

LITERATURE REVIEW : PENGARUH PENANGANAN PENGADUAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Sudalhar¹, Arga Tirta Rianto¹, Istiqlal Fithri¹

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
STIKes Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRACT

Background: Handling complaints is something the company will do when there are complaints from customers who are dissatisfied with the services of the service provider company or after a service failure occurs. However, complaints submitted by patients tend to have not been handled optimally by the hospital so that this will have an impact on patient satisfaction. Handling complaints is one strategy to increase customer satisfaction in hospitals. **Objective:** to determine the effect of handling complaints on patient satisfaction in hospitals. **Methods:** using a literature review design, using relevant literature articles or journals, articles or journals included in the literature study $n = 10$, searching for literature using the Google Scholar database. **Results:** the highest score for handling complaints was 82.92%, the highest patient satisfaction score was 96.3%. **Conclusion:** Based on 10 research journals reviewed, it states that the handling of complaints has an effect on patient satisfaction in hospitals.

Keywords: complaint; hospital patient satisfaction.

ABSTRAK

Latar Belakang: Penanganan pengaduan adalah suatu hal yang akan dilakukan perusahaan ketika adanya keluhan dari pelanggan yang merasa tidak puas akan layanan perusahaan penyedia jasa atau setelah terjadinya suatu kegagalan layanan. Namun, pengaduan yang disampaikan pasien cenderung belum dilakukan penanganan secara maksimal oleh rumah sakit sehingga hal ini akan berdampak pada kepuasan pasien. Penanganan pengaduan merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen di rumah sakit. **Tujuan:** mengetahui pengaruh penanganan pengaduan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. **Metode:** menggunakan desain *literature review*, menggunakan literatur artikel atau jurnal yang relevan, artikel atau jurnal yang dimasukkan dalam studi literatur $n=10$, pencarian literatur menggunakan database Google Scholar. **Hasil:** skor tertinggi penanganan pengaduan adalah 82,92%, skor kepuasan pasien tertinggi adalah 96,3%. **Kesimpulan:** Berdasarkan 10 jurnal penelitian yang direview menyebutkan bahwa penanganan pengaduan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Kata Kunci: pengaduan; keluhan; komplain; kepuasan pasien rumah sakit.

Korespondensi: Sudalhar, Stikes Muhammadiyah Bojonegoro, Jl. Ahmad Yani No. 14 Bojonegoro, Jawa Timur. E-mail : sudalhar@stikesmuhbojonegoro.ac.id

PENDAHULUAN

Penanganan keluhan atau pengaduan adalah suatu hal yang akan dilakukan perusahaan ketika adanya keluhan dari pelanggan yang merasa tidak puas akan layanan perusahaan penyedia jasa atau setelah terjadinya suatu kegagalan layanan. Pasien sebagai pelanggan rumah sakit tidak hanya menginginkan kesembuhan dari sakit yang diderita (outcome pelayanan), tetapi juga merasakan dan menilai bagaimana pasien diperlakukan dalam proses pelayanan yang akan mendapatkan kepuasan atau malah kekecewaan (R. Nona Millani et all, 2020). Penanganan pengaduan secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk/jasa perusahaan yang puas, maka harapan pelanggan perlu ditangani secara cepat dan tepat sehingga pelanggan merasa puas terhadap penanganan keluhannya. Namun, pengaduan yang disampaikan pasien cenderung belum dilakukan penanganan secara maksimal oleh rumah sakit sehingga hal ini akan berdampak pada kepuasan pasien.

Berdasarkan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik dengan menggunakan metode Permenpan No. 14 tahun 2017 dengan 9 indikator yaitu persyaratan, system

mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, pelaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana terdapat 4 kategori dalam penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) yaitu pada tabel berikut :

Tabel. 1.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	D	Tidak baik
2	2,60–3,064	65,00–76,60	C	Kurang baik
3	3,0644–3,532	76,61–88,30	B	Baik
4	3,5324–4,00	88,31–100,00	A	Sangat baik

Permenpan No. 14 tahun 2017

Diketahui bahwa rerata kepuasan pasien di RSUD Rasidin pada tahun 2018 secara keseluruhan adalah 2,96 (nilai kurang dari 3) dengan nilai IKM 73,94 (IKM 85) artinya pelayanan belum berada pada kategori puas dan nilai terendah ada pada indikator penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 2,33. Adapun rekapitulasi data kepuasan di instalasi rawat inap dengan nilai rerata kepuasan yaitu 3,06 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 76,56 artinya pelayanan belum berada pada kategori puas serta kinerja unit pelayanan kurang baik dengan nilai mutu

pelayanan C. Salah satu dari sembilan indikator yang sesuai dengan Permenpanno. 14 tahun 2017 diketahui bahwa indikator yang paling rendah dalam pelayanan rawat inap adalah penanganan pengaduan penggunaan layanan dengan nilai 2,64.

Pasien di rumah sakit merasakan lambatnya penanganan oleh petugas rumah sakit. Minimnya sarana dan prasarana rumah sakit serta kebersihan juga menjadi permasalahan yang dialami oleh pasien sehingga ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diterima tersebut mereka tuangkan dalam bentuk keluhan/complain (Andri Irawan, 2016). Dengan adanya pengaduan yang disampaikan pelanggan tentunya pihak rumah sakit harus memikirkan bagaimana mengelola keluhan tersebut dengan penanganan pengaduan yang baik dan efektif, sehingga dapat dijadikan kesempatan dan peluang untuk memperbaiki dan mengembangkan rumah sakit. (R. Nona Millani et al, 2020).

Salah satu strategi peningkatan kepuasan pelanggan yang disampaikan oleh Fandy Tjiptono (2008) yaitu strategi penanganan keluhan yang efisien. Strategi penanganan keluhan yang efisien merupakan penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas. Pelanggan yang mengeluh bisa

berubah menjadi pelanggan yang loyal apabila organisasi dapat menanganikan keluhan dengan baik (Kotler dan Keller, 2009).

METODE PENELITIAN

1. Strategi Pencarian Literatur

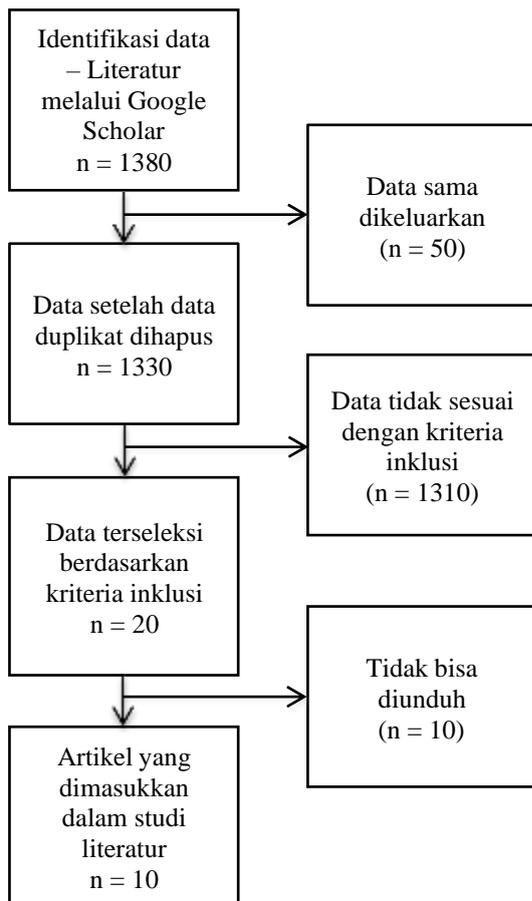
Penelitian ini menggunakan desain *Literature review*, data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu. Sumber data penelitian adalah data sekunder berupa literatur atau jurnal yang relevan. Pencarian literatur ini menggunakan database Google Scholar atau Google Cendekia. Keyword yang digunakan dalam penelitian ini adalah “Pengaruh AND Penanganan Pengaduan OR Keluhan/Komplain AND Kepuasan Pasien di Rumah Sakit”.

Kriteria Inklusi

1. Jurnal yang terkait dengan penanganan pengaduan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit
2. Menggunakan bahasa Indonesia
3. Jurnal penelitian yang dipublikasikan tahun 2017 – 2021
4. Penelitian dilakukan di rumah sakit

5. Indikator yang digunakan yaitu Penanganan pengaduan pasien, kepuasan pasien, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rumah Sakit

2. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas



3. Ekstraksi Data dan Sintesis

Ekstraksi Data adalah Kegiatan meringkas informasi penting yang ditemukan pada setiap artikel penelitian yang ditinjau. Informasi ini digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Ekstraksi data disajikan dalam bentuk tabel di bab hasil.

Sintesis adalah menggabungkan beberapa hasil penelitian dan menarik

kesimpulan. Sintesis dalam penelitian ini dilakukan menurut tema-tema yang ditemukan dari hasil tinjauan. Adapun tema-tema tersebut adalah :

1. Penanganan pengaduan pasien di rumah sakit
2. Kepuasan pasien di rumah sakit
3. Pengaruh Penanganan Pengaduan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penanganan Pengaduan di Rumah Sakit

Hasil penelitian 7 dari 10 jurnal menunjukkan penanganan pengaduan dalam kategori kurang baik ($< 76,60$). Rumah Sakit memiliki layanan pengaduan namun tidak berlangsung optimal. Hal ini terlihat dari standar operasional prosedur penanganan pengaduan dan komplain pasien yang belum dimiliki rumah sakit. Alur penanganan pengaduan yang belum ada di rumah sakit menyebabkan pasien dan keluarga pasien dapat menyampaikan pengaduan kepadatenaga medis, kepala ruangan, kepala bidang pelayanan bahkan direktur. Pada instalasi rawat jalan (IRJ) tata cara pelaksanaan pengaduan dirasa kurang mudah dan kurang jelas, Tindaklanjut/penanganan pengaduan dirasa kurang cepat dan tepat. Pada instalasi

Original Research

rawat inap (IRNA) tindak lanjut/penanganan pengaduan dirasa kurang cepat dan tepat. Pentingnya ketepatan waktu dan penanganan pengaduan pasien, Penjelasan tenaga kesehatan dan hasil dari pengaduan masyarakat akan tindak lanjut dari apa yang telah disampaikan. Penanganan keluhan pada variabel visibility yaitu kualitas petugas yang belum baik sehingga keluhan pasien belum tertangani secara langsung. Pada variabel accessibility layanan dan menangani keluhan pasien belum baik. Pada variabel responsiveness petugas belum tanggap dan cekatan dalam membantu pasien. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan komplain, ada 4 atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu keahlian dokter dalam memberikan informasi mengenai masalah kesehatan penyakit yang diderita pasien, keahlian dokter dalam menanyakan keluhan pasien, keahlian perawat dalam memberikan informasi mengenai masalah kesehatan penyakit yang diderita pasien dan komunikasi antara pasien dengan dokter.

Menurut Majid (2009) mengatakan bahwa berikan penjelasan yang benar,

akurat, dan sederhana seperti yang diinginkan pelanggan. kemampuan kita menangani pelanggan yang melakukan komplain akan menghasilkan win-win solution. Senyum saja tidak cukup, karena pelanggan yang memiliki masalah membutuhkan empati yang diwujudkan dalam tindakan nyata sebuah solusi. Dengan demikian, dapat kita lihat bahwa langkah rumah sakit dalam memberikan solusi atas komplain yang diberikan pasien telah berjalan semestinya. Akan tetapi, hasil dari tindakan tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh pasien. Hal ini terbukti dengan belum adanya informasi ataupun respon rumah sakit atas komplain yang masuk dari kotak saran.

Berdasarkan hasil analisis diatas, penanganan pengaduan akan berjalan efektif apabila rumah sakit mempunyai dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keluhan, menyediakan sarana dan prasarana penanganan keluhan seperti kotak saran, email, call center, website, dan sosial media rumah sakit. kompetensi dan sikap petugas dalam menangani keluhan yang disampaikan pasien juga perlu ditingkatkan. Rumah sakit perlu mensosialisasikan kepada pasien dan masyarakat tentang alur dan tata cara menyampaikan keluhan di rumah sakit.

2. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 7 dari 10 jurnal penelitian mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada indikator Penanganan pengaduan kategori kurang puas. Sedangkan 3 jurnal penelitian lainnya mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada indikator Penanganan pengaduan kategori puas.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) no. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan terdapat 9 indikator unsur pelayanan yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Rumah Sakit, yaitu : Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, dan Sarana dan Prasarana. Konsep kepuasan yang dikembangkan oleh Fraser dalam (Azwar, 1994), bahwa kepuasan selalu dinyatakan sebagai suatu rerata hasil perbandingan dari

beberapa keadaan pada suatu saat tertentu. Sesungguhnya kepuasan itu berdimensi banyak, bersifat tidak mutlak dan skalanya tidak terbatas. Dengan demikian, data indekskepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kepuasan pasien di sebuah rumah sakit penting dalam memberikan gambaran keseluruhan tentang kualitas pelayanan kesehatan disebuah rumah sakit (Oiniet al, 2017).

Berdasarkan hasil analisis diatas, survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu cara yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memperoleh data tentang persepsi masyarakat pengguna sehingga dapat digunakan sebagai informasi dalam meningkatkan kualitas dan melakukan perbaikan dalam hal pelayanan. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat mendorong partisipasi masyarakat untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk lebih meningkatkan kualitasnya, dan mendorong penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini rumah sakit untuk

memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

3. Pengaruh Penanganan Pengaduan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

Diketahui bahwa 10 jurnal penelitian yang telah diteliti menyebutkan bahwa Penanganan pengaduan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Menurut Salehi et all (2018) menyatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen di rumah sakit salah satunya adalah faktor sistem kesehatan yang termasuk kualitas pelayanan (kritik dan saran), sarana dan prasarana rumah sakit, petugas dan asuransi. Pada studi yang dilakukan Musu et all (2020) Penanganan komplain yang baik dapat memperbaiki nilai rumah sakit, meningkatkan kepuasan pasien serta memberikan informasi dan kesempatan bagi rumah sakit untuk memperbaiki layanannya.

Berdasarkan hasil analisis diatas, penanganan pengaduan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pengaduan atau keluhan adalah salah satu indikator atau gejala dan tanda adanya ketidakpuasan layanan yang diberikan pada pasien dan jika tidak ditangani dengan serius akan menyebabkan

konsumen tidak akan kembali menggunakan produk atau jasa yang diberikan. Perlunya menerapkan Standar Operasional Prosedur penanganan pengaduan sebagai pedoman sehingga alur penanganan keluhan tidak berbelit-belit dapat diketahui petugas maupun pasien, serta merespon setiap keluhan dari pasien dengan cepat dan tepat, dengan begitu pasien merasa aspirasinya tersampaikan dan mendapat feedback yang positif dari rumah sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Penanganan pengaduan di rumah sakit berkaitan dengan pengaduan yang disampaikan oleh pasien dan rumah sakit menanggapi atas pengaduan yang telah disampaikan. Penanganan pengaduan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan kesempatan kepada organisasi untuk melakukan pemulihan jasa (*service recovery*).
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada 7 dari 10 jurnal penelitian mendapatkan indikator penanganan pengaduan kurang baik sehingga pasien kurang puas. Sedangkan 3 jurnal penelitian lainnya mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada

indikator penanganan pengaduan baik sehingga pasien puas.

3. Berdasarkan jurnal yang direview menyatakan bahwa 10 jurnal penelitian yang telah diteliti menyebutkan Penanganan pengaduan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Dalam mewujudkan penanganan pengaduan yang baik, rumah sakit hendaknya menerapkan standar operasional prosedur yang digunakan sebagai pedoman penanganan keluhan agar pelayanan yang diberikan mempunyai alur dan tata cara yang jelas, menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang penanganan pengaduan yang mudah dan diketahui oleh pasien. Rumah sakit perlu mensosialisasikan tentang prosedur menyampaikan pengaduan dan membuat poster sebagai petunjuk alur penanganan pengaduan di tempat-tempat yang mudah dijangkau pasien sehingga pasien akan diberitahukan jika keluhan yang disampaikan sudah ditindaklanjuti. Perlunya meningkatkan kinerja pelayanan petugas penanganan keluhan meliputi kompetensi, sikap dan perilaku, pelatihan, komunikasi dan hal-hal lainnya yang berhubungan dengan kualitas sumber daya manusia

rumah sakit, dan melakukan evaluasi penanganan pengaduan secara rutin sehingga dapat memperbaiki nilai rumah sakit, meningkatkan kepuasan pasien serta memberikan informasi dan kesempatan bagi rumah sakit untuk memperbaiki layanannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian tentang penanganan pengaduan di rumah sakit secara spesifik. Jadi tidak bersifat umum. Jurnal penelitian yang direview menggunakan jurnal yang terbaru dan sesuai dengan topik yang akan diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini, Vriezka Mutiara dan Eva Hany Fanida. 2018. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan IGD di Rumkital Dr. Ramelan Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Mahasiswa Unesa*. 6(7)
- Azwar, A. (1994). *Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi (Ketiga)*. Tangerang: Binarupa Aksara
- Dewi, O., Raviola, & Sari, N. P. 2021. Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. *Jurnal Kesehatan Komunitas*. 7(1):117-123

- Edison. 2018. Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dan Manajemen Penanganan Keluhan Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD S. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*. 9(1):49-58
- Irawan, Andri, Nawawi, J. dan Ahmad, B. 2016. Manajemen komplain pelayanan kesehatan di RSUD Marauke. *Elektronik Journal Universitas Musamus Merauke*. 5(01):22-31
- Kotler P, Keller KL. 2009. *Manajemen pemasaran Edisi ke-13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Pers: Jakarta
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI. (2017). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Menpan-RB
- Millani, N, Semiarty, R, dan Machmud R. 2019. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*. 8(3):600-601
- Musu, K. L, Criswardani, S, Warsono, H. 2020. Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 8(1):7-8
- Nisa', A. S. dan Fitrotun Niswah. 2017. Survei Kepuasan Masyarakat Pada Program Sehat Dengan Layanan Welas Asih (Selasih). *Jurnal Mahasiswa Unesa*, 5(2):1-8
- Nisa, Latifa Suhada et all. 2019. Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai Tahun 2019. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*. 15(1):51-62
- Notoatmodjo, S. (2002). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. 2017. Tingkat kepuasan pasien Terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap. *Nursing Current*. 5(2):50-60
- Salehi A, et all. 2018. Factors Influencing The Inpatients Satisfaction in Public Hospitals: A Systematic Review. *Bali Medical Journal*. 7(1):17-26

Siswati, Sri dan Ambiyar. 2018. Pengaruh Pelayanan dan Sarana Pengaduan terhadap Survey Kepuasan Masyarakat di Poli Bedah RSUP Dr. M. Jamil Padang Tahun 2018. *Jurnal Seminastika*. 1(1):286-290

Kediri. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. 4(1):18-26

Sujarwo, Makmur dan Subekti. 2019. Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit. *Jurnal MONEX*. 08(1):325-335

Susanti, R. 2017. Analisis hubungan mutu pelayanan dan manajemen penanganan keluhan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sijunjung [tesis]. Prodi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas.

Tammu, Rahma Gusmawati. 2019. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. *Jurnal I La Galigo*. 2(2):1-7

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : ANDI

Wismanu, Rendra Eko. 2018. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gambiran Kota