

GAMBARAN PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH M. NATSIR SOLOK

Nurul Fuada¹, Elsi Susanti², Sisca Oktarini³

^{1,2,3} Fakultas Kesehatan UMSumbar, Jl. By Pass Aur Kuning No. 1, Kota Bukittinggi

e-mail : nurulfuada96@gmail.com

Artikel Diterima : 24 Desember 2021, Direvisi : 16 Maret 2022, Diterbitkan : 31 Maret 2022

ABSTRAK

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, keluhan yang terjadi di RSUD M. Natsir Solok seperti kedatangan dokter yang lambat, proses administrasi lama dan petugas tidak sopan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui penyebab keluhan, sarana penyampaian keluhan dan prosedur penanganan keluhan pelanggan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti mewawancarai 3 orang informan kunci untuk mendapatkan hasil penelitian. Analisa data kualitatif dilakukan dengan membandingkan kenyataan yang terjadi di lapangan dengan teori yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan pelanggan yang terjadi di RSUD M. Natsir Solok seperti petugas yang kurang sopan, antrian yang lama, ukuran ruang pendaftaran yang kecil dan AC yang tidak berfungsi. Untuk menyampaikan keluhan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan secara lisan, dan secara tulisan. Prosedur pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan di RSUD M. Natsir Solok yaitu petugas mendengarkan keluhan, mencatat keluhan, Kasubag Umum melakukan telaah awal, keluhan didistribusikan ke unit terkait, unit terkait menyampaikan tanggapan ke Kasubag Umum untuk dilakukan telaah akhir oleh Kabag Tata Usaha, hasil penanganan keluhan disampaikan kembali oleh Kasubag Umum ke unit pengaduan untuk disampaikan ke pelapor. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu keluhan dapat disebabkan karena pelayanan dan fasilitas rumah sakit yang kurang memuaskan. Keluhan pelanggan dapat disampaikan secara lisan dan tulisan. Prosedur penanganan keluhan pelanggan di RSUD M. Natsir Solok sudah sesuai dengan kebijakan dan teori yang ada.

Kata Kunci: keluhan, pelanggan, rumah sakit

ABSTRACT

From the early observation, there were several complaints in Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir Solok, such as delay of doctors' arrival time, lengthy process of administration, and impolite response from the workers. This research was aimed to discover the causes of customer complaint, the medium of making complaints, and the handling customer complaint procedure. This research was conducted by using descriptive research method. The data collection analysis used were observation, interview, and documentation. The researcher took interviews from 3 key informants to obtain the results. Qualitative data analysis method was used by comparing the reality to the theory. The results showed that the complaints from customers in RSUD M. Natsir Solok were impolite response from the workers, long queue, narrow registry room, and broken AC. Customers could make complaints in writing or verbally. The steps to handling customer complaint in RSUD M. Natsir Solok were listening to the complaints, taking notes of the complaints, early study by head general subpart, distributing the complaints to related unit, delivering the response from related unit to head general subpart for final study by head administration part, and the result of handling customer complaint was sent back from head general subpart to complaint unit to be delivered to the reporter. Based on the above result, it was concluded that complaints could be caused by unsatisfying service and facility from the hospital. Customer complaint could be made in writing and verbally. Handling customer complaint procedure in RSUD M. Natsir Solok was in accordance to the policy and theory.

Keywords : complaint, customer, hospital

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan yang sangat penting dalam masyarakat pada saat ini. Dua hal penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada pasien adalah keamanan dan kepuasan pasien. Menurut Kotler dan Keller (dalam Millani *et al.*, 2019) kepuasan pasien (*customer satisfaction*) adalah perasaan yang dirasakan seseorang baik senang maupun kecewa dari membandingkan hasil produk atau kinerja dengan ekspektasi. Jika pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Beberapa orang yang menilai pelayanan kurang, dapat berakibat pelanggan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang rumah sakit berikan. Ketidakpuasan pelanggan dapat mengakibatkan pelanggan mengeluhkan atas pelayanan yang diterimanya. Jika rumah sakit tidak menindaklanjuti keluhan pelanggan dengan tepat akan menyebabkan dampak buruk bagi citra rumah sakit (Yonasari dkk, 2018).

Menurut Bell, Menguc, dan Stefany dalam Ayuna (2017) keluhan pelanggan adalah pengalaman berupa umpan balik negatif dari pelanggan, yang dapat berdampak merugikan bagi *frontliner* dan sikapnya terhadap peraturan yang berlaku. Heri Suchaeri dalam Marliana (2017) mengemukakan bahwa keluhan dan pengaduan pelanggan memberikan kesempatan bagi instansi/perusahaan untuk segera memperbaiki masalah yang menyebabkan pengaduan/keluhan pelanggan. Rumah sakit akan mendapat citra yang buruk jika tidak menindaklanjuti keluhan pelanggan dengan bijaksana.

Penelitian yang dilakukan oleh Yonasari (2018) menyebutkan bahwa masih terjadi keluhan yang berulang di RSUD Tugurejo Semarang tahun 2017, begitu juga dengan dua bulan terakhir yaitu Januari-Februari 2018. Beberapa keluhan mengenai SMS Gateway, pelayanan perawat, pelayanan dokter Instalasi Rawat Jalan dan pelayanan farmasi dan mengenai antrian poli saraf masih terulang dibulan berikutnya. Keluhan yang berulang tersebut menandakan bahwa Petugas

Customer Service belum mengelola keluhan pelanggan yang masuk dengan baik.

Dari observasi yang telah dilakukan peneliti pada bulan Januari sampai Februari 2020 di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok, keluhan yang terjadi seperti keterlambatan kedatangan dokter di bagian poli, proses administrasi yang lama, pelayanan yang kurang memuaskan, serta petugas kurang yang tanggap dan kasar. Keluhan pelanggan akan terselesaikan dengan baik jika pihak rumah sakit menangani keluhan pelanggan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok Tahun 2021". Dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok Tahun 2021.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian digunakan adalah deskriptif untuk memperoleh gambaran penanganan keluhan pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok. penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok pada tanggal 10-17 Mei tahun 2021. Peneliti akan melakukan wawancara dengan informan kunci untuk mendapatkan hasil penelitian yang optimal. Informan pada penelitian ini yaitu Kabag Tata Usaha, Kasubag Umum, dan Staf Umum Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok dengan instrument penelitian pedoman wawancara, *handphone* dan alat tulis. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisa data kualitatif dilakukan dengan membandingkan kenyataan yang terjadi di lapangan dengan teori yang ada.

HASIL

Penyebab Keluhan Pelanggan

Dari wawancara telah dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut: Pertama, keluhan mengenai fasilitas yang terjadi di

Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok seperti ukuran ruangan pendaftaran yang tidak cukup untuk menampung pasien dengan jumlah yang banyak dan keluhan tentang AC yang kurang berfungsi, ruang rawat yang tidak sesuai dengan keinginan pasien atau keluarga.

Kedua, keluhan yang terjadi karena harapan pelanggan yang kurang terpenuhi di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok seperti antrian pendaftaran yang lama, obat yang tidak ditanggung BPJS sehingga pasien harus membeli tambahan obat di luar dan infus pasien yang lama diganti petugas. Ketiga, tidak ada keluhan yang terjadi karena rendahnya respon petugas pelayanan atas keluhan pelanggan. Setiap petugas selalu merespon keluhan yang disampaikan pelanggan dan keluhan langsung diproses.

Keempat, keluhan yang terjadi karena pelayanan rumah sakit yang kurang efisien di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok seperti surat rujukan balik dari rumah sakit ke puskesmas tidak membuat diagnosa terbaru sehingga puskesmas membuat diagnosa awal lagi, pasien BPJS yang seharusnya membawa beberapa syarat untuk mendaftar tetapi karena petugas tidak memberitahu sebelumnya sehingga pasien harus kembali dan membawa syarat tersebut, dan pelanggan yang mengeluh karena tidak adanya penjelasan petugas mengenai prosedur pelayanan. Kelima, keluhan yang terjadi karena pelayanan yang tertunda di Rumah Sakit M. Natsir Solok seperti perawat yang membantu dokter di poli hanya satu orang sehingga membuat pelayanan menjadi lebih lama, operasi yang ditunda karena banyaknya pasien dan dokter yang datang terlambat sehingga pasien harus menunggu.

Keenam, keluhan yang terjadi karena pelayanan yang diberikan tidak sopan atau tidak ramah seperti petugas pendaftaran yang kurang ramah dan tidak senyum, penyampaian petugas yang kurang tepat sehingga membuat pasien tidak puas dan perawat yang memeriksa pasien kurang sopan. Ketujuh, tidak ada keluhan yang terjadi karena petugas yang tidak responsif terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok. Kedelapan, pelanggan mengeluh

Sarana Penyampaian Keluhan Pelanggan

Di Rumah Sakit Umum M. Natsir Solok, pelanggan dapat menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas rumah sakit dan melalui nomor telepon khusus yang disediakan rumah sakit. Dan dapat menyampaikan keluhan melalui media seperti *website* Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok, *WhatsApp*, *Facebook*, Aplikasi Span Laporan yang dikelola oleh pusat, SMS, *Email*, dan kotak saran.

Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

Prosedur penerimaan keluhan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok yaitu mendengarkan keluhan pelanggan, mencatat keluhan di *form* laporan keluhan dan mencatat identitas pelapor.

Prosedur persiapan penanganan keluhan yang dilakukan yaitu petugas mempelajari isi keluhan lalu melaporkan pengaduan ke Kasubag Umum, Humas untuk dilakukan pemeriksaan awal, selanjutnya Kasubag Umum, Humas menyampaikan laporan pengaduan ke bagian terkait dan dilakukan pemeriksaan secara lebih lanjut, lalu bagian terkait menyampaikan tanggapan ke Kasubag Umum, Humas untuk dilakukan pemeriksaan akhir oleh Kasubag Tata Usaha, hasil dari penanganan keluhan diserahkan kembali ke Kasubag Umum, Humas ke unit pelayanan pengaduan, hasil dari penanganan keluhan juga dilaporkan kepada direktur rumah sakit.

Prosedur pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan yaitu setelah solusi dari keluhan ditemukan, tim pengaduan menghubungi pelapor untuk menyampaikan tanggapan pengaduan, lalu menanyakan apakah pelapor menerima solusi yang diberikan, jika tidak, tim pengaduan akan diberikan alternative solusi lain. Setelah pelapor menyetujui solusi yang diberikan, pelapor menandatangani *form* penyelesaian keluhan, lalu laporan pengaduan akan diberikan kepada unit layanan pengaduan sebagai arsip.

PEMBAHASAN

Penyebab Keluhan Pelanggan

1. Ketidakpuasan Pelanggan terhadap Fasilitas atau Jasa Rumah Sakit
Salah satu penyebab keluhan pelanggan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok yaitu karena ketidakpuasan pelanggan terhadap fasilitas atau jasa yang diberikan oleh rumah sakit. Keluhan yang terjadi seperti ukuran ruang pendaftaran yang tidak cukup untuk pasien dengan jumlah yang banyak, AC yang kurang berfungsi dan ruang rawat yang tidak sesuai dengan keinginan pasien. Sejalan teori yang dikemukakan oleh Akh Muwafik Saleh dalam Shofiati (2016) menyebutkan bahwa salah satu penyebab keluhan pelanggan yang sering terjadi karena adanya ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Dan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhadi (2016) yang berjudul Studi Penanganan Komplain Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD DR. Soetomo menyebutkan bahwa keluhan yang terjadi karena ketidakpuasan terhadap fasilitas seperti ruangan yang kurang nyaman dan panas.
2. Kegagalan Pelayanan dalam Memenuhi Harapan Pelanggan
Keluhan pelanggan yang terjadi karena kegagalan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan seperti antrian pendaftaran yang lama, obat yang tidak ditanggung oleh BPJS, dan infus pasien yang habis tidak langsung diganti oleh petugas. Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Akh Muwafih Saleh dalam Shofiati (2016) menyebutkan bahwa kegagalan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap instansi. Ketidakpuasan tersebut akan membuat pelanggan mengeluh atas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Dan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ariadi (2019) dengan judul Komplain Pasien di Pelayanan Rumah Sakit, komplain terkait pelayanan yang terjadi seperti penggunaan obat yang

harus ditebus diluar ruamah sakit karena tidak ditanggung, dan bed yang penuh ternyata masih kosong.

3. Rendahnya Respon Petugas Pelayanan atas Keluhan Pelanggan

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok, tidak ada pelanggan yang mengeluh karena rendahnya respon petugas pelayanan atas keluhan pelanggan. Petugas penanganan keluhan pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok selalu memberi respon setiap ada keluhan yang disampaikan pelanggan dan berusaha menyelesaikan keluhan sesuai dengan prosedur yang ada. Teori Akh Muwafik Saleh dalam Shofiati (2016) keluhan pelanggan dapat terjadi karena rendahnya respon petugas pelayanan atas keluhan pelanggan. Jika petugas tidak merespon keluhan pelanggan dengan balik, pelanggan akan merasa tidak puas dan mengeluh kepada rumah sakit. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kholilah (2019) yang berjudul Pelaksanaan Manajemen Keluhan Pasien dalam Program *Patient Safety* di Rumah Sakit USU menyebutkan bahwa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan selalu diberi solusi oleh Humas berdasarkan permasalahan yang terjadi.

4. Pelayanan Tidak Efisien

Keluhan pelanggan dapat terjadi karena pelayanan rumah sakit yang kurang efisien. Keluhan yang terjadi seperti surat rujukan balik dari rumah sakit ke puskesmas tidak membuat diagnosa terbaru, dan tidak adanya penjelasan petugas mengenai prosedur pelayanan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Akh Muwafik Saleh dalam Shofiati (2016) menyebutkan bahwa keluhan pelanggan dapat terjadi karena pelayanan rumah sakit yang tidak efisien. Dan sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kholilah (2019) yang berjudul Pelaksanaan Manajemen Keluhan Pasien dalam Program *Patient Safety* di Rumah Sakit USU menyebutkan bahwa

ketidakefisienan yang terjadi seperti perawat yang sudah 5 kali salah suntik saat memasukkan infus.

5. Banyak Pelayanan yang Tertunda

Dari wawancara yang telah dilakukan dengan informan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok, keluhan pelanggan dapat terjadi karena pelayanan yang tertunda. Keluhan yang terjadi seperti kurangnya jumlah tenaga perawat di poli sehingga pelayanan menjadi lebih lama, operasi yang tertunda, dan dokter yang datang terlambat sehingga membuat pelanggan menunggu. Sesuai dengan teori Akh Muwafik Saleh dalam Shofiati (2016) menyebutkan bahwa keluhan dapat terjadi karena pelayanan yang tertunda. Pelayanan yang tertunda dan lama dapat membuat pelanggan merasa tidak puas dan mengeluh. Dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariadi (2019) yang berjudul *Komplain Pasien di Pelayanan Rumah Sakit*, keluhan pelanggan yang terjadi seperti kedatangan dokter yang lama karena ada urusan lain dan dokter yang datang siang.

6. Ketidak-sopanan atau Ketidakramahan Penyedia Layanan

Keluhan yang terjadi karena pelayanan yang diberikan tidak sopan atau tidak ramah seperti di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok seperti petugas pendaftaran yang kurang ramah, jarang senyum, penyampaian petugas yang kurang sopan dan perawat memeriksa yang pasien tidak ramah. Sesuai dengan teori yang dikemukakan Akh Muwafik Saleh dalam Shofiati (2016) menyebutkan bahwa terdapat banyak penyebab keluhan pelanggan. Salah satu penyebab keluhan pelanggan yang dapat terjadi yaitu karena ketidaksopanan dan ketidakramahan penyedia layanan. Sikap petugas dan keramahan petugas dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sehingga, jika petugas tidak ramah dan tidak sopan akan menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Dan sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ariadi (2019) yang berjudul *Komplain Pasien di*

Pelayanan Rumah Sakit, komplain dapat terjadi karena petugas yang tidak ramah. Menurut wawancara Ariadi (2019) dengan narasumber, keluhan yang terjadi terkait petugas yang tidak ramah sering terjadi.

7. Penyedia Layanan Tidak Responsif terhadap Kebutuhan atau Keinginan Serta Harapan Pelanggan

Keluhan pelanggan karena penyedia layanan tidak responsif terhadap kebutuhan atau keinginan pelanggan tidak terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok. Petugas rumah sakit selalu memberikan respon terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Akh Muwafik Saleh dalam Shofiati (2016) menyebutkan bahwa salah satu penyebab terjadinya keluhan pelanggan yaitu karena tidak responsifnya penyedia layanan terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan. dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2020) yang berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kegagalan Jasa di Rumah Sakit Raflesia Bengkulu dan Dampaknya Pada Perilaku Komplain Pasien, memiliki nilai *eigenvalue* 1,099 dan *persentase variance* sebesar 4,994%. Berdasarkan hasil tersebut didapatkan bahwa petugas belum memberikan perhatian secara penuh terhadap keluhan pelanggan dan kebutuhan pelanggan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

8. Pelayanan yang Diberikan Kasar atau Tidak Membantu

Keluhan yang terjadi karena pelayanan yang diberikan kasar atau tidak membantu seperti petugas yang kasar saat memeriksa pasien, dan kasar dalam memberikan respon terhadap pelanggan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Akh Muwafik Saleh dalam Shofiati (2016), keluhan pelanggan dapat terjadi karena pelayanan yang diberikan kasar atau tidak membantu. Hal tersebut akan membuat pasien tidak puas dan memberikan keluhan terhadap rumah sakit. Dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2020) yang berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kegagalan

Jasa di Rumah Sakit Raflesia Bengkulu dan Dampaknya Pada Perilaku Komplain Pasien, memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 6,660 dan varian sebesar 30,271%. Faktor ini terdiri dari perawat yang tidak sopan dan petugas yang bersikap kasar.

Sarana Penyampaian Keluhan Pelanggan

1. Keluhan Secara Lisan atau Telepon

Pelanggan dapat menyampaikan keluhan secara lisan maupun telepon. Rumah Sakit Umum M. Natsir Solok menyediakan Unit Layanan Pengaduan sebagai sarana untuk menyampaikan keluhan secara langsung. Pelanggan juga dapat menyampaikan keluhan kepada petugas ruangan atau dengan menghubungi nomor telepon yang disediakan rumah sakit. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rangkuti dalam Rusydi (2016) menyebutkan bahwa jika terjadi ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pelanggan, keluhan dapat disampaikan secara lisan dengan menemui staf yang ada atau melalui nomor telepon tertentu yang disediakan oleh perusahaan. Dan sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Musu (2020) yang berjudul “Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang” menyebutkan bahwa keluhan dapat disampaikan secara langsung dengan bertatap muka dengan petugas atau staff yang ada di rumah sakit dan disediakan ruangan khusus apabila ada keluhan pelanggan.

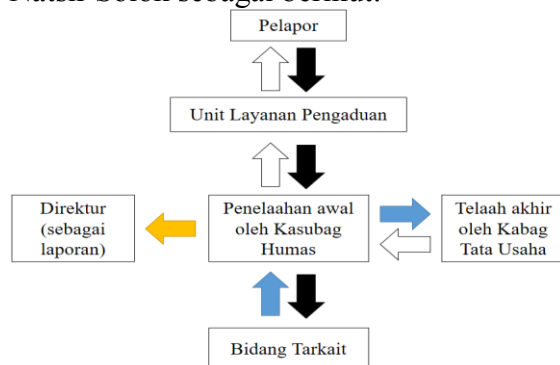
2. Keluhan Secara Tertulis

Pelanggan dapat menyampaikan keluhan secara tertulis melalui media yang disediakan oleh rumah sakit seperti, website rumah sakit, *WhatsApp*, *Facebook*, aplikasi *Span Lapor*, SMS, Email, telepon dan kotak saran. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rangkuti dalam Rusydi (2016) menyebutkan bahwa pelanggan dapat menyampaikan keluhan secara tertulis seperti melalui *guest complaint form* yang disediakan oleh perusahaan jika terjadi ketidaknyamanan terhadap perusahaan. Dan sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Ariadi (2019) yang berjudul “Komplain Pasien di Pelayanan Rumah Sakit (*Patient Complaints In Hospital Services*)” didapatkan hasil bahwa keluhan pelanggan secara tidak langsung dapat disampaikan melalui web rumah sakit, melalui telepon, melalui kotak saran, melalui media masa dan media sosial.

Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok memiliki pihak khusus untuk menangani keluhan pelanggan yang disebut tim pengaduan. Prosedur pelayanan pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok sebagai berikut:



Alur Pelayanan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok

Dari alur diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menerima Keluhan Pelanggan

Pelanggan menyampaikan keluhan kepada petugas, petugas menerima keluhan yang disampaikan pelanggan, mendengarkan keluhan yang disampaikan pelanggan dengan baik. Selanjutnya, petugas mencatat keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dan identitas pelapor di formulir keluhan. Jika pelanggan menyampaikan keluhan melalui media lain seperti SMS, *WhatsApp*, telepon, dan lain-lain, petugas mencatat keluhan atau mencetak tangkapan layar dari keluhan yang dikirimkan pelanggan untuk dilampirkan di formulir keluhan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Saputri (2019), prosedur penerimaan keluhan pelanggan yaitu: Petugas mendengarkan keluhan yang disampaikan pelanggan tanpa memotong ucapan pelanggan, pelanggan

menyampaikan keluhannya, petugas mengkonfirmasi ulang keluhan yang disampaikan pelanggan. Selanjutnya, petugas menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi terhadap pelanggan dan menjelaskan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan. Lalu, petugas menyampaikan tenggat waktu penanganan keluhan pelanggan dan membuat catatan terhadap keluhan pelanggan secara keseluruhan. Dan sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mairizka (2016) yang berjudul “*Customer Service* dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta” didapatkan prosedur penerimaan keluhan pelanggan yang terjadi yaitu: Petugas Humas menerima pengaduan langsung secara lisan maupun tulisan, dan pengaduan tidak langsung melalui kotak saran, kuesioner, dan email, lalu petugas mencatat identitas pemberi keluhan, jenis kelamin, dan unit yang dikeluhkan.

2. Mempersiapkan Penanganan Keluhan Pelanggan

Proses mempersiapkan penanganan keluhan pelanggan yaitu: Pertama, petugas mempelajari isi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Selanjutnya, petugas melaporkan pengaduan ke Kasubag Umum, Humas untuk dilakukan telaan awal. Kasubag Umum, Humas menyampaikan laporan keluhan ke bagian terkait untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut, lalu bagian terkait menyampaikan tanggapan mengenai keluhan pelanggan ke Kasubag Umum, Humas untuk dilakukan telaah akhir oleh Kabag Tata Usaha. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Saputri (2019), prosedur persiapan penanganan keluhan pelanggan yaitu: Keseluruhan rincian keluhan pelanggan dikomunikasikan kepada seluruh pihak yang terlibat. Selanjutnya, petugas mengidentifikasi penyebab keluhan pelanggan. Petugas mengidentifikasi kondisi pelanggan yang berpengaruh dalam penanganan keluhan. Petugas membuat skala prioritas

penanganan yang ditentukan berdasarkan jenis keluhan maupun tipe pelanggan. Lalu, etugas menyusun rencana untuk menanganani keluhan pelanggan. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mairizka (2016) yang berjudul “*Customer Service* dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta” didapatkan proses persiapan penanganan keluhan pelanggan yaitu: Petugas Humas mengidentifikasi jenis layanan yang dikeluhkan. Selanjutnya, petugas Humas melakukan koordinasi serta klarifikasi pengaduan ke unit terkait. Petugas Humas membuat telaah terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan. Petugas Humas memberikan laporan kepada atasan langsung. Lalu, Kasubag Humas memberikan laporan pada Direksi dan pihak-pihak yang terkait tentang proses penanganan keluhan

3. Melaksanakan Penanganan Keluhan Pelanggan

Proses pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan yaitu: Setelah solusi dari keluhan ditemukan, tim pengaduan menghubungi pelapor untuk menyampaikan tanggapan dari pengaduan yang dilaporkan dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, menanyakan apakah pelapor puas dengan solusi yang diberikan. Jika pelapor tidak puas dengan solusi yang diberikan, petugas mencari alternatif solusi lain. Setelah solusi diterima oleh pelapor, pelapor menandatangani form penyelesaian keluhan lalu laporan pengaduan akan diberikan kepada unit layanan pengaduan sebagai arsip. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Saputri (2019) menyebutkan bahwa prosedur penanganan keluhan pelanggan yaitu: Petugas menyampaikan permohonan maaf kepada pelanggan, menjelaskan penyebab utama terjadinya keluhan pelanggan. Petugas menawarkan solusi terhadap keluhan pelanggan. Selanjutnya, petugas mengkonfirmasi ulang kesediaan pelanggan menerima solusi yang ditawarkan. Jika pelanggan

belum puas dengan solusi yang diberikan, petugas menawarkan alternatif solusi lain. Petugas menyampaikan ucapan terima kasih terhadap kesediaan pelanggan menerima alternatif solusi. Dan sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mairizka (2016) yang berjudul “*Customer Service* dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta” didapatkan prosedur penanganan keluhan pelanggan yaitu: *Customer service* menjelaskan jawaban dari keluhan yang dilakukan pelanggan sebisa mungkin agar pelanggan puas dengan jawaban yang diberikan. Petugas menanyakan kepada pelanggan apakah sudah puas dengan jawaban yang diberikan. Jika pelanggan tidak puas dengan jawaban yang diberikan maka akan disampaikan ke unit terkait. Setelah pelanggan puas dengan jawaban, *customer service* mengucapkan terimakasih atas keluhan yang disampaikan dan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penyebab keluhan pelanggan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok disebabkan karena ketidakpuasan terhadap fasilitas atau jasa, harapan pelanggan yang tidak terpenuhi, pelayanan kurang efisien, pelayanan yang tertunda, pelayanan yang diberikan tidak sipan dan tidak ramah, dan pelayanan yang diberikan kasar atau tidak membantu. Sarana yang digunakan Rumah Sakit Umum M. Natsir Solok untuk menyampaikan keluhan pelanggan, seperti menyampaikan keluhan secara lisan seperti secara ke bagian layanan pengaduan dan melalui telepon, dan melalui media seperti aplikasi Span Lapo, website, *WhatsApp*, kotak saran, *Facebook*, *Email*, dan SMS. Prosedur pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok yaitu mendengarkan keluhan pelanggan, mencatat

keluhan pelanggan, melakukan telaah awal oleh Kasubag Umum, keluhan didistribusikan ke unit terkait, unit terkait menyampaikan tanggapan ke Kasubag Umum untuk dilakukan telaah akhir oleh Kabag Tata Usaha, hasil penanganan keluhan disampaikan kembali oleh Kasubag Umum ke unit pengaduan untuk disampaikan ke pelapor.

Saran dari penelitian ini yaitu diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok lebih memperhatikan fasilitas rumah sakit dan meningkatkan pelayanan untuk mengurangi terjadinya keluhan pelanggan di Rumah Sakit M. Natsir Solok, serta rumah sakit diharapkan dapat memperkenalkan media penyampaian keluhan kepada masyarakat, seperti dengan membuat pamphlet yang berisi sarana penyampaian keluhan pelanggan.

KEPUSTAKAAN

- Ariadi, Herman (2019). "Komplain Pasien di Pelayanan Rumah Sakit". Banjarmasin: *Caring Nursing Journal*, Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Banjarmasin. Vol. 3 No. 1. April 2019.
- Ayuna, Ratika (2017). *Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan di Pelayanan Informasi Rumah Sakit Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2017*. KTI, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Bukittinggi. Tidak Dipublikasikan.
- Kholilah, Anni (2019). *Pelaksanaan Manajemen Keluhan Pasien dalam Program Patient Safety di Rumah Sakit USU Tahun 2019*. Skripsi, Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Mairizka, Rezky (2016). *Customer Service dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta*. KTI, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Bukittinggi. Tidak Dipublikasikan.
- Marliana, Lina (2017). "Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di RSUD. Am. Parikesit Tenggarong". *Jurnal Administrative Reform*, Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Vol 5, No 2, Juni 2017.

- Millani, R Nona., Rima Semiarty, dan Rizanda Machmud. (2019). "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang". Padang: *Jurnal Kesehatan Andalas*, Fakultas Kedokteran Universitas Andalas. Vol. 8(3): 559-606.
- Muhadi (2016). "Studi Penanganan Komplain Pasien di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD DR. Soetomo". Surabaya: *Jurnal Manajemen Kesehatan*, Fakultas Kesehatan ATIKES Yayasan RS Dr. Soetomo. Vol. 2, No. 1.
- Musu, Krisantus Lou *et al.* (2020). "Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang". Semarang: *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- Rusydi, Mhd (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Saputra, Fachri Eka (2020). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kegagalan Jasa di Rumah Sakit Raflesia Bengkulu dan Dampaknya pada Perilaku Komplain Pasien". Bengkulu: *The Manager Review*, Fakultas Ekonomu dan Bisnis Universitas Bengkulu.
- Saputri, Ika Puji (2019). *Modul 8 Pelatihan Sertifikasi Kompetensi: Menangani Keluhan Pelanggan*. Depok: Universitas Gunadarma.
- Shofiati, Ken Ati Nur (2016). *Prosedur Handling Customer Complaint di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung*. Laporan Tugas Akhir, IAIN Purwokerto. Purwokerto.
- Yonasari, Esti *et al.* (2018). "Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan di Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang". Semarang: *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Fakultas Kesehatan Masyarakat. Vol. 6, No. 5, Oktober 2018.