

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan instansi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan jasa kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan kesehatan masyarakat, pelayanan utama Rumah Sakit adalah menyediakan pelayanan kesehatan berupa rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Secara langsung, pasien dapat menanggapi pelayanan kesehatan yang diterima sudah sesuai dengan keinginan dan harapan ataukah belum tercapai sesuai harapan. Jika belum sesuai maka akan muncul ketidakpuasan. Ketidakpuasan yang dirasakan konsumen akan disampaikan dalam bentuk kritik atau saran dan selanjutnya meminta kompensasi disebut komplain. Komplain yang disampaikan ke pihak Rumah Sakit berpotensi untuk menyediakan suatu bentuk sistem peringatan dini yang jika ditindaklanjuti dapat mencegah terjadinya insiden keselamatan yang serius (Kroening et al., 2015).

Komplain yang disampaikan konsumen harus dikelola dengan baik agar tidak terjadi pemberitaan informasi negatif yang dapat merusak citra Rumah Sakit. Penanganan komplain yang tidak tepat dapat menjadi penyebab ketidakpercayaan masyarakat terhadap kredibilitas Rumah Sakit. Hal tersebut akan berdampak terhadap tingkat kunjungan konsumen (pasien) dan menurunkan kinerja Rumah Sakit. Oleh karenanya, diperlukan sistem manajemen komplain yang sistematis dan terintegrasi dalam penanganannya.

Komplain pasien menunjukkan bahwa pasien memberikan peluang kepada Rumah Sakit untuk memberikan kepuasan kepada mereka.

Jumlah komplain terhadap pelayanan Rumah Sakit di Nusa Tenggara Timur tahun 2019 bersifat fluktuatif dan tidak sama dengan jumlah total komplain terekam. Jumlah komplain tertinggi terjadi di bulan Mei 2019 mencapai 6 sesuai dengan momen Hari Raya Idul Fitri. Akan tetapi pada proses pelaksanaannya tidak semua komplain terdokumentasi dan terdisposisi secara baik.

Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar merupakan salah satu Rumah Sakit yang berada di Kabupaten Manggarai Provinsi Nusa Tenggara Timur. Bagian Humas Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar menerima komplain dengan nilai yang cukup tinggi. Untuk itu, perlu diketahui gambaran manajemen penanganan komplain di Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar. Dampak dari penanganan komplain yang tidak baik akan membuat buruk citra Rumah Sakit dan masyarakat/pasien akan mencari Rumah Sakit dengan pelayanan yang lebih baik. Manajemen penanganan komplain menjadi lebih penting tidak hanya karena dapat menjadi *feedback* dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tetapi juga akan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada Rumah Sakit serta menurunkan tuntutan malpraktik (Humas Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar, 2017). Data tahun 2020 menunjukkan persentase jenis dan media komplain disajikan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Persentase Komplain dan Media Penyampaian Komplain

No.	Jenis Komplain	Media Penyampaian Komplain	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kelengkapan jenis pelayanan rawat inap dan rawat jalan*	Secara Langsung	6	11.53%
		Telepon dan SMS	10	19.23%
		Kotak Saran	2	3.84%
		Email	-	-
2.	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan**	Secara Langsung	5	9,61%
		Telepon dan SMS	7	13.46%
		Kotak Saran	6	11.53%
		Email	-	-
3.	Administrasi **	Secara Langsung	2	3.84%
		Telepon dan SMS	3	5.76%
		Kotak Saran	3	5.76%
		Email	-	-
4.	Waktu tunggu pelayanan **	Secara Langsung	0	%
		Telepon dan SMS	4	7.69%
		Kotak Saran	1	1.92%
		Email	-	-
Total			52	100%

* Status komplain dalam penyelesaian/perbaikan fasilitas

** Status komplain terselesaikan dengan baik

Sumber: Humas Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar, 2020

Kondisi penanganan komplain Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar sesuai dengan observasi penulis menunjukkan kelengkapan jenis pelayanan merupakan jenis komplain terbanyak. Komplain kelengkapan jenis pelayanan dengan status dalam penyelesaian karena adanya pengadaan fasilitas atau perbaikan. Tabel 1.1 mengindikasikan masih perlu diperbaiki lagi terkait fasilitas pelayanan. Hal ini dapat dijelaskan dari adanya sudah adanya SOP (*Standar Operational Procedure*) terkait penanganan komplain atau masukan dari pengguna jasa Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar. Akan tetapi pada prakteknya penerapan penanganan komplain di Rumah Sakit Umum St. Rafael

Cancar terlihat kurang maksimal. Terlihat adanya kurang pemahaman maupun pelatihan para staf dan tenaga medis jika ada pasien yang komplain secara serius. Selain itu tingkat kunjungan pasien untuk berobat juga dinilai terus berkurang, meskipun hal ini disinyalir karena adanya *Pandemic COVID-19* akhir-akhir ini. Tetapi dikhawatirkan jika kondisi ini disebabkan karena adanya penanganan komplain atau masukan yang tidak ditangani dengan baik dan benar, sehingga dapat berakibat pada turunnya kepuasan pasien. Berdasarkan dari latar belakang masalah, penulis memutuskan untuk meneliti manajemen komplain Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah implementasi manajemen penanganan komplain yang dilakukan Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi dan menganalisis proses manajemen penanganan komplain di Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar.

2. Tujuan Khusus

a. Mengetahui dan menganalisis proses penanganan komplain pelanggan di Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar.

b. Mengetahui dan menganalisis jenis komplain pelanggan di Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan dalam perbaikan manajemen komplain di Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar sehingga bisa memberikan tindak lanjut meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit.

2. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman penulis tentang manajemen komplain di Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar.

3. Teoritis

Merupakan bahan yang digunakan untuk menganalisa dan mengembangkan konsep manajemen komplain di Rumah Sakit.