan terhadap pengalaman penanganan komplain.[14]

Jaringan Tim

Berdasarkan wawancara informan utama mengatakan bahwa Rumah Sakit Permata Blora belum membentuk tim penanganan komplain. Petugas dalam penanganan komplain yaitu petugas terkait atau kepala ruang rawat jalan melakukan penanganan komplain untuk komplain yang dilakukan pada saat jam kerja sedangkan untuk petugas supervisi melakukan penanganan komplain saat tidak dalam keadaan jam kerja atau kepala ruang terkait tidak sedang berada di RSUD Permata Blora. Berikut kutipannya:

“...pertama biasanya komplain ke petugas, kepala ruang, diluar jam kerja kan engga ada, jadi kita ada supervisi jadi bisa ke supervisi, terus kalau belum selese ke humas, direktur itu urutannya...”(IU1)

“...petugas yang terkait dengan pelayanan nanti kalau kurang puas ke kepala ruang misal belum puas nanti melalui humas...”(IU3)

“...kepala ruang, petugas supervisi kalau bukan di jam kerja, apa kepala ruangnya tidak ada nanti dari petugas supervisi yang melakukan dan juga ada dari manajemen...”(IU4)

Direktur RSUD Permata Blora (IU6) juga mengatakan bahwa RSUD Permata Blora memiliki petugas penanganan komplain. Namun belum terbentuk dalam sebuah divisi penanganan komplain tersendiri. Apabila komplain telah mencapai penanganan direktur maka menunjukkan bahwa komplain tersebut merupakan komplain dengan golongan berat. Penanganan komplain dilakukan oleh direktur apabila petugas Humas tidak bisa menangani komplain ataupun komplain belum dapat diselesaikan atau pasien masih tidak puas dengan penanganan komplain tersebut sehingga direkturlah yang akan melakukan penanganan komplain lebih lanjut. Berikut kutipannya:

“...semua pihak terkait bisa menangani komplain, mulai dari petugas terkait, kepala ruang rawat jalannya terus ternyata masih belum puas dan belum selesai nanti ke humas, nah dari humas kemudian masih belum terselesaikan juga jadi akan selaku direktur lah yang menyelesaikannya, kalau sampai tahap ke direktur itu sudah untuk komplain yang golongan sudah berat...”(IU5)

Kategori komplain terdiri dari serius, mayor, moderate, minor dan minimum. Serius yaitu komplain yang diberikan mengenai masalah efek samping yang serius, kejadian sentinel, kerusakan jangka panjang, perawatan dibawah standar, kesalahan profesional atau kematian yang membutuhkan penyelidikan. Kemungkinan adanya tindakan hukum dan pemberitahuan pemerintah dan pihak berwenang. Mayor yaitu kategori komplain terkait isu-isu signifikan tentang standar layanan, kualitas perawatan atau penolakan terhadap hak, komplain dengan jaminan kualitas yang jelas atau implikasi manajemen risiko atau masalah yang menyebabkan banyaknya kerugian yang membutuhkan investigasi. Ancaman tindakan hukum dan pemberitahuan kepada pemerintah. Moderate yaitu komplain terhadap masalah yang mungkin memerlukan adanya penyelidikan tetapi tidak menyebabkan kerugian yang besar pada pasien. Minor yaitu keluhan dapat diselesaikan dengan mudah dan tidak berdampak pada organisasi. Minimum yaitu komplain akibat kesalahpahaman, perilaku menjengkelkan.[15] Berdasarkan hal tersebut maka penanganan komplain apabila sampai pada tingkat direktur rumah sakit merupakan kategori komplain mayor hingga serius.

Petugas penanganan komplain lainnya adalah customer service. Customer service akan menangani komplain yang dilakukan pasien melalui hotline seperti telepon/SMS, WhatsApp, instagram dan Email. Customer service juga menghubungkan komplain pada unit terkait apabila komplain tidak dapat diselesaikan oleh customer service.

“...cs itu untuk yang dari hotline, kan alamat hotline ada di pajang di cs, jadi kalau ada yang lewat sms itu dibalas cs dan operatorin juga

komplain ke unit misalnya dari klien itu masih ada keluhan bisa langsung operatorin...”(IU1)

“...itu yang bagian komplainnya lewat hotline, bagian cs kan ada alamat-alamat dibagian cs nanti memang saya menghubungkan kebagian yang memang ada keluhan. Kalau saya masih bisa menjawab akan saya jawab, kalau tidak bisa saya sebagai operator ke kepala ruangnya...”(IU2)

Petugas penanganan komplain Rumah Sakit Umum Permata Blora juga belum memiliki struktur organisasi yang jelas untuk setiap pembagian perannya masing-masing.

“...engga ada, itu berdasar alur komplain dan petugas semua diberi tahu kalau ada komplain bisa ditangani langsung, penanganan komplain cuma bagian saja, kita semua bagian dari penanganan komplain. Petugas, kepala ruang terkait itu bekerja memang sesuai tupoksinya tapi jika ada yang komplain mereka bisa menangani, ya memang itu menjadi kendala kita bisa sibuk dengan pekerjaan masing-masing dahulu, karna memang belum punya divisi sendiri. Ini juga yang bisa menjadi kurang cepet penanganannya kan...”(IU1)

“...struktur organisasi penanganan komplain engga ada yah mba, ya yang ada struktur organisasi rumah sakit itu...”(IU2)

“...tidak ada, kan kita ya pekerjaan utamanya bukan penanganan komplain jadi memang semua petugas itu diberitahu bahwa setiap ada komplain kita bisa menangani bukan menjadi tim, memang jadinya kurang jelas yah...”(IU3)

“...bukan bagian sendiri jadi semua petugas terkait pun bisa menerima komplain langsung atau ke bagian supervisi tapi untuk struktur organisasi yang ada struktur organisasi rumah sakit kan penanganan komplain belum menjadi bagian sendiri...”(IU4)

“...oh engga, tidak ada itu...”(IU5)

Berdasarkan kutipan juga menunjukkan bahwa pekerjaan dan tugas petugas dalam menangani komplain tersebut menjadi tidak jelas karena tidak adanya bagian dalam struktur organisasi yang secara khusus menangani komplain/pengaduan. Komplain yang masuk hanya diserahkan kepada pegawai yang terkait. Hambatannya pihak-pihak terkait tersebut, terlalu sibuk dan memiliki jadwal yang padat jika harus menangani komplain dan sekaligus melaksanakan tugasnya pada masing-masing

seksi yang mereka tempati. Jadi, kebanyakan dari mereka (pihak-pihak terkait) akan mendahulukan tugas dari seksi yang mereka tempati daripada mendahulukan kegiatan menangani komplain, karena kegiatan menangani komplain bukan merupakan tupoksi utama mereka sebagai petugas. Dampaknya banyak komplain dan pengaduan yang masuk kurang terselesaikan tepat waktu.

Hasil penelitian Wibowo dkk (2014) mengatakan bahwa perlu segera membentuk bagian dalam struktur organisasi yang secara khusus menangani keluhan masyarakat. Serta menunjuk / merekrut orang-orang baru yang memang ahli dalam hal penanganan keluhan dan hal-hal tentang masalah terkait untuk kemudian akan diletakkan pada bagian khusus tersebut untuk menghindari terjadinya ketidakjelasan pelaksanaan tugas dan pekerjaan dalam menangani keluhan.[16] Hasil penelitian Rahardi (2019) juga menunjukkan bahwa minimnya penanganan komplain oleh penyelenggara pelayanan publik dari suatu instansi di Indonesia. Hal-hal yang dianggap lemah dan minim ini ialah belum adanya tim atau bagian dari penanganan komplain yang belum tercantum dalam struktur keorganisasian dan masih kurangnya koordinasi antara tim yang ada.[17] Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan bahwa lingkungan kementerian kesehatan harus memiliki tim penanganan pengaduan masyarakat terpadu (Tim Dumasdu).[18]

Berdasarkan hal tersebut maka penanganan komplain dari segi jaringan tim masih belum baik karena belum terbentuknya tim khusus penanganan komplain sehingga memiliki struktur organisasi yang jelas untuk pembagian tugas dan perannya. Belum adanya tim inilah yang menyebabkan penanganan komplain dapat kurang tepat waktu akibat penanganan komplain bukan menjadi tupoksi utama mereka sebagai petugas.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penanganan komplain belum baik ditandai dengan sumber daya manusia (SDM) yang belum mendapatkan pelatihan formal mengenai complain handling, media penyampaian komplain di masa pandemi Covid-19 yang disediakan rumah sakit masih belum banyak diketahui oleh pasien dan jaringan tim penanganan komplain belum ada sehingga tidak ada struktur organisasi dan pembagian peran yang jelas yang menyebabkan banyak komplain dan pengaduan yang masuk kurang terselesaikan tepat waktu.

Saran

Rumah Sakit Umum Permata Blora perlu melakukan pelatihan formal (complaint handling) petugas penanganan komplain untuk meningkatkan keterampilan dan performa petugas dalam upaya meningkatkan kualitas penanganan komplain, memasang informasi media hotline untuk penyampaian komplain dimasa pandemi Covid-19 di website, sosial media (instagram), di setiap unit termasuk setiap unit instalasi rawat jalan serta membentuk jaringan tim penanganan komplain yang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Workforce and Facilities, NHS Digital. (2017). *Data on Written Complaints in the NHS*. NHS; 2017.
2. Indonesia Corruption Watch. (2010). *Survey Citizen Report Card*. Jakarta: ICW.
3. Rumah Sakit Umum Permata Blora. (2021). *Profil Rumah Sakit Umum Permata Blora*. Blora; Rumah Sakit Umum Permata Blora.
4. Rumah Sakit Umum Permata Blora. (2021). *Data Kasus Covid-19*. Blora; Rumah Sakit Umum Permata Blora.
5. Amalia, Risda. (2015). Manajemen Komplain Pada Pengkajian Dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI) Universitas Brawijaya, *Jurnal reformasi*, vol. 5, no. 1, hal: 218 – 223.
6. Ramdhani, A. (2009). *Gambaran Proses Penanganan Keluhan Pasien di Bagian Front Office Rumah Sakit “Bunga” Periode Januari – April*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok.

7. Arfiani, N. (2012). *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instansi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Tahun 2012*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Rumah Sakit Universitas Indonesia.
8. Miles, M.B., Huberman, A.M dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.
9. Muhadi M. (2016). Studi Penanganan Komplain Pasien Di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) Rsud Dr. Soetomo, *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr Soetomo*, vol. 2, no. 1, hal: 8.
10. Charelesnia dan Prismasrini. (2017). *Aktivitas Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pasien Di RS Panti Rapih Yogyakarta (Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Aktivitas Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pasien Di RS Panti Rapih Yogyakarta Periode November 2016-Februari 2017)*. Yogyakarta: Naskah Publikasi Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
11. Jeddi, Fatemeh., Hosseini, Azam., Shaeri, Mehdi. (2016). A Study on Patient Complaint Management in Hospitals Affiliated to Kashan University of Medical Sciences and Approaches for Improvement, *Patient Safety and Qualitative Improvement*, vol. 4, no. 3, hal: 416-422.
12. Bond, Solon. (2016). *Professional Training in Complaints Handling and Investigations*. London.
13. Vo, T. (2014). The Impact of Organizational Responses to Complains on Post Purchase Behavioral Intentions via Recovery Satisfaction – The Case of Saigon Commercial Bank, *American Research Institute for Policy Development Strategic Management Quarterly*, vol. 2, no. 2, hal: 49 – 79.
14. Okyere, I and Kumadey, G. (2015). An Assessment of Service Failures and Customer Complaint Management in The Delivery of Health Care in The Municipal Hospitals in Ghana, *International Journal of Business and Marketing Management*, vol. 3, no. 1, hal: 31 – 42.
15. NSW Government Health. (2006). *Complaint Management Guidelines*. New South Wales; NSW Government Health.
16. Wibowo, Tatag., Subowo., Susi, Sulandari. (2014). Analisis Manajemen Penanganan Keluhan di Kantor Pertanahan Kota Semarang, *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 3, no. 1, hal: 1 – 14.
17. Rahardi, Arif. (2019). *Strategi Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Pasien Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Indonesia*. Yogyakarta: Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
18. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang *Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan*.