

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi atau hubungan antara perusahaan atau organisasi dengan konsumen merupakan hal yang sangat penting dan harus dijaga untuk mencapai seluruh tujuan perusahaan termasuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap jasa atau produk yang ditawarkan perusahaan. Menurut Lew Hahn, seorang pengusaha terkenal di Amerika Serikat mengatakan bahwa perusahaan atau organisasi yang sukses bukanlah jumlah jasa atau produk yang terjual. Akan tetapi meningkatkan jumlah konsumen yang terus menggunakan jasa atau produk perusahaan tersebut (Effendy, 2009).

Maka dari itu, perusahaan harus mampu menjaga agar komunikasi baik internal maupun eksternal dapat terjaga dengan baik. Komunikasi internal meliputi bagaimana perusahaan mengakomodir seluruh lapisan pegawai agar dapat menjalankan tugas dan kewajibannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan komunikasi eksternal mencakup bagaimana perusahaan menciptakan pelayanan prima terhadap pelanggan sesuai dengan *company branding* perusahaan, menjaga hubungan baik dengan pelanggan, menanggapi dan menindaklanjuti kritik, saran, maupun keluhan yang diberikan oleh pelanggan (Wistari, 2021).

Menanggapi reaksi pelanggan dengan *complaint handling* merupakan cara perusahaan untuk tetap terhubung dengan pelanggannya, serta sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan demi menciptakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Dengan terjawabnya keluhan, diharapkan dapat menghilangkan kesalahpahaman dan ketidaknyamanan atas produk atau jasa yang digunakan oleh pelanggan. Perusahaan dapat melaksanakan *complaint handling* dengan berbagai cara untuk menjawab serta menyelesaikan keresahan pelanggan.

Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, setiap perusahaan atau organisasi dituntut untuk bisa beradaptasi serta mengikuti persaingan antarperusahaan serta bisa dalam menangani keluhan melalui internet. Masa pandemi Covid-19 instansi kesehatan seperti rumah sakit untuk tetap berkomunikasi dan memberi pelayanan kesehatan tanpa tatap muka di internet. Maka dari itu, penggunaan internet sangat diperlukan oleh tim kehumasan rumah sakit untuk menjadi sebuah solusi dalam mengetahui respon pelanggan. Penggunaan media internet senantiasa perlu dimonitori oleh tim Humas rumah sakit untuk tetap merespon berbagai keluhan dari pasien sebagai pengguna layanan. Selain itu, pemanfaatan internet memudahkan para pelanggan untuk menyampaikan keluhan kesahnya terhadap rumah sakit tanpa adanya resiko tertular wabah Covid-19.

Rumah sakit tetap harus menjaga penyampaian informasi dan pelayanan dari fasilitas atau produk dengan baik agar pelanggan tetap loyal. Maka dari itu *complaint handling* sangatlah penting dilakukan oleh setiap Humas dari rumah sakit. Apabila perusahaan tidak dengan cepat menangani keluhan-keluhan yang ada, citra perusahaan akan buruk dan perusahaan ditinggalkan oleh pelanggannya. *Customer* atau pelanggan sangatlah penting untuk dipuaskan akan pelayanan dan fasilitas suatu perusahaan, khususnya rumah sakit yang ditambah dengan keadaan pandemi Covid-19 seperti sekarang ini, baik secara langsung maupun tidak langsung seperti pelayanan *online* melalui internet. Pasalnya, persaingan institusi kesehatan seperti rumah sakit tidak hanya dari faktor fasilitas atau fisik, tetapi juga dari faktor pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap pasien yang tak hanya menginginkan kesembuhan dari penyakit tetapi juga menginginkan rasa puas akan pelayanan rumah sakit (Taufiqurrohman, 2017).

Dengan terjaganya hubungan baik dengan pelanggan, *good image* akan didapatkan karena merupakan sasaran dari seorang Humas untuk menciptakan reputasi atau citra positif dan membangun kepercayaan publik untuk memperoleh rasa saling pengertian antara publik dengan perusahaan (Mahanani, 2013). Strategi dalam melaksanakan penanganan keluhan atau *complaint handling* yang telah dirancang Humas, harus diperhatikan sudah sesuai atau sebaliknya. Pemberian kualitas pelayanan rumah sakit yang maksimal kepada pelanggan perlu diimbangi dengan kualitas fasilitas yang maksimal juga. Dalam mengawasi rasa puas pelanggan, apabila terjadi persoalan keluhan atau komplain mengenai pelayanan dan fasilitas, seorang Humas perlu mencatat secara detail mengenai jenis layanan atau fasilitas dan menanggapi dengan semua jenis keluhan dari pelanggan. Masa pandemi Covid-19 menyebabkan masyarakat yang menjadi pelanggan rumah sakit menyampaikan berbagai keluhan yang dirasakan lewat media internet yang dimiliki oleh rumah sakit (Rangkuti, 2017).

Penelitian terdahulu menurut (Suprpti, 2017) mengenai Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Deskriptif Tentang Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Surabaya 60000) diantaranya kurangnya personil dan beban kerja berlebih mempengaruhi empati terhadap pelanggan sehingga berdampak menjadi kurang ramah kepada pelanggan, sistem *online* pada internet mempercepat dalam penanganan keluhan dengan membutuhkan waktu maksimal satu jam, memiliki prosedur ganti rugi yang cukup jelas yang adil dalam keadilan untuk memecahkan permasalahan keluhan meskipun tidak adanya wewenang bagi Kantor Pos Surabaya 60000 dalam memutuskan pemberian ganti rugi membuat prosedur tersebut menjadi memakan waktu yang cukup lama. Sedangkan menurut (Nurhidayati, 2016) mengenai Strategi Penanganan Keluhan Layanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tandes Surabaya diantaranya dalam aspek empati

terhadap pelanggan yang marah menyikapi dengan keramahan serta sikap tenang dalam menanyakan dan menyelesaikan permasalahan namun kurangnya tenaga kerja *security* menjadikan kurangnya empati dari pihak BTN, kecepatan dalam penanganan keluhan dilaksanakan secara tepat dan cepat baik secara langsung maupun *invoice (call center)* dalam estimasi waktu penanganan keluhan tujuh hari kerja serta adanya upaya menyelesaikan keluhan tanpa adanya pengaduan dari nasabah, Kewajaran atau keadilan dalam penyelesaian keluhan dilaksanakan dengan pemberian pelatihan karyawan (*rollplay*) dan pembebasan biaya keluhan. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan hanya disediakan call center 1500286 dengan tarif harga sesuai operator masing-masing.

Masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan di rumah sakit menginginkan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan optimal. Banyaknya persaingan rumah sakit mengakibatkan tiap rumah sakit berkompetisi dalam memberikan pelayanan yang paling baik untuk merebut perhatian masyarakat sebagai pengguna yang membutuhkan layanan kesehatan, termasuk dalam merespon dan menangani keluhan. Terlebih di masa pandemi Covid-19 yang membuat akses ke berbagai tempat, khususnya rumah sakit menjadi terbatas. Solusi yang dilakukan oleh institusi kesehatan seperti rumah sakit dalam hal *complaint handling* adalah dengan menggunakan media internet seperti Google Review sebagai alternatif dalam upaya memberikan pelayanan.

Di era modern seperti sekarang ini, terlebih di masa pandemi Covid-19, pelanggan dapat menyampaikan opini atau keluhan mereka melalui *platform* ulasan *online* seperti Google Review. Google Review merupakan media internet yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam menyampaikan keluhan serta berguna bagi perusahaan untuk mengumpulkan keluhan dari pelanggan. Menurut (Haq & Rachmat, 2020), Google Review merupakan salah satu hal dari era big data seperti sekarang ini yang membuat

setiap individu dapat menaruh jejak setelah mengunjungi suatu tempat. Penggunaan media internet tersebut memudahkan masyarakat dalam memberikan kritik terhadap kekurangan apa saja yang dimiliki oleh produk atau jasa dari suatu perusahaan.

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pemberi pelayanan kesehatan, sudah seharusnya memperhatikan citra atau reputasi rumah sakit agar jasa pelayanan kesehatan dapat membuat masyarakat khususnya pasien merasa puas dan loyal dengan pelayanan rumah sakit. Tidak hanya bagi pasien, keuntungan memperhatikan citra atau reputasi juga didapatkan oleh rumah sakit yaitu mengangkat nama rumah sakit dibanding rumah sakit lainnya. Kualitas dari pelayanan dan fasilitas harus tetap dikembangkan oleh rumah sakit sehingga rumah sakit memerlukan mekanisme penanganan keluhan yang baik dan efektif. Hal tersebut bertujuan untuk membuat pasien merasa nyaman dalam menyampaikan keluhannya karena rumah sakit yang cepat tanggap.

Maka dari itu, institusi kesehatan seperti Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping melaksanakan *complaint handling* salah satunya melalui Google Review. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping merupakan rumah sakit pengembangan dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang berdiri pada tanggal 16 Juni 2010 terletak di Jalan Wates KM 55 Ambarketawang, Gamping, Sleman, Yogyakarta. Untuk mendukung pelaksanaan *complaint handling*, RS PKU Muhammadiyah Gamping perlu konsisten dalam menanggapi keluhan terkhusus keluhan yang masuk melalui internet.

Dalam memberi pelayanan, masyarakat akan memberikan berbagai respon, tanggapan positif atau bahkan keluhan dari pengguna atau pelanggan. Keluhan terjadi karena masyarakat atau pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Hal tersebut juga terjadi pada RS PKU Muhammadiyah Gamping. Terdapat beberapa keluhan pada Google Review RS PKU Muhammadiyah Gamping yang tak mendapat respon dari rumah sakit.

Gambar 1 Tampilan keluhan ringan dalam Google Review



Sumber: Google Review RS PKU Muhammadiyah Gamping

Berdasarkan gambar di atas, terdapat contoh keluhan ringan yang disampaikan terkait kekecewaan yang dirasakan oleh pasien terhadap kesalahpahaman atau *miscommunication* antara petugas kesehatan dengan pasien. Pasien sebagai pengguna layanan rumah sakit merasa tidak dikabari lebih lanjut mengenai pelayanan yang digunakan.

Gambar 2 Tampilan keluhan sedang dalam Google Review



Sumber: Google Review RS PKU Muhammadiyah Gamping

Berdasarkan gambar di atas, contoh keluhan sedang yang terdapat pada Google Review RS PKU Muhammadiyah Gamping. Pasien menyampaikan keluhan terkait kekecewaan terhadap ketidakramahan petugas kesehatan rumah sakit terhadap pasien. Sehingga pasien tersebut menyampaikan keluhannya dan berharap terjadi peningkatan terkait keramahan petugas kesehatan RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Gambar 3 Tampilan keluhan berat dalam Google Review



Sumber: Google Review RS PKU Muhammadiyah Gamping

Selain itu, berdasarkan gambar di atas terdapat contoh keluhan berat dari pasien terkait dikeluhkannya pelayanan rumah sakit terhadap ketidakhadiran petugas kesehatan rumah sakit ketika ada pasien yang sedang mengalami gawat darurat. Sehingga kejadian tersebut mengecewakan terkait pelayanan RS PKU Muhammadiyah Gamping tersebut.

Dengan tidak terkelolanya *complaint handling* dengan baik dapat mengakibatkan kekecewaan bagi masyarakat dan dapat menimbulkan resiko kehancuran bagi rumah sakit. Oleh karena itu, seorang Humas harus dapat mengelola *complaint handling* dengan baik untuk mengubah kekecewaan atau keluhan menjadi rasa puas bagi masyarakat. Perusahaan yang menawarkan jasa atau layanan merupakan perusahaan dengan bentuk

layanan yang kompleks beserta mengedepankan pencapaian kepuasan terlebih dahulu untuk menjadi loyal (Artanti & Ningsih, 2011). Terpenuhinya kebutuhan serta harapan dari pelayanan yang diberikan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah rumah sakit dalam melakukan *complaint handling* dan persaingan dalam institusi kesehatan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian serta menganalisis mengenai strategi *complaint handling* RS PKU Muhammadiyah Gamping melalui Google Review tahun 2020-2021.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi *complaint handling* RS PKU Muhammadiyah Gamping melalui Google Review Tahun 2020-2021?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi RS PKU Muhammadiyah Gamping dalam menangani keluhan melalui Google Review tahun 2020-2021

D. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis melalui penelitian ini diharapkan menjadi sumber keilmuan atau bahan pengembangan keilmuan, serta menjadi referensi untuk penulisan karya ilmiah yang berkaitan dengan strategi dalam menangani keluhan. Adapun manfaat praktis melalui penelitian ini diharapkan menjadi solusi bagi para rumah sakit dalam mengatur sekaligus meningkatkan kualitas dalam menangani keluhan

E. Kerangka Teori

Complaint Handling

Seiring berkembangnya jaman, pengetahuan dan kemampuan pelanggan sudah semakin cerdas untuk menyampaikan keluhannya melalui media internet, salah satunya melalui halaman Google Review suatu perusahaan. Dengan kemudahan tersebut, tendensi

pasien untuk menyampaikan keluhan serta menimbulkan keyakinan akan ditanggapi semakin kuat. Maka dari itu, perusahaan memerlukan mekanisme penanganan keluhan yang baik serta efektif.

Complaint handling atau penanganan keluhan merupakan metode yang terorganisasi untuk mencatat laporan, merespon, dan menggunakan keluhan untuk meningkatkan layanan kepada pasien. Mekanisme penanganan keluhan sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan terutama perusahaan yang memberikan pelayanan jasa kesehatan seperti rumah sakit. Perusahaan perlu menetapkan prosedur untuk mengajukan keluhan sebagai pedoman bagi perusahaan untuk menangani keluhan yang dapat membantu perusahaan menghadapi ketidakpuasan pasien di masa mendatang. Terdapat beberapa cara penyampaian keluhan, diantaranya:

a. *Voice Response*

Bentuk pasien melakukan penyampaian keluhan secara langsung dengan cara menyampaikan kepada petugas atau tenaga kerja perusahaan.

b. *Private Response*

Bentuk pasien melakukan penyampaian keluhan secara tidak langsung dengan melalui pihak ketiga, salah satunya seperti Google Review.

c. *Third Party Response*

Bentuk pasien melakukan penyampaian keluhan melalui ranah hukum, tuntutan ganti rugi, *class action*, dan sebagainya (Daryanto & Setyabudi, 2020).

Complaint atau keluhan merupakan pengaduan atau penyampaian rasa ketidakpuasan pelanggan terhadap standar pelayanan dan ada atau tidaknya tindakan petugas pelayanan yang berpengaruh kepada pelanggan. Sebagai pengguna produk atau layanan jasa, pasien memiliki hak untuk memberikan opini atau penilaian mereka terkait kualitas atas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Maka dari itu, perusahaan perlu memperhatikan

dan melakukan *complaint handling* dengan baik agar perusahaan merubah ketidakpuasan tersebut menjadi sesuatu yang dapat memajukan atau meningkatkan kualitas perusahaan. Selain itu, dibutuhkannya prosedur penanganan keluhan yang terstruktur dengan baik agar mampu menangani konflik serta didukungnya oleh sumber daya manusia dan infrastruktur yang mumpuni untuk menghasilkan kinerja yang memuaskan bagi rumah sakit. Terdapat pengaruh dalam penanganan keluhan, diantaranya:

a. Jika keluhan tidak ditangani dengan baik

- 1) Menurunkan profesionalisme perusahaan
- 2) Konsumen merasa tidak puas dan resah
- 3) Menurunkan citra perusahaan
- 4) Perusahaan ditinggalkan oleh pelanggan

b. Jika keluhan ditangani dengan baik

- 1) Meningkatkan kepercayaan pelanggan
- 2) Meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan
- 3) Perusahaan mendapatkan nilai positif
- 4) Relasi dengan pelanggan tetap terjaga (Daryanto & Setyabudi, 2020)

Menurut Tjiptono, terdapat empat aspek penting dalam menangani keluhan secara efektif, sebagai berikut:

a. Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam aspek ini, perusahaan sebagai penyedia layanan diharuskan untuk tetap berkepala dingin dan bersikap empati kepada pelanggan agar keluhan atau permasalahan tidak semakin bertambah buruk.

b. Kecepatan penanganan keluhan

Dalam aspek ini, apabila perusahaan tidak secepatnya menangani keluhan pelanggan yang ada, maka pelanggan akan merasa diabaikan dan menjadikan citra perusahaan menjadi buruk di mata pelanggan.

c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan.

Dalam aspek ini, perusahaan diharuskan untuk memperhatikan aspek kewajaran terkait biaya dan kinerja jangka panjang yang bertujuan untuk menghasilkan situasi yang adil, realistis, dan proporsional yang dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.

d. Kemudahan pelanggan untuk menghubungi perusahaan.

Dalam aspek ini, perusahaan harus memudahkan akses kepada konsumen dalam penyampaian opini pasien termasuk keluhan karena hal tersebut merupakan faktor yang krusial bagi perusahaan dalam menjalin hubungan dengan pelanggan (Tjiptono, 2022).

Pelaksanaan *complaint handling* yang efektif akan mengubah ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan menjadi kepuasan yang karena keinginan pelanggan terpenuhi oleh perusahaan. Adapun manfaat dari penanganan keluhan, diantaranya:

- a. Penyedia jasa mendapatkan peluang untuk memperbaiki relasi dengan pelanggan yang kecewa.
- b. Penyedia jasa dapat terhindar dari publisitas negatif.
- c. Penyedia jasa dapat memahami nilai-nilai layanan yang perlu diperbaiki dalam rangka memuaskan pelanggan.
- d. Penyedia jasa dapat mengidentifikasi sumber masalah atau keluhannya.
- e. Pegawai dapat termotivasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik (Tjiptono, 2022).

Selain itu terdapat delapan prosedur penanganan keluhan efektif, yang terdiri dari:

a. *Commitment*

Komitmen perusahaan dalam melakukan penanganan keluhan secara efektif dan nilai-nilai umpan balik.

b. *Visibility*

Kejelasan informasi terkait wadah (bagaimana dan kemana) pelanggan dalam menyampaikan keluhannya. Seperti pada Google Review, pelanggan dapat menghubungi atau menyampaikan secara langsung kepada perusahaan tanpa menghubungi pihak lain.

c. *Accessibility*

Kemudahan bagi pelanggan untuk memahami dalam pembuatan atau penyampaian keluhan.

d. *Fairness*

Keluhan dari pelanggan ditangani secara adil, objektif, dan berisi oleh perusahaan. Hal tersebut untuk mengetahui apakah perusahaan sudah membuat langkah-langkah untuk menindaklanjuti keluhan secara adil baik secara hasil, prosedur atau komunikasinya.

e. *Responsiveness*

Daya tanggap perusahaan dalam mengurus keluhan pada waktu yang tepat dan menangani keluhan sesuai tingkatan urgensinya secara baik, tepat dan cepat.

f. *Confidentially*

Kerahasiaan informasi atau identitas pribadi dari pelanggan yang berkaitan dengan keluhan dirahasiakan.

g. *Remedy*

Pemulihan atau perbaikan memperbaiki atau mengembalikan situasi menjadi sedia kala.

h. *Review*

Peninjauan kembali terhadap internal dan eksternal tentang respon perusahaan terkait keluhan (Lukman & Dwimawanti, 2021).

Pengidentifikasian serta penentuan sumber komplain dari pelanggan yang merasa tidak puas harus dilakukan secara efektif oleh perusahaan. Perusahaan perlu mengatasi, menindaklanjuti serta mengupayakan sumber masalah tersebut dengan tujuan mencegah masalah atau keluhan yang serupa. Akibat lain dari keluhan yang tidak ditanggapi adalah menjadikan kredibilitas perusahaan sebagai penyedia layanan dipertanyakan oleh masyarakat. Maka dari itu, kecepatan serta ketepatan penanganan keluhan menjadi sangat penting yang harus dilakukan oleh perusahaan. Selain itu, menurut *Australian Council For Safety And Quality In Health Care* terdapat beberapa pedoman untuk menangani keluhan pasien, diantaranya:

a. Komitmen terhadap pasien dan peningkatan kualitas.

Seorang pemimpin dalam memberikan pelayanan kesehatan mempromosikan pendekatan yang berfokus pada pasien sebagai bagian dari program peningkatan kualitas atau mutu berkelanjutan seperti penetapan pedoman teknis. dari perbaikan secara terus-menerus dan pemeliharaan kualitas serta keamanan perawatan dan pelayanan.

- 1) Seorang pemimpin dalam memberikan pelayanan mempromosikan perawatan yang berfokus pada pasien sebagian dari pemeliharaan kualitas dan keamanan perawatan dan pelayanan.

- 2) Semua manajer pelayanan memegang tanggung jawab dan memiliki pemahaman pengelolaan pengaduan yang efektif.
- 3) Layanan memiliki kebijakan dalam pengelolaan pengaduan dan prosedur serta staf yang dapat menggambarkan dan secara rutin digunakan, sesuai dengan peran mereka serta tanggung jawab.
- 4) Layanan ini menyediakan sumber daya yang mumpuni untuk mempertahankan keluhan sistem manajemen, terutama untuk pelatihan staf, sesuai dukungan administrasi dan staf.
- 5) Layanan memiliki kebijakan tentang persetujuan yang dipahami oleh staf yang relevan.
- 6) Seorang anggota tepat terampil dan senior staf bertanggung jawab untuk sistem pengelolaan pengaduan dan melapor kepada senior pada bagian manajemen

b. Aksesibilitas

Pelayanan untuk mendorong pasien dalam memberikan *feedback* atau umpan balik tentang layanan, termasuk permasalahan dan keluhan, dan membuat hal tersebut menjadi mudah untuk melakukannya seperti sarana dan prasarana.

- 1) Layanan menjadikan informasi yang tersedia untuk pasien dengan berbagai macam metode sehingga pasien menyadari kebijakan pengelolaan pengaduan, apa yang dapat mereka harapkan ketika mengajukan keluhan dan ketersediaan independen keluhan kesehatan komisariss.
- 2) Layanan aktif mencari *feedback* atau umpan balik dari pasien dan keluarga mereka dan menawarkan berbagai metode bagi mereka untuk meningkatkan keluhan dan saran untuk perbaikan.
- 3) Layanan untuk pengaduan harus dibuat anonim.

- 4) Layanan ini menyediakan bantuan kepada pasien yang memiliki kebutuhan khusus, seperti orang-orang yang tidak bisa menulis.
- 5) Layanan mengambil langkah untuk memfasilitasi keluhan dari orang-orang yang (untuk alasan budaya atau status kesehatan) cenderung untuk mengeluh yang sesuai untuk basis pasien.

c. Respon

Menerima semua jenis keluhan dan keprihatinan lalu merespon dengan cepat tanpa membedakan dalam melayani pasien.

- 1) Dokter dan staf lain mampu menyelesaikan keluhan pada titik layanan dan merujuk keluhan yang memerlukan akses lebih lanjut sesuai dengan kebijakan layanan keluhan.
- 2) Dokter dan staf mampu merespon dengan tepat untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya sengketa atau konflik.
- 3) Layanan mengakui dalam waktu 48 jam keluhan tidak diselesaikan pada titik pelayanan (keluhan formal) dan menginformasikan pengadu tentang proses pengaduan tentang apa yang bisa mereka harapkan dan pelayanan keluhan external yang tersedia.
- 4) Layanan menyelesaikan keluhan segera dalam target yang wajar kerangka waktu yang ditetapkan dalam kebijakan keluhan. Dalam hal ini jangka waktu dalam 80 persen kasus.
- 5) Layanan monitor kemajuan keluhan yang tidak terselesaikan pada titik layanan dan terus menginformasikan pengadu pada setiap tahapan proses.

d. Penilaian yang efektif

Menilai keluhan untuk menentukan tanggapan yang tepat dengan mempertimbangkan faktor risiko, keinginan konsumen dan akuntabilitas.

- 1) Layanan menilai semua jenis keluhan untuk menentukan tanggapan yang paling tepat. Proses penyelesaian sengketa dengan mempertimbangkan keseriusan dan kompleksitas keluhan dan keinginan pasien sebagai pelapor.
 - 2) Layanan memiliki program manajemen risiko, yang meliputi strategi untuk mengelola keluhan sebagai bagian dari monitoring kejadian, dengan alat untuk mendukung identifikasi rutin dan klasifikasi resiko (misalnya, Kode Penilaian Keparahan atau Matriks Penilaian Keseriusan).
 - 3) Layanan memiliki sistem untuk memberitahu manajemen senior dari risiko serius cepat dan efektif, memungkinkan tindakan cepat dan tepat.
 - 4) Layanan kebijakan keluhan menetapkan keadaan dimana badan eksternal, seperti papan registrasi profesional, perawatan kesehatan komisi keluhan, korener, polisi dan regulator lainnya akan berkonsultasi dan diberitahu.
- e. Resoulusi yang sesuai

Penawaran dalam layanan keluhan ini dengan cara yang lengkap dan adil untuk semua elemen, serta hanya menyediakan hasil. Dalam penanganan keluhan merupakan aktivitas mendengarkan.

- 1) Resolusi pengaduan dan investigasi proses yang sederhana dan jelas dapat dengan mudah dipahami oleh pasien sebagai pengadu dan staf.
- 2) Layanan menekankan pemecahan dalam menyelesaikan masalah bersama keluhan.
- 3) Layanan ulasan pengaduan resmi untuk menentukan peristiwa yang terjadi, penyebab keluhan dan korektif strategi.
- 4) Investigasi pengaduan yang dibuat oleh layanan yang lengkap dan berdasarkan fakta, menggunakan dokumentasi yang relevan, kebijakan dan informasi disediakan oleh pelapor, dokter dan staf yang terlibat langsung dalam keluhan.

- 5) Ketika menyelidiki keluhan, layanan berusaha untuk memberikan kontribusi faktor, dan merekomendasikan strategi pencegahan.
 - 6) Proses penyelesaian keluhan yang digunakan oleh layanan yang adil dan objektif untuk semua pihak.
 - 7) Layanan menginformasikan pengadu dan staf dari hasil investigasi dan memberikan alasan atas keputusannya sendiri.
 - 8) Layanan ini menyediakan hasil bagi pengadu yang sesuai dengan keadaan.
- f. Privasi dan pengungkapan terbuka

Mengelola informasi secara adil sehingga fakta yang relevan serta keputusan untuk disampaikan secara terbuka sekaligus menjaga kerahasiaan dan privasi pribadi. Dalam penanganan keluhan seperti pencatatan keluhan dan dokumentasi keluhan, yaitu:

- 1) Layanan menyelidiki dan menyelesaikan keluhan dalam cara yang rahasia.
- 2) Saat keluhan resmi pertama mengakui dan menginformasikan layanan pengaduan tentang bagaimana informasi pribadi mereka mungkin untuk digunakan.
- 3) Layanan mengumpulkan dan menyimpan keluhan catatan secara terpisah dari catatan medis pasien dan untuk memastikan bahwa informasi identitas pribadi dalam catatan akurat. Disimpan dan dipergunakan sesuai dengan kewajiban privasi.
- 4) Layanan ini dapat segera menanggapi permintaan dari konsumen dan perwakilan resmi mereka, untuk akses kesehatan pribadi catatan dan mengubah kesalahan dalam catatan.
- 5) Layanan ini memiliki dokumentasi kebijakan pengungkapan terbuka yang dipahami oleh staf yang relevan.

6) Layanan ini menyediakan pengadu, dokter dan staf yang terlibat dalam keluhan dengan fakta yang diketahui, ringkasan faktor yang berkontribusi untuk keluhan, informasi tentang apa yang dilakukan untuk menghindari pengulangan dan bagaimana perubahan akan dipantau

g. Mengumpulkan dan menggunakan informasi

Menyimpan semua jenis keluhan untuk memungkinkan meninjau kasus-kasus individu untuk mengidentifikasi tren serta risiko, kemudian melaporkan tentang bagaimana keluhan telah terjadi perbaikan.

- 1) Metode yang digunakan oleh layanan untuk merekam keluhan dengan memfasilitasi review pengaduan individu dan analisis tren dan pola dalam keluhan untuk tujuan *clinical governance* dan kualitas perbaikan.
- 2) Layanan ini menggunakan sistem manajemen risiko untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi dan mengelola risiko untuk mengidentifikasi kemungkinan terjadinya kerugian minimal dan peluang maksimum.
- 3) Layanan mengumpulkan informasi yang cukup untuk memungkinkan pemantauan dan meninjau sistem manajemen pengaduan dan membandingkan kinerja dengan kebijakan dan standar yang sesuai.
- 4) Layanan secara teratur memberikan informasi keluhan kepada dokter dan staf dan menawarkan forum bagi staf untuk membahas hasil pengaduan, pelajaran dari keluhan dan bagaimana rekomendasi dihasilkan dari pengaduan telah diimplementasikan dan dimonitor.
- 5) Layanan berkala memberikan informasi kepada publik tentang konsumen umpan balik, termasuk keluhan, sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelapor.

h. Membuat perbaikan

Menjadikan keluhan untuk meningkatkan kualitas layanan dan secara berkala mengevaluasi kebijakan pengelolaan pengaduan dan praktik.

- 1) Manajemen eksekutif tahu kepala layanan rutin menggunakan keluhan informasi sebagai bagian dari *clinical governance*, kualitas perbaikan, perencanaan, dan untuk menginformasikan pelatihan staf dan profesional pembangunan.
- 2) Dokter senior dan manajemen menanggapi keluhan setelah menyelesaikan penilaian resiko, dan melakukan penyelidikan yang tepat, pelaporan, analisis, review dan tindak lanjut.
- 3) Monitor layanan pengadu dan staf kepuasan dengan proses penyelesaian keluhan dan hasil resolusi pengaduan.
- 4) Layanan terus menerus memantau dan secara teratur membandingkan kinerja sistem manajemen keluhan dengan kebijakan pengelolaan pengaduan dan standar eksternal.
- 5) Manajer layanan secara rutin mengevaluasi kebijakan dan praktek pengelolaan pengaduan, informed consent dan pengungkapan terbuka untuk menentukan efektifitas mereka dan melakukan perbaikan bila perlu.
- 6) Layanan melibatkan konsumen dan staf dalam desain dan evaluasi sistem manajemen keluhan (Australian Council For Safety And Quality In Health Care, 2005).

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dalam mendeskripsikan tentang bagaimana strategi RS PKU Muhammadiyah Gamping dalam menangani melalui keluhan Google Review tahun

2020-2021. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan penemuan yang tak bisa dicapai dengan prosedur statistik serta menekankan pada hal terpenting suatu barang atau jasa seperti fenomena, kejadian, dan gejala sosial (Sidiq & Choiri, 2019). Peneliti melakukan penelitian dengan metode kualitatif dengan cara mengumpulkan fakta-fakta tertulis maupun lisan dokumentasi lalu menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan dalam memperoleh data.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian di mana peneliti akan mendapatkan atau memperoleh informasi data dari narasumber. Penelitian ini dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Gamping yang beralamat di Desa Ambarketawang, Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data dan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian atau narasumber dengan melakukan studi ke lapangan, sedangkan data sekunder merupakan perolehan data dengan cara mengumpulkan dokumentasi seperti penelitian terdahulu, dan buku yang relevan dengan penelitian ini.

a. Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer yang dibutuhkan antara lain wawancara dari Divisi Humas RS PKU Muhammadiyah Gamping.

b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini, data sekunder yang dibutuhkan antara lain buku dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penanganan keluhan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan sumber data sekunder. Dari sumber data tersebut dapat diketahui bahwa peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. In-depth Interview

In-depth Interview merupakan sebuah proses percakapan antara penanya yang diarahkan kepada narasumber secara mendalam untuk memperoleh data atau keterangan yang dituju dengan cara tanya jawab tatap muka dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, penanya dan narasumber terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Rahardjo, 2011). *In-depth Interview* dilakukan jika peneliti bermaksud untuk memperoleh informasi atau jawaban yang sesuai dengan topik yang diteliti. Narasumber yang akan diteliti antara lain Divisi Humas, Divisi Hukum dan Kominfo RS PKU Muhammadiyah Gamping, dan pasien pengguna layanan RS PKU Muhammadiyah Gamping.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan informasi yang begitu penting bagi peneliti untuk memperoleh dan mengumpulkan data secara kualitatif. Sumber informasi ini dapat berbentuk *screenshot* keluhan, penelitian terdahulu, dan buku. *Screenshot* keluhan adalah sumber bukti informasi dalam pengumpulan data di penelitian ini. Jurnal yang digunakan merupakan jurnal memiliki hal serupa dan terkait dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu yang digunakan merupakan penelitian terbaru serta relevan yang sesuai dengan penelitian ini.

5. Teknik Sampling

Pengambilan sampel merupakan suatu teknik atau cara (prosedur atau perangkat) yang digunakan oleh peneliti secara sistematis dalam menentukan

jumlah yang relatif lebih kecil dari individu dan merupakan bagian dari populasi yang telah telah ditentukan sebelumnya untuk dijadikan sebagai sumber data untuk observasi atau eksperimen sesuai dengan tujuan studi (Sharma, 2017). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan sistem acak atau berdasarkan kriteria-kriteria tertentu atau yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, sejak analisis data awal sampai sepanjang proses penelitian berlangsung menggunakan analisis data yang telah dikembangkan oleh (Purwoko, 2013) yaitu menggunakan analisis model interaktif dengan tiga prosedur yaitu: Reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu penyederhanaan, transformasi dan pengumpulan dari data yang diperoleh di lapangan. Dalam analisis data ini kemudian dilakukan reduksi dengan cara pengkodean dan klasifikasi data untuk dianalisis.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan perolehan dan penggabungan dari data yang tersusun dan kemungkinan terjadinya penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Dalam melihat berbagai kejadian, peneliti dapat memahami serta tahu apa yang harus dilakukan dan memudahkan seorang peneliti melihat gambaran secara keseluruhan data penelitian sehingga peneliti bisa langsung mendapatkan kesimpulan.

c. Kesimpulan/ verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan suatu kegiatan dan konfigurasi yang dilakukan oleh peneliti selama penelitian berlangsung,

kemudian informasi dikumpulkan dengan menarik hipotesis dan disimpulkan secara tentatif untuk dianalisis, sehingga terbentuk proposisi yang dapat mendukung teori atau sebagai penyempurna teori.

6. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga ketika dalam proses pencarian data, peneliti perlu melakukan validitas data agar data yang diperoleh tidak cacat. Pengujian keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi data merupakan pengujian data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu (Pangestu & Yunianta, 2019). Triangulasi data yang digunakan adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan perbandingan dan mencocokkan ulang derajat kepercayaan dari suatu informasi yang didapat dari sumber yang berbeda, seperti membandingkan hasil pengamatan dari wawancara; membandingkan antara apa yang dikatakan publik dengan yang dikatakan secara pribadi, dan membandingkan hasil wawancara dengan berkas atau dokumen yang ada (Bachri, 2010).