

BAB 1
PENDAHULUAN
N

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Siregar, 2015 dalam Achmad, 2021). Pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen secara instant. Karena itu konsumen dapat bereaksi dengan segera terhadap jasa pelayanan yang mereka gunakan dan hal ini sebenarnya bisa menimbulkan ancaman bagi rumah sakit. Jika pasien atau pelanggan membicarakan pelayanan yang kurang menyenangkan atau tidak mendapatkan kepuasan pelayanan kepada kerabat dekatnya maka rumah sakit besar kemungkinan akan kehilangan pasien atau pelanggannya dan sebaliknya jika pasien atau pelanggan mendapatkan pelayanan yang memuaskan mereka juga akan membicarakan kepada kerabatnya sehingga menimbulkan peluang bagi rumah sakit itu sendiri (Luck, 2000 dalam Farhana, 2018).

Rumah sakit memberikan pelayanan yang *Continuity Of Care* atau kesinambungan asuhan, maka dari itu tingkat asuhan individu yang terkoordinasi antara profesional pemberi asuhan, antar unit, dapat dibantu oleh manajer pelayanan pasien (MPP), sesuai dengan kebijakan yang berlaku

bahwa, rumah sakit adalah institusi pemberi pelayanan kesehatan secara holistik mulai dari pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Berdasarkan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sedarmayanti (2010) dalam (Al Rosi, Rohmi 2021) Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang dan hal tersebut merupakan salah satu tugas dan administrasi Negara. Jadi pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik pemerintah maupun daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang ataupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. pelayanan masyarakat merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara atau pemberi pelayanan sebagai sebuah upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan.

Sebagai salah satu institusi penyelenggara kesehatan, Rumah Sakit memiliki kewajiban untuk terus menerus melaksanakan berbagai upaya dalam meningkatkan pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan. Dalam hal ini pasienlah yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Banyak cara yang dapat dilakukan dalam mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ada di rumah sakit, salah satunya adalah dengan membuat dan melaksanakan program kegiatan

mengelola komplain pasien dirumah sakit. Komplain pasien terhadap berbagai jenis pelayanan publik yang ada di rumah sakit dihimpun dan dikelola melalui program. Evaluasi dan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diperoleh merupakan salah satu indikator kualitas dari pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan dalam kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin tinggi kesesuaian antara tingkat harapan dan tuntutan dengan kenyataan yang diterima pasien dalam memenuhi kebutuhan mendapatkan pelayanan kesehatan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan (Azwar, 2018). Salah satu indikator kualitas pelayanan publik yang harus diperhatikan oleh rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk dan jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hal yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan yang memperhatikan kemampuan pasien atau keluarga. Adanya perhatian terhadap komplain, kondisi lingkungan fisik, dan tanggapan terhadap kebutuhan pasien (Rahayu, 2019).

Komplain yang terjadi adalah imbas dari kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan suatu rumah sakit, hal ini harus diantisipasi dan diselesaikan dengan menemukan jalan keluar yang tepat sehingga citra rumah sakit tidak tercoreng akibat komplain yang disampaikan oleh masyarakat. Berbagai macam bentuk komplain yang disampaikan oleh masyarakat berbeda- beda pula ini dikarenakan pemberian layanan yang berbeda dari rumah sakit

yang mereka terima. Berpedoman dari undang- undang nomor 25 tahun 2009 pasal 5 tentang pelayanan publik dan peraturan menteri pendayagunaan dan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 16 tahun 2014, rumah sakit selain sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan juga merupakan salah satu organisasi pelayanan publik yang menyediakan dan mewadahi jasa kesehatan, memiliki kewajiban menyelenggarakan pengelolaan pengaduan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Kesadaran yang muncul dari dalam diri pemerintah dalam menyikapi suatu komplain dengan baik juga tidak lepas dari cara pandang melihat bagaimana suatu keluhan itu bisa dikelola dengan baik. Komplain yang selama ini dianggap menjadi hal yang negatif dapat berubah menjadi hal yang positif karena dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan pelayanan publik. (BAPPENAS, 2010). Banyaknya anggapan yang menyatakan bahwa sebuah komplain dapat mencoreng sebuah nama institusi terutama rumah sakit, tetapi justru malah sebaliknya. Bilamana sebuah keluhan hanya dibiarkan saja dapat menimbulkan hal yang merugikan bagi sebuah institusi atau organisasi. Komplain dapat bermetamorfosis sebagai senjata ampuh bila di kelola dan ditangani secara baik dan benar. Komplain dapat menjadi momentum bagi suatu instansi kesehatan khususnya rumah sakit karena dapat menjadi pemulihan jasa (*service recovery*). Pelanggan yang melayangkan komplain bisa menjadi pelanggan yang loyal jika suatu organisasi atau instansi tersebut dapat mengelola komplain tersebut dengan baik dan bijak (Yoeti, 2019).

Beberapa hasil penelitian yang ditemukan bahwa masalah Komplain

ataupun pengaduan yang disampaikan oleh pasien maupun masyarakat selaku pengunjung di rumah sakit menjadi indikator sejauh mana kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat itu baik. Penelitian oleh Muhadi, (2016) yang berjudul "Penanganan Komplain Pasien di Instalasi Rawat Jalan IRJ RSUD Dr. Soetomo "dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu rumah sakit umum daerah Dr. Soetomo sebagai pusat rujukan nasional di Jawa Timur mengalami peningkatan jumlah rata-rata pasien setiap tahun. Proses pelayanan pasien secara berjenjang, menjadikan rumah sakit umum daerah Dr. Soetomo menjadi rujukan terakhir pasien.

Penanganan komplain merupakan sesuatu hal yang penting didalam setiap instansi. Di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung juga memiliki penanganan komplain yang di mana fungsi dari penanganan komplain tersebut untuk mengetahui komplain atau keluhan masyarakat yang datang berkunjung ke RSUD dr. Iskak Tulungagung. Dengan adanya penanganan komplain ini dapat mengetahui berbagai macam kekurangan atau pemberian pelayanan kepada masyarakat. Penanganan komplain ini juga bisa membantu staf atau instalasi untuk bisa memberikan atau meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan atau segala sesuatu yang dikeluhkan oleh masyarakat yang berkunjung ke RSUD dr. Iskak Tulungagung.

Adapun tim yang terlibat dalam penanganan komplain di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung ada beberapa pihak, salah satunya manajer pelayanan pasien (MPP). Menurut Sutoto 2017 untuk peran manajer pelayanan

pasien (MPP) yaitu, manajer pelayanan pasien berperan juga dalam mengoptimalkan proses reimbursement, serta manajer pelayanan pasien juga berperan dalam mengoptimalkan terlaksananya pelayanan yang berfokus pada pasien (*Patient Centered Care*) dan asuhan pasien yang terintegrasi.

Manajer pelayanan pasien (MPP) merupakan professional di rumah sakit yang melaksanakan manajemen pelayanan pasien. Suatu proses kolaboratif mengenai asesmen, perencanaan, fasilitasi, koordinasi asuhan, evaluasi dan advokasi untuk opsi dan pelayanan bagi pemenuhan kebutuhan pasien dan keluarganya yang komprehensif, melalui komunikasi dan sumber daya yang tersedia sehingga memberi hasil (*outcome*) yang bermutu dengan biaya efektif.

Tugas manajer pelayanan pasien (MPP) yang sangat kompleks mengharuskan manajer pelayanan pasien (MPP) untuk bisa berkolaborasi dengan tim pelayanan kesehatan. Manfaat dari peran manajer pelayanan pasien (MPP) itu sendiri yaitu; meningkatkan kepuasan pasien serta keluarganya terhadap layanan dari rumah sakit yang diterimanya, meningkatkan mutu pelayanan, peningkatan keterlibatan pasien pada asuhan yang diberikan, meningkatkan kualitas hidup pasien, pengurangan waktu perawatan, meningkatkan kolaborasi interprofesional di dalam tim PPA, menghindari atau pengurangan tagihan yang tidak perlu, penurunan jenis, frekuensi, dan lama pemeriksaan, serta mencegah pemeriksaan yang tidak perlu. Menciptakan penyelesaian komplain yang kreatif merupakan merupakan strategi manajemen komplain yang efektif. Strategi manajemen komplain sangat berpengaruh bagi

pengelolaan dan penanganan komplain tersebut, komplain berdampak baik ataupun buruk tergantung pada pengelolaan dan penanganan komplain tersebut.

RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung sebagai lembaga pelayanan publik yang bergerak di bidang kesehatan, memberikan kesempatan kepada pasien atau keluarga untuk melakukan komplain baik secara langsung maupun tidak langsung. Munculnya aneka kritik, aduan hingga komplain atau keluhan dari masyarakat harus dihadapi dan dikelola dengan profesional agar setiap aduan dan komplain masyarakat sebagai pengguna jasa layanan (baik pasien, keluarga pasien maupun warga lainnya) bisa menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan. Maka dari itu melatar belakangi dibentuknya Pusat Layanan Informasi dan Pengaduan Terpadu (PLIPT) RSUD dr. Iskak Tulungagung. Di PLIPT RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung tim manager pelayanan pasien (MPP) menjadi fasilitator antara pihak pasien dan keluarga pasien dengan rumah sakit.

Adapun data komplain di RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung yang didapatkan pada tahun 2022 sebanyak 32 komplain yang masuk dengan tidak ada komplain grading merah, grading kuning sebanyak 5 komplain, grading hijau sebanyak 27 komplain. Sedangkan pada tahun 2023 ada 71 komplain yang masuk, grading merah sebanyak 1 komplain, grading kuning sebanyak 2 komplain dan grading hijau sebanyak 68 komplain.

Komplain secara langsung biasanya pada saat jam kerja kepada petugas yang ada di unit terkait ataupun langsung ke bagian PLIPT RSUD dr. Iskak

Tulungagung, yang berlokasi tepat di pojok kanan pintu masuk penjemputan pasien sembuh dan komplain secara tidak langsung melalui media massa, call center dan kotak saran yang disediakan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisa kompetensi dan strategi manager pelayanan pasien (MPP) dalam penanganan komplain pasien di RSUD dr. Iskak Tulungagung. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa kompetensi dan strategi manager pelayanan pasien dalam penanganan komplain pasien di RSUD dr. Iskak Tulungagung.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti membuat fokus penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kompetensi manager pelayanan pasien (MPP) dalam penanganan komplain pasien di RSUD dr. Iskak Tulungagung?
2. Bagaimana strategi manager pelayanan pasien (MPP) dalam penanganan komplain pasien di RSUD dr. Iskak Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Tujuan Umum :

Untuk mendeskripsikan kompetensi dan strategi manager pelayanan pasien dalam penanganan komplain pasien di RSUD dr ISKAK Tulungagung.

2. Tujuan Khusus :

- a. Untuk menganalisis kompetensi manager pelayanan pasien (MPP) dalam penanganan komplain pasien di RSUD dr. Iskak Tulungagung.
- b. Untuk menganalisis strategi manager pelayanan pasien dalam penanganan komplain pasien di RSUD dr ISKAK Tulungagung.



D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, serta sebagai referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengetahui penanganan komplain pasien terhadap publik service rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat diterapkan dalam hal penanganan komplain dari pasien di RSUD dr ISKAK Tulungagung

3. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai proses pembelajaran untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai penanganan komplain pasien di RSUD dr ISKAK Tulungagung

4. Manfaat Sosial

Dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi institusi kesehatan yaitu RSUD dr ISKAK Tulungagung serta masyarakat luas. Selain itu penelitian ini diharapkan mampu menjadi pelajaran dan gambaran serta evaluasi bagi pihak RSUD dr ISKAK Tulungagung dalam menangani pelayanan keluhan pasien, baik itu keluhan secara tertulis, lisan maupun melalui sosial media dan website.



E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 : Keaslian Penelitian

No	Nama/Tahun/Judul Penelitian	Metodologi	Hasil Penelitian
1.	Mela Nofitri, Ayun Sriatmi, Eka Yunila Fatmasari (2020) Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs (Studi Kasus Di Rsud Ungaran Kabupaten Semarang)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sama sama menggunakan metode kuantitatif terdapat hubungan antara dimensi kualitas pelayanan publik rawat jalan dengan kepuasanpasien pada BPJS RSUD Ungaran yaitu pada dimensi tangible pelayanan dengan p-value 0,001 dan korelasi sebesar 0,320, dimensi reliabilitas dengan a p-value0,004 dan korelasi 0,201, dimensi responsiveness dengan p- value 0,013 dan korelasi 0,247,

			dimensi jaminan dengan p-value 0,000 dan korelasi 0,508, dimensi empati dengan p-value 0,000 dengan korelasi 0,460. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merekomendasikan untuk mengoptimalkan layanan pendaftaran online yang terpisah antara pasien umum dan pasien BPJS, menyediakan fasilitas kursi yang memadai di ruang tunggu pendaftaran, membuat skema alur layanan yang mudah dipahami dan ditempatkan oleh pasien. pada bagian pendaftaran, menempatkan kotak saran di tempat yang strategis dan mudah dijangkau, serta meningkatkan pelayanan komunikatif antara petugas dengan pasien.
2.	Ninda HeristaBella, SlametMuchsin, Retno Wulan Sekarsari (2020) Implementasi Unit Pengaduan Masyarakat Dalam Mengetahui Keluhan Pasien (Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Soedomo Trenggalek)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung hambatan dan penghambat implementasi adalah untuk faktor pendukung implementasi yaitu : lingkungan kerja yang kondusif, motivasi kerja yang tinggi, kemampuan sumber daya manusia yang mempunyai serta disiplin kerja yang tinggi. Sedangkan faktor penghambat implementasi : kurang memadainya sera dan prasarana yang disediakan, kurangnya jumlah pegawai yang ada.
3.	Muhadi Muhadi(2016) Studi Penanganan Komplain Pasien di Intalisasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo	Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif	Rumah Sakit Umum Dearah Dr. Soetomo sebagai pusat rujukan nasional di jawa timur mengalami peningkatan jumlah rata- rata pasien setiap tahun. Proses pelayanan pasien secara berjenjang, menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo menjadi rujukan terakhir pasien.

4.	Andri Irawan Ajuanda Nawawi, Badu Ahmad (2016) Manajemen Komplaian Dalam Pelayanan Kesehatan Dirumah Sakit Umum Daerah Merauke	Penelitian ini menggunakan Pendekatan Metode Kualitatif	Hasil dari penelitian ini Menunjukkan bahwa manajemen komplain di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke belum menunjukkan hasil yang baik.
5.	Pelaksanaan manajemen konflik inter disiplin oleh Manajer Pelayanan Pasien (MPP) di ruang rawat inap RSUD Tugurejo Semarang. (Menik Kustriyani.,2016)	Studi kualitatif : fenomenologi	Hasil penelitian menunjukan bahwa konflik interdisiplin berupa perselisihan dan penurunan produktifitas kerja oleh dokter, perawat, dan petugas farmasi klinik, disebabkan oleh miskomunikasi, kewenangan dan perubahan dan terjadi di ruangan perawatan, dan terjadi di ruang perawatan. Manajer Pelayanan Pasien (MPP) memiliki peran penting dalam penyelesaian konflik interdisiplin yang terjadi di rumah sakit.
6.	Widyasih Sunaringtyas, Strategi Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit, 2015	Metode yang digunakan adalah Kualitatif	Strategi Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dalam mengelola kasus pasien rawat inap digambarkan melalui komunikasi, koordinasi, integrasi, advokasi, negosiasi dan empowerment
7.	Al-Hamdan, Zaid Nussera, Hayat Masa'deh, Rami, <i>Conflict management style of Jordanian nurse managers and its relationship to staff nurses' intent to stay</i>, 2015	<i>cross- sectional descriptive quantitative study</i>	Beberapa karakteristik demografi seperti kewarganegaraan , level manajer, senioritas, tingkat pendidikan, dan jenis kelamin berpengaruh secara signifikan terhadap pemilihan gaya manajemen konflik

8.	Putri Putri Wulan Sari (2021) Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan mandau	Metode yang digunakan adalah <i>deskriptif kualitatif</i>	Hasil dari penelitian ini adalah strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologidalam meningkatkan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran, dengan menambah akses penyampaian keluhan dan sarana melalui WhatsApp (Wa), SMS, Email dan website serta petugas CSO (Customer Service Officer) yang mengunjungi pasien rawat inap.
9.	Lina Marlina (2017) Analisis manajemen layanan keluhan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di RSUD AM. Parikesit Tenggorong	Penelitian ini menggunakan Pendekatan Metode <i>Deskriptif-Kualitatif</i>	Menunjukkan bahwa tata kelola keluhan pasien di RSUD AM. Parikesit Tenggorongseberang sudah di kelola dengan baik sesuai dengan prinsip- prinsip dasar tata kelola yang baik yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilita, independen, kesetaraan dan kewajaran.
10.	<i>A qualitative analysis of Manajer Pelayanan Pasien (MPP)s ' use of harm reduction in practice</i> (2017)	<i>Qualitative</i>	<i>Instances in which consumers were the first to acknowledge their use, and instances in which neither the consumer nor provider chose to directly address the use</i>