

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sarana yang berfungsi untuk melakukan sesuatu upaya, kesehatan penunjang maupun kesehatan rujukan. Seiring dan sejalan dengan perkembangan pendidikan, perubahan sosial budaya masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi dibidang kesehatan, masyarakat menuntut pelayanan yang lebih baik. Dijelaskan oleh Hanson, Winnie dan Hsio (2004) bahwa peningkatan mutu pelayanan yang berkesinambungan merupakan salah satu kunci penting dalam menghadapi era globalisasi yang mengisyaratkan bahwa pelayanan harus dilakukan sesuai standar dan memenuhi kaidah-kaidah mutu yang berorientasi kepada kepentingan konsumen, sesuai dengan keinginan masyarakat semakin harinya semakin mengalami perkembangan dimana masyarakat kini cenderung menuntut rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan prinsip *“one step quality service”* yang memiliki arti seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan dan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan pasien harus dilayani oleh rumah sakit secara cepat, mudah, akurat, bermutu dengan biaya terjangkau (Ilyas, 2000). Hal ini berarti bahwa untuk menciptakan lingkungan yang sehat di masyarakat, rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan bagi pelanggannya, tidak hanya di bidang medis namun meliputi non medis fasilitas hingga pelayanan yang ada.

Pelayanan di sebuah instansi kesehatan khususnya rumah sakit memang masih memiliki segelintir problematika. Masalah-masalah yang dihadapi ini bukan hanya opini semata melainkan sudah ada kesimpulan yang dilakukan oleh *Citizen Report Card (CRC) Indonesia Corruption Watch (ICW)* setelah melakukan survey pada tahun 2009 yang membahas mengenai pelayanan kesehatan dengan menyatakan bahwasannya rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta belum melakukan pelayanan secara baik dan maksimal. Adanya pertimbangan guna memulihkan dan

memperbaiki manajemen pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik serta berpedoman dari penelitian BAPPENAS (2010) masih lemah dan minimnya penanganan komplain oleh penyelenggara pelayanan publik dari suatu instansi di Indonesia. Hal-hal yang dianggap lemah dan minim ini ialah masih terdapat banyaknya instansi yang belum memiliki SOP dalam menangani komplain dari masyarakat. Selain itu juga belum adanya tim atau bagian dari penanganan komplain yang belum tercantum dalam struktur keorganisasian, masih kurangnya koordinasi antara SDM yang ada, sebagian besar fasilitas pelayanan yang ada melalui hotline dan kotak saran, dan seringkali pencatatan dan pengaduan sudah dilakukan tetapi laporan penanganan pengaduan belum dicatat dan diselesaikan.

Kesehatan adalah hal yang sangat diperlukan untuk seluruh lapisan masyarakat. Setiap masyarakat berhak mendapatkan jaminan atas hak kesehatan yang dibutuhkan. Dengan begitu suatu instansi atau lembaga kesehatan diharuskan mengedepankan pelayanan yang baik dan benar. Jika pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat tidak memuaskan, besar kemungkinan masyarakat akan mengeluhkan dan mengeluarkan kekecewaannya. Pelayanan adalah hal yang penting bagi setiap instansi atau lembaga kesehatan karena ada kaitan yang sangat erat antara pelayanan yang baik dengan masyarakat banyak. Jika pelayanan yang diberikan baik kepada publik, tentu *image* positif akan banyak didapat oleh suatu instansi kesehatan tersebut. Sebaliknya jika publik mendapatkan pelayanan yang disuguhkan jauh dari kata sempurna dan berkualitas, dampak negatif seperti hilangnya rasa percaya pelanggan kepada suatu instansi yang mereka pilih.

Setiap instansi kesehatan khususnya rumah sakit setiap harinya menerima pasien dengan tingkat kondisi kesehatan yang berbeda-beda. Mulai dari penyakit yang ringan hingga diagnosis penyakit yang dikategorikan berat. Pihak rumah sakit harus memperhatikan kondisi dari masing-masing pasien dan calon pasien agar dapat memberikan penanganan yang sesuai dengan standarisasi rumah sakit. Hal ini

dilakukan agar pelayanan yang diberikah oleh pihak rumah sakit memiliki nilai positif dimata para pasien.

Rumah sakit sebagaimana yang dijelaskan dalam undang-undang RI No 44 tahun 2009 menyatakan bahwa sebagai institusi layanan kesehatan, rumah sakit memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna dengan menyediakan rawat jalan, rawat inap, dan unit gawat darurat (UGD). Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat banyak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Masyarakat mempunyai pedoman bahwasannya rumah sakit adalah sebuah institusi yang bisa memberikan pelayanan medis yang diinginkan. pelayanan yang dinilai kurang oleh beberapa orang akan mengakibatkan dampak ketidak puasan masyarakat terhadap bentuk pelayanan yang diterima dari rumah sakit. Dampak yang dirasakan dari pelayanan tersebut ialah masyarakat akan membuat keluhan kepada pihak rumah sakit tersebut.

Keluhan yang terjadi adalah imbas dari kekecewaam 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 keluhan yang disampaikan oleh masayarakat. Berbagai macam bentuk keluhan 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 keluhan dengan baik juga tidak lepas dari cara pandang melihat bagaimana suatu keluhan itu bisa dikelola dengan baik. Keluhyan 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 keluhan 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. Keluhan dapat bermetamorfosis sebagai senjata ampuh bila di kelola dan ditangani secara baik dan benar. Keluhan dapat menjadi momentum bagi suatu instansi kesehatan khususnya rumah sakit karena dapat menjadi pemulihan jasa (*service recovery*). Pelanggan yang melayangkan keluhan bisa menjadi pelanggan yang loyal jika suatu organisasi atau instansi tersebut dapat mengelola keluhan tersebut dengan baik dan bijak (Yoeti, 2002).

Penanganan keluhan (*handling complaint*) merupakan sesuatu syarat yang penting bagi setiap instansi rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan yang prima. Tak terkecuali dengan rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah. Singkat cerita ketika ada pasien yang memerlukan bantuan dari rumah sakit berupa ambulance dikarenakan keadaan yang emergency, pihak rumah sakit malah beranggapan bahwa pasien tersebut menggunakan BPJS sehingga diperaturan BPJS tercantum bahwa rumah sakit tidak memberikan fasilitas berupa ambulance terhadap pasien BPJS. Padahal seharusnya merujuk dari pelayanan jasa di indonesia jika ada keadaan darurat seperti itu tentu harus didahulukan tanpa alasan apapun. Imbasnya adalah pasien bisa saja tidak menggunakan jasa dari rumah sakit tersebut. Terlebih kasus seperti itu juga bisa dikategorikan sebagai kasus yang berat dikarenakan menyangkut keselamatan pasien. berbagai macam keluhan yang dituju untuk rumah sakit PKU Delanggu bukan hanya kasus yang sudah dibahas sebelumnya. Merujuk dari sosial media facebook rumah sakit PKU Delanggu banyak nya keluhan yang

disampaikan oleh pengunjung di dinding facebook rumah sakit juga menjadi bukti bahwa banyak keluhan yang diterima rumah sakit. keluhan mengenai pelayanan satpam yang kurang ramah, keluhan kurangnya kebersihan kamar dirawat inap, hingga keluhan kategori medis seperti dokter perawat, dan hal-hal yang menyangkut medis.

Dalam mewujudkan visi dan misi rumah sakit perlu meningkatkan mutu pelayanannya tersebut. Penelitian ini diharapkan mampu melihat strategi penanganan dan pengelolaan pengaduan keluhan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di pangaduan penanganan keluhan fasilitas ndan pelayanan rumah sakit. analisis suatu masalah terhadap pengelolaan suatu keluhan tidak hanya dalam satu komponen saja. Hubungan antara satu komponen dengan komponen lain ini aktif dalam satu tatanan lingkungan (BAPPENAS, 2010). Rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah memiliki akreditasi D. Akreditasi ini diperoleh rumah sakit tersebut beberapa tahun belakangan. Rumah sakit PKU Delanggu sendiri menjadi rumah sakit yang banyak menerima khususnya pasien dengan menggunakan BPJS. Berbicara mengenai keluhan di rumah sakit PKU Delanggu tentu memiliki keluhan yang diterima dari pasien maupun pengunjung. Beberapa keluhan yang diterima melalui media sosial facebook rumah sakit menjadi bukti kekecewaan pasien maupun pengunjung. Keluhan yang diterima dari keluhan mengenai fasilitas maupun pelayanan rumah sakit. belum lagi keluhan yang diterima secara langsung oleh rumah sakit menambah rentetan keluhan-keluhan yang harus diselesaikan oleh pihak rumah sakit sendiri. Menariknya adalah krumah sakit PKU Delanggu sendiri mempunyai akreditasi D dimana jika kita melihat sebagai orang awam tentu bertanya-tanya jika ingin berobat disana. Tetapi hal yang dapat diambil ialah bagaimana dengan akreditasi yang bisa dibilang kurang bagus menerima keluhan dan menyelesaikan keluhan nya dengan baik dan maksimal. Oleh karena itu penulis menggunakan pendekatan deskriptif dalam melakukan penelitian ini. Penelitian ini juga diharapkan nantinya bisa memberikan dan menjabarkan *sop* rumah sakit dalam mengelola pengaduan keluhan dari pasien rumah sakit sebagai bahan evaluasi dalam

alur pelayanan pengaduan yang masuk. Dari hal-hal yang telah disampaikan diatas penulis tertarik meneliti dengan mengangkat topik Strategi Penanganan Keluhan (*handling complaint*) Pasien Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah dengan menggunakan penelitian kualitatif sehingga dengan demikian peneliti mengambil topik penelitian ini dengan judul “Strategi Penanganan Keluhan (*Handling Complaint*) Pasien Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Kesehatan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latarbelakang diatas, perlu kita ketahui rumah sakit di indonesia sendiri masih banyak permasalahan yang kita temui dalam penanganan masalah. Hal ini tentu jadi pekerjaan rumah bagi kementerian kesehatan sebagai induk dari instansi kesehatan khususnya rumah sakit. permasalahan yang kerap kali terjadi di rumah sakit di indonesia masih sama seperti itu-itu saja, sebagaii contoh lamanya antrian dan sering sekali terjadi keterlambatan ataupun kekurangan tenaga medis. Hal ini mengakibatkan terlantarnya pasien, antrian yang memakan waktu lama, dan berbagai macam hal yang merugikan pasien. Masalah yang lain juga terjadi yaitu proses administrasi yang berbelit sehingga membuat calon pasien terlantar begitu saja. Oleh karena itu maka peneliti merumuskan beberapa pokok permasalahan yang akan di ambil yang berfokusn pada pelayanan penanganan keluhan pasien Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah:

1. Bagaimana strategi penanganan yang diambil pihak Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten dalam setiap keluhan pasien yang dialami.

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, tujuan dari penelitian ini ialah agar tercapai:

1. Untuk mengetahui strategi pihak Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah dalam menangani keluhan yang didapat

### D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari uraian dan penjabaran diatas yang sudah dijelaskan oleh peneliti, maka hasil yang didapatkan nantinya dari penelitian ini bisa bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya dan memiliki kepentingan untuk dijadikan bahan acuan dan referensi. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan sebagai perkembangan studi ilmu komunikasi khususnya di bidang penanganan keluhan (*handling complaint*) oleh seorang humas atau public relations. Selain itu penelitian ini juga diharapkan kedepannya dapat menjadi pedoman dan referensi bagi peneliti yang akan meneliti penelitian yang sama dengan penelitian ini.

2. Manfaat Sosial

Dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi institusi kesehatan yaitu Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah serta masyarakat luas. Selain itu penelitian ini diharapkan mampu menjadi pelajaran dan gambaran serta evaluasi bagi pihak Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa

Tengah dalam menangani pelayanan keluhan pasien, baik itu keluhan secara tertulis, lisan maupun melalui sosial media dan website.

## E. Tinjauan Pustaka

### 1. Penelitian terdahulu

Melalui penelitian ini penulis akan memaparkan lima penelitian terdahulu yang terkait dan relevan dengan judul dan permasalahan peneliti mengenai strategi penanganan keluhan pasien Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah terhadap fasilitas dan pelayanan kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Shabrina Aulia Rusyhan dan Ike Devi Sulistyningtyas jurnal, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosialis dan Ilmu Politik Universitas Atmajaya Yogyakarta dengan judul penelitian Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Nasmoco Bahtera Motor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam pengambilan data yang dibutuhkan. Sedangkan hasil yang didapatkan dalam penelitian ini ialah strategi komunikasi yang dilakukan PT. Nasmoco Bahtera Motor menggunakan konsep *continuous improvement follow up*. *Continuous improvement* merupakan perbaikan berkelanjutan yang dilakukan perusahaan dalam penanganan keluhan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan sangat terbantu dengan adanya strategi komunikasi tersebut sehingga perusahaan dapat melakukan dan menyelesaikan *handling customer complaint* secara sistematis dan mengkoordinasikan setiap penanganan permasalahan dan keluhan. Selain itu kelebihan *continuous improvement follow up* ini memiliki tujuh pedoman dalam strategi ini, yaitu *challenge, kaizen, genchi, genbutsu, respect, teamwork, excellent service, discipline and integration*.

Dalam penelitian ini peneliti memiliki kesamaan yaitu sama-sama mengambil tema mengenai penanganan keluhan. Tetapi ada hal yang mendasari perbedaan antara peneliti dan penulis, yaitu pada objek penelitian yang diambil. Saudari Aulia dan Ike menjelaskan strategi komunikasi yang dilakukan PT. Nasmoco Bahtera Motor dengan menerapkan strategi *continuous improvement follow up* dimana strategi ini berfokus pada keluhan customer yang nantinya di lanjutkan oleh pihak perusahaan agar memudahkan dalam menanganai keluhan. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada penanganan keluhan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah terhadap fasilitas dan pelayanan kesehatan. Tentu pembahasan dari penulis dan peneliti berbeda bahwasannya penulis meneliti di aspek keluhan pelanggan rumah sakit meliputi fasilitas serta pelayanan sedangkan peneliti membahas lebih ke pelayanan customer.

Penelitian yang dilakukan oleh Vivian Thumuber, Welson Y Rompas, dan Jericho Danga Pombengi jurnal. Penelitian yang berjudul Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara ini melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana wawancara mendalam dan mengobservasi langsung objek penelitian menjadi cara dalam pengambilan data yang dibutuhkan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan ada beberapa faktor yang menjadi penyebab timbulnya suatu keluhan dari masyarakat. Yang pertama ialah seringnya keterlambatan proses pelayanan belum dapat ditangani secara baik, hal ini dilihat dari mekanisme yang belum dijalankan dengan baik oleh pihak puskesmas dalam menanggapi dan merespon keluhan yang ada secara baik dan cepat. Yang kedua adanya keluhan mengenai petugas yang kurang ramah belum dapat ditangani secara langsung dilihat dari respon masyarakat yang belum berani terbuka melaporkan jika ada pihak petugas yang kedapatan kurang ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan. Yang ketiga

keluhan mengenai informasi yang tidak jelas dan belum ditangani dengan baik oleh pihak puskesmas sehingga membuat masyarakat kebingungan akan pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan.

Penelitian ini memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian yang penulis lakukan sat ini, yaitu sama-sama membahas mengenai penanganan keluhan, hanya saja objek yang diteliti antara penulis dan peneliti ini berbeda. Vivian dan kawan-kawan meneliti objek puskesmas sedangkan penulis meneliti rumah sakit sebagai objek penelitian. Walaupun begitu ada perbedaan yang mendasari penelitian ini dengan penelitian penulis, penelitian yang berjudul Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara memfokuskan pada pelayanan saja. Jadi segala aspek yang berbau mengenai pelayanan difokuskan oleh peneliti dalam mencari masalah yang ada. Sedangkan penulis berfokus kepada fasilitas dan pelayanan dari pihak rumah sakit.

Jadi segala aspek yang menyangkut dengan fasilitas dan pelayanan yang ada disekitaran ruang lingkup rumah sakit mulai dari fasilitas parkir, toilet, maupun fasilitas lain hingga dibagian pelayanan administrasi, rawat inap dan yang bersangkutan mengenai pelayanan rumah sakit.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Muhadi Dosen S1 Administrasi Rumah Sakit STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo yang berjudul Studi Penanganan Komplain Pasien Di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo beliau meneliti dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan cara langsung mengobservasi dan wawancara secara langsung dengan pasien di objek penelitian agar keakuratan data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diinginkan peneliti. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berbagai jenis keluhan yang disampaikan di instalasi rawat jalan Rumah sakit Dr. Soetomo

sebagian besar disampaikan melalui tatap muka dengan petugas, baik dengan petugas bagian informasi maupun *customer service* instalasi rawat jalan. Keluhan yang tidak langsung sebagian besar disampaikan melalui pesan singkat atau SMS ke *customer service*. Keluhan langsung berasal dari pasien yang mengeluhkan tentang antrian di loket terutama yang pendaftar banyak. Sebagian pasien juga banyak yang mengeluhkan mengenai fasilitas parkir meskipun itu bukan merupakan tanggung jawab instalasi rawat jalan.

Melalui pemaparan diatas judul yang dilakukan oleh bapak Muhadi memiliki beberapa persamaan dengan judul yang penulis ingin teliti. Perbedaan yang mendasar ada dibagian fokus penelitian, dan objek penelitian. Walaupun sama-sama meneliti mengenai penanganan keluhan ada perbedaan didalamnya. Fokus penulis berada di penanganan keluhan di fasilitas serta pelayanan Rumah Sakit Umum Delanggu Klaten dimana setiap fasilitas yang ada maupun pelayanan yang ada akan diteliti meliputi dari keluhan ringan, sedang hingga keluhan yang berat.

Penelitian terdahulu yang ke-4 yang dilakukan oleh Suci Styawan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga. Saudara suci melakukan penelitian mengenai Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling*) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). Dalam penelitiannya saudara suci menggunakan metode penelitian *purposive sampling*, teknik pengumpulan ini ialah dimana informan yang dipilih merupakan pihak yang memiliki posisi terbaik untuk memberikan informasi terkait dengan permasalahan penelitian yang dilakukan saudara suci styawan, yaitu mengenai transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam melakukan penanganan pengaduan di kantor pertanahan kota Surabaya II. Sedangkan hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut ialah berdasarkan penelitian terhadap penanganan

pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, diperoleh bahwa dilihat dari segi transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas, penanganan pengaduan di instansi tersebut masih kurang. Kurangnya tranparansi dalam penelitian yang dilakukan saudara suci styawan bisa dilihat dari kurangnya keterbukaan kantor pertanahan Kota Surabaya II dalam memberikan informasi pengaduan yang diterima serta tanggapannya. Selain itu, kemudahan akses yang digunakan untuk memperoleh informasi dirasa kurang oleh masyarakat. Kemudian kurangnya responsivitas mengenai pemanfaatan informasi pengaduan untuk evaluasi diinterpretasikan dalam penelitian ini adalah kurangnya sosialisasi mengenai inovasi-inovasi pelayanan pertanahan yang menjadi hasil evaluasi yang diperoleh dari informasi pengaduan serta kurang tanggap nya petugas dalam kantor pertanahan kota surabaya II. Ini semua terjadi karena kurangnya SDM yang ada sehingga menghambat pengaduan yang akan ditangani saat itu juga.

Adapun kesamaan antara penelitian yang dilakukan oleh saudara suci styawan dengan penulis ialah sama-sama menggunakan penanganan keluhan sebagai judul penelitian. Sedangkan letak perbedaan antara penelitian diatas dengan penelitian yang penulis kerjakan ialah ada pada teknik metode penelitian dan pengambilan data. Penelitian yang dilakukan oleh saudara suci styawan menggunakan teknik pengumpulan data dengan purposive sampling dengan memilih ionforman yang sudah ditentukan sebelumnya sedangkan penelitian penulis menggunakan deskriptif kualitatif dengan wawancara mendalam dalam menemukan ke akuratan data. Selain itu perbedaan yang lain ada pada objek penelitian. Penulis mengambil onjek instansi Rumah Sakit sedangkan saudara suci styawan mengambil objek instansi pemerintahan yaitu kantor pertanahan surabaya II.

Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh saudari Raafika Wulandari (2014) skripsi, Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Judul

penelitian Gambaran Pengelolaan Penanganan Keluhan di RSUD Pasra Rebo Tahun 2014. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa SDM yang terlibat langsung dalam penanganan keluhan berjumlah empat orang, keluhan ditangani oleh unit yang terkait, dan unit pemasaran merupakan unit yang mengelola penanganan keluhan dan berperan sebagai pintu masuk keluhan yang datang. Hal tersebut masih belum efektif dalam melakukan penanganan tersebut. Sarana dan prasarana untuk pengelolaan penanganan keluhan yang terdapat di RSUD Pasar Rebo masih minim. Dan tidak terdapat pedoman teknis langkah-langkah penanganan keluhan hanya terdapat alur keluhan yang masuk.

Penulis menjadikan penelitian ini sebagai rujukan karena adanya keterkaitan topik mengenai penanganan keluhan di instansi Rumah Sakit. Keterkaitan yang ada di dalam penelitian ini yaitu mengenai bagaimana cara suatu instansi rumah sakit menangani keluhan yang masuk, namun melihat hasil yang didapati oleh peneliti terdahulu masih banyak penanganan yang kurang dari pihak Rumah Sakit Pasar Rebo.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Strategi Penanganan Keluhan**

Strategi adalah bagian penutup dari pelayanan terhadap pelanggan. Strategi harus diciptakan pada manajemen utama. Strategi melewati tahap perencanaan jangka panjang yang berfokus pada pelanggan. Selain itu strategi juga harus berorientasi pada praktek yang dapat dilaksanakan. (Cook, 2004: 53).

Adapun strategi penanganan keluhan pada pelanggan, diantaranya sebagai berikut:

#### **a. Pendekatan Menyeluruh**

Dalam melihat mutu suatu pelayanan, tidak bisa dilihat dengan cara terpisah-pisah. Mutu dan pelayanan harus dilakukan secara bersamaan serta menyeluruh untuk dalam mengukur strategi pelayanannya, dan tidak membendung perencanaan pada satu aspek tertentu dari organisasi. Sebaliknya, sebuah strategi pelayanan harus mencakup seluruh bidang aktivitas organisasi yang berpengaruh pada pelanggan. Misalnya, kontribusi karyawan, kepuasan pelanggan, pemeriksaan yang berkelanjutan serta membangun relasi (Cook, 2004: 60- 61).

Ada 4 perspektif yang ada didalam strategi pendekatan ini, diantaranya:

- 1) Kontribusi Karyawan
- 2) Kepuasan Pelanggan
- 3) Pemeriksaan yang berkelanjutan
- 4) Membangun relasi

b. Teknologi yang Lebih Baik dan Memumpuni

Pemanfaatan teknologi informasi yang semakin canggih dan maju juga dimanfaatkan untuk memajukan mutu dan pelayanan pada pelanggan. Teknologi yang semakin bermutu juga mendorong desakan pelanggan. Pelanggan menuntut pelayanan yang lebih meskipun diluar jam wajib kerja. Hal ini dimungkinkan karena penggunaan telepon dan internet semakin meningkat. Selain hal itu. Dewasa ini banyak bermunculan contact center yang dianggap lebih mudah karena dapat mengurangi waktu pelanggan untuk menunggu. (Cook, 2004:65)

c. Mendapatkan Proses Yang Benar

Sebuah bisnis dapat dilihat dari sebuah rangkaian aktivitas input dan outputnya. Hasil dari keduanya merupakan pelayanan pelanggan.

Proses dalam penanganan keluhan atau pelayanan pada pelanggan berfokus pada apa yang dilakukan oleh pelaku pelayanan dalam menciptakan dan menyampaikan nilai nilai pelanggan. Setiap keputusan dan kegiatan ditujukan untuk menghasilkan sebuah proses yang dapat memuaskan masyarakat dan pemerintahan. Hasil akhir yang diperoleh harus berupa penghematan biaya dan peningkatan produktivitas, bersamaan dengan mutu yang lebih baik dan waktu yang lebih cepat. (Cook,2004:66-67).

Hal tersebut menggambarkan betapa pentingnya peran pelaku pelayanan pada strategi ini. Pelaku pelayanan disebut juga dengan pengikut, Maksud dari pengikut disini merupakan bagian atau seseorang yang tingkatnya berada dibawah pemimpin. Pengikut mempunyai peran sebagai:

1. *Strategic Implementator*

*Strategic Implementor* adalah agent atau seseorang yang mengimplementasikan hal hal strategis dalam operasional organisasi. Strategic implementator tersebut merupakan bawahan dari pemimpin dalam mendukung kerja pemerintahan atau perusahaan.

2. *Source of Information*

*Source of information* merupakan pengikut yang mampu memback up pemimpinnya sehingga pemimpin organisasi tidak ketinggalan informasi atas apa apa yang terjadi di luar atau didalam organisasi.

### 3. *Feedback Provider*

*Feedback provider*, dalam peran ini pengikut wajib menyediakan umpan balik bagi kegiatan yang terjadi di sebuah kegiatan organisasi.

#### d. Manajemen Sumber daya Manusia

Strategi pelayanan juga tidak terlepas dari bagaimana mengatur dan memanager setiap karyawan dalam organisasi (Cook, 2004: 68) Menurut Ricard Branson hal pertama yang perlu diperhatikan adalah karyawan, kemudian pelanggan dan yang ketiga adalah pemegang saham

#### e. Peran Pemimpin

Manajemen puncak adalah bagian yang memutuskan keputusan utama dalam rencana strategik. Rencana strategik harus dilakukan secara proaktif oleh manajemen puncak. Karena rencana strategik tersebut merupakan keputusan utama yang prinsipil. Selain memutuskan putusan utama dalam rencana strategik manajemen puncak bertanggung jawab sebagai pemimpin tertinggi walaupun kegiatan dilimpahkan pada organisasi atau unit unit dibawahnya.

(Susanto,2014:76).

Menurut Sarah Cook dalam bukunya *Customer Care Excellence*, 2004. Pemimpin bukan hanya sebagai polisi atau sebagai pemantau saja, akan tetapi pemimpin mempunyai beberapa karakteristik, diantaranya:

1. Menjadi pendengar yang baik
2. Mendorong kerjasama dan komunikasi yang baik
3. Mendelegasikan tanggung jawab

4. Berorientasi pada kualitas
5. Mendukung pemecahan masalah
6. Bersedia meminta dan menerima umpan balik
7. Selalu mencari ide dan perbaikan perbaikan
8. Menciptakan kepercayaan
9. Merupakan orang yang terbuka dan jujur.

2. Pelayanan prima (*excellent service*)

a. Pengertian pelayanan prima (*excellent service*)

Pelayanan prima atau biasa disebut dengan *excellent service* memiliki arti pelayanan terbaik atau pelayanan yang sangat baik. Yang dimaksud sangat baik yaitu apabila suatu instansi memberikan pelayanan dengan standar yang berlaku. Asas pelayanan publik memiliki arti menyuguhkan pelayanan yang kepada masyarakat sebagai bentuk perwujudan aparatur pemerintah sebagai bentuk pengabdian ke masyarakat luas. Adapun pengertian pelayanan prima atau *excellent service* secara sederhana dapat diartikan sebagai pelayanan yang terbaik serta dapat memenuhi harapan dari masyarakat atau pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki standar dan kualitas yang dapat memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan pelanggan atau masyarakat.

b. tujuan pelayanan prima

Pelayanan prima mempunyai tujuan dimana dapat memenuhi dan memberikan sebuah pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat dalam mewujudkan hak-hak yang diterima. Pelayanan prima didalam ranah publik didasari dengan prinsip '*pelayanan adalah pemberdayaan*'. Di dalam ranah bisnis pelayanan di orientasikan untuk keuntungan dan profit. Sedangkan dalam ranah publik pelayanan bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atau pelanggan dengan menyuguhkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Untuk perusahaan pelayanan prima memiliki tujuan

meningkatkan taraf dan kelangsungan hidup suatu perusahaan itu sendiri. Apabila pelayanan yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan *sop* yang berlaku tentu akan menimbulkan kekecewaan dari pelanggan.

c. Manfaat Pelayanan Prima

Pelayanan prima memiliki manfaat dalam meningkatkan kualitas terhadap pelanggan sebagai pedoman dalam mengembangkan penyusunan standar pelayanan. Pemberi layanan, pelanggan maupun masyarakat dalam kegiatan pelayanan mempunyai acuan mengenai bentuk, alasan, tempat dan bagaimana proses dalam pelayanan prima, adapun proses dalam pelayanan prima meliputi sebagai berikut:

- 1) Rasa memiliki terhadap instansi
- 2) Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- 3) Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan
- 4) Menjaga martabat dan nama baik instansi

## G. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan dan paradigma

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Dimana paradigma ini memandang realitas kehidupan sosial bukanlah realitas yang natural, tetapi terbentuk dari hasil konstruksi. Karenanya, konsentrasi pada paradigma konstruksionis adalah bagaimana dapat menemukan suatu peristiwa atau realitas tertentu dikonstruksi, dengan cara apa konstruksi itu dibentuk. Dalam studi komunikasi, paradigma konstruksionis ini sering sekali disebut sebagai paradigma produksi dan pertukaran makna. Ia sering dilawankan dengan paradigma positivistis atau paradigma transmisi. (Bungin, 2007:809-106)

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini kualitatif bertujuan untuk menerangkan suatu fenomena yang terjadi secara mendalam untuk memecahkan suatu masalah, mengetahui suatu kejadian ataupun segala proses yang sedang berlangsung. Sehingga memberikan gambaran tertentu meskipun dengan populasi atau sampling terbatas. (Bungin, 2007: 58)

## 2. Waktu dan Lokasi Penelitian

### a. Waktu Penelitian

Penelitian “Strategi Penanganan Keluhan pasien (*handling complaint*) di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Kesehatan” dilaksanakan selama 1 bulan. satu bulan tersebut digunakan untuk observasi dan wawancara dengan narasumber yang telah ditentukan sebelumnya. Observasi dilakukan di minggu ketiga penelitian pada tanggal 24 – 26 Januari 2019, dan wawancara dilakukan dengan narasumber yang berbeda. Wawancara di mulai pada minggu kedua yaitu tanggal 15 Januari 2019 dengan Bapak Buya Al-Ghazali sebagai kepala bidang Humas dan Pemasaran Rumah Sakit, ibu Dokter Dewi selbagai kepala bidang Pelayanan Medis, ibu Linda sebagai Kepala Ruang Rawat Inap, ibu Hariyanti sebagai Kepala Ruang Rawat Jalan, Bapak Haidarb Sebagai Staff Humas , dan Ibu Ajeng sebagai Customer service rumah sakit. Wawancara dilakukan bersamaan pada tanggal 15 januari 2019. Namuin wawancara dalam menambah data yang dibuthykan melalui media whatsapp.

### b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah

## 3. Pengumpulan data

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk dari perpaduan dari observasi dan wawancara. Observasi adalah metode dimana peneliti melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti. Serta Wawancara adalah metode riset yang mana peneliti melakukan wawancara dengan tatap muka langsung secara mendalam dan terus menerus dengan narasumber untuk menggali atau mendapatkan informasi dari responden. (Bungin, 2007: 65 - 66)

Oleh karena itu wawancara dilakukan pada narasumber yang sudah ditentukan sebelumnya. Sedangkan observasi dilakukan untuk mengamati mekanisme dalam penanganan keluhan pasien oleh Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah.

4. Jenis data

Ada 2 jenis data dalam penelitian ini:

- a. Data Primer merupakan suatu sumber data yang dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dari sebuah penelitian, data dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber dan tempat objek penelitian dilakukan
- b. Data Sekunder merupakan data pendukung dari data primer. Data ini berupa literatur, artikel, situs internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

5. Analisis data

Analisis data yang digunakan adalah mengumpulkan semua data penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Metode analisis yang digunakan adalah teknik reduksi, kategorisasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan terhadap data yang sesuai dengan penelitian. yang mana kegiatan ini bertujuan untuk merangkum, memilah hal hal pokok, serta memfokuskan pada hal penting yang relevan dengan penelitian.

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah bentuk dari alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan mengumpulkan informasi agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah.

b. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga, memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan atau verifikasi.

Dengan kata lain reduksi data adalah mengelompokan, menyederhanakan, serta pemusatan data tertulis yang telah didapatkan dilapangan yang sesuai dengan focus penelitian. Dan apabila ditemukan data yang sulit untuk diidentifikasi atau kurang relevan dengan penelitian, maka data tersebut harus disisihka dan tidak termasuk dalam data yang akan diteliti lebih lanjut.

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan analisis rancangan deretan dan kolomkolom sebuah matriks untuk data kualitatif dan menentukan jenis dan bentuk data yang dimasukkan ke dalam Kotak-Kotak matriks (Miles, 1992:17).

Dalam penyajian data peneliti harus menyajikan data atau memberikan sekumpulan informasi yang tersusun rapi sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Data yang disajikan sesuai dengan apa yang diteliti maksudnya penelitian ini dibatasi pada model yang digunakan dalam penanganan komplain (keluhan), hambatan-hambatan dan

usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penanganan complain.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah tinjauan ulang pada catatan di lapangan atau kesimpulan apat ditinjau sebagai mana yang muncul dari data yang harus di uji kebenarannya, kekokohnya yaitu merupakan validitasnya (Miles, 1992:19). Kesimpulan dalam penelitian merupakan peninjauan ulang dari catatan yang diperoleh peneliti di lapangan, dan kemudian data tersebut diinterpretasikan kembali melalui pandangan peneliti, selanjutnya untuk ditarik suatu kesimpulan.

