

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak” (Tumiwa, 2018)

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima (Suhadi, 2019).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pemerintah telah bersungguh - sungguh dan terus-menerus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan baik yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitasi (Millani, 2019).

Menganalisis data pada keluhan negatif pasien dapat memperkuat kemampuan organisasi kesehatan untuk mendeteksi masalah sistematis dalam pelayanannya (Reader *et al*, 2022). Penanganan komplain yang baik sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan pelayanan dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para pelanggan. Penanganan komplain yang efektif tidak hanya penting dari sisi pelanggan tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan dan dapat merupakan penghematan terhadap biaya yang harus dikeluarkan oleh organisasi. Penghematan yang dimaksud adalah penanganan yang baik terhadap keluhan sehingga dapat meningkatkan keterikatan terhadap pelanggan, menghindari publisitas negatif terhadap organisasi, menghindari risiko tuntutan hukum, menghemat waktu dan tenaga, memberikan informasi yang berharga untuk manajemen agar tanggap dalam menangani keluhan secara tepat dan efektif (Herman, 2019).

Keluhan merupakan satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun

eksternal. Menurut Ombudsman Western (2017) Komplain atau keluhan dapat diartikan sebagai suatu ekspresi ketidakpuasan terhadap layanan yang harus dianggap sebagai indikator penilaian kinerja organisasi bahkan ketika organisasi melakukan upaya terbaik untuk melayani pelanggan. Langkah pertama untuk mengatasi kesenjangan antara persepsi konsumen/pasien dan persepsi penyedia jasa pelayanan kesehatan/rumah sakit adalah mengidentifikasi/mengenal kebutuhan pasien. Menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasien berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Selain itu, dengan diberlakukannya Undang-undang Perlindungan Konsumen, pengelolaan rumah sakit dituntut untuk lebih transparan, berkualitas, dan memperhatikan kepentingan pasien dengan seksama dan hati-hati (Hayati, 2018).

Semua itu akan dicapai bila rumah sakit mau memperhatikan pentingnya pelayanan bagi pelanggan (*customer service*). Buruknya kualitas jasa (pelayanan) yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien dan keluarganya, akan menyebabkan mereka kecewa dan pergi meninggalkan rumah sakit. Selain itu, mereka juga akan menceritakan keburukan jasa pelayanan rumah sakit tersebut kepada orang lain (*word of mouth*) (Herman, 2019).

Sebagian besar pasien mengharapkan rumah sakit untuk mengambil tindakan korektif dalam menanggapi keluhan dan bahwa manajemen akan memastikan keluhan tersebut didiskusikan dengan karyawan atau departemen yang terlibat, tetapi sebagian besar pasien melaporkan bahwa tidak ada tindakan seperti itu yang dilakukan di rumah sakit (Friele *et al*, 2018). Kondisi yang menunjukkan masalah mutu dan keefektifan yang ada di rumah sakit yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai layanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran ialah sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap petugas administrasi, selain itu juga tentang sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan, peralatan medis dan lain-lain (Budo *et al*, 2020).

Data dari Hospital and Community Health Service (HCHS) tahun 2020-2021 total laporan komplain tertulis adalah 170.013 proporsi pengaduan yang dipenuhi sepenuhnya adalah 33,8% untuk layanan primer dan 26,8% untuk HCHS. Jumlah kasus komplain semakin bertambah setiap tahun, tentunya hal ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat ditingkatkan kembali apabila rumah sakit tersebut mampu menangani keluhan-keluhan pasien. Adanya keluhan-keluhan pasien yang tidak tertangani dengan baik akan menurunkan kualitas layanan rumah sakit tersebut (Sujarwono, 2019).

Rumah sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan bagi masyarakat dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui penyediaan fasilitas yang menarik, pelayanan yang baik

dan penanganan keluhan pasien yang optimal (Fatonah, 2021). Keluhan pasien atas pelayanan kesehatan pada sebuah rumah sakit membutuhkan perhatian manajemen untuk dapat ditangani dengan serius. Angka keluhan pasien dapat berupa data rekapan keluhan yang dapat diolah menjadi sebuah informasi. Informasi yang diperoleh dari data keluhan pasien dapat dijadikan acuan perbaikan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dengan adanya keluhan atau komplain yang disampaikan pelanggan tentunya pihak rumah sakit harus memikirkan bagaimana mengelola keluhan tersebut dengan penanganan komplain yang baik dan efektif, sehingga informasi yang berasal dari keluhan pelanggan tersebut dapat dijadikan kesempatan dan peluang untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan rumah sakit (Musu, 2020).

Penelitian ini dilakukan di RSUD Royal Prima Medan, dimana berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan peneliti pada bulan Agustus Tahun 2022 dengan melakukan wawancara kepada beberapa pasien yang berada di RSUD Royal Prima Medan didapatkan hasil dimana masih adanya masalah yang didapatkan pasien ketika ingin menyampaikan komplain, seperti tidak adanya rasa simpati dari petugas dalam menerima keluhan dari pasien ditunjukkan dengan petugas yang tidak langsung merespon keluhan yang datang dari pasien, kemudian pasien juga mengatakan masih kurangnya sarana dalam menyampaikan keluhan.

Dari penjabaran latar belakang di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana efektivitas penanganan keluhan pasien pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penanganan keluhan pasien pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik pasien di RSUD Royal Prima Medan terhadap efektivitas penanganan keluhan pasien pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.

2. Untuk mengetahui efektivitas penanganan keluhan pasien pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.
3. Untuk mengetahui empati dalam penanganan keluhan pasien pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.
4. Untuk mengetahui kecepatan dalam penanganan keluhan pasien pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.
5. Untuk mengetahui kewajaran dalam penanganan keluhan pasien pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.
6. Untuk mengetahui kemudahan dalam penanganan keluhan pasien pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.
7. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung efektivitas penanganan keluhan pasien pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi, pertimbangan dan masukan yang positif bagi pelayanan kesehatan khususnya dalam proses penanganan keluhan pasien di RSUD Royal Prima Medan.

1.4.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti dalam mengaplikasikan ilmu kesehatan masyarakat khususnya, karena dengan melakukan penelitian ini peneliti dapat mengetahui apa saja kendala dalam melaksanakan penanganan keluhan pasien dan bagaimana cara mengatasi kendala dalam melaksanakan penanganan keluhan pada pasien.

1.4.3 Bagi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber bacaan dan referensi juga masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan penelitian lanjutan dengan judul yang sama.