

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Strategi Penanganan Keluhan**

##### **1. Pendekatan Menyeluruh**

Dalam menangani suatu keluhan harus melakukan pendekatan menyeluruh. Keluhan para pasien dan pelanggan terhadap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah merupakan suatu bentuk penerapan pengawasan terhadap pelayanan yang disuguhkan. Timbulnya keluhan akibat dari ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Penyampaian keluhan yang disampaikan oleh konsumen mau secara tertulis atau melalui media yang disediakan. Dalam prosedur penanganan keluhan di rumah sakit PKU Delanggu, keluhan dilaporkan dapat melalui semua bidang yang ada di rumah sakit. keluhan dapat diterima di customer service, unit rawat inap, unit rawat jalan maupun unit terkait lainnya. Selain menyampaikan secara langsung para pengunjung maupun pasien dapat mengakses media sosial berupa facebook dan whatsapp untuk memberikan keluhannya. ada 4 pandangan dalam strategi pendekatan yang dilakukan, antara lain Keterlibatan karyawan, kepuasan pelanggan, pemeriksaan yang berkelanjutan, dan membangun relasi.

##### **a. Keterlibatan karyawan**

Keluhan yang terjadi di unit rawat inap sendiri terjadi bukan tanpa sebab. Adanya faktor-faktor yang menyebabkan keluhan terjadi ditimbulkan dari keluhan bentuk medis hingga keluhan non medis. Tentu para pasien dan pengunjung ingin mendapatkan pelayanan dan informasi yang relevan dan tidak memakan waktu yang cukup lama. Dalam kasus seperti ini dibutuhkan keterlibatan karyawan untuk menangani komplain, mengapa demikian, karena tidak mungkin jika

dalam menangani suatu masalah tanpa adanya keterlibatan karyawan dari rumah sakit. Pihak rumah sakit sendiri melibatkan karyawan dalam menghadapi masalah ini. Antara lain kepala ruang rawat jalan, kepala ruang rawat inap, customer service, humas dan kepala bidang pelayanan medis. Masing-masing bidang sudah dibekali prosedur dan mekanisme dalam menangani keluhan yang masuk.

Contoh keterlibatan karyawan dalam penanganan keluhan ialah apabila ada keluhan mengenai fasilitas dari rumah sakit unit yang bertanggung jawab tidak hanya dari humas saja. Melainkan bagian humas nantinya berkoordinasi dengan bagian rumah tangga untuk menyelesaikan keluhan. Keluhan yang diterima langsung di follow up oleh pihak humas setelah mendapatkan laporan dari bagian rawat inap bahwa ada kerusakan fasilitas kamar. Nantinya tugas dari unit rumah tangga ialah memperbaiki fasilitas yang mengalami kerusakan. Setelah selesai membenahi barulah peran humas menghubungi pasien ataupun pengunjung yang komplain bahwa keluhan yang telah disampaikan sudah ditangani oleh pihak rumah sakit.

b. Kepuasan pelanggan

Sebagai instansi kesehatan rumah sakit mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan terbaiknya terhadap pelanggan. Benar saja rumah sakit umum pku muhammadiyah sendiri memang di beberapa kasus sudah menunjukkan pelayanan yang memuaskan. Namun di kebanyakan kasus, masih banyak para konsumen yang mengeluhkan tentang kinerja yang belum maksimal dari pihak rumah sakit. Tingkat kepuasan pelanggan masih jauh dari kata baik mengacu pada data yang ditemukan di lapangan. Buruknya pelayanan yang didapat hingga kurang

responsif dalam menangani keluhan membuat para pelanggan kecewa dengan rumah sakit tersebut.

Dari hasil survey kepuasan konsumen yang dibuat oleh pihak rumah sakit umum pku muhammadiyah delanggu menunjukkan bahwa hasil survey selama bulan januari 2019 menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit memuaskan.

c. Pemeriksaan yang berkelanjutan

Ketika sebuah keluhan diterima oleh pihak rumah sakit, entah itu melalui humas maupun customer service sebagai penyedia layanan tentu harus mengkroscek apakah data yang ada sesuai atau tidak. Dalam beberapa kasus yang pernah terjadi di rumah sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah ada beberapa keluhan yang sudah ditindak lanjuti. Keluhan berupa kerusakan yang pernah terjadi di kamar rawat inap telah di follow up oleh pihak rumah sakit. namun memang beberapa keluhan yang masih belum tersentuh oleh pihak rumah sakit untuk diselesaikan. Banyaknya keluhan yang diterima tidak semua bisa diselesaikan dan mendapat kejelasan.

Keluhan yang membutuhkan pemeriksaan yang berkelanjutan ialah seperti keluhan makanan di unit rawat inap. Keluhan berupa pasien menganggap makanan yang disajikan kurang membuat pasien selera untuk mengkonsumsinya. Adanya keluhan itu langsung disampaikan dari unit rawat inap berkordinasi dengan bagioan gizi. Hal ini diperlukan untuk mengganti menu yang disajikan sesuai keinginan pemberi keluhan.

d. Membangun relasi

Rumah sakit umum pku muhammadiyah delanggu juga selama ini sudah membangun reklasi dalam bidang kesehatan. Terbukti dengan adanya layanan asuransi jasa rahrarja yang bekerja sama dengan rumah sakit, para pasien atau pengunjung yang telah memiliki jaminan tersebut bisa memeriksakan keadaannya melalui asuransi jasa rahrarja. Selain itu juga jaminan kesehatan BPJS, melalui radio delanggu dan melalui tv daklam mengedepankan informasi mengenai kesehatan.

2. Penggunaan teknologi yang lebih baik dan memumpuni

Era globalisasi dan perkembangan digital juga turut dirasakan oleh instansi kesehatan rumah sakit. terbukti dengan pemakaian media sosial kedalam perbaikan pelayanan dalam menyediakan layanan jasa telah merambah di rumah sakit umum PKU Muhammadiyah Delanggu. Penggunaan teknologi modern seperti facebook, WA, Instagram, dan media sosial yang lain sudah dilakukan oleh pihak rumah sakit. namun media yang aktif digunakan oleh Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu lebih ke arah Facebook dengan alamat Facebook PKU Delanggu dan juga melalui nomor WhatsApp (WA) 0813-2890-1051. Kedua media ini digunakan dalam memberikan informasi maupun menerima layanan keluhan dan pengaduan.

Ketika menangani dan menerima komplain PKU Delanggu penggunaan media sosial yang dimiliki sebagai wadah penerima dan penanganan keluhan dalam praktek penanganan keluhan melalui media sosial facebook PKU Delanggu banyak dari keluhan masyarakat yang tidak di respon. Padahal jika ada pertanyaan mengenai hal diluar keluhan admin ataupun staff rumah sakit memberikan balasan. Tetapi keluhan-keluhan yang tidak direspon kebanyakan keluhan mengenai hal-hal yang seperti pelayanan fasilitas rumah sakit. Seperti kurang responsif nya tanggapan dari pihak rumah sakit membalas keluhan-keluhan yang terdapat di

halaman facebook rumah sakit. adanya keluhan mengenai jadwal rumah sakit tidak mendapat respon apa-apa dari pihak admin facebook rumah sakit. sehingga keluhan hanya menjadi penghias dinding facebook rumah sakit. selain itu juga adanya komentar yang menyebutkan bahwa ketika pelanggan menanyakan melalui WA, respon yang diberikan belum ada jawaban sama sekali. Padahal penggunaan media sosial dalam menangani keluhan

3. Mendapatkan proses yang benar

Setiap instansi khususnya di bidang penyedia layanan jasa maupun barang untuk meningkatkan mutu maupun kinerja perlu mengedepankan pelayanan yang baik dan maksimal. Untuk mewujudkan itu semua dilihat dari input maupun output dalam menjalankan proses yang dilakukan. Hasilnya ialah pada pelayanan yangh diberikan kepada pelanggan. Input dan output dalam instansi kesehatan khususnya rumah sakit ialah bagaimana keluhan diselesaikan sesuai dengan sop yang berlaku. Sebuah instansi kesehatan khususnya rumah sakit berfokus bagaimana mereka mencipatakadan dapat menyampaikan nilai-nilai kepada pelanggan. Ketika sebuah instansi kesehatan dapat memberikan sebuah hasil yang maksimal tentu dapat membantu untuk mengidentifikasi hal-hal yang menjadi penghambat adanya rangkap pekerjaan, tugas yang tida perlu, adanya penundaan dan sebagainya.

Hasil akhir yang didapat ialah penghematan biaya dan juga peningkatan produktivitas bersamaan dengan mutu yang lebih baik dan penanganan yang semakin cepat.

Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu misalnya, dalam menerima dan menangani proses penanganan keluhan yang didapat, berdasarkan standar operation project yang dimiliki oleh rumah sakit itu sendiri. Dalam menangani suatu keluhan, semua unit kerja diperkenankan dan diperbolehkan untuk menerima keluhan apabila da pelanggan ataupun pasien yangn menyampaikan keluhan secara langsung maupun tidak langsung. Keluhan secara

langsung misalnya melalui lisan. Hal ini dilakukan untuk menjaga hati pasien agar tidak menambah emosi pasien semakin tidak terkontrol. Walaupun semua unit yang ada di rumah sakit diperkenankan untuk menerima keluhan,

Setiap pelanggan dan konsumen tentu ingin mendapatkan kejelasan dan pelayanan yang nyaman. Sehingga para konsumen yang merasakan hasil dari pelayanan yang nyaman dan memuaskan. dalam suatu instansi kesehatan khususnya rumah sakit perlu memberikan tindak lanjut bagi setiap keluhan yang diterima. Mengapa menindak lanjuti suatu keluhan sangat diperlukan karena ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen, secara mekanis para konsumen akan melakukan komplain. Disisi lain peran pengikut juga harus dapat melayani pemberi komplain dengan baik dan bijak. Yang dimaksud dengan pengikut dalam suatu instansi ialah orang-orang yang berperan dalam mengemban tugas yang diberikan oleh direktur rumah sakit. di RSUD Muhammadiyah Delanggu pengikut terdiri dari humas, kabid pelayanan medis, kepala ruang rawat inap, kepala ruang rawat jalan, dan customer service. Dalam suatu instansi kesehatan bisa di bilang pengikut ini sebagai Strategic Implementator, Source Information, dan Feedback Provider untuk melakukan proses yang benar.

Fungsi dari Strategic Implementator adalah sebagai orang yang mewujudkan serta mengimplementasikan hal-hal operasional dalam sebuah organisasi atau instansi. Strategic Implementator sendiri adalah orang yang memiliki tugas dibawah seorang pemimpin. Di RSUD Muhammadiyah Delanggu pemimpin rumah sakit ialah direktur utama. Sosok strategic Implementator disini ialah bagian kabid humas dan pemasaran. Dalam pekerjaannya humas dan pemasarn membuat prosedur penanganan keluhan agar mendukung pelayanan yang baik. Kabid humas dan pemasaran memiliki beberapa peran dan strategi dalam menjalankan prosedur penanganan keluhan. peran pengikut yang pertama ialah strategic implementator terlihat dari cara penyampaian penanganan keluhan dengan menirukan gaya

pemimpin dalam menjawab dan menangani keluhan. hal ini dilakukan agar para pemberi keluhan merasa puas dengan tanggapan yang diberikan langsung oleh kepala humas dan pemasaran.

Sebaliknya jika saja keluhan yang disampaikan tidak ditangani dengan cara seperti ini tidak mendapatkan tindak lanjut dan proses yang jelas, besar kemungkinan para konsumen meninggalkan instansi penyedia layanan jasa tersebut. Sebagai pelaku pelayanan diartikan orang yang mengikuti arahan dari pemimpin, bilamana arahan yang diberikan oleh pemimpin tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. pada prakteknya setiap keluhan yang terjadi di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klatem, Jawa Tengah belum sepenuhnya melakukan proses penanganan keluhan dengan baik dan benar. keluhan yang disampaikan oleh penerima pelayanan kadang hanya diselesaikan secara komunikasi dengan pihak penerima keluhan. sebagai contoh keluhan mengenai jadwal keterlambatan dokter yang mengakibatkan para pasien harus menunggu lebih dari toleransi waktu yang diberikan. Pada saat pasien melakukan komplain respon dari pihak rumah sakit tidak memberikan proses penanganan hingga terselesaikan yang membuat pasien kecewa dengan yang diterimanya. Disisi lain pihak rumah sakit juga sudah melakukan proses penanganan dengan benar di keluhan mengenai fasilitas. Ketika adanya fasilitas yang rusak pihak rumah sakit melalui bagian IPRS langsung merespon dengan memperbaiki fasilitas yang rusak. Apabila fasilitas yang rusak tadi sudah benar, pihak humas menindak lanjuti dengan menghubungi nomor konsumen yang membuat keluhan dengan menjelaskan bahwa fasilitas sudah dapat dinikmati dengan baik.

Selanjutnya ialah Source Infomation. Yang dimaksud dengan source infomation ialah orang yang dapat membackup pemimpin agar selalu update tentang informasi. Di ranah RSU PKU Delanggu dalam kasus keluhan yang diterima oleh bagian-bagian terkait selalu melaporkan ke pemimpin utama rumah

sakit yaitu direktur. Hal ini sesuai dengan apa yang dilakukan oleh pihak humas dalam melaporkan rekap laporan kepada direktur utama rumah sakit dalam kurun waktu seminggu sekali. Dengan demikian pemimpin selalu mengetahui perkembangan khususnya dalam keluhan yang diterima oleh rumah sakit.

Selanjutnya ialah bagaimana feedback provider yang dilakukan pihak rumah sakit terhadap semua keluhan yang diterima. Feedback provider sendiri memiliki arti umpan balik bagi setiap keluhan yang diterima. Pada kenyataannya ada beberapa keluhan yang disampaikan dengan respon yang cepat santun dan baik. Seperti keluhan mengenai perawat kerusakan fasilitas ac diruang tunggu. Respon dari pihak rumah sakit langsung memperbaiki keluhan tersebut dan memfollow up pemberi keluhan dengan mengucapkan terima kasih. Namun dibebberapa kejadian juga belum adanya respon ataupun tanggapan dari pihak rumah sakit. sebagai contoh kurang tanggapnya respon admin di facebook rumah sakit PKU Delanggu kepada masyarakat yang memberikan keluhannya lewat facebook. Juga ada kasus saat pasien BPJS ketika meminta fasilitas ambulance untuk rujukan, pihak rumah sakit tidak memiliki respon yang cekatan sehingga pasien merasa kecewa apalagi dalam keadaan emergency.

Dalam kasus yang seperti ini para pelaku pelayanan sangat memiliki peran yang penting dalam strategi ini. Pelaku pelayanan menjadi sebagai pengikut dari pimpinan yang memberikan tugas. Para penikut ini mengemban tugas dari pemimpin rumah sakit. namun peran sebagai pengikut juga memiliki peran sebagai:

- a. *Strategic Implementator*, sebagai seseorang yang mengimplementasikan hal-hal yang strategis dalam operasional organisasi. Posisi ini ialah bawahan dari pemimpin utama suatu organisasi jika di instansi rumah sakit posisi ini ialah direktur rumah sakit.

- b. *Source of information*, posisi ini ialah sebagai orang yang bertugas memback up pemimpin dalam perihal informasi. Jika ada update informasi segera memberikan kepada pemimpin agar tidak ketinggalan pembaharuan informasi. Dalam instansi rumah sakit posisi ini diisi sebagai humas.
- c. *Feedback provider*, adalah orang yang bertugas menyediakan umpan balik terkait kegiatan penanganan keluhan dirumah sakit. posisi ini yang membawahi humas yaitu kabid pelayanan medis, kepala ruang rawat jalan, kepala ruang rawat inap, dan customer service.

#### 4. Peran pemimpin

Sebagai seorang yang menaungi suatu instansi kesehatan rumah sakit. seorang pemimpin tentu harus memiliki karakteristik kepemimpinan yang dibutuhkan. Selain menjadi pengawas dan pemantau juga pemimpin di instansi rumah sakit umum pku muhammadiyah delanggu juga menjadi orang yang aktif dalam mengayomi setiap keluhan yang datang. Sebagai seorang pemimpin dalam menangani masalah harus mengedepankan pelayanan yang maksimal. Karena pelayanan yang baik ialah pelayanan yang turut melibatkan para pemimpin-pemimpin dalam suatu instansi. Seperti RSUD Muhammadiyah Delanggu, peran pemimpin di instansi ini juga ikut dalam menyelesaikan permasalahan di bidang keluhan yaitu humas dan direktur rumah sakit. dalam bukunya Sarah Cook Customer Care Excellence, 2004. Seorang pemimpin tidak hanya menjadi pengawas dan memantau saja, dalam menyelesaikan dan menangani keluhan yang diterima ada beberapa karakteristik yang harus dimiliki oleh pemimpin rumah sakit. diantaranya ialah bahwa pemimpin harus menjadi pendengar yang baik, mendorong kerja sama dan komunikasi yang baik, mendelegasikan tanggung jawab, berorientasi pada kualitas, mendukung dalam memecahkan masalah,

bersedia meminta dan memberi umpan balik, selalu mencari ide dan perbaikan-perbaikan, menciptakan kepercayaan, dan merupakan orang atau pribadi yang terbuka dan jujur.

Dari beberapa karakteristik diatas menurut Sarah Cook, Dalam prakteknya pemimpin Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu telah melaksanakan beberapa karakteristik tersebut. sebagai contoh dalam menangani keluhan yang diterima setiap keluhan yang disampaikan akan didengarkan dengan baik dan sopan oleh humas rumah sakit. Itulah prosedur awal yang ditekankan oleh rumah sakit ini. Melakukan rapat rutin yang dilakukan bersama direktur rumah sakit dan diikuti oleh bidang-bidang yang terkait dengan pelayanan rumah sakit sebagai agenda mendengarkan keluhan yang diterima rumah sakit selama periode satu bulan. Mendukung pemecahan masalah dalam menangani keluhan, apabila ada keluhan mengenai pelayanan medis yang menyangkut dengan keselamatan pasien pihak rumah sakit melakukan penyelesaian masalah dengan melakukan rapat komite medik. Rapat ini bertujuan untuk memberikan solusi pemecahan masalah dalam menangani keluhan berupa pelayanan medis berat. Bersedia dalam memberikan umpan balik, dalam prakteknya memang sebagai instansi penyedia jasa dan layanan rumah sakit harus dapat memberikan feedback ke pelanggan. Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah sendiri sudah melakukan hal ini, dalam menangani keluhan di sektor fasilitas ruang tunggu poli rawat jalan terjadi kerusakan *air conditioner* AC. Keluhan di sampaikan melalui customer service dan langsung disampaikan ke bagian humas. Setelah menerima keluhan itu pihak humas langsung berkoordinasi dengan bagian IPRS untuk segera membenahi fasilitas yang dikeluhkan. Setelah sudah di perbaiki oleh bagian IPRS kemudian bagian humas menghubungi pihak pemberi keluhan bahwa fasilitas sudah dibenahi. Disini terjadi umpan balik antara humas dan pelanggan yang memberi keluhan tersebut.

Selain memiliki komunikasi yang baik dalam menangani keluhan juga diperlukan kerja sama dan komunikasi yang baik pula. Terbukti dalam menangani keluhan yang masuk pihak Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu melaksanakan penyelesaian keluhan dengan kerja sama dengan unit terkait. Sebagai contoh ada keluhan mengenai makanan yang disajikan di pasien rawat inap. Bahwa tidak selera dengan apa yang disajikan oleh pihak rumah sakit. menanggapi keluhan itu pihak kepala ruang rawat inap bekerja sama dengan bagian gizi menindak lanjuti keluhan yang disampaikan. Kerja sama juga dilakukan oleh bidang dan unit lain yang terkait dalam rumah sakit. setiap keluhan yang diterima selalu dikomunikasikan bersama unit –unit terkait. Keluhan mengenai fasilitas maupun pelayanan yang diterima rumah sakit harus selalu menjalin komunikasi dengan unit-unit yang terkait. Keluhan pelayanan di pelayanan medis walaupun nanti penyelesaiannya diambil oleh pihak humas. Keluhan fasilitas melalui unit-unit yang ada dirumah sakit juga melalui humas dalam menyelesaikan permasalahan.

Hal lain yang menjadi karakteristik dalam mengedepankan pelayanan ialah dengan orientasi terhadap kualitas. Memang akreditasi tipe D yang diberikan terhadap rumah sakit ini belum mengedepankan orientasi kualitas yang ada. Sebagai contoh kualitas di pelayanan nya masih kurang baik. Banyaknya keluhan di sektor pelayanan menjadi bukti rorientasi terhadap kualitas belum berjalan baik. Dalam hasil observasi penulis adanya pasien yang belum mendapatkan pelayanan secara baik. Pasien yang memeriksakan kandungannya saat itu menggunakan jalur BPJS umum, hasil diagnosa dokter menunjukkan bahwa bayi yang ada di kandungan pasien telah divonis meninggal dunia. Pihak rumah sakit menyarankan untuk merujuk ke rumah sakit tipe A. Namun fasilitas rujukan berupa ambulance tidak diberikan ke pasien tersebut lantaran pasien menggunakan layanan BPJS. Pasien berharap walaupun jika menggunakan BPJS namun dalam keadaan emergency seharusnya pihak rumah sakit lebih responsif dalam

mengedepankan pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan orientasi yang berlandaskan kepada kualitas.

## **B. Pelayanan Prima ( Excellent Service )**

### **1. Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan prima atau yang biasa disebut dengan excellent service memiliki arti pelayanan terbaik atau yang sangat baik. Yang dimaksud dengan sangat baik yaitu apabila suatu instansi memberikan pelayanan dengan standar yang berlaku. Asas pelayanan publik memiliki arti menyuguhkan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk perwujudan dan bentuk pengabdian ke masyarakat luas. Secara sederhana pelayanan prima dapat diartikan sebagai pelayanan yang terbaik serta dapat memenuhi harapan dari masyarakat dan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang memiliki standar dan kualitas yang dapat memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan-harapan pelanggan atau masyarakat.

Sebagai rumah sakit dengan label akreditasi D, dari pengertian diatas instansi Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu tentu harus dapat memberikan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Adanya standar kualitas dalam mengedepankan pelayanan sebagai tolak ukur dalam menjalankan pelayanan rumah sakit. dalam prakteknya rumah sakit umum PKU Muhammadiyah delanggu memiliki layanan yang terdiri dari unit rawat inap, unit rawat jalan dan layanan unggulan. Setiap layanan yang ada di rumah sakit ini tentu harus memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan dan pasien. dengan demikian apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, para pelanggan ataupun pasien telah meletakkan kepercayaannya terhadap rumah sakit.

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu dalam menangani keluhan memiliki alur penanganan melalui semua bidang dan unit yang terkait di

rumah sakit. banyaknya keluhan yang terjadi di rumah sakit ini mengharuskan rumah sakit melakukan penanganan keluhan dengan sigap. Keluhan yang diterima hampir terjadi di setiap unit rumah sakit. mulai dari keluhan medis hingga keluhan non medis. Pelayanan medis yang didapatkan oleh pasien benrangapan bahwa kurangnya kesantunan dari para perawat yang menangani pasien. keluhan seperti ini dikategorikan kedalam keluhan pelayanan medis. Selain keluhan terhadap kinerja dan pelayanan perawat, keluhan yang diterima oleh pihak rumah sakit ialah mengenai pelayanan dokter. Pelayanan dokter di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu dibagi kedalam dua unit. Karena para dokter yang bertugas ada di dua unit. Yaitu unit rawat inap dan unit rawat jalan. Kedua unit tersebut masing-masing memiliki kepala ruang yang bertanggung jawab dengan keluhan yang diterima. Namun jika keluhan yang diterima tidak dapat diselesaikan oleh kepala ruang maka akan dilaporkan ke bagian kabid pelayanan medis. Kabid pelayanan medis adalah departemen yang memimpin unit rawat jalan dan rawat inap.

Bentuk keluhan pelayanan dokter dirawat jalan berupa keterlambatan jam praktek yang selalu tidak tepat waktu. Mengacu dari pengertian excellent service bahwa dikatakan pelayanan yang prima dalam menangani keluhan harus dapat mencapai harapan serta mewujudkan keinginan pasien. tetapi disini masih adanya keterlambatan dokter dan tidak sesuai jadwal yang dicantumkan oleh pihak rumah sakit mengurangi pelayanan yang prima tersebut. Para pasien mengharapakan dan menginginkan dokter yang bertugas datang sesuai jadwal agar para pasien tidak lama menunggu dan membuang-buang banyak waktu.

Hampir sama seperti keluhan yang ada di rawat jalan, unit rawat inap juga mendapati keluhan yang serupa. Keluhan yang terjadi di unit rawat inap sendiri adanya kekurangan dari pelayanan dokter dan perawat. Untuk pelayanan dokter penyebab nya ialah karena terlambatnya waktu visite ke ruangan-ruangan. Ketika visite terlambat, pasien pun mengeluhkan hal itu. Selain itu kurang ramahnya

perawat yang bertugas di unit rawat inap juga menjadi sasaran keluhan bagi para pelanggan. Perawat yang ketus dan kurang santun membuat pasien komplain terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain keluhan mengenai pelayanan terhadap dokter dan perawat rumah sakit, pelayanan administrasi juga task luput dari komplain yang diberikan pelanggan dan pasien, khususnya keluhan dibagian rawat jalan terdapat komplain mengenai antrian yang cukup lama. Penyebab dari antrian yang disebabkan ialah keterlambatan berkas rekam medik pasien yang belum diserahkan ke poli rawat jalan. Imbasnya ialah apabila berkas tersebut belum diterima di poli rawat jalan, maka dokter yang bertugas belum bisa memeriksa pasien yang sudah mengantri tadi. Dengan kasus seperti ini jika dikaitkan dengan pengertian pelayanan yang prima rumah sakit pku delanggu belum mengaplikasikan pengertian tersebut. Harapan dan keinginan pasien ialah antrian yang cepat dan tidak terlalu bertele-tele. Karena dengan begitu para pasien yang berobat ke rumah sakit merasa nyaman dan tidak banyak memakan waktu yang lama.

Selain keluhan medis adanya keluhan non medis berupa fasilitas rumah sakit juga sering diterima oleh pihak rumah sakit sendiri. Banyaknya keluhan tak serta merta membuat pihak rumah sakit tidak memperbaiki kesalahan dan dibiarkan begitu saja. Dalam mengaplikasikan pengertian pelayanan prima dan mewujudkan harapan serta keinginan pasien dan pelanggan, pihak rumah sakit melalui humas dan pemasaran rumah sakit telah melakukan dan mengelola keluhan sesuai prosedur penanganan keluhan. selain itu dalam meminimalisir keluhan yang terjadi pihak rumah sakit juga membuat survey deteksi keluhan yang dibuat oleh pihak staff humas rumah sakit. tujuan dari pembuatan survey ini untuk mengetahui apakah ada keluhan yang diterima rumah sakit dalam melakukan pelayanan dan penyedia jasa. Langkah ini merupakan salah satu wujud pelayanan prima dalam mengedepankan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan pasien demi mewujudkan keinginan dan harapan para konsumen.

## 2. Tujuan Pelayanan Prima

Dalam sebuah instansi kesehatan memberikan pelayanan yang baik dan maksimal adalah suatu keharusan bagi setiap pelaku penyedia layanan kesehatan. Selain memiliki pengertian mewujudkan harapan dan keinginan masyarakat, pelayanan prima juga memiliki tujuan yang harus dicapai. Pelayanan prima mempunyai tujuan dimana dapat memenuhi dan memberikan sebuah pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat dalam mewujudkan hak-hak yang diterima. Pelayanan didalam ranah publik didasari dengan prinsip “ *pelayanan adalah bagian dari pemberdayaan* “. Sedangkan di ranah bisnis pelayanan di orientasikan untuk keuntungan dan profit. Sedangkan di ranah publik pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan juga memuaskan.

Tak terkecuali dengan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu juga sebagai penyedia layanan dan jasa dibidang kesehatan harus memiliki tujuan dari pelayanan prima itu sendiri. Sebagai penyedia layanan kesehatan PKU Delanggu belum dapat memberikan dan memenuhi sebuah pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan dan pasien. berbagai macam keluhan maupun saran dari para pelanggan yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung belum sepenuhnya tertangani oleh pihak rumah sakit. pengelolaan pelayanan keluhan yang dilakukan oleh rumah sakit hanya beberapa yang sudah memenuhi kebutuhan pasien yang komplain. Salah satunya ialah komplain fasilitas makanan di ruang rawat inap dan juga komplain fasilitas di ruang tunggu. Untuk keluhan yang menyangkut pelayanan dokter maupun pelayanan medis yang lain seperti pasien BPJS belum ditangani secara maksimal. Contoh keluhan yang sudah dapat dikategorikan kedalam keluhan berat ialah kurang responsifnya pihak rumah sakit dalam menangani keluhan pasien BPJS saat meminta fasilitas rujukan ambulance. Rumah sakit tidak dapat memberikan fasilitas itu karena mengklaim bahwa BPJS pasien tidak termasuk fasilitas berupa ambulance.

Padahal untuk mewujudkan tujuan pelayanan prima adalah dengan memberikan dan dapat memenuhi sebuah pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan ataupun masyarakat serta memenuhi hak-hak yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan *sop* yang berlaku tentu akan menimbulkan kekecewaan dari pelanggan. Kejadian yang seperti ini berbanding terbalik dengan pernyataan kabid humas dan pemasaran rumah sakit yang mengatakan bahwa sebelum komplain terjadi pihak rumah sakit sudah melakukan antisipasi agar dapat meminimalisir komplain yang masuk ke rumah sakit. selain itu juga pernyataan lain yang disampaikan oleh kepala bidang humas dan pemasaran rumah sakit terkait keluhan dari pelanggan dan pasien apabila masih ditemukan keluhan, maka pihak humas lah yang turun langsung untuk menyelesaikan. (*wawancara kabid humas dan pemasaran bapak Buya Al-Ghazali 15 Januari 2019*).

### 3. Manfaat pelayanan prima

Dalam meningkatkan kualitas terhadap pelanggan, pelayanan prima memiliki manfaat-manfaat yang ditujukan 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: Rasa memiliki terhadap instansi adalah salah satu faktor yang menunjang terwujudnya tujuan dan manfaat dari pelayanan prima. Rasa memiliki terhadap instansi dimana seseorang bekerja dapat menjadikan tempat ia bekerja bisa mewujudkan pelayanan yang baik. Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu dalam prakteknya khususnya pihak humas rumah sakit selalu mengingatkan dan memotivasi karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan. Rasa memiliki terhadap

instansi ditunjukkan dengan pelatihan maupun sosialisasi dengan masyarakat daerah sekitar rumah sakit. hal ini dilakukan agar membangun kepercayaan dan juga empati dengan masyarakat. Dalam pelayanan, yang dilakukan oleh pihak rumah sakit PKU Delanggu ialah dengan cara menjemput suatu keluhan yang diterima. Metode ini dilakukan demi meminimalisir komplain yang dilakukan oleh pelanggan.

Rasa memiliki dalam sebuah instansi khususnya instansi pelayanan kesehatan juga didorong dengan rasa kebanggaan terhadap pekerjaan. Hal ini bisa ditunjukkan dengan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing karyawan rumah sakit. ketika seseorang bangga dengan apa yang ia kerjakan tentu dalam pelaksanaan akan menjalankan pekerjaan itu dengan maksimal. Di Rumah Sakit Umum PKU Delanggu sendiri rasa kebanggaan terhadap pekerjaan dalam pengelolaan keluhan yang diterima cukup baik. Banyaknya keluhan yang di sampaikan secara langsung khususnya di tangani dengan baik. Keluhan diterima dengan baik dan juga dikomunikasikan dengan baik pula. Namun, keluhan yang melalui media seperti facebook, belum sepenuhnya di tangani dengan baik. Banyaknya keluhan dari pelanggan tidak mendapat respon dari admin rumah sakit.

Aspek lain yang dapat menjadikan terealisikannya pelayanan yang prima bagi instansi rumah sakit adalah dengan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan. Loyalitas ditunjukkan dengan berbagai macam baik itu sikap maupun perilaku dalam menjalankan pekerjaan. Dalam instansi kesehatan khususnya rumah sakit, loyalitas dapat ditunjukkan dari segi pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan dan pasien. Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu membagi pelayanan kedalam dua bagian yaitu medis dan non medis. Pelayanan medis dikepalai oleh kbid pelayanan medis yang membawahi unit rawat jalan dan unit rawat inap. Dalam pekerjaannya dan tugas yang diberikan oleh rumah sakit kbid pelayanan medis sebagai orang yang bertanggung jawab atas kinerja unit

rawat jalan dan rawat inap. Jadi setiap adanya keluhan yang diterima di rawat jalan dan unit rawat inap akan ditangani oleh kabid pelayanan medis jika keluhan yang didapatkan masuk keselamatan pasien. bentuk kelayaitasan pekerjaan dari bidang ini ialah dengan menindaklanjuti keluhan yang menyangkut keselamatan pasien, memastikan dokter yang bertugas secara baik dan sesuai prosedur pemeriksaan. Hal ini dilakukan untuk mengurangi adanya komplain terkait masalah tersebut.

Puncaknya jika dalam sebuah instansi khususnya instansi kesehatan seperti rumah sakit dalam mewujudkan pelayanan yang prima adalah dengan menjaga martabat dan nama baik instansi. Instansi kesehatan diranah rumah sakit dalam menjaga martabat dan nama baik instansi tentu dapat melalui hal-hal yang bersangkutan dengan pelayanan. Sebagai penyedia jasa khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan rumah sakit dharus dapat menjaga nama baik instansi. Apabila pada saat menangani keluhan yang diterima tidak dapat membuat pasien merasa puas, bisa jadi itu salah satu hal yang dapat mencoreng nama baik rumah sakit. PKU Delanggu dalam menjaga martabat dan nama baik rumah sakit selalu mengingatkan karyawan untuk selalu meningkatkan pelayanan. Ketika ada keluhan yang terjadi sebisa mungkin ditangani dengan maksimal. Seperti adanya keluhan mengenai keterlambatan jam praktek dokter. Respon dari rumah sakit meminta maaf kepada pelanggan dan mengkomunikasikan keluhan secara baik dan santun. Hal lain yang dilakukan oleh pihak rumah sakit melalui humas apabila ada keluhan mengenai BPJS dan ketidak jelasan informasi dari BPJS PKU Delanggu langsung membuat laporan ke BPJS regional yang berada di Boyolali, Jawa Tengah. Hal ini dilakukan demi menjaga martabat dan nama baik instansi walaupun berlabel D.

Pelayanan prima merupakan suatu aktivitas dan upaya dalam memberikan nilai tambah untuk dapat memenuhi kebutuhan serta menjangkau harapan-harapan masyarakat dalam merasakan suatu pelayanan yang diinginkan. setiap penyedia jasa pelayanan baik itu instansi maupun organisasi mempunyai kewajiban untuk

mengedepankan pelayanan agar pelanggan atau masyarakat yang merasakannya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Instansi kesehatan sudah seharusnya melakukan pelayanan yang membuat para pelanggan menjadi nyaman dan tidak kecewa. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu sebagai penyedia jasa layanan kesehatan belum memenuhi harapan-harapan dari para pelanggan yang berdatangan. Ungkapan-ungkapan kekecewaan datang secara langsung maupun tidak langsung. Banyaknya harapan dari pasien maupun pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang seharusnya belum sepenuhnya di realisasikan oleh pihak rumah sakit. keluhan kekecewaan seperti pelayanan yang diberikan oleh perangkat rumah sakit mulai dari satpam maupun perawat rumah sakit disampaikan melalui media facebook yang disediakan maupun secara lisan. Variasi keluhan mulai dari keluhan keramahan yang tidak didapat oleh pelanggan dan keluhan mengenai fasilitas kamar mandi yang kurang bersih menjadi alasan banyak pelanggan dan pasien yang melakukan komplain. Padahal untuk mewujudkan pelayanan prima pihak penyedia jasa layanan harus mewujudkan keinginan pasien.