

BAB III

TEMUAN PENELITIAN

Pada bab kali ini penulis akan memaparkan mengenai hasil temuan penelitian yang penulis lakukan di RSUD Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah terkait strategi penanganan keluhan (*handling complaint*) pasien terhadap fasilitas dan pelayanan rumah sakit. Di sisi lain rumah sakit pku muhammadiyah delanggu klaten, jawa tengah juga memiliki media dalam menerima kritik, saran, maupun keluhan. media yang digunakan meliputi whatsapp (WA), facebook, twitter, instagram, web, dan juga nomor telepon atau SMS. Penulis menjabarkan berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi yang sudah dilakukan sebelumnya dan tak lupa dengan mengambil beberapa dokumentasi yang diperlukan.

A. Jenis - Jenis Komplain

1. Keluhan Medis Rawat Jalan

Handling komplain atau biasa disebut dengan penanganan masalah merupakan hal yang tidak asing bagi ranah pelayanan publik. Instansi rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan publik kerap kali menjadi sorotan dalam penanganan komplain tersebut. Berbagai macam kritik dan saran dari masyarakat dan pengunjung yang diberikan menjadi bukti dari ketidakpuasan pelayanan yang ada, akan tetapi komplain yang dilakukan oleh pengunjung ataupun [pasien tidak serta merta ingin menyudutkan rumah sakit. Tentu ini sebagai motivasi bagi rumah sakit dalam mengedepankan pelayanan sehingga para pemberi komplain merasa nyaman dan menjadikan instansi rumah sakit sebagai bahan rujukan terdepannya ketika mengalami gangguan kesehatan.

Dalam hasil observasi penulis di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu pada saat pengambilan data menemukan beberapa komplain yang terdiri dari keluhan medis dan non medis dimana kedua keluhan tersebut meliputi fasilitas maupun pelayanan rumah sakit tersebut.

“kalau untuk keluhan sebenarnya sih banyak ya mas ya. Mungkin dari pasien yang mengeluh itu kan sudah terbiasa, jadi kadang tidak semuanya itu langsung disampaikan sama kita ya. Kalau untuk dokter mungkin kalau dirawat jalan yang paling sering adalah ketepatan jam praktek waktu dokter nya datang. Jadi tidak sesuai dengan jam yang ditulis dijadwal seringnya telat mungkin karena kita kan rata-rata yang untuk dokter disini kan dokter tamu, jadi beliau kan tidak berpraktek disini saja.”(wawancara Mbak Hariyanti 15 januari 2019)

Berdasarkan hasil dari wawancara penulis dengan kepala ruang rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu mbak Hariyanti menyebutkan bahwa adanya laporan keluhan yang diterima dari pasien ataupun pengunjung rumah sakit memang sering terjadi. Beliau mengatakan bahwa adanya keluhan dan komplain yang terjadi sudah lumrah dan biasa terjadi. Dan juga keluhan itu terkadang tidak langsung disampaikan kepada pihak kepala ruang atau perawat yang bertugas. Alasan yang menjadi keterlambatan dokter dalam waktu jam praktek dikarenakan dokter yang bertanggung jawab sedang ada tugas di rumah sakit lain. Karena rata-rata dokter yang bertugas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu sendiri kebanyakan dokter tamu sehingga penyebab seringnya keterlambatan jadwal dikarenakan dokter yang datang.

Selain keluhan untuk dokter, keluhan yang disampaikan oleh pasien ataupun pengunjung sendiri terhadap kinerja pelayanan dari perawat yang menangani.

“Kalau untuk keperawat nya mungkin untuk saat-saat ini ya yang sering mungkin karena perawat kurang ramah, ada yang orangnya ketus, maksudnya mungkin ngomongnya agak keras kalau pasien itu tidak terbiasa dengan suara keras itu merasa sakit hati ya, jadi kadang keluhan itu seperti mbak ini perawat kok tidak ramah. Kadang kalau ada keluhan seperti itu kita Cuma ngomong-ngomong aja.”(wawancara Mbak Hariyanti 15 Januari 2019)

Dari wawancara bersama kepala ruang rawat jalan menuturkan bahwa keluhan yang sering terjadi dan diterima biasanya ialah bentuk keluhan terkait perlakuan perawat terhadap pasien. Dinilai dari perlakuan serta pelayanan yang diberikan kepada pasien, para pasien menganggap bahwa perawat bersikap kurang

ramah dalam melayani, bertutur kata ketus atau bisa dibilang galak, dan berbicara dengan pasien dengan nada tinggi terkadang keras. Akibat dari perlakuan yang diterima itu membuat pasien dan pengunjung merasa sakit hati dan komplain dengan pihak rumah sakit, kenapa ada perawat yang bersikap seperti itu kepada pasien. Keramahannya kurang, yang seharusnya bisa memberikan pelayanan terbaik tetapi kenyataannya tidak sesuai apa yang diharapkan pasien. Memang dalam ranah unit rawat jalan di rumah sakit ini keterlambatan dokter kerap terjadi komplain. Karena dokter tidak bisa memastikan jadwal untuk datang tepat waktu. Apabila beliau sedang ada operasi ataupun menangani pasien di rumah sakit lain tentu prioritas yang disana lebih didahulukan. Setelah pekerjaan di rumah sakit yang lain selesai barulah dokter bisa menuju rumah sakit ini.

Hal dan bentuk keluhan lain yang sering terjadi di unit rawat jalan selain keluhan terhadap dokter dan perawat karena adanya prosedur yang ditetapkan rumah sakit sendiri. Kalau dari rawat jalan sendiri para pengunjung yang hendak memeriksakan kesehatan mereka menggunakan sistem pendaftaran. Bisa dikatakan ini sebagai langkah dibagian administrasinya. Jadi adapun kendala saat pasiennya sudah mendaftar. Dibagian awal pasien diharuskan mendaftarkan ke bagian pendaftaran di loket bagian depan. Ketika sudah selesai melakukan prosedurnya, lalu para pasien yang sudah mendaftarkan namanya dibagian pendaftaran di bagian depan mengantri lagi di poli rawat jalan. Akan tetapi berkas dari bagian pendaftaran depan tadi milik pasien belum berada di poli rawat jalannya. Percakapan dengan beliau menyebutkan:

“Jadi mungkin kalau kita kendala nya sudah mendaftar. di pendaftaran depan sudah selesai. terus ngantri di poli rawat jalannya tetapi berkas nya belum nyampe jadi kan mungkin pas saat ini giliran belum nyampe pas giliran dokternya kan kadang belum maun memeriksa kan buku nya atau status pasien itu belum ada gitu. Jadi itu mungkin yang bikin emosi pasien.”(wawancara Mbak Hariyanti 15 Januari 2019)

Beliau menyebutkan kerap terjadi permasalahan yaitu apabila berkas pasien yang belum sampai ke poli, hal itu menyebabkan membuat dokter tidak mau memeriksa karena berkas dari status pasien belum ada dan belum sampai ke poli. Hal ini yang memicu emosi pasien karena pada saat gilirannya, ternyata belum bisa diperiksa dikarenakan berkas yang macet di bagian pendaftaran depan.

Gambar dibawah merupakan data dari website rumah sakit. Alur dari pendaftaran kebijakan rumah sakit tertera dibagian bawah gambar. Pada pagi hari pukul 05.30 WIB, para pasien sudah berdatangan. penulis mengamati banyak melihat pengunjung datang mengambil nomor antrian di ruang pendaftaran bagian depan rumah sakit. Para pasien dan pengunjung baru dilayani oleh loket-loket pada jam 07.00 WIB setelah mengambil nomor antrian jam setengah 6 pagi tadi. Para pasien yang telah mengambil nomor antrian harus menunggu lagi jika jadwal dokter yang di daftar membuka praktek sore. Pada siang harinya pasien yang pagi tadi sudah mengambil nomor antrian kembali lagi ke rumah sakit untuk mengambil nomor antrian periksa dokter. Jadi para pasien harus melewati tiga tahap pendaftaran dan antrian untuk dapat mengambil antrian jadwal periksa dokter pada sore hari. Karena kebanyakan jadwal dokter selain dokter umum memiliki jadwal buka praktek di siang hari mulai dari pukul 14.00 WIB – 21.00 WIB. Salah satu pasien rawat jalan pasca operasi katarak mengatakan:

“kalau disini tiga kali mas, jadi dari pagi saya sudah kesini mengambil nomor antrian. Nanti aku gak langsung periksa karena dokterku sore. Jadi aku sekarang ini balik kesini lagi buat ambil nomor antrian mas untuk periksa ke dokter nya sore. Cuapek eh mas aku umur sudah kepala 5 kan haha. Maunya ya kalau bisa sekalian gitu mas datang ambil nomor antrian langsung diperiksa jadi kita ini yang tua tua enak kan sekali jalan gitu loh maskdunya mas.”(wawancara pak Slamet 24 Januari 2019)

Beliau mengatakan prosedur yang seperti ini membuat dirinya kelelahan apalagi sudah berusia kepala lima itu maksudnya umur 50 tahunan. Beliau menginginkan sistem yang sekali jalan. Apabila sekali mendaftar langsung

diperiksa tidak harus datang lagi untuk mengambil pendaftaran lagi hingga 3 kali tutur beliau. Belum lagi antrian yang cukup panjang ketika sudah menunggu dokter datang, dokternya kadang datang tidak tepat waktu. Hal semacam ini yang membuat pasien merasa lelah juga menunggunya dan pulang kerumah juga sudah larut malam.

Dibawah ini adalah jadwal praktek dokter di unit rawat jalan rumah sakit umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah.

**JADWAL POLIKLINIK RAWAT JALAN
RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU**
Pendaftaran : 0272 - 554041, Emergency : 0272 - 554899, Hunting : 0272 - 551051

KLINIK RAWAT JALAN	NAMA DOKTER	HARI PRAKTEK	WAKTU PRAKTEK
RAWAT JALAN Umum	Dokter Umum	Setiap hari	07.00 - 14.00 WIB
Spesialis Penyakit Dalam	dr. Prawoto, Sp. PD	Senin s/d Jumat	08.00 - 14.00 WIB
	dr. H. Syuharul Qomar, M.Sc. Sp. PD	Senin s/d Jumat	17.00 - 21.00 WIB
	dr. Firmant Adhitya, Sp. PD	Senin s/d Sabtu	14.00 - 17.00 WIB
Spesialis Jantung & Pembuluh Darah	dr. Real Kusumanjaya Marsam, Sp. JP	Senin s/d Jumat Sabtu	18.00 - 22.00 WIB 08.00 - 12.00 WIB
Spesialis Kebidanan & Kandungan	dr. Mochamad Munir, Sp. OG. (K), Fer	Senin s/d Jumat	17.00 - 21.00 WIB
	dr. Yasmira Ema Pandanwangi, Sp. OG	Senin s/d Sabtu	08.00 - 12.00 WIB
	DR. dr. Supriyadi Hari Respati, Sp. OG (K)	Senin, Rabu, Jumat	15.30 - 17.00 WIB
Spesialis Anak	dr. Vita Subianawati, M.Sc. Sp.A	Senin s/d Sabtu	09.00 - 14.00 WIB
Spesialis Bedah Umum	dr. Wicaksono Probowoso, Sp. B	Senin s/d Sabtu	07.30 - 14.00 WIB
	dr. Junardi, Sp. B	Senin s/d Sabtu	18.00 - 21.00 WIB
Spesialis Bedah Orthopedi	dr. Ismail Mariyanto, Sp. OT	Senin dan Jumat	13.00 - 15.00 WIB
	dr. Ariyanto Bawono, Sp. OT	Selasa Kamis	16.00 - 19.30 WIB 17.00 - 20.30 WIB
Spesialis Syaraf	dr. A. Muzayyin, M. Kes, Sp. S	Senin s/d Jumat	16.00 - 21.00 WIB
	Prof DR. dr. Rusdi Lamsudin, M.Med.Sc, Sp.S(K)	Senin s/d Sabtu	13.00 - 18.00 WIB
Psikiater	dr. H. Endro Prayitno, Sp. KJ	Sabtu	14.00 - 18.00 WIB
Spesialis Mata	dr. Raharjo, Sp. M	Senin s/d Kamis, Sabtu Jumat	15.30 - 20.30 WIB 17.00 - 20.30 WIB
Spesialis THT	dr. H. Anton Christanto, Sp. THT, KL	Senin s/d Jum'at Sabtu	20.00 - 22.00 WIB 14.00 - 17.30 WIB
Spesialis Kulit & Kelamin	dr. Melok Tin Hartini, M. Kes, Sp. KK	Senin s/d Kamis, Sabtu	08.00 - 12.00 WIB 08.00 - 11.00 WIB
Spesialis Paru & Klinik DOTS	dr. H. Kurniyanto, Sp. P	Senin Rabu & Kamis (KLINIK DOTS) Selasa, Rabu, Kamis, Jumat	18.00 - 21.00 WIB 18.00 - 19.30 WIB 19.30 - 21.00 WIB
Spesialis Urology	dr. Adhika Restanto Purnomo, Sp. U	Selasa & Kamis	16.00 - 18.00 WIB
Klinik Gigi & Mulut	drg. Mastuli	Senin, Selasa, Kamis, Jumat	18.30 - 21.30 WIB
	drg. Sugianti	Selasa, Rabu, Jumat	14.00 - 16.00 WIB
	drg. Cahyani Dwi Hapsari, Sp. KGA	Senin, Rabu, Jumat	10.00 - 12.30 WIB
	drg. Fuzna Nuhasana Agla	Selasa, Kamis, Sabtu	08.00 - 12.00 WIB
Klinik Akupunktur	Aisyah Maysaroh, Amd. Akp	Senin, Selasa, Sabtu	08.00 - 14.00 WIB
	Bagus Adi Septiawan, Amd. Akp	Rabu, Kamis, Jumat	14.00 - 20.00 WIB
		Senin, Selasa, Sabtu	14.00 - 20.00 WIB
		Rabu, Kamis, Jumat	08.00 - 14.00 WIB
Klinik Fisioterapi	Layanan Fisioterapi	Senin s/d Sabtu	08.00 - 19.00 WIB
		Minggu	07.00 - 11.00 WIB
Klinik KIA (Kesehatan Ibu & Anak)	Layanan KB	Senin s/d Sabtu	08.00 - 16.00 WIB
	Imunisasi MMR, BCG & Pentavalen (DPT,HB,Hib)	Sabtu (minggu ke II & ke IV)	10.00 - 12.00 WIB
	Imunisasi Polio & Hepatitis	Senin s/d Sabtu	08.00 - 16.00 WIB
	Imunisasi selain Imunisasi Dasar	Sesuai Jadwal Dokter Anak	
Konsultasi Gizi	Ahli Gizi	Senin s/d Sabtu	Sesuai Perjanjian

NB : Pengambilan nomor antrian mulai 05:30 WIB,
Pelayanan pendaftaran dilayani 07:00 - 20:00 WIB
Pelayanan pendaftaran pagi mulai 07:15 WIB,
Pelayanan pendaftaran sore mulai 12:15 WIB, Jadwal dapat berubah sewaktu-waktu.
Update jadwal per tanggal 26 Januari 2019

Gambar 3.1 Jadwal praktek dokter poli rawat jalan (Sumber website PKU Delanggu.com)

Berbicara mengenai rumah sakit tidak mungkin terlepas dari permasalahan keluhan terkait BPJS. jika ada keluhan dalam pelaksanaan BPJS Sering muncul di media banyaknya keluhan mengenai BPJS ini sendiri, mengelola keluhan dalam masalah terkait BPJS ini sendiri. Mbak hariyanti selaku kepala ruang rawat jalan juga menuturkan bahwa memang sering adanya komplain mengenai BPJS ini sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan beliau mengatakan:

*“kalau untuk BPJS itu anu ya, ehmm keluhan nya sih sering, kalau di rawat jalan sendiri itu seringnya karena peraturan BPJS kan berubah , yang paling sering mungkin misalnya apa ya ehmm tentang jadwal mungkin untuk masalah kontrol. Dari poli kan kalau paling cepat dengan BPJS itu kan seminggu, jadi kadang ada pasien kan mungkin dia tidak bisa kontrol dalam satu minggu, mungkin buisanya lebih minta obatnya dilebihin padahal aturan BPJS kalau bukan **prolanis** obatnya Cuma diberi seminggu. Kalau **prolanis**. kan kadang kan kalau peraturannya dari BPJS kan tidak boleh maju, jadi sesuai jadwal kontrol itu tidak boleh maju tetapi boleh mundur. Jadi harus sesuai dengan tanggal kontrol nya tidak boleh maju, kalau misalnya kalau pasien **prolanis** gitu kan sebulan.”*(wawancara Mbak Hariyanti 15 Januari 2019)

Rentan dan sering terjadinya keluhan dalam pengklaiman BPJS sudah lumrah. Terkhusus di unit rawat jalan sendiri terkait sering berubahnya peraturan dari BPJS. Komplain dari para pasien yang sering dilakukan ialah masalah kontrol. Peraturan dari poli sendiri untuk pengguna BPJS dibutuhkan waktu paling cepat dalam kurun satu minggu. Beberapa pasien terkadang tidak bisa melakukan kontrol dalam seminggu. Apabila pasien tidak bisa, para pasien meminta agar obat dilebihkan. Padahal menurut peraturan dari BPJS obat yang diberikan bukan termasuk kedalam jenis golongan prolanis. Yang dimaksud obat golongan prolanis adalah pasien dengan diagnosa masa pengobatan sebulan seperti penyakit jantung, lalu penyakit gula, saraf, dan stroke. Jadi bisa dikatakan pasien dengan pengobatan rutin selama 30 hari. pengobatannya selama sebulan itu sudah diberikan resep dan juga kontrol selama sebulan sekali. Namun yang ada terkadang pasien belum genap sebulan sudah merujuk untuk kontrol lagi. Padahal obat yang diberikan

masih cukup, menurut peraturan dari rumah sakit harus sesuai kecuali dalam keadaan emergency.

Mengapa seperti ini karena peraturan yang diturunkan langsung oleh pihak BPJS, jadi harus sesuai jadwal kontrol tetapi boleh dimundurkan jadwalnya. Ini yang membuat banyaknya pasien BPJS mengeluhkan hal-hal yang seperti ini. Menurut pengakuan dari mbak Hariyanti juga sebagai kepala ruang rawat jalan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah delanggu mengatakan bahwa kadang jika ada peraturan dari BPJS yang mengalami perombakan dan berubah, pihak dari rumah sakit khususnya di poli rawat jalan tidak mengetahui. Jadi pemberitahuan mengenai perubahan peraturan BPJS terlambat. Mbak linda juga mengatakan pernah terjadi kasus seperti:

“Kayak kemarin aja itu misalnya kasus-kasu untuk pasien yang rencana operasi itu kan ternyata dibatasi gitu, sebulan hanya berapa dan terlanjur didaftar banyak jadinya harus diundur lagi. Dan jadi pasiennya merasa lah kok saya harus diundur lagi kok gimana. Akhirnya kita komunikasi dengan pasien bilang kalau diundur dan dijadwal ulang bulan depannya.”(wawancara Mbak Hariyanti 15 Januari 2019)

Imbasnya adalah ketika pihak rumah sakit sudah menerima banyak pasien yang akan menjalani operasi ternyata hal itu dibatasi. Dalam kurun waktu 1 bulan hanya ada beberapa pasien yang bisa daftar untuk melakukan operasi. Karena akibat dari perubahan aturan dari BPJS. Sehingga terjadilah pengunduran jadwal operasi. Hal ini menyebabkan pasien mengeluh dan bertanya-tanya kenapa jadwal operasi bisa diundur lagi dan bagaimana kedepannya. Pada akhirnya pihak rumah sakit mengkomunikasikan dengan pasien terkait permasalahan yang dikeluhkan dan menjadwalkan ulang operasi yang awalnya sudah direncanakan. Selain keluhan dibidang medis ada juga penemuan keluhan di bagian fasilitas yang ada dirumah sakit. beberapa keluhan mengenai alat maupun fasilitas yang kurang memberikan kenyamanan bagi pasien sempat ada komplain seperti itu. Penuturan dari mbak Hariyanti selaku kepala ruang mengatakan:

fasilitas sih pernah ya mungkin untuk alat-alat di kita ya mungkin ada yang belum punya jadi mungkin kan karena rumah sakit kan namanya juga rumah sakit berkembang jadi mungkin alat-alatnya tidak secanggih di rumah sakit yang lebih besar jadi kadang mungkin dari dokter yang sudah pernah dirumah sakit kan minta ini ternyata kita belum punya dan harus dirujuk. Jadi seperti itu. Kalau fasilitas yang lain paling mungkin Cuma apa ya suasananya kalau yang, kan poli kita terbagi dua yang depan sama belakang. Kalau yang belakang baru lebih adem dan ada ac nya diruang tunggu nya ada ac yang portabel itu. Kalau yang di depan itu kalau cuaca kayak sekarang opanas ini ya panas sekali karena Cuma kipas angin. Cuma ya kembali yang tadi mas adanya keterbatasan alat.” (wawancara Mbak Hariyanti 15 Januari 2019)

Komplain mengenai alat-alat rumah sakit yang masih belum lengkap dikarenakan sebagai rumah sakit yang masih berkembang tentu keterbatasan dan kekurangan alat itu pasti ada. Selain itu kecanggihan alat yang dimiliki juga sebagai kendala rumah sakit dalam memaksimalkan pelayanan sehingga banyak dokter ketika meminta alat-alat yang diperlukan tidak ada dan harus dirujuk. Selain itu komplain mengenai suasana dari ruang tunggu atau dari poli. Karena poli dari Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah delanggu dibagi menjadi dua, yaitu depan dan belakang. Sering adanya komplain terkait poli dibagian depan suasana yang dirasakan panas apabila sudah memasuki musim kemarau seperti sekarang, jelas mbak Hariyanti.

2. Keluhan Medis Rawat Inap

Keluhan dan komplain tidak hanya terjadi di unit rawat jalan saja, pada unit rawat inap di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah juga memiliki keluhan dari pasien. Keluhan yang ada bermacam ragam mulai dari keluhan tentang medis hingga fasilitas dan pelayanan dari rawat inap sendiri.

“sejauh ini keluhan mengenai hmm untuk dokter ya. Biasanya pasien mengeluh kalau dokternya tidak tepat waktu visitnya dan sebagainya. Jadi membuat pasien merasa menunggu dan itu membuat mereka

merasa tidak puas dan komplain terhadap pelayanannya. Dan menganggap pelayanannya kurang cepat. Terus kalau untuk perawat itu merasa pelayanannya kurang cepat, padahal kan kalau disini kita hanya delapan perawat terutama saya sebagai kepala ruang juga menangani sebanyak 16 pasien yang terdiri dari kelas II kelas I VIP dan berbagai macam kasus, otomatis kan kita kalau untuk pelayanan kan ada kriteria untuk pasien yang emergency dan tidak emergency. Dan mungkin disitu kadang pasien yang tidak mau tau tentang pelayanan atau yang kita berikan disitu seperti itu.”(wawancara Mbak Linda 15 Januari 2019)

Merujuk dari hasil wawancara dengan kepala ruang rawat inap mbak Linda beliau mengatakan selama ini terdapat keluhan yang khususnya dibagian rawat inap yaitu keluhan dari pasien kepada dokter. Para pasien mengeluh bahwasannya dokter tidak datang tepat waktu dan juga visit ke ruangan-ruangan mengalami keterlambatan. Hal inilah yang dirasa pasien sehingga menimbulkan komplain serta membuat pasien merasa menunggu, membuat mereka merasa tidak puas, dan kurang nyaman sehingga komplain terhadap pelayanannya. Adanya menganggap pelayanannya kurang cepat. Terlebih lagi komplain untuk perawat pasien merasa pelayanan yang diberikan kurang cepat, padahal menurut mbak Linda sendiri di unit dia bertugas hanya ada delapan perawat terutama mbak Linda sebagai kepala ruang. Setiap harinya menangani pasien kurang lebih sebanyak 16 pasien yang terdiri dari kelas II, kelas I, dan ruang VIP dan berbagai macam kasus. Secara mekanis apabila dalam keadaan denting dan emergency, pihak rumah sakit dalam pelayanan memiliki kriteria dalam menangani pasien mana yang harus didulukan. Namun, Mbak Linda beranggapan kebanyakan pasien yang tidak mau tau menau tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak kita sendiri.

Ruang VIP Ahmad Dahlan



Gambar 3.2 (*Sumber web PKU Delanggu.com*)

Ruang vip ahmad dahlan milik Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah. Untuk tarif yang ditawarkan per-malamnya sebesar Rp. 350.000,00. Fasilitas yang terdapat dikamar kelas VIP ini antara lain: AC, Bedside Cabinet, Minibar, Overbed Table, sofa, TV, Kamar Mandi, kursi, dan wastafel.

Ruang Kelas I Ahmad Dahlan



Gambar 3.3 (*Sumber web PKU Delanggu.com*)

Ruang kelas I Ahmad Dahlan dari Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah untuk tarif yang ditawarkan per-malamnya sebesar Rp. 125.000,00. Fasilitas yang terdapat dikamar kelas I ini antara lain: Kipas Angin, Besite Cabinet, Over Bed Table, sofa, kursi, Kamar Mandi, TV, dan Wastafel

Ruang kelas II Ahmad Dahlan



Gambar 3.4 (sumber web PKU Delanggu.com)

Ruang kelas II Ahmad Dahlan RSU PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah untuk tarif yang ditawarkan per-malamnya sebesar Rp. 90.000,00. Fasilitas yang terdapat dikamar kelas II ini antara lain: Kipas Angin, Besite Cabinet, Over Bed Table, kursi tamu, Kamar Mandi, kursi, dan Wastafel

Keluhan yang kerap kali terjadi di rawat inap sendiri seperti yang dikatakan kepala bidang pelayanan medis ibu dokter dewi menjelaskan bahwa:

“kalau dirawat inap juga gitu kalau ehmm visitenya terlambat berimbas juga kan misalnya boleh pulang kan pulang jadi malem-malem juga, kadang kalau pasien pulang malem itu pilih besok pagi itu nanti berakibat juga mungkin sebenarnya bad ini kosong pasiennya

boleh pulang tapi karena pasiennya mungkin pulang besok pagi, tidak bisa masuk pasien yang sudah menunggu tadi. Jadi rentetannya panjang.” (wawancara Bu Dokter Dewi Kabid Pelayanan Medis 15 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan medis Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah bahwa keluhan yang disampaikan oleh pasien rawat inap khususnya mengenai jam kunjung dokter keruanagn. Tujuan dari visite sendiri ialah memeriksa perkembangan keadaan pasien yang dirawat. Apabila visitenya terlambat, secara langsung dapat berimbas dengan, contoh. Misalnya seharusnya jika visite dokter tepat waktu, dan pasien bisa dinyatakan boleh pulang, jadi ruangan pasien itu sudah kosong sehingga dapat digunakan untuk pasien yang sudah menunggu. Tetapi ketika visite dari dokter yang bertugas terlambat, tentu saja hal itu akan mengganggu antrian kamar pasien yang sudah menunggu. Kasus seperti ini memakan dan memerlukan rentetan yang panjang.

Selain keluhan-keluhan mengenai dokter perawat dan sebagainya. Keluhan yang terjadi di rawat inap juga mengenai klaim BPJS. BPJS dalam praktek sehari-hari kerap ada keluhan tak terkecuali di bagian rawat inap.

“mereka merasa pasien BPJS itu ada perbedaan dalam pelayanan. Padahal kita itu tidak ada he eh. Padahal kita itu merasa tidak membedakan. Tetapi ya kita berusaha untuk membuktikan kalau sebenarnya kita tidak membedakan. Agar mereka percaya bahwa pasien BPJS juga dirawat dan diberi pelayanan yang sama.”(wawancara Mbak Linda 15 Januari 2019)

Para pasien yang dirawat menggunakan BPJS menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit terhadap mereka memiliki perbedaan dengan pasien umum yang lainnya. Padahal menurut mbak linda selaku kepala ruang rawat inap mengatakan bahwa mereka telah melakukan pelayanan yang sama tanpa membedakan umum dan pasien menggunakan BPJS. Anggapan yang seperti

inilah yang kemudian menjadi komplain dari pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

“biasanya kan kayak mungkin pelayanan dari kita, otomatis untuk diagnosa atau penyakit itu kan harusnya dokter yang menjelaskan. Tapi kan kadang untuk ketemu dokter itu kan tidak semuanya gampang ya untuk menerima . jadi biasanya perawat yang ditanyain, tapi padahal itu bukan wewenang perawat untuk menjelaskannya. Mungkin kita hanya memberi secara garis besar nya saja dari kondisinya mungkin apa yang kita lakukan saja yang mungkin itu mana menjadi wewenang kita seperti yang kita lakukan setiap hari mungkin bisa kita jelaskan tapi untuk diagnosa itu kan.”(wawancara Mbak Linda 15 Januari 2019)

Selain adanya keluhan mengenai BPJS di unit rawat inap, mbak linda selaku kepala ruang rawat inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah juga menuturkan adanya keluhan mengenai hak dan kewenangan dari perawat sendiri. Masalah tentang diagnosa, seharusnya diagnosa harus ditentukan oleh dokter yang bertanggung jawab dan menjelaskan ke pasien sakit apa dan harus bagaimana. Namun imbasnya juga sama seperti sebelumnya jika keterlambatan dokter dapat mengakibatkan diagnosa di limpahkan ke perawat. Para pasien menanyakan bagaimana keadaannya, dikarenakan dokter belum datang secara langsung akhirnya perawat yang menjelaskan secara garis besar dan sepengetahuan dari perawat tersebut. Pasien tentunya komplain mengapa perawat yang mendiagnosa bukan dari dokter.

Telepas dari itu juga sering sekali terjadi komplain mengenai makanan di pasien rawat inap. Berbagai macam komplain mulai dari makanan yang tidak cocok ke pasien dan makanan yang menurut pasien kurang selera menambah nafsu makan. Berdasarkan hasil wawancara dengan mbak linda selaku kepala ruang rawat inap mengatakan bahwa sering terjadi komplain mengenai makanan. Pasien terkadang menganggap makanan dan menu nya kurang menggugah selera pasien sehingga komplain ke perawat.

“oh sering, haha iyaa makanan, menu. Menyanya yang apa hmm mungkin kurang selera. Iya otomatis kalau soal seperti itu kita tetap koordinasi kebagian gizi. Tetapi tetap kita tampung dulu keluhannya baru nanti kita korrdinasikan dengan unit yang terkait yaitu unit gizi.”
(wawancara Mbak Linda 15 januari 2019)

Menurut pengakuan salah satu psien rawat inap di rumah sakit tersebut juga pernah mengalami pengalaman kurg menyenangkan di rawat inap. Beliau mengatakan bahwa:

“iya mas, saya pernah dirawat disini, terus kan dapat makan siang kalau tidak salah waktu itu. Menyanya sayur sop gitu sama nasi ada buah juga kebetulan saya dikelas II ahmad dahlan waktu dirawat. Iya itu rasa sop nya kurang asin gitu jadi kayak hambar aja ga ada rasa. Ya gimana ya kan kita kalau sakit pengennya sekali cicip bikin nafsu makan bertambah, akhirnya saya minta tolong anak saya untuk beli diluar saja heeh gitu mas.” (Ibu Fitri pasien rawat inap. 24 Januari 2019)

Beliau berpendapat bahwa saat dirawat dirumah sakit ketika jam waktu makan siang pihak rumah sakit memberikan makanan dengan menu sayur sop nasi dan buah. Pada saat pasien mencoba sayur sop nya ada rasa kurang garam dalam menu yang diberikan. Keinginan pasien adalah ketika ada pasien seperti ibu fitri ini khusus untuk menu yang disajikan sebelum diantar ke pasien mungkin terlebih dahulu di cek dari segi rasa, agar ketika sampai dan dihidangkan kepada pasien pun merasa nyaaman dan makanan bisa dimakan. Bukan nya malah membuat pasien membeli makanan sendiri diluar rumah sakit. hal yang seperti ini hal yang paling kecil dari segi makanan harus diperhatikan demi menjaga kenyamanan pasien yang dirawat.

Hal-hal lain dari yang mulai kecil hingga besar harus selalu diperhatikan oleh pihak rumah sakit. pelayanan merupakan sesuatu yang berharga jika

dilakukan dengan sangat baik dan maksimal. Selain keluhan mengenai pelayanan medis, makanan, dan keluhan yang lain. Muncul juga dalam wawancara dengan mbak linda selaku kepala ruang rawat inap tentang fasilitas yang ada. Fasilitas meliputi dari didalam kamar maupun diluar ruangan.

“komplain mengenai itu tetap ada, kayak eehmm apa keluhan mbak ini kok kamar mandi nya bau nya nggak enak, mbak ini ac nya kurang dingin, pernah juga mbak ac nya nggak nyala. Sering kalau keluhan tentang fasilitas nya mas. Lantainya kurang bersih juga ada eehm mas komplain kayak gitu pokoknya bermacam ada mas, yang sering ya seperti itu dai ehmm apa iku namane kamar mandi air mampet airnya kecil, nggeh gitu.” (mbak linda kepala ruang rawat inap. 15-01-2019. Ruang ahmad dahlan)

Adanya komplain terkait fasilitas di rawat inap memang sering terjadi. Pasien mengeluh kurang bersihnya toilet yang ada didalam ruang rawat inap. Bau yang timbul dari toilet menjadi keluhan disampaikan kepada perawat dan kepala ruang langsung. Pasien merasa kurang nyaman dengan hal yang seperti itu. Belum lagi terkadang ac yang ada kurang dingin dan sejuk tidak hanya itu air mengalir dari keran juga hanya bertekanan kecil pernah sampai tidak keluar sama sekali. Serta kebersihan dari kamar dimana tempat pasien dirawat mendapat keluhan bahwa lantai kamar yang kurang bersih sehingga pasien merasa tidak nyaman.

3. Keluhan Non Medis

a. Administrasi

Sebagai armada terdepan dalam menyambut dan membantu pasien ketika ingin menanyakan informasi, tidak hanya membantu mempermudah pasien dalam mempercepat alur antrian customer service sendiri juga bertugas menerima dan menampung keluhan dari pasien ataupun pengunjung yang datang. Mbak Ajeng salah satu customer service di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah mengatakan bahwa keluhan-

keluhan yang diterima berbagai macam. Mulai dari lama nya antrian di pendaftaran hingga antrian farmasi obat.

“yang sering itu lama ngantrinya, seperti itu. Biasanya di obat atau bagian farmasi biasanya disitu.” (wawancara Mbak Ajeng 15 Januari 2019)

Berasarkan hasil wawancara dengan mbak ajeng selaku customer service, antrian yang lama terjadi di loket pendaftaran dan loket farmasi. Loket farmasi sendiri menurut hasil pengamatan penulis saat observasi ke lapangan hanya ada satu loket saja. Sedangkan untuk loket pendaftaran memiliki kurang lebih 5 sampai 6 loket. Loket-loket yang terletak di rumah sakit ini masing-masing memiliki satu orang yang bertugas di loket. Ada lagi loket yang terletak bersebrangan dengan loket farmasi. Yaitu loket pendaftaran tambahan.



Gambar 3.5 loket pendaftaran (*sumber dokumentasi penulis*)

Gambar diatas adalah loket pendaftaran yang terletak di bagian depan pintu masuk rumah sakit. loket ini terdiri dari loket pendaftaran umum dan melalui BPJS. Selain itu ada juga loket farmasi untuk pengambilan resep obat.



Gambar 3.6 Loket Pendaftaran Bagian Depan (Dokumentasi)

Gambar diatas adalah suasana ruang tunggu dibagian depan loket pendaftaran dan loket instalasi farmasi. Dibagian ujung juga terdapat loket tambahan yang bertugas juga melayani antrian jikas terjadi antrian yang panjang dan lama. Penyebab dari lamanya antrian dikarenakan apabila petugas loket meninggalkan loketnya, tidak ada petugas lain yang menggantikan. Hasil observasi penulis dilapangan bahwasannya adanya kekurangan sumber daya manusia di penjagaan loket pendaftaran. Hal ini juga dibenarkan oleh kepala bidang humas dan pemasaran rumah sakit yang menyatakan bahwa:

“maka kemudian terjadi antrian yang panjang dan sementara tidak serta merta kita dengan mudah untuk mncari penambahan dokter. Jadi

pelayanan dokternya itu kemudian kalau misalnya loket apa itu sementara ini yang bisa kita lakukan adalah mempercepat antrian di loket di pendaftaran maka menambah loket dan juga menambah karyawan disitu.” (wawancara Bapak Buya Al-Ghazali 15 Januari 2019)

Sering terjadi antrian yang panjang dan lama, membuat pasien merasa tidak mendapatkan pelayanan yang cepat. Berdasarkan hasil wawancara kabid humas menuturkan bahwa masalah-masalah yang terjadi ialah tidak mudah dengan mencari penambahan dokter. Melainkan mempercepat antrian-di bagian depan dengan menambah loket-loket yang bisa digunakan. Selain itu beliau juga menjelaskan dengan memperbanyak karyawan yang ditugaskan di bagian depan.

Salah satu pengunjung pada saat penulis mewawancarai juga pernah menyampaikan keluhan karena lama dan bertele-tele nya administrasi di rumah sakit tersebut.

“kok lama eeh mas, terus ssaya tanya sama mbak yaang duduk didepan itu kan. Gimana ya mas soalnya panas juga kan kita sudah dari tadi menunggu ndak juga di panggil-panggil ini piye kan saya kira apa saya sudah dipanggil tapi saya nggak dengar yo aku bilang ke mbak itu tadi mbak kok lama e, mbaknya iya pak tunggu mungkin sebentar lagi. Aku dah kesel mas duluan.” (waluyo sebagai pasien)

Wawancara dengan bapak waluyo berbagi ceritanya saat komplain karena lamanya antrian yang terjadi. Beliau mengeluh karena merasa sudah menunggu terlalu lama dan antrian beliau belum juga di panggil oleh bagian loket. Karena sudah lama menunggu akhirnya beliau merasa sangat kesal dan menuju cs untuk melakukan komplain. Respon yang didapat dari custiomer service hanya meminta agar bapak waluyo untuk tetap menunggu dan bersabar. Terjadi 2 komplain karena pada saat itu juga pak waluyo mengeluh karena fasilitas dari ruang tunggu yang panas. Karena ac nya tidak berfungsi

seperti biasanya. Komplain ayngdisampaikan oleh bapak waluyo sebagai pasien menunjukkan bahwa kenyamanan pasien saat sedang berada diruang tunggu juga harus menjadi perhatian dari rumah sakit. melihat respon dari customer service yang hanya meminta pasien untuk bersabar dan menunggu bisa jadi menambah rasa kekesalan pasien. Keinginan pasien tentu lebih besar daripada hanya diperlakukan seperti itu.

Akibat dari lamanya antrian di ruang pendafran berimbas ke unit poli. Menurut pernyataan mbak ajeng selaku customer service mengatakan bahwa:

“Misal pasien sudah daftar ke bagian poli, kayak rekam medis nya belum sampai jadi pasien belum dapat periksa sehingga memberikan komplain ke kita. Datang ke kita langsung bebicara mbak ini kenapa kok bisa rekam medis saya belum terima padahal saya sudah mendaftar. Gitu eeh mas. “ (wawancara Mbak Ajeng 15 Januari 2019)

Adanya keluhan seperti ini memang sering terjadi. Para pasien mengeluhkan tentang status rekam medik mereka yang tidak kunjung sampai ke poli. Padahal para pasien sudah melakukan antrian dan mendaftarkan sebelumnya. Tetapi ketika giliran pasien dipanggil, bukti dari rekam medik belum sampai ke poli. Sehingga para pasien menghampiri bagian customer service dan menanyakan kejelasan dari kasus tersebut.



Gambar 3.7 keluhan administrasi melalui facebook (sumber facebook PKU Delanggu)

Di dinding facebook rumah sakit pasien menyampaikannya akan jadwal tersebut. Beliau menyampaikan apabila dokter yang bertanggung jawab terlambat, toleransi yang diberikan jangan terlalu lama. Karena ada beberapa antrian yang harus menunggu seperti antri dokter, antri obat, dan antri periksa. Beliau beranggapan jika terlalu lama dapat berimbas ke pasien yang sudah lama menunggu malah bisa tambah sakit. selain beliau juga mengeluhkan perihal terhadap pihak administrasi yang tidak dapat memberikan jawaban pasti terhadap konsumen yang menghubungi terkait complain. Maka yang bertanggung jawab penuh atas kejadian ini pihak dokter yang bersangkutan.

b. BPJS Umum

Tidak asing mendengar kata BPJS khususnya di ranah institusi rumah sakit di Indonesia. BPJS sering menjadi pemberitaan di media nasional karena banyak carut-marut mengenai kejelasannya. Imbas dari rangkaian kegiatan BPJS ini juga berdampak kepada rumah sakit. selain keluhan mengenai administrasi, rumah sakit juga menjadi sasaran keluhan terkait BPJS. Melalui akun facebook dari PKU Delanggu para pasien menuliskan kekecewaannya terhadap yang dirasakan. Berikut laman Facebook DARI PKU Delanggu dalam menerima keluhan pasien:



Gambar 3.8 keluhan melalui laman Facebook PKU Delanggu (*sumber facebook pku delanggu*)

Sedangkan keluhan yang diatas juga tercantum di dinding facebook pku delanggu. Pasien yang bernama Roni Atmaja menuliskan kekecewaannya dikarenakan pihak RSU PKU Muhammadiyah Delanggu menyatakan bahwa pasien telah dibolehkan pulang. Namun menurut penuturan saudara roni ketika sampai dirumah pasien masih merasakan sakit. ketika dibawa ke rumah sakit islam klaten dokter rumah sakit menyatakan bahwa pasien belum boleh dibawa pulang. Saudara roni menginginkan untuk tidak membedakan pasien BPJS dan umum karena taruhan nya ialah nyawa pasien. Adapun keluhan lain yang disampaikan oleh para pasien dan pengunjung melalui media tidak hanya itu saja. Facebook delanggu memang menjadi media penerima keluhan selain media sosial yang lain.

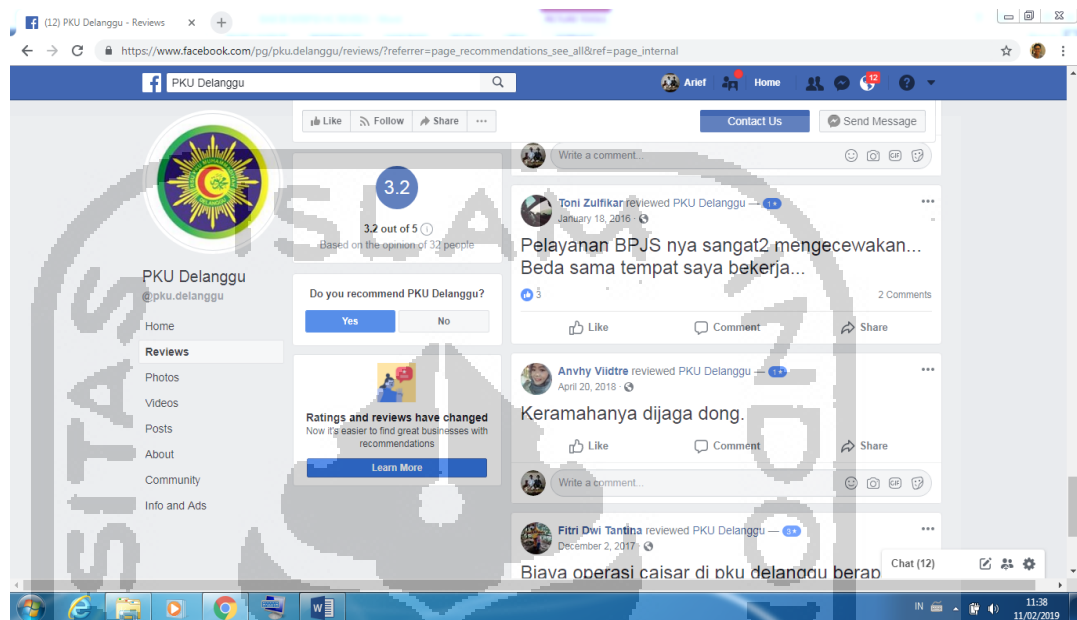
Contoh lain keluhan melalui facebook PKU Delanggu sebagai berikut:



Gambar 3.9 Keluhan melalui facebook PKU Delanggu (*sumber facebook PKU Delanggu*)

Gambar diatas merupakan keluhan dari seorang pasien yang mengeluhkan tentang kekecewaannya terhadap BPJS. Pasien budi ahza santosa memaparkan kekecewaannya terhadap kamar rawat inap. Menurut budi melalui wall facebook PKU, beliau mengeluhkan tentang fasilitas yang didapat kamar vip. Banyak yang tidak berfungsi seperti pengharum ruangan, dan juga alat pengering tangan. Padahal beliau sudah membayar walaupun pembayaran yang dilakukan dengan BPJS. Beliau menyampaikan lebih baik di beri kamar kelas I dibandingkan kamar VIP yang keadaannya kurang baik.

Selain kedua keluhan yang terdapat diatas tadi, adalagi pasien yang mengeluhkan mengenai BPJS. Hanya saja keluhan yang disampaikan mealui wall facebook tidak spesifik hanya mengeluhkan kekecewaannya terhadap BPJS yang mengecewakan.



Gambar 3.10 keluhan melalui facebook PKU Delanggu (*sumber facebook PKU Delanggu*)

Tidak hanya melalui kanal-kanal yang tersedia daslam menyampaikan keluhan. para pasien dan pengunjung juga dapat menyampaikan keluhan yang dirasakan melalui Customer Service rumah sakit. pada saat penulis melakukan observasi kedua ke rumah sakit, ada pasien yang mengeluhkan tentang BPJS.

Dari hasil wawancara pasien yang bernama mas Alex menyebutkan bahwa:

“Saya sebelumnya sudah membawa kakak saya ke bidan, kata bidan kondisi bayi sudah lemah mas. Akhirnya saya bawalah ke sini. Sampai disini kan diperiksa. Dokter sini memvonis bahwa bayi sudah dalam keadaan meninggal didalam perut. Pihak sini memberi saran untuk dirujuk tidak berani mengoperasi karena kurangnya kantong darah dan takut beresiko terhadap pasien.tetapi karena saya pasien BPJS tidak mendapatkan fasilitas ambulance untuk rujukan. Saya okelah mas kalau keadaan tidak emergency seperti ini tidak apa apa kalau tidak ada fasilitas. Mbok ya kalau keadaan emergency tolong lebih

responsif seperti itu. Ada jmemang sewa jasa carteran tapi biayanya lebih mahal mas.”(mas alex)

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas alex selaku pasien rumah sakit, pada saat itu beliau mengantarkan kakak nya karena untuk memeriksa kandungan kakanya. Setelah sampai dirumah sakit pasien langsung diperiksa oleh dokter yang menangani. Dokter memvonis bahwasannya bayi yang dalam kandungan pasien telah meninggal dunia. Rumah sakit menyarankan harus melakukan operasi, tetapi pihak rumah sakit tidak ingin mengambil resiko untuk mengoperasi pasien karena kekurangan kantong darah. Saran dari pihak rumah sakit ialah untuk dirujuk ke rumah sakit klaten. Namun karena beliau adalah pasien yang menggunakan BPJS tidak mendapat fasilitas berupa ambulance. Rumah sakit memiliki jasa carter tetapi biaya yang kdikeluarkan juga tinggi menurut beliau. Pada akhirnya beliau ingin jika memang dalam keadaan emergency agar tindakan yang dilakukan lebih responsif tanpa memandang pasien BPJS dan pasien umum.

Keluhan terkait BPJS sering terjadi yaitu tidak terdeteksinya pasien BPJS diawal pendaftaran. Kepala bidang medis RSU PKU Muhammadiyah dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“permasalahann yang banyak ya mungkin dari misalnya pasien kadang yang nganter kan tetangga nya mungkin tetangga nya ditanya kan tidak punya BPJS , ternyata dia punya BPJS akhirnya kan diawalnya umum terus ternyata sudah berhari-hari keluarga nya bilang kalau punya BPJS nah itu, jadi tidak terdetyeksi nya - BPJS di awal. Kemudian masalah yang selanjutnya tentang ini apa ehmm denda yang kadang tidak bayar iuran dari peserta BPJS. Membayar iuran nya terlambat kan nanti menentukan dia bisa pakai BPJS atau tidaknya. Terus keluhan lagi dari kamarnya nggeh, misalnyabn kamar hak nya kelas 2 tetapi kamarnya penuh nggeh.”(wawancara bu dokter Dewi kabid medis 15 januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara bersama kepala bidang pelayanan medis ibu dokter dewi menuturkan bahwa adanya kesalahan diawal pendaftaran. Banyak pasien yang mengaku bahwa tidak memiliki kartu BPJS. Oleh karena itu pasien mendaftar dibagian umum. Namun dibiarkan berlarut berhari-hari pasien menjelaskan memiliki BPJS hal ini yang membuat timbulnya keluhan dari pasien sendiri di awal daftar umum namun pasien mempunyai BPJS. Tidak terdeteksi nya BPJS diawal pendaftaran. Selain kasus yang seperti itu komplain mengenai pembayaran denda pasien BPJS dimana dapat berpengaruh terhadap apakah pasien bisa menggunakan BPJS atau tidak.

c. Komplain Fasilitas

Dalam menjalankan tugas sebagai institusi penyedia jasa, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang baik terhadap pengunjung serta pasien. Selain mengedepankan fasilitas, pihak rumah sakit juga jangan sampai lupa dengan fasilitas yang diberikan. Apakah sudah sesuai dengan standar yang berlaku agar para pasien dan pengunjung yang datang ke sana merasakan kenyamanan. Jika para pasien tidak merasakan keduanya tentu pihak rumah sakit harus siap menerima komplain dari yang merasakan. Benar saja, di halaman facebook PKU Delanggu salah satu pengunjung menuliskan komplain nya terhadap fasilitas yang ia rasakan.



Gambar 3.11 Keluhan pengunjung di laman facebook rumah sakit
(sumber facebook PKU Delanggu)

Tidak hanya keluhan saja, saran dari pasien juga menghiasi dinding facebook rumah sakit. berdasarkan penuturan pasien mengadu bahwa meminta pihak rumah sakit mengkordinasikan ke pihak kebersihan perihal saluran pembuangan agar dibersihkan. Pasien juga menyebutkan lokasi persis nya yaitu di ruangan fahrudin sebelah timur dari kantin. Beliau menyampaikan ini karena menghirup bau tak sedap dan mengganggu aktifitas makan terlebih didekat kantin.



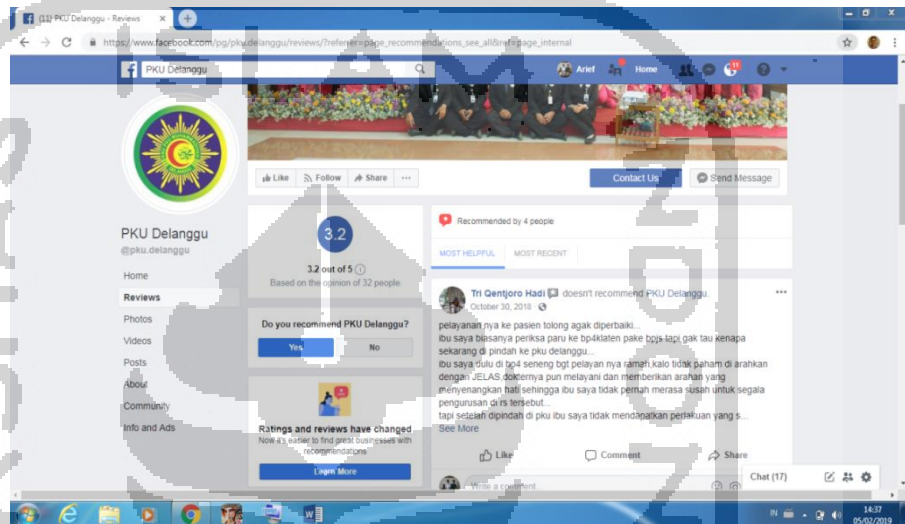
Gambar 3.12 keluhan fasilitas melalui facebook (*sumber facebook PKU Delanggu*)

Sedangkan keluhan lain terkait fasilitas rumah sakit yang ditulis di dinding laman facebook PKU Delanggu mengeluhkan tentang fasilitas lantai rumah sakit yang masih bau amis. Salah satu pasien bernama della di facebook nya menuliskan ketidak nyamanan dengan kejadian yang beliau rasakan. Selain itu komplain mengenai fasilitas khususnya alat-alat dikamar rumah sakit turut mendapatkan komplain. Pasien yang bernama Budi Ahza menuliskan bahwa banyak alat-alat yang tidak berfungsi di kamar rawat inap.seperti alat pengering tangan, sofa yang bolong, dan juga air yang tidak berjalan lancar di toilet. Padahal beliau berada di kamar kelas VIP dimana fasilitasnya seharusnya lebih baik dibanding kamar kelas I dan kelas II.

d. **Komplain Pelayanan**

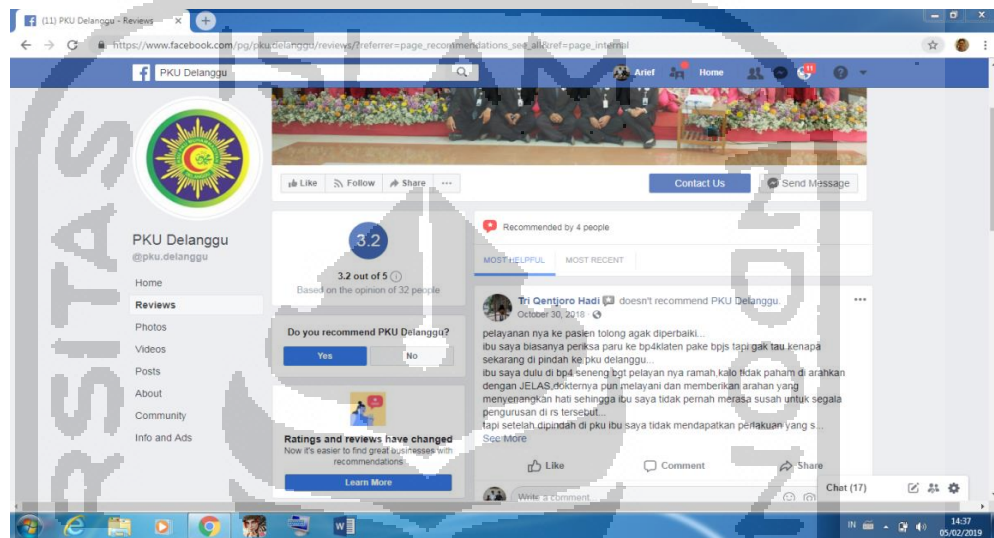
Berbicara mengenai keluhan fasilitas rumah sakit tidak adil rasanya jika tidak membahas keluhan mengenai pelayanan rumah sakit. dari tahun ke tahun pelayanan khususnya di rumah sakit selalu menjadi perhatian masyarakat. Mulai dari pelayanan dari luar rumah sakit hingga pelayanan yang didapatkan di area dalam rumah sakit. namun terkadang pelayanan yang diberikan tidak selalu berjalan dengan mulus. Dibawah ini adalah contoh keluhan yang

disampaikan oleh pengunjung dari Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu melalui dinding laman facebook:



Gambar 3.13 keluhan pelayanan melalui facebook (*sumber facebook PKU Delanggu*)

Dalam unggahannya di dinding facebook rumah sakit, pasien mengeluhkan kinerja pelayanan rumah sakit yang harus diperbaiki. Pasien menganggap pelayanan yang diberikan oleh rsu pku delanggu tidak seperti apa yang ia dapatkan di bp4klaten. Menurutnya pelayanan yang dia alami kurang nyaman dan kurang ramah. Alasan ketidaknyamanan yang didapat kurangnya arahan yang jelas dari rumah sakit. beliau membandingkan pelayanan yang didapat di bp4 klaten lebih mengarahkan dengan jelas dibanding dengan di pku delanggu. Keinginan pasien tidak terlalu muluk-muluk. Pasien hanya ingin pihak rumah sakit memberikan arahan yang jelas dan tidak membingungkan.



Gambar 3.14 keluhan pelayanan melalui facebook (*sumber facebook PKU Delanggu*)

beliau juga menyampaikan komplain terkait IGD rumah sakit. beliau melihat pasien yang sudah meringis kesakitan namun dokter belum merespons dan hanya mengobrol. Harapan nya bisa lebih responsif dalam menaganai kasus-kasus yang menyangkut keselamatan dan kenyamanan pasien.

B. Pemetaan Penanganan Keluhan

1. Penanganan keluhan medis dan non medis

Adanya komplain yang timbul akibat dari keresahan ataupun kegelisahan pengunjung dalam menilai pelayanan yang diberikan dari rumah sakit tentu menjadi hal yang lumrah. Pihak penyedia jasa sudah seharusnya memberikan

fasilitas dan pelayanan yang baik dan berbobot demi menjaga kenyamanan pasien maupun pengunjung.

Dalam mengantisipasi maupun mencegah serta menangani komplain yang ada, Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu membagi penanganan keluhan menjadi dua secara garis besar. Handling complaint di rumah sakit ini dibagi ke dalam penanganan keluhan medis dan non medis. Penanganan keluhan medis meliputi hal-hal yang menyangkut keselamatan pasien dari rawat inap hingga di rawat jalan. Sedangkan penanganan non medis meliputi fasilitas dan pelayanan sekitar rumah sakit. jika ada keluhan mengenai pelayanan medis, keluhan akan diterima oleh kabid pelayanan medis yang nantinya akan diselesaikan dengan prosedur yang tertera. Sedangkan jika keluhan menyangkut non medis, pihak humas rumah sakit memiliki peran dalam menyelesaikan keluhan yang diterima. Berikut adalah penjabaran dari masing-masing tugas dalam menangani keluhan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah:

a. Penanganan keluhan medis

Dalam menerima keluhan, melalui humas rumah sakit memiliki *tool* sebagai medium dalam mengantisipasi komplain yang datang. melalui wawancara dengan Bapak Buya Al-Ghazali selaku Kepala Bidang Humas dan Pemasaran RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah. Beliau menyampaikan bahwasannya pihak rumah sakit memang harus melakukan hal yang menjemput bola dalam mendeteksi keluhan.

“Jadi humas itu terkait dengan komplain tidak hanya menangani tapi juga secara keseluruhan. jadi mulai hmm kalau yang lain pasif kalau kita kan hmm jemput bola. Jadi bagaimana sebelum komplain itu terjadi kita sudah melakukan antisipasi begitu. Jadi supaya tidak ada komplain harus ada antisipasi atau meminimalisir komplain gitu sudah langkah-langkah itu. Kemudian jika dalam antisipasi masih ada komplain maka kita berperan untuk penyelesaian komplain itu jelas jadi mulai dari

menerima, kemudian mengkomunikasikan dengan unit terkait, kemudian menyelesaikan dan mengkomunikasikan dengan yang komplain begitu”.(wawancara Kabid Humas Dan Pemasaran Bpk Buya Al-Ghazali 15 Januari 2019)

Menurut Kabid Humas dan Pemasaran bapak Buya Al-Ghazali, hal-hal yang harus dilakukan terkait komplain memang harus sejatinya begitu. Beliau mengatakan dengan melakukan penjemputan bola dalam arti bola itu adalah komplain yang dilakukan oleh pengunjung ataupun pasien, menjadikan kita sebagai pihak rumah sakit terlihat lebih siap dalam menangani komplain yang ada. Selain itu juga dengan program seperti itu beliau berharap dapat mengurangi intensitas komplain yang masuk.

“setiap hari kita ada langkah antisipasi-antisipasi komplain itu supaya tidak menjadi masalah kita jemput dengan survei itu kan ada yang terdeteksi ya tidak hanya komplain ya apresiasi juga. Tetapi juga kadang tidak ada komplain di hari itu juga jadi tidak setiap saat ada. Kita juga punya rekapan sebulan itu ada komplain berapa”.(wawancara Kabid Humas Dan Pemasaran Bpk Buya Al-Ghazali 15 Januari 2019)

Selain itu, hasil wawancara dengan bapak Buya ini menjelaskan bahwasannya cara menjemput bola yang dimaksud tadi dengan meletakkan lembaran-lembaran survei kepuasan di sekitaran rumah sakit. lokasi peletakan meliputi poli rawat jalan, rawat inap dan dibagian depan ruang pendaftaran. Nantinya lembar survei mengenai kepuasan terhadap pelayanan ini akan disampaikan ke direktur rumah sakit sebagai laporan pihak humas. Selain itu dengan adanya survei ini dapat mendeteksi apakah ada keluhan yang masuk dan nantinya ditangani jika ada keluhan yang terdeteksi. Tidak hanya komplain semata di survei itu juga disediakan kolom komentar dan saran untuk menuliskan bukan hanya komplain saja melainkan apresiasi terhadap rumah sakit juga.

DATA RESPONDEN **KUISIONER**

Petunjuk : Berilah tanda (X) untuk jawaban anda pada tempat yang telah disediakan

No. Responden :

Nama :

Alamat :

<p>1. Jenis Kelamin 1. Pria 2. Wanita</p> <p>2. Usia 1. 17 - 20 th 3. 31 - 40 th 2. 21 - 30 th 4. ≥ 41 th</p> <p>3. Status 1. Belum menikah 2. Menikah</p> <p>4. Pendidikan Terakhir 1. SD 3. SLTA 2. SLTP 4. Sarjana</p>	<p>5. Pekerjaan 1. Pelajar/Mahasiswa 4. Wiraswasta 2. PNS 5. Lain-lain 3. Pegawai Swasta</p> <p>6. Asuransi 1. Tidak ikut asuransi 2. Ikut asuransi Komersil 3. Ikut Asuransi Sosial</p>
---	--

Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan di RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu berdasarkan Persepsi yang dirasakan Responden. Pada bagian ini anda diminta untuk memberikan nilai bobot kepuasan untuk tiap-tiap atribut layanan terhadap pelayanan di RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu, dengan skala a/s/d/d (semakin besar nilai yang anda berikan berarti semakin puas anda terhadap atribut tersebut).

Nilai	Makna
a	Tidak Baik.
b	Kurang Baik.
c	Baik.
d	Sangat Baik.

Petunjuk : Berilah tanda (X) pada kolom masing-masing atribut sesuai dengan pengalaman yang anda rasakan terhadap atribut tersebut.

<p>1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur Pelayanan? a. Tidak Mudah. c. Mudah. b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah.</p> <p>2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keterbukaan informasi prosedur pelayanan? a. Tidak Terbuka. c. Terbuka. b. Kurang Terbuka d. Sangat Terbuka.</p> <p>3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kejelasan alur prosedur pelayanan? a. Tidak Jelas. c. Jelas. b. Kurang Jelas. d. Sangat Jelas.</p> <p>4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kejelasan mengenai persyaratan pelayanan? a. Tidak Jelas. c. Jelas. b. Kurang Jelas. d. Sangat Jelas.</p> <p>5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan? a. Tidak Mudah. c. Mudah. b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah.</p>	<p>16. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perlakuan yang sama dalam mendapatkan pelayanan? a. Tidak Sama. c. Sama. b. Kurang Sama. d. Sangat Sama.</p> <p>17. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Sopan. c. Sopan. b. Kurang Sopan. d. Sangat Sopan.</p> <p>18. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keramahan (murah senyum) petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Ramah. c. Ramah. b. Kurang Ramah. d. Sangat Ramah.</p> <p>19. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang empati/perhatian petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Perhatian. c. Perhatian. b. Kurang Perhatian. d. Sangat Perhatian.</p>
--	--

Gambar 3.15 Survei Pelayanan (Dokumentasi)

Gambar diatas adalah kuisisioner yang dibuat oleh pihak humas rumah sakit sebagai alat untuk mendeteksi keluhan ataupun saran, kritik, serta apresiasi yang ada. Melalui kuisisioner diatas itulah nantinya bermacam-ragam dari keluhan hingga apresiasi terhadap kinerja pelayanan maupun yang menyangkut perihal rumah sakit dapat dilihat. Namun tidak menutup kemungkinan juga bahwasannya dalam satu minggu itu tidak adanya komplain yang terdeteksi. Sebagai bentuk antisipasi terhadap komplain, program menjemput bola ini diyakini agar dapat meminimalisir keluhan-keluhan baik dari pasien maupun pengunjung yang datang. Selain menyiapkan tool berupa kuisisioner survey tadi, pihak Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Delanggu juga memiliki media yang digunakan dalam menerima maupun menyelesaikan komplain.

“jadi kita siapkan alat untuk apa tool untuk mendeteksi komplain itu kan mulai dari tertulis, kemudian bisa lisan kemudian lewat media.

Media mulai dari WA kita ada, kemudian lewat web juga ada, kemudian lewat facebook juga ada lewat email ada. Kalau lewat kotak tertulis kan kita menyediakan kotak saran”

Era digital juga ternyata sudah dirasakan tidak hanya di beberapa ranah. Ranah kesehatan saat ini juga telah merasakan hebat dan canggihnya era digital ini. Dari hasil wawancara dengan kabid humas dan pemasaran rsu pku delanggu, beliau mengatakan bahwasannya rumah sakit juga memiliki media sosial yang digunakan untuk menampung komplain kritik dan saran serta apresiasi juga tentunya. Jadi masyarakat sekarang tidak lagi hanya harus menuliskan komplain ataupun kritik dan saran nya melalui kotak saran saja. Apabila ada yang ingin disampaikan dapat melalui media yang sudah disediakan oleh pihak Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu. Media-media yang disebutkan tadi memang semuanya aktif, tetapi hanya beberapa saja yang sering dan intens dalam fungsinya menerima maupun memberikan tanggapan.

Misalnya melalui WA, pihak rumah sakit sendiri sekarang menerima pendaftaran melalui WA. Selain melakukan pendaftaran melalui WA jika ada keluhan, kritik, saran, dan apresiasi juga dapat melalui WA. Sedangkan untuk media lain seperti facebook juga digunakan sebagai penyebaran informasi mengenai seputar rumah sakit. misalnya dari daftar jadwal praktek dokter, bagaimana prosedur dalam menggunakan BPJS, bagaimana mengklaim asuransi Jasa Raharja, dan juga tentunya menerima keluhan-keluhan yang ingin disampaikan oleh pengunjung ataupun masyarakat. Jadi peran dari humas ialah menangani keseluruhan hingga nanti untuk menyelesaikan keluhan sebagai humas mengkomunikasikan dengan pihak terkait.

Jadi humas itu menangani keseluruhan nanti menyelesaikannya kita komunikasikan dengan pihak terkait. Jadi misalkan terjadi komplain dengan fasilitas maka kita koordinasikan dengan bagian rumah tangga atau bagian umum kemudian nanti jika kita sudah tau persoalannya apa misalkan ada komplain tentang meubeller yang dikamar rusak

misalnya, kita komunikasikan nanti ditindak lanjuti oleh bagian ini nah nanti ke pasien nya pihak kita yang menjelaskan.” (wawancara Kabid Humas Dan Pemasaran Bpk Buya Al-Ghazali 15 Januari 2019)

Menurut kabid humas dan pemasaran RSUD PKU Delanggu juga dalam hasil wawancara mengatakan bahwa apabila adanya terjadi komplain mengenai fasilitas rumah sakit, maka wewenang selaku humas mengkoordinasikan dengan unit bagian rumah tangga atau bisa juga melalui unit bagian umum. Setelah berkoordinasi dan berkomunikasi, kemudian mencari dan menelaah agar menemukan dan mengetahui persoalan yang menjadikan masalahnya apa. sebagai contoh ada komplain tentang *meubeller* yang dikamar rusak pasien rusak khususnya dirawat inap, pihak humas nantinya mengkomunikasikan ke bagian rumah tangga dan unit bagian umum sehingga ditindak lanjuti oleh bagian yang bertanggung jawab perihal kerusakan fasilitas non medis tadi. Jika sudah ditangani oleh bagian terkait, barulah peran humas sebagai perantara dari rumah sakit menyampaikan respon keluhan tadi langsung ke pasien bahwasannya kerusakan yang anda sampaikan kemarin telah di perbaiki oleh pihak rumah sakit.

Segala keluhan yang diterima oleh rumah sakit memang hampir semua ditangani oleh bagian humas. Apabila keluhan yang diterima masih bisa diselesaikan tanpa harus melibatkan humas, maka level keluhan itu masuk kedalam kategori ringan yang langsung dapat diselesaikan. Namun jika harus melibatkan humas dan petinggi rumah sakit maka keluhan sudah dikategorikan berat dan perlu penanganan yang maksimal. Setiap keluhan yang diterima rumah sakit di unit manapun harus tetap melaporkan ke bagian humas sebagai arsip dalam memperbaiki pelayanan rumah sakit.

Tak hanya di bagian fasilitas dan pelayanan umum saja, keluhan mengenai BPJS yang diterima humas turut andil dalam menanganinya.

Karena, menurut kabid humas dan pemasaran bapak buya menjelaskan bahwa keluhan mengenai BPJS sendiri tidak akan ada habisnya apalagi dengan peraturan yang sering berubah-ubah dari waktu ke waktu. Namun tetap dalam menangani keluhan jaminan kesehatan ini tidak membedakan dengan menyelesaikan keluhan dibagian umum. Berikut hal-hal yang dilakukan oleh kepala bidang humas dan pemasaran rumah sakit dalam menangani keluhan BPJS.

Sebelum menangani masalah BPJS yang banyak dikeluhkan oleh pasien dan pengunjung rumah sakit, humas rumah sakit juga mengatakan bahwa

“Pertama memang itu di antrian iya, apalagi ini setelah ada kebijakan rujukan berjenjang yang memang harus melalui rumah sakit tipe D gitu. maka kemudian kalau dulu kan yang dari faskes pertama itu bisa langsung ke tipe B atau ke tipe A, kalau sekarang dari faskes pertama itu ke tipe D dulu. Maka kemudian lonjakan pasien luar biasa. Sebelumnya PKU sini menerima pasien 6000an setiap bulan naik menjadi 9000 sampai dengan 10.000 per-bulan.” (wawancara kabid humas dan pemasaran bapak Buya Al-Ghazali 15 Januari 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pak buya menjelaskan bahwa keluhan paling banyak di ranah BPJS mengenai antrian. Karena adanya kebijakan rujukan berjenjang dimana dalam rujukan pasien harus melalui tipe rumah sakit D. Kebetulan RSUD Muhammadiyah Delanggu termasuk ke dalam tipe rumah sakit D. Beliau mengatakan bahwa peraturan dulu pasien yang menggunakan askes kelas 1 bisa langsung ke rumah sakit tipe B ataupun ke tipe A. Namun untuk saat ini harus melalui rumah sakit tipe D terlebih dahulu. Hal inilah yang menjadi lonjakan pasien yang luar biasa. Sebelumnya RSUD Muhammadiyah hanya menerima 6000 pasien setiap bulan nya. Namun akibat peraturan berjenjang ini dalam satu bulan rumah sakit ini dapat menerima pasien sebanyak 9000-10.000.

Selain diakibatkan membludaknya antrian dan terjadilah komplain dari pasien maupun pengunjung, hal lain yang menyebabkan timbulnya komplain ialah karena peraturan yang disampaikan BPJS sering terlambat masuk ke rumah sakit ini.

“Kemudian masalah peraturan memang sosialisasi yang kemudian menjadi gap itu efeknya berimbas ke rumah sakit tetapi itu sebenarnya peraturan dari BPJS, maka kita memotivasi karyawan dihumas terutama dan di frontliner itu untuk ada perubahan aturan itu kita sosialisasikan disini karena kalau mengandalkan sosialisasi dari BPJS sangat terbatas sekali mas, peraturannya berubah-ubah kadang sampai ke kita sudah lewat gitu ya misalkan peraturan terbaru itu tentang kenaikan kelas itu berlaku per-tanggal 17 padahal kita baru menerima itu beberapa hari yang lalu.” (wawancara kabid humas dan pemasaran bapak Buya Al-Ghazali 15 Januari 2019).

Menurut beliau keluhan yang terjadi juga bukan semata-mata karena kesalahan dari pihak rumah sakit. adanya permasalahan sosialisasi yang menjadi gap yang kemudian efeknya dirasakan oleh pihak rumah sakit melainkan juga peraturan dari BPJS sendiri. Adanya sosialisasi dari BPJS juga sangat terbatas serta peraturan yang berubah-ubah. Beliau menyebutkan seperti peraturan terbaru tentang kenaikan kelas berlaku per-tanggal 17 dan rumah sakit baru menerima perubahan peraturan beberapa hari yang lalu. Oleh karena penanganan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit menyelesaikan keluhan diatas ialah sebagai berikut:

- 1) Dalam menangani keluhan seperti antrian BPJS yang membludak karena adanya pergantian rujukan berjenjang. Yang dilakukan oleh pihak humas ialah mempercepat antrian loket bagian pendaftaran dengan menambah loket-loket dan juga menambah karyawan frontliner di rumah sakit.
- 2) Keluhan mengenai peraturan BPJS yang berubah-ubah membuat pasien kebingungan. Yang dilakukan oleh humas rumah sakit ialah

memotivasi karyawan di humas yang terutama dan bagian frontliner dengan melakukan sosialisasi di rumah sakit dan daerah sekitar rumah sakit. karena ketika mengandalkan sosialisai dari BPJS sangat terbatas.

Terkait dengan penanganan keluhan yang terjadi di rumah sakit ini peran humas ialah sebagai orang yang menangani dan menyampaikan keluhan ke bidang-bidang terkait. Setiap keluhan yang diterima diselesaikan melalui humas dan dihubungkan ke pihak terkait. Mulai dari keluhan fasilitas maupun pelayanan semua unit terkait dirumah sakit melaporkan ke humas. Setelah laporan sudah diterima humas keluhan-keluhan tadi diselesaikan dengan unit-unit yang berhubungan.

Sebagai contoh keluhan yang terjadi di rawat inap pasien mengeluhkan keterlambatan visite dokter ke ruangan. Apabila keluhan yang diterima belum dapat diselesaikan dengan unit rawat inap maka bagian unit rawat inap melapor ke bagian humas perihal keluhan tersebut.

“Iya, humas juga turut andil dalam kasus seperti ehm semisal ada pasien ngomel gitu kan. Kok dokternya nggak dateng-dateng, gimana sih mbak. Posisi nya perawat sudah ada disitu ya jelas mendengarkan pasti juga meminta maaf ya intinya berkomunikasi dengan pasien yang komplain kan disitu mas. Nah kalau kejadian seperti ini kalau ehm tidak bisa selesai pasien masih kesel kan nggeh ibaratnya, unit rawat inap lapor ke kita. Kita jelaskan ke pasien bahwasannya maaf kita memang kekurangan dokter atau dokter sedang mengurus pasien yang emergency. Atau juga kita minta tolong perawat yang senior lah yang bertugas untuk menangani pasien terlebih dahulu nggeh.” (wawancara kabid humas dan pemasaran bapak Buya Al-Ghazali 15 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kabid humas dan pemasaran RSU PKU Muhammadiyah Delanggu, beliau mengatakan bahwa iya terkait dengan keluhan seperti yang dijelaskan oleh bapak Buya, adanya keluhan mengenai visite dokter ke ruangan-ruangan memang sering terjadi. Ini disebabkan

karena adanya kekurangan tenaga dokter yang ada. Tidak mudah dalam mencari tenaga tambahan dokter. Solusinya adalah humas ikut turut andil menjelaskan ke pasien, setelah itu humas berkoordinasi dengan bagian unit rawat inap dan meminta tolong perawat senior yang ada agar memeriksa pasien langsung. Selain itu juga humas menjelaskan ke pasien alasan mengapa jam visite nya terlambat.

b. Penanganan keluhan non medis

Hampir sama dengan humas rumah sakit, kepala bidang pelayanan medis rumah sakit memiliki tugas dan tanggung jawab yang sama dalam menangani keluhan. perbedaannya terletak dari kasus apa yang diterima.

“nah nanti ke pasien nya pihak kita yang menjelaskan. Kalau kaitannya dengan pelayanan kita akan komunikasikan dengan pelayanan medis kemudian kita akan sampaikan ini. Terkait dengan semua unit yang dirumah sakit yang lewat itu yang bagian yang menangani kitacuma penyelesaian nya memang lewat unit terkait jadi ada selain klarifikasi ada telaah juga.” (wawancara Kabid Humas Dan Pemasaran Bpk Buya Al-Ghazali 15 Januari 2019)

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara mengenai keluhan atau komplain yang terjadi dipelayanan medis, tetap pada dasarnya disampaikan ke humas terlebih dahulu. Setelah pihak humas telah menerima laporan komplain yang di bagian pelayanan medis dan kemudian nanti disampaikan ke pihak pelayanan medis yang menanganai komplain dan menyelesaikan lebih lanjut kedepannya. Setiap komplain yang masuk juga ada klarifikasi dan juga pengecekan kebenaran apakah komplain itu benar terjadi atau adanya kesalahpahaman antara pihak rumah sakit dengan pasien dan pengunjung.

“bentuk keluhan mengenai pelayanan medis sering masuk ke rumah sakit itu yang pertama ehmm ketepatan jam praktek nggeh, mungkin

yang tertulis misalnya jam 4 tapi dokter datang nya jam 5. Kemudian ehmm jam rawuhnya juga, otomatis kalau visitnya lambat jam ke ruangan juga terlambat kemudian ehmm masalah lagi yang sering terjadi komunikasi nggeh. Komunikasi dokter yang memang ada pasien yang menganggap dokter itu kurang ramah ya.”(wawancara Kabid Pelayanan Medis Bu Dokter Dewi 15 Januari 2019)

Ibu Dokter dewi selaku kepala bidang pelayanan medis juga menyampaikan keluhan-keluhan apa saja yang memang biasanya terjadi di pelayanan medis sendiri. Dari hasil wawancara dengan bu dokter dewi beliau mengatakan kurangnya ketepatan jam praktek dokter. Sering terjadi ketelatan dokter datang ke rumah sakit terlambat. Karena inilah timbulnya komplain dari pasien maupun pengunjung yang sudah menunggu. Dan juga keterlambatan yang memakan waktu bukan hanya setengah jam melainkan bisa sampai satu jam. Misal di jadwal tertuliskan praktek dokter dimulai dari jam 16.00 WIB. Tetapi yang terjadi setiba disana dokter baru datang pada pukul 17.00 WIB

Karena mundurnya waktu praktek ini juga berimbas dengan jam rawuh ke ruangan yang otomatis visit ke ruangan-ruangan juga ikut keteteran dan terlambat. Selain itu permasalahan juga yang sering atau biasa adanya komplain mengenai anggapan pasien ke dokter bahwa dokter sikap nya kurang ramah ke pasien, sehingga mungkin pasien merasa kurang nyaman dan komplain ke pelayanan medis. Apabila ada keluhan yang seperti ini yang masih dikategorikan masih bisa diselesaikan dengan menjalin komunikasi ke dokter dan nantinya disampaikan permohonan maaf ke pasien. Dengan kata lain komplain yang masih dikategorikan dalam komplain kelas ringan. Selain komplain yang masih dapat diselesaikan juga ada komplain mengenai hal-hal yang terkait keselamatan pasien. Jika ada komplain yang menyangkut mengenai permasalahan sedang ke berat solusi dari ini harus diadakannya pertemuan dengan komite medik dan direktur rumah sakit.

“dari pelayanan medis nanti mempelajari keluhan tersebut dan kita melihat data-data dari rekam medis nya juga nggeh, setelah kita lihat kita pelajari terus dari pelayanan medis mengkonsultasikan ke pak direktur, ini ada kasus seperti ini setelah itu pak direktur memberikan solusi. Kemudian disposisi dari pak direktur dirapatkan dengan komite medik untuk dilakukan audit medik ya kita mengadakan rapat pertemuan audit medis”

Hasil dari wawancara dengan kabid pelayanan medis menyebutkan bahwa. Memang prosedur solusi mengenai keluhan yang sedang menuju berat bisa memakan waktu yang lama, karena adanya tahapan yang harus dilakukan satu demi satu. Pihak pelayanan medis melakukan evaluasi kasus yang diterima dengan pertanyaan mengapa keluhan bisa terjadi. Setelah itu menentukan prosedur yang harus dilakukan. Seperti apa bentuk dan macam-macam kasus yang diterima dan apakah kasus itu bisa diselesaikan secara langsung atau belum. Yang memakan waktu cukup membuat lama dari audit medis, karena pihak dari audit medis inilah yang mengeluarkan jawaban cara penanganannya harus seperti apa, dapat di katakan ini semacam langkah-langkah yan diambil pihak rumah sakit.

Setelah melalui rentetan yang cukup panjang tadi, kemudian hal yang dilakukan selanjutnya ialah mengkomunikasikan dan sampaikan ke pihak yang memberi komplain namun tapi dengan menggunakan dan memilih bahasa-bahasa yang sudah diperhalus dan mungkin dengan bahasa-bahasa medis. Jadi langkah-langkahnya yang dilakukan oleh pihak pelayanan medis apabila menemui komplain yang masuk ke kategorisasi berat. Dari keluhan dikelompokkan lalu jika ada keluhan yang berunsur medis dimasukkan oleh pelayanan medis dan dipelajari dengan didukung dari data-data rekam medis yang kemudian bertemu dan di konsultasikan dengan direktur rumah sakit untuk melakukan tindakan selanjutnya kemudian menindaklanjuti dan melakukan sesuai saran dari bapak direktur rumah sakit.

Selain terkait komplain di ranah medis, yang masih menyangkut keluhan yang datang dari pelayanan medis sendiri pernah mengalami komplain karena kekurangan kamar. Pasien memiliki hak kamar kelas II tetapi ketika pasien keluar dari igd dan akan menuju kamar itu ternyata penuh. Tetapi cara penanganan untuk kasus ini masih bisa di tangani, kepala bidang pelayanan medis bu dewi mengatakan jika memang kamar kelas II poenuh maka dari rumah sakit memberi kebijakan untuk memasukkan pasien ke kamar kelas 1 sementara sampai menunggu kamar kelas II kosong.

“solusinya demi menghindari nantinya kalau tidak di segera dipindahkan kan kasian pasien nggeh, kita tetapkan di kelas I terlebih dahulu sampai menunggu ada kelas II yang kosong. Kadang alhamdulillah kalau pasien sudah tidak usah menunggu ruang kelas II yang kosong sudah sembuh ya lalu di kelas I malah sampe pulang mas.” (wawancara Kabid Pelayanan Medis Bu Dokter Dewi 15 Januari 2019)

Pernyataan dengan bu dokter dewi selaku kabid pelayanan medis untuk solusi seperti itu memang harus dilakukan karenanya menyangkut keselamatan dan kenyamanan pasien. Selagi masa ada ruang yang bisa digunakan kita akan gunakan sebagai transit hingga pasien mendapatkan hak ruangan yng sebenarnya. Terkait penyelesaian keluhan, mempunyai kurun waktu yang berbeda-beda dalam menyelesaikan keluhan yang masuk. Proses penanganan keluhan dari yang ringan hingga yang berat. Jangka waktu berapa lama keluhan di feedback itu juga tergantung jika keluhan ringan berapa lama, sedang memakan waktu berapa lama, dan berat berapa lama nah ini terkait waktunya yaa itu tadi, kalau mungkin dari pelayanan medis sudah dirasa cukup dan dapat melakukan tugasnya menangani itu dari pelayanan medis mempelajari saran dan masukan dari komando direktur rumah sakit dan komplain diselesaikan saat itu juga. Jangka waktu yang dibutuhkan kurang dari satu minggu selesai. Tapi apabila harus melalui rapat-rapat bersama komite medik dan perangkat rumah sakit, secara mekanis memakan waktu

cukup lebih lama. Karena pihak rumah sakit juga perlu berdiskusi dan mengumpulkan dokter-dokter yang mengerti dan terkait dengan akar permasalahan. Kendala yang dihadapi pihak rumah sakit dalam masalah waktu, karena sulit mengatur pertemuan dengan dokter-dokter tersebut, hal itu dikarenakan para dokter yang bertugas disini juga tidak semuanya dokter tetap. Jadi para dokter mungkin memiliki jadwal dan praktek lain diluar sana. Sebagai orang yang bertanggung jawab penuh dalam menyelesaikan komplain di bidang medis, kabid pelayanan medis dibantu oleh kepala ruang rawat inap dan rawat jalan. Dibawah ini penyelesaian keluhan yang terjadi di unit rawat inap dan rawat jalan

Dalam hierarki rumah sakit umum pku muhammadiyah delanggu, dalam melaksanakan tugas yang diberikan rumah sakit, unit rawat inap dikomandoi oleh kepala bidang pelayanan medis. Terkait penyelesaian komplain juga melalui kabid pelayanan medis.

Kategori pasien yang emergency apabila penanganannya harus memiliki observasi yang ketat dan dalam kondisi tidak stabil, sedangkan untuk pasien yang stabil dan tidak emergency tetap dilakukan pelayanan yang sama tetapi menyelesaikan pasien yang emergency terlebih dahulu. Sedangkan solusi dari penanganan kasus yang seperti ini memang biasanya dikomunikasikan terlebih dahulu. Apabila pihak dari rawat inap sendiri bisa menyelesaikan dan pasien merasa cukup, masalah diselesaikan saat itu juga. Namun jikalau memang belum terselesaikan ataupun ada masalah yang sulit istilahnya untuk diselesaikan, nanti pihak dari rawat inap akan melapor ke bagian humas. Dalam hasil wawancara dengan kepala ruang rawat inap juga mengatakan hal mengenai penanganan masalah

“tapi kalau memang pada saat itu bisa kita terima bisa kita jelaskan saat itu juga, yo kita jelaskan tapi kalau memang seandainya hmm klien atau pasien tidak merasa puas mungkin

nanti kita ehmmm apa ehmmm hubungkan atau kita koordinasikan dengan unit yang terkait dibalik keluhan itu.”
(wawancara Kepala Ruang Rawat Inap mbak Linda 15 Januari 2019)

Hal yang dilakukan kepala ruang dengan mengkoordinasikan unit terkait ialah apabila ada keluhan mengenai fasilitas di rawat inap di koordinasikan dan diberitahukan ke bagian IPRS. Sedangkan untuk masalah konsumsi makanan pernah ada komplain juga nantinya itu akan di koordinasikan ke bagian gizi untuk di ganti dan ditanyakan ke pasien ingin menu apa yang menambah selera makan pasien.

Selain keluhan yang menyangkut fasilitas ruangan dan makanan rawat inap. Dalam menangani keluhan kepala ruang unit rawat inap juga selalu berkoordinasi dengan unit pelayanan medis. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala ruang rawat inap menjelaskan bahwa:

iya itu seperti tadi, tetap kita komunikasikan dulu dengan keluarga pasien yang komplain. Jadi seandainya kita bisa handle atau bisa kita menjelaskan dan pasien juga paham itu kita handle sendiri. Tapi kalau memang pasien atau klien merasa belum puas, kita koordinasikan dengan customer service yang mana itu nanti akan ditindak lanjuti oleh cs tersebut, bisa juga humas. Seperti itu. Jadi kita sebagai fasilitator.” (kepala ruang rawat inap mbak Linda 15 Januari 2019)

Beliau mengatakan bahwa ketika ada keluhan mengenai hal medis yang pertama dilakukan adalah menerima keluhan yang di sampaikan oleh pasien. hal ini adalah sebagai prosedur yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit. apabila keluhan masih bisa di tangani oleh unit rawat inap, maka keluhan yang disampaikan oleh pasien tadi ditangani cukup sampai unit rawat inap saja. Tetapi apabila pasien merasa belum merasa tuntutan nya belum terpenuhi, sebagai prosedur yang berlaku unit rawat inap akan membawa keluhan di customer service dan humas. Peran kepala ruang dan seluruh staff di unit rawat

inap ialah sembari menerima komplain yang masuk juga fasilitator apabila keluhan yang diterima tidak atau belum dapat terselesaikan. Permasalahan yang kerap terjadi di ranah pelayanan kesehatan tidak hanya menyangkut administrasi dan antrian. Dalam kasus BPJS misalnya, banyaknya keluhan mengenai BPJS di rumah sakit di Indonesia belum banyak menemui solusi yang baik. Tak terkecuali dengan rumah sakit umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten. Permasalahan BPJS di rumah sakit ini khususnya juga dirasakan oleh unit rawat inap. Komplain mengenai BPJS hampir setiap hari terjadi. Keluhan yang diterima berupa lamanya antrian, keluhan mengenai pelayanan pasien BPJS dan banyak lagi. Upaya dalam meminimalisir dan menangani kasus ini rumah sakit umum PKU Muhammadiyah telah melakukan prosedur penanganan yang dilakukan, misalnya seperti:

“hmm jadi kalau mengenai keluhan tentang BPJS kita hanya ehmmm kita otomatis di depan sudah di selesaikan bagian administrasi yaitu BPJS nya. Tapi yo kalo memang masih ada keluhan ya kita coba memberikan informasi seperti sepengetahuan kita. Cuman kan kadang kalau ada perubahan apa yang informasi yang kita tidak tau, yaa kita kembalikan ke ini apa hmm unit yang terkait. Seperti BPJS centre atau bagian pendaftaran, jadi nanti kita tetap berusaha menjelaskan jika klien atau pasien itu tidak puas kita anjurkan untuk ke BPJS centre. Jadi nanti ada yang menjelaskan lebih gampang lagi. Seperti itu.” (wawancara kepala ruang unit rawat inap mbak Linda 15 Januari 2019)

Dalam hasil wawancara dengan kepala ruang rawat inap RSUD PKU Muhammadiyah Kaltén beliau menjabarkan bahwa ketika pihak unit rawat inap mendapati keluhan terkait BPJS, upaya dalam menangani keluhan tersebut ialah dengan menjelaskan ke pihak pasien berdasarkan pengetahuan mereka sendiri. Menurut penuturan beliau, adanya perubahan mengenai aturan BPJS juga menjadi kendala dalam memberikan informasi terkait keluhan ke pasien. Solusi dari permasalahan yang terjadi ini adalah unit rawat inap meminta

pasien untuk menanyakan ke bagian BPJS centre untuk penjelasan lebih jelasnya lagi. Prosedur yang dilakukan unit rawat inap sekali lagi memang dapat menerima komplain tetapi apabila keluhan yang diterima mereka belum dapat diselesaikan, pihak humas rumah sakit yang akan mengambil alih tugas tersebut.

Sebagai tindak lanjut dalam menangani pasien setelah melalui perawatan, mengelola dan mengatur proses pelayanan di rawat jalan bukan tidak adanya keluhan di unit rawat jalan yang diterima. Unit rawat jalan sendiri dalam instansi menjadi salah satu sasaran keluhan bagi pengunjung dan pasien. mengapa demikian, banyaknya kasus seperti lama dalam administrasi hingga tidak tepat waktu jadwal dokter menjadi salah satu keluhan datang. Keterlamabatan waktu dalam praktek dokter kerap menjadi perhatian dari pasien. Para pasien yang sudah datang sesuai waktu yang ditentukan kecewa dengan keterlambatan praktek. Pihak rumah sakit sendiri beralih bahwasannya dokter yang bertugas juga memiliki jadwal dirumah sakit lain, mengingat bahwa dokter dirumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu sebagian besar adalah dokter tamu.

Dalam menangani keluhan mengenai keterlambatan dokter, pihak rumah sakit PKU Delanggu khususnya unit rawat jalan dapat menerima keluhan tersebut. Keluhan yang diterima dapat melalui staff yang berada di ruangan rawat jalan ataupun melalui customer service di bagian depan rumah sakit. selain permasalahan keluhan mengenai dokter, tak luput juga keluhan terkait perawat dan staff pelayanan rumah sakit. anggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para perawat yang ketus dan kurang sopan menjadi penyebab keluhan dari para pasien dan pengunjung. Namun sebagai kepala ruang rawat jalan rumah sakit Mbak Hariyanti juga menjelaskan bahwa

“Karena kan dari awal tugas kita sebagai kepala ruang setiap ada morning meeting di ruangan kita sampaikan

kepada teman-teman semua untuk saling meningkatkan pelayanan seperti itu. Karena memang sekarang banyak sekali komplain-komplain terkait dengan pelayanan karena pasien itu kan sekarang sudah pinter-pinter ya. Komplain itu bukan hanya lewat lisan tapi lewat media bisa ataupun langsung dengan orang yang punya posisi penting disini seperti itu.” (wawancara kepala ruang rawat jalan mbak Hariyanti 15 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala ruang rawat jalan PKU Delanggu, mbak Hariyanti menyebutkan bahwa sebagai bentuk antisipasi keluhan dalam menerima pasien, beliau selaku kepala ruang setiap diadakannya morning meeting sebelum jam kerja dimulai, mengingatkan kepada seluruh staff agar meningkatkan pelayanan yang ada. Beliau mengatakan bahwasannya sering terjadi komplain khususnya di pelayanan rawat jalan beberapa hari terakhir. Selain komplain yang ditujukan secara langsung para pasien juga membuat keluhan melalui media yang disediakan oleh pihak rumah sakit, ini sebabnya peningkatan pelayanan selalu menjadi alert bagi para staff khususnya di rawat jalan. Selain keluhan mengenai perawat yang kurang ramah dan ketus keluhan yang sering terjadi di unit rawat jalan ialah bukti rekam medis status pasien yang mengalami keterlambatan dari bagian pendaftaran ke bagian poli rawat jalan. Akibat dari keterlambatan ini ialah dokter yang bertugas enggan memeriksa dikarenakan belum ada rekam medik dari pasien yang harus diperiksa. Ketika menghadapi permasalahan seperti ini solusi dan penanganan yang dilakukan ialah dengan secepat mungkin. Karena menurut kepala ruang rawat jalan keluhan seperti ini memang bisa langsung diselesaikan.

“Untuk menangani seperti itu kita komunikasi sama pasien intinya kan memang semuanya itu prosedur nya lah dari sini. Cuman kalau itu terlalu lama kita tetap konfirmasi kebagian pendaftaran untuk masalah itu kok lama nya kenapa seperti itu. Yang penting kita pinter-

pinter komunikasi dengan pasien.” (wawancara mbak Hriyanti Kepala Ruang rawat jalan 15 januari 2019).

Menurut hasil wawancara bersama kepala ruang rawat jalan mbak hariyanti menjelaskan bahwa ketika menangani keluhan keterlambatan berkas medik yang dilakukan pertama kali ialah komunikasi dengan pasien. komunikasi yang dilakukan karena sesuai prosedur yang diterapkan oleh rumah sakit. apabila jangka waktu berkas medik ke poli rawat jalan belum ada dengan jangka waktu yang lama, unit rawat jalan menghubungi bagian pendaftaran untuk meminta konfirmasi berkas yang terlambat apakah sudah di kirim ke poli rawat jalan. Menjalin komunikasi yang baik dengan pasien dalam keadaan pasien sedang menyampaikan keluhannya. T tutur mbak hariyanti.

Tak terkecuali dalam permasalahan mengenai BPJS. Keluhan mengenai BPJS juga sering diterima dibagian unit rawat jalan. Kemunculan berita mengenai maraknya keluhan mengenai BPJS juga dirasakan oleh Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu. Pasalnya tidak hanya terjadi di unit umum maupun unit lain yang berada di rumah sakit ini. Unit rawat jalan juga banyak menerima terkait permasalahan BPJS sendiri. Keluhan yang diterima di bagian unit rawat jalan sendiri berbagai macam. Sering terjadi perubahan dalam peraturan BPJS menjadi salah satu timbulnya keluhan di unit rawat jalan. Keluhan yang diterima oleh pihak unit rawat jalan lebih sering di masalah kontrol pasien. peraturan yang ditetapkan dari poli untuk pemeriksaan pasien diberi waktu dengan waktu paling cepat satu minggu. namun pada prakteknya ada pasien yang tidak bisa kontrol sesuai jadwal yang ditentukan dan kemudian meminta melebihikan obat. Tetapi, pihak rumah sakit tidak bisa melebihikan obat jika bukan pasien prolans. karena begitu pasien mengeluh ke pihak rumah sakit.

“Iya memang biasanya kalau terjadi keluhan seperti itu kita ehm apa namanya ya kita tetap komunikasi ke pasiennya. Prosedurnya kita akan menanyakan ke pasien dulu apakah masuk ke golongan prolans atau tidak. Jika tidak kita mengundur jadwal kontrolnya. Kan tidak bisa maju kecuali emergency. Gitu nggeh.”
(wawancara mbak Hariyanti kepala ruang rawat jalan).

Berdasarkan hasil wawancara dengan mbak Hriyanti selaku kepala ruang unit rawat jalan mengatakan ketika keluhan terjadi tetap hal pertama ialah komunikasi dengan pasien secara baik. Setelah itu langkah selanjutnya ialah menanyakan ke pasien apakah termasuk kedalam pasien golongan prolans atau tidak. Pasien prolans adalah pasien dengan diagnosa seperti penyakit jantung, gula, saraf, dan stroke. Pengobatan prolans juga dilakukan selama sebulan. Jika tidak termasuk ke dalam golongan prolans maka hal yang dilakukan ialah menjadwalkan ulang jadwal kontrol yang berarti jadwal kontrol mundur. Namun tetap bisa untuk kontrol jika dalam keadaan emergency.