

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era perkembangan ilmu pengetahuan khususnya teknologi informasi yang sangat pesat dewasa ini, membawa implikasi terhadap mudahnya masyarakat menyampaikan informasi maupun komplain terhadap masalah pelayanan publik yang diterimanya. Komplain merupakan pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (bahasa tubuh, lisan maupun tulisan) tentang pelayanan, tindakan atau kekurangan yang dilakukan oleh organisasi penyelenggara pelayanan atau para pelaksana pelayanan publik yang mempengaruhi atau dirasakan oleh masyarakat pengguna pelayanan (Permenpan no 13 tahun 2009). Menurut Griffin (2013), dalam penelitiannya menemukan bahwa tidak seorang pun yang selalu merasa puas, khususnya hubungan antara perusahaan dengan konsumennya dalam waktu yang panjang. Oleh karenanya komplain merupakan hal yang tidak bisa dihindarkan pada sebuah pelayanan publik termasuk pelayanan kesehatan.

Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian baik dari rumah sakit maupun pasien. Survey membuktikan bahwa tidak semua konsumen dalam hal ini pasien kecewa dengan pelayanan perusahaan dengan senang hati menyampaikan keluhannya. Artinya, meski pasien tidak menyampaikan bukan berarti secara otomatis dianggap puas

dengan pelayanan di rumah sakit. Temuan yang didapatkan TARP (*Technical Assistance Research Program*) di Washington, D.C. mendapati kenyataan bahwa 96% konsumen yang tidak puas justru secara diam-diam beralih ke jasa pesaing (Hamdani, 2016). Itu artinya diamnya pasien merupakan sinyal buruk bagi rumah sakit.

Penyampaian komplain dari masyarakat khususnya konsumen menurut Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 (d) disebutkan bahwa konsumen (pelanggan) mempunyai hak untuk didengar pendapat dan komplainnya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Menurut Paterson (2013) juga menyatakan bahwa komplain pelanggan biasanya sebagai upaya terakhir setelah frustrasi mencoba cara lain tanpa hasil, dimana komplain mungkin memicu reaksi sengit, mulai dari malu untuk marah. Karena pasien sebagai pelanggan eksternal rumah sakit tidak hanya menginginkan kesembuhan dari sakit yang merupakan outcome pelayanan, tetapi juga merasakan dan menilai bagaimana ia diperlakukan dalam proses pelayanan. Maka dari itu pelayanan harus difokuskan pada pelanggan dengan memperhatikan kebutuhan (*need*), harapan (*expectation*), dan penilaian manfaat (*value*) dari pelanggan sebagai persyaratan yang diajukan olehnya. Upaya untuk memperbaiki mutu dan kinerja perlu merujuk pada trilogi persyaratan pelanggan tersebut. Terpenuhinya kebutuhan, harapan, dan penilaian pelanggan terhadap kinerja dan manfaat produk atau pelayanan yang diberikan akan menghasilkan kepuasan pelanggan (Koentjoro, 2011).

Studi yang dilakukan oleh Giuliani et al. (2009) di Rumah Sakit Universitas di Perancis, menemukan terjadinya peningkatan yang bermakna dalam jumlah komplain pasien mengenai isu-isu medik, yaitu sebesar 47% pada tahun 1998 menjadi 73% pada tahun 2004. Peningkatan komplain pasien tersebut 66% karena termotivasi oleh persepsi pasien tentang medical error. Yang menjadi alasan utama komplain pasien tersebut ialah: adanya kesalahan atau keterlambatan diagnosis atau penatalaksanaan, komplikasi pengobatan atau tindakan bedah, kecacatan dan *adverse event*. Menurut Moghadam et al. (2010) beberapa komplain pasien yang terjadi terkait dengan prosedur penerimaan 34,7%, diikuti dengan komunikasi 34,1%, waktu tunggu 13,8%, dan penundaan tindakan 6,8%, mengabaikan standar klinis perawatan 4,1%.

Menurut laporan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), jumlah komplain khususnya mengenai layanan rumah sakit melalui media cetak tahun 2015 sebanyak 26 kasus dengan berbagai permasalahan pada pelayanan seperti tabel berikut :

Tabel 1.1 Pengaduan layanan RS melalui media cetak tahun 2010

No	Permasalahan	Jumlah
1	Informasi atau pelayanan	9
2	Pembayaran administrasi	2
3	Sarana atau prasarana	1
4	Tidak memenuhi SOP	5
5	Dokter tidak profesional	4
6	Kenyamanan atau keamanan	5
	Jumlah	26

Sumber : laporan YLKI tahun 2015

Studi pendahuluan di RSUD Caruban Kabupaten Madiun menemukan jumlah kunjungan pasien yang terus mengalami peningkatan dalam beberapa

tahun terakhir yang berkorelasi dengan banyaknya pasien yang komplain.

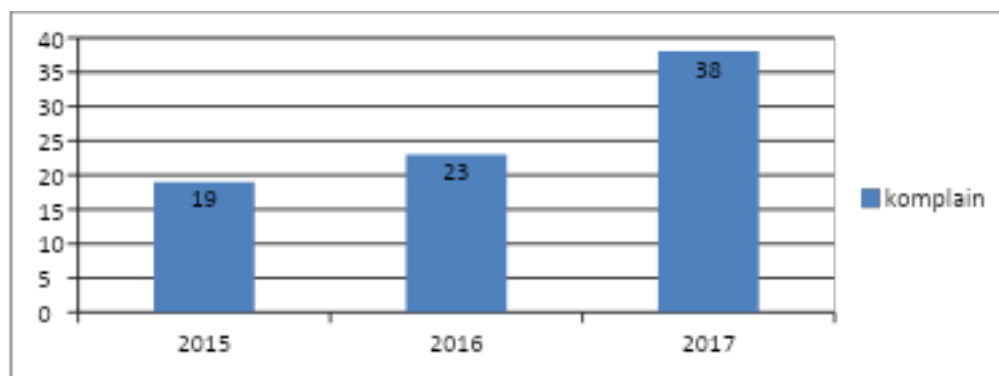
Data jumlah kunjungan pasien beserta BOR dapat dilihat dalam Tabel 1.2

Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan, BOR dan complain pasien tahun 2015-2017

Rawat	Tahun			Total
	2015	2016	2017	
Inap	79.561	85.483	95.642	260.686
Rawat jalan	35.316	33.571	36.097	104.984
Total	104.778	119.054	131.739	365.670
BOR	80,63	76,64	78,48	

Sumber: Data bagian catatan medik RSUD Caruban Kabupaten Madiun

Sesuai data di instalasi Humas dan Pemasaran serta di unit-unit pelayanan menunjukkan jumlah pasien komplain terhadap pelayanan di RSUD Caruban Kabupaten Madiun yang tercatat maupun tidak dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1.1 Jumlah complain pasien di RSUD Caruban Kabupaten Madiun dari tahun 2015 sampai dengan 2017

Jumlah komplain pasien menurut keterangan petugas Humas & Pemasaran banyak yang tidak tercatat karena sifatnya ringan dan langsung diselesaikan di unit-unit pelayanan. Dari 80 komplain selama tiga tahun terakhir (gambar 1.1) secara absolut terjadi peningkatan yaitu dari 19 kasus

pada tahun 2010, 23 kasus pada tahun 2011, dan 38 kasus pada tahun 2012. Kalau dilihat dari persentase pasien komplain dibandingkan dengan total kunjungan pasien setiap tahun (tabel 1.2), cenderung mengalami peningkatan yaitu: tahun 2015 sebanyak 0,181 persen, tahun 2016 mencapai 0,193 persen, dan tahun 2017 sebanyak 0,288 persen, walaupun BOR dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 mengalami penurunan.

Dari 80 kasus komplain selama tiga tahun tersebut teridentifikasi bahwa cara pasien atau keluarga pasien menyampaikan komplain pelayanan Rumah Sakit melalui berbagai sarana misalnya dengan datang langsung ke unit-unit pelayanan atau instalasi Humas dan Pemasaran, melalui media massa (koran), melalui *call center*. Berbagai penyebab yang bisa menimbulkan komplain di antaranya: masalah komunikasi petugas, lamannya waktu tunggu, prosedur dan informasi yang tidak jelas, tarif atau biaya pelayanan dan lain-lain seperti: masalah lokasi rumah sakit, keamanan dan lain-lain.

Pelayanan adalah kinerja untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Pengukuran kualitas jasa pelayanan di rumah sakit tidak dapat disamakan dengan pengukuran dan gambaran mengenai kualitas barang karena perbedaan karakteristik yang dimiliki oleh keduanya (Sudarto, 2010). Lima faktor utama yang menjadi penentu kualitas jasa. Kelima faktor utama tersebut adalah kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empati dan wujud fisik. Kelima faktor tersebut ditampilkan oleh pemberi jasa melampaui apa yang diharapkan konsumen agar timbul kepuasan dalam diri konsumen. Sebaliknya

bila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa berada jauh dibawah pengharapan, maka konsumen akan merasa tidak puas dan terjadi banyak komplain (Nugroho, 2010).

Demi peningkatan kualitas pelayanan harus ada upaya untuk mengetahui harapan dan kebutuhan pasien yang beragam. Khususnya pasien yang dirawat di ruang rawat Paviliun, secara ekonomi mereka mampu membayar secara otomatis mereka mengharapkan pelayanan yang lebih maksimal dari Rumah Sakit. Hal ini sangat penting untuk menentukan strategi pemasaran rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya, akan ikut memasarkan dari mulut ke mulut dan tercipta *relationship marketing*.

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut di atas tesis ini peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul analisis komplain pasien ditinjau dari faktor Sumber Daya Manusia, pelayanan kesehatan dan sarana prasarana di Ruang Rawat Inap RSUD Caruban Kabupaten Madiun.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah faktor yang mempengaruhi komplain pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Caruban Kabupaten Madiun?.

C. Tujuan Penelitian

1) Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keluhan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Caruban Kabupaten Madiun.

2) Tujuan Khusus

- a. Untuk mengidentifikasi faktor Sumber Daya Manusia di Ruang Rawat Inap RSUD Caruban Kabupaten Madiun.
- b. Untuk mengidentifikasi faktor pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Caruban Kabupaten Madiun.
- c. Untuk mengidentifikasi faktor sarana dan prasarana di Ruang Rawat Inap RSUD Caruban Kabupaten Madiun.
- d. Untuk mengidentifikasi keluhan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Caruban Kabupaten Madiun.
- e. Untuk menganalisis faktor yang paling berpengaruh terhadap keluhan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Caruban Kabupaten Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Untuk hasil penelitian ini diharapkan nantinya akan memberikan kontribusi kepada pihak-pihak terkait, yang meliputi :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya. Dapat memberikan sumbangan model komunikasi efektif dalam menangani komplain pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

- 1) Hasil penelitian ini bisa dijadikan model penanganan komplain yang efektif di RSUD Caruban Kabupaten Madiun.
- 2) Bisa menjadi panduan komunikasi efektif dalam menangani komplain pasien.
- 3) Dapat menjadi masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit.

b. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini bisa dipakai masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik khususnya Rumah Sakit dalam menangani komplain pasien.

c. Bagi penulis

Dapat mengaplikasikan teori-teori yang didapat dari kampus dalam menangani komplain.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang berjudul analisis komplain pasien ditinjau dari faktor Sumber Daya Manusia, pelayanan kesehatan dan sarana prasarana di Ruang Rawat Inap RSUD Caruban Kabupaten Madiun belum pernah diteliti, penelitian yang terkait adalah:

Tabel 1.1 Keaslian penelitian

Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Dsain dan hasil penelitian	Perbedaan
Subekti	2013	Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD dr Ishak Tulungagung	Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana penanganan komplain di RSUD dr Ishak Tulungagung Metode penelitian ini deskriptif kuantitatif. Hasil didapatkan 4 media komplain lewat lisan, tertulis, kotak surat, dan email/web. Waktu akses pelanggan ke media 1 x 24 jam. Respon time petugas menangani komplain 1-7 hari.	Subekti, menekankan penelitian pada jenis media komplain respon time petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan metoda kuantitatif, penelitian ini memfokuskan teknik komunikasi petugas menangani komplain dengan metoda kualitatif.
Friele	2008	Hubungan Penanganan Pasien Komplain di Rumah Sakit. Hanya 31% dari pasien merasa mereka telah menerima keadilan dari proses komplain	Dua pertiga dari pasien merasa puas dengan pelaksanaan. Komite komplain, tetapi lebih sedikit merasa puas dengan pelaksanaan rumah sakit atau profesional medis (29% dan 18%). Besar perbedaan antara harapan dan pengalaman yang ditemukan dalam kasus dokter tidak mengakui kesalahan ketika kesalahan telah dibuat, dan manajemen rumah sakit tidak menyediakan informasi tentang langkah-langkah perbaikan yang diambil. Perbedaan kolektif menjelaskan 51% ketidakpuasan dengan komite dan sepertiga dari pasien pasien tidak puas dengan rumah sakit dan profesional. Perasaan bahwa keadilan telah dilakukan dipengaruhi oleh keputusan tentang komplain (beralasan atau tidak), tetapi juga oleh kepuasan dengan pelaksanaan panitia, manajemen rumah sakit dan profesional yang terlibat	Friele, menguji, pengalaman komplain pasien timbul akibat harapan pasien yang belum terpenuhi sedangkan dalam penelitian ini ingin mengetahui pengalaman komunikasi petugas dalam menangani komplain.