

**TINJAUAN KOMPLAIN PASIEN RAWAT JALAN GUNA  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN *COSTUMER*  
*SERVICED* DI RUMAH SAKIT AL-ISLAM BANDUNG**

<sup>1</sup>Nurul Dwi Ariyani, <sup>2</sup>Indah Ica Eriska

<sup>12</sup>Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Politeknik Piksi Ganesha

JL.Jendral Gatot Subroto No.301 Bandung

Email : <sup>1</sup>piyulnurul29@gmail.com

**ABSTRACT**

*This research aims to find out how Complaints Outpatient To Improve Quality Customer Service At Al-Islam Bandung hospital. This research uses qualitative method of descriptive approach. While the data collection is done by field study, literature study and interview. The problem is determined, is: 1) Lack of communication process between the Customer Service officer with the patient regarding the registration of new patients, 2) Information submitted to the customer service officer to the patient about the doctor's schedule sometimes change, 3) Some patients who complain, Sometimes in an emotional state. As for suggestions that can be given author, namely: 1) The new patient registration form should be placed in an open place in order to be seen by the patient, 2) The hospital should be more assertive about the doctor's schedule 3) The Customer Service Officer should be able to calm the patient's emotions .*

**Keywords:** *Patient complaints, Quality of service*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Komplain Pasien Rawat Jalan Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Customer Service Di RumahSakit Al-Islam Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif. Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan studi lapangan, studi pustaka dan wawancara. Adapun permasalahan yang ditentukan, yaitu : 1) Kurangnya proses komunikasi antara petugas Customer Service dengan pasien mengenai pendaftaran pasien baru, 2) Informasi yang di sampaikan petugas customer service kepada pasien mengenai jadwal dokter terkadang berubah-ubah, 3) Beberapa pasien yang menyampaikan komplain, terkadang dalam keadaan emosi. Adapun saran yang dapat penulis berikan, yaitu : 1) Seharusnya formulir pendaftaran pasien baru di letakan di tempat yang terbuka agar dapat terlihat oleh pasien, 2) Pihak rumah sakit seharusnya lebih tegas lagi mengenai jadwal dokter 3) Petugas Customer Service harus dapat menenangkan emosi pasien.

**Kata kunci :** Komplain Pasien, Mutu pelayanan

## A. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pemberi pelayanan kesehatan harus mampu memberi pelayanan kesehatan yang bermutu bagi pasiennya. Pelayanan yang bermutu merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan kepuasan pada diri setiap pasien. Kepuasan pada diri setiap pasien dapat di rasakan bila harapan dan kebutuhannya terpenuhi. Namun, bila tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapannya maka akan dirasakan oleh pasien adalah ketidakpuasan.

Dalam sebuah tindakan pelayanan akan selalu menyediakan beragam kemungkinan respon publik, yaitu puas dan tidak puas bagi mereka yang puas kemungkinan mereka akan berlanjut pada tingkat loyalitas sedangkan bagi mereka yang tidak puas kemungkinan melakukan komplain atau bahkan menarik diri dari berhubungan dengan organisasi pelayanan tersebut.

Menurut Bell dan Ludington 2006 komplain adalah umpan balik (feed back) dari pelanggan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negative. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau lisan. Komplain biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab (responsiveness), lemahnya pertolongan dari staf rumah sakit (helpfulness), ketersediaan produk (product availability), kebijakan (policy), serta perbaikan pelayanan (service recovery).

Komplain atau keluhan itu, sebenarnya merupakan bagian dari bentuk "Komunikasi". sebuah

informasi ketidaksesuaian yang dirasakan pihak ke dua yang menerima sebuah jasa atau produk oleh karena itu, Komplain atau keluhan itu sebenarnya dibutuhkan, karena komplain akan menghasilkan sebuah informasi, Entah informasi positif atau informasi negative. Dalam setiap pelayanan salah satunya pelayanan di rumah sakit biasanya kita sering mendengar mengenai apa yang dimaksud dengan complain baik itu mengenai komplain di bagian pelayanan medis salah satunya di bagian customer service.

Masih terdapat berbagai macam masalah atau komplain yang terdapat di rumah sakit, masalah atau komplain pasti selalu terdapat di bagian semua pelayanan yang rumah sakit tersebut berikan, biasanya pasien yang melakukan komplain dikarenakan ketika kesesuaian harapan yang ia inginkan dengan kejadian sebenarnya sehingga ia melakukan komplain, pelayanan pertama yang menangani masalah complain pasien, yaitu customer service. Meskipun pasien tersebut memiliki masalah di luar cakupan Customer Service tetapi tetap saja melakukan komplain di bagian Customer service, contoh pasien komplain mengenai kurangnya penjelasan mengenai pelayanan kepada pasien. Untuk itu, adanya pelayanan Customer Service di rumah sakit sangat membantu, Karena tugas Customer Service sendiri adalah melayani kebutuhan, memberikan kepuasan untuk pasien dan memberikan pelayanan yang prima dan hubungan dengan baik bagi setiap pasien konsumen. Adapun poliklinik rawat jalan yang

terdapat di rumah sakit al islam yaitu poliklinik umum, poliklinik anak, poliklinik penyakit dalam, poliklinik kulit dan kelamin, poliklinik THT, poliklinik gizi, poliklinik mata, poliklinik tumbuh kembang anak, poliklinik gigi dan mulut, poliklinik psikiatri, poliklinik khitan, poliklinik kandungan, poliklinik KIA, poliklinik jantung, poliklinik paru, poliklinik syaraf, dan poliklinik orthopedi.

#### Pengertian Tinjauan

Menurut Castetter dan Heisler (1984, hal. 38-43) Memberikan pengertian tinjauan pustaka sebuah saran yang mencangkup pada bagian-bagian penelitian, seperti pendahuluan, pembahasan, dan kesimpulan, Harus ada pada tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka dapat diartikan sebagai penegasan atas batas-batas logis penelitian dan menjadi petunjuk bagi peneliti untuk memperhitungkan apa yang relevan dan apa yang tidak relevan untuk kemudian dikaji dalam penelitiannya, atau sampai batas mana penelitian akan dilakukan dan asumsi yang mendasari penelitian tersebut dilakukan.

Menurut Leedy (1997), Mengrtikan bahwa tinjauan pustaka adalah uraian yang harus berisi tentang ungkapan-ungkapan peneliti sebelumnya yang serupa dengan penelitian yang akan dilaukan.

#### Konsep Komplain Pasien

##### 1. Pengertian Komplain

Menurut Bell dan Ludington 2006 komplain adalah umpan balik (feed back) dari pelanggan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negative. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau

lisan. Komplain biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab (responciveness), lemahnya pertolongan dari staf rumah sakit (help fulnes), ketersediaan produk (product alfailability), kebijakan (policy), serta perbaikan pelayanan (service recovery).

##### 2. Bentuk Komplain

Komplain mengungkapkan 3 bentuk respon yang dapat dilakukan masyarakat atas pelayanan yang mengecewakannya itu :

- a). Exite, dilakukan ketika masyarakat tidak puas pada pelayanan dengan mencari alternatif lain
- b). Voice, dilakukan melalui keluhan pada birokrasi pelayanan
- c). Loyalty, merupakan bentuk kesetiaan terhadap pelayanan, meskipun mempunyai pilihan untuk exite, namun lebih memilih voice untuk mengungkapkan kekecewaan kemudian tetap loyal meskipun mempunyai rasa kecewa

##### 3. Fungsi Komplain

D.M. Martin (1994) menyatakan bahwa: "Mature organizations encourage customers to complain. They seek to convert complaining customers into satisfied customers". Oleh karena itu, bagaimana organisasi pelayanan memanjemeni komplain akan memberikan dampak yang signifikan.

Fungsi komplain, adalah:

- a. Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
- b. Sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif

dan mau memperhatikan 'suara' dan 'pilihan' pelanggan

c. Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya

d. Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepinginan dan harapannya diperhatikan

e. Dapat mempertebal kepercayaan dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan tersebut

f. Penanganan komplain yang benar dan berhasil bisa meningkatkan kepuasan pelanggan

## **B. METODE**

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan penulis, yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi

Metodologi Kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada quality atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang/jasa, hal terpenting dari suatu barang atau jasa berupa kejadian/fenomena/gejala social adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori. Djam'an Satori, Aan Komariah (2012:h.22)

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Al-Islam Bandung, dalam penulisan karya ilmiah ini, penulis membatasi tulisannya hanya pada tinjauan komplain pasien rawat jalan guna meningkatkan mutu pelayanan customer service di Rumah Sakit Al-Islam Bandung.

### **Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh obyek/subyek itu. (Sugiono, 2012:h. 80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Al Islam Bandung yang melakukan complain berjumlah 9497 pasien rawat jalan.

#### **2. Sampel**

Menurut Sugiono (2012:h.81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini diketahui populasi dan sampel, yaitu setiap pasien rawat jalan yang komplain kepada customer service.

Sampel menggunakan Rumus Teori Slovin :

$$n = N$$

$$1 + N(e)^2$$

Ket : n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

$e$  = Derajat Penyimpangan terhadap populasi yang di inginkan. 10% (0,10), 5% (0,05) atau 1% (0,01)

Jadi Sampel di hasilkan :

$n = 9497$

$1+9474 (0,01)2$

$= 9475 \times 0,001$

$= 9497$

$= 1,002$

Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Dalam hal ini peneliti melakukan observasi di Rumah Sakit Al-Islam Bandung.

Tanggal :10 April 2017 sampai dengan 10 Juni 2017

Waktu :pukul 07.30 WIB sampai dengan 15.30 WIB

#### 2. Wawancara

Metode Wawancara adalah suatu metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, dimana peneliti mendapatkan keterangan atau informasi secara lisan dari seseorang sasaran penelitian (responden), atau bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut (face to face). (Soekidjo Notoatmodjo, 2012:h.139), Jadi data peneliti diperoleh dari pasien melalui kotak saran dan Pihak Rumah Sakit.

#### 3. Tinjauan Kepustakaan

Tinjauan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan di teliti. Hal ini dimaksud agar para peneliti mempunyai wawasan yang luas sebagai dasar untuk mengembangkan atau mengidentifikasi variable-variabel yang akan diteliti, diamati, lebih dari itu dengan tujuan teori ini di maksud agar peneliti dapat meletakkan atau mengidentifikasi masalah yang ingin diteliti dalam konteks ilmu pengetahuan yang sedang di geluti. Oleh sebab itu, sebagai dasar untuk

mengembangkan “kerangka konsep penelitian” (Soekidjo Notoatmodjo, 2012:h.82)

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Customer Service sebagai Pelayanan Informasi terkait Rumah Sakit yang mencakup semua informasi yang di butuhkan oleh pasien, dan komplain pasien, serta menampung berbagai keluhan yang dialami oleh pasien dapat sebagai media untuk memenuhi kebutuhan atau kepuasan akan informasi serta jalan keluar yang diperlukan oleh pasien, Customer Service pun bertugas sebagai garda terdepan bagi pelayanan terhadap berbagai kebutuhan yang diperlukan oleh pasien.

Customer Service Make Office berperan hanya didalam ruangan dan menangani komplain yang berkelanjutan. Bagian ini hanya menampung permasalahan di bagian internal Rumah Sakit untuk selanjutnya disampaikan kepada pihak yang berkewajiban menangani permasalahan internal Rumah Sakit dan menyelesaikannya hingga mendapatkan jalan keluar.

### D. KESIMPULAN

Kesimpulan :

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Lapangan mengenai Tinjauan Komplain Pasien Rawat Jalan Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Customer Service Di Rumah Sakit Al-Islam Bandung yang telah dilaksanakan oleh penyusun maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kurangnya proses komunikasi antara petugas Customer Service dengan

pasien mengenai pendaftaran pasien baru

2. Informasi yang di sampaikan petugas customer service kepada pasien mengenai jadwal dokter terkadang berubah-ubah.
3. Beberapa pasien yang menyampaikan komplain, terkadang dalam keadaan emosi
4. Pelayanan yang tidak memuaskan pada beberapa unit
5. Setiap keluhan pasien pada kotak saran tidak segera di tindak.

Saran :

1. Seharusnya formulir pendaftaran pasien baru di letakan di tempat yang terbuka agar dapat terlihat oleh pasien
2. Pihak rumah sakit seharusnya lebih tegas lagi mengenai jadwal dokter yang telah di tetapkan sehingga informasi yang di sampaikan petugas customer service mengenai jadwal dokter tidak salah.
3. Petugas Customer Service harus dapat menenangkan emosi pasien.
4. Segera menanggapi setiap keluhan yang disampaikan pasien dengan positif dan cepat tanggap.
5. Memberikan pelayanan dengan cepat agar semua pasien dapat terlayani.

Peraturan Menteri Kesehatan No. 147 tahun 2010. Rumah Sakit. Jakarta.

#### BUKU ILMIAH

Adiwiyanto, Anton. (1997). Mendahulukan Pelanggan. Jakarta: Binarupa Aksara.

Hanafiah, Jusuf. (1991). Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan. Jakarta: EGC.

Hartono, Bambang. (2010). Manajemen Pemasaran Rumah sakit. Jakarta: Rineka Cipta.

Herlambang, susatyo. (2016). Manajemen Kesehatan Rumah Sakit. Jakarta.

Kasmir. (2004). Customer Service. Jakarta : PT. Grafindo Persada

Sugiono. (2012). Metodologi Penelitian. Bandung.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

##### DOKUMEN

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009. Rumah Sakit. Jakarta.