BAB III

TEMUAN PENELITIAN

Setiap institusi tidak dapat menghindari keluhan yang masuk, begitupun dengan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado pada tahun 2017 mendapat beberapa keluhan antara lain kejadian mengenai seorang Ibu hamil merupakan pasien rujukan dari RSU Tobelo Halmahera Utara meninggal karena dianggap mengalami keterlambatan penanganan, keluhan lainnya yakni beberapa keluarga pasien mengaku merasa dipersulit dari pihak Unit Transfusi Darah yang biasanya akan meminta keluarga pasien untuk mengganti darah dengan mencari pendonor baru. Sedangkan apabila tidak maka keluarga harus mencari darah di UTD PMI Pusat, pasien yang tidak memiliki surat keterangan dari RSUP Kandou akan dibebankan untuk membayar darah dengan harga Rp. 360.000/kantong. Keluhan lainnya datang dari warga yang tinggal disekitar RSUP Kandou, warga mengeluhkan tentang pembakaran limbah medis yang dapat membahayakan kesehatan karena dicurigai merupakan limbah dengan bahan beracun berbahaya.

Pada bagian ini peneliti memaparkan dari hasil data yang telah didapatkan selama berada di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Data yang didapatkan adalah hasil wawancara dari beebrapa Staf bidang Hukum Organisasi Hubungan Masyarakat (HUKORMAS) yakni Bapak Awaluddin S. Madnawi, S.Sos , Ibu Dra Grace J Lantang dari bagian hubungan masyarakat dan Bapak Ronaldo Lumi, SH. MH sebagai bagian dari hukum. Selain itu juga pemaparan mengenai hasil dari narasumber Pak Destinus Kalibato yang pernah mengajukan keluhan atas kejadian Meninggalnya Ibu hamil rujukan dari RSU Tobelo Halmahera Utara yang merupakan istrinya. Berikut ini merupakan hasil yang didapatkan dari wawancara :

A. Peran Humas RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado

Sebuah instansi selalu memerlukan pemahaman yang sejalan baik dengan investor, karyawan, media dan pihak lain yang terkait, salah satu caranya dengan memelihara komunikasi yang baik dengan melakukan kontak langsung antara pimpinan dan karyawan. Peran humas dalam

sebuah instansi untuk memunculkan *awareness*, menciptakan citra yang baik guna mendapatkan kepercayaan dari masyarakat baik dalam bidang pelayanan atau penjualan produk sehingga memunculkan rasa loyal dari masyarakat terhadap instansi. Dalam menjaga hubungan baik tentu terdapat kendala untuk menjalankan tugas, salah satunya keluhan yang muncul ketika pelanggan merasa tidak puas dengan pengalaman yang didapat. Pemicunya dapat dari berbagai faktor, pelayanan administrasi, biaya, keramahan dan kesopanan, kecepatan layanan dan lainnya. Sehingga salah satu cara pemulihan dari keluhan yang masuk dengan *handling complaint.* Masyarakat saat ini dipermudah dengan sistem penyampaian keluhan yang telah ditetapkan instansi melalui berbagai media. Sebagai rumah sakit dengan standarisasi nasional dengan kelas tipe A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou tidak dapat menghindari keluhan yang masuk, terdapat beberapa media yang telah tersedia dengan tujuan dapat mempermudah, memberi kenyamanan dan rasa aman. Bukan hanya memperhatikan hubungan antar pihak RSUP Kandou, namun penting juga untuk memperhatikan hubungan dengan sumber daya manusia yang ada dalam sebuah instansi. Salah satu kegiatan yang telah terlaksana dengan melibatkan pimpinan dan karyawan yaitu futsal yang juga dipublikasi melalui media *facebook* RSUP Kandou.

Gambar 3.1 Kegiatan Futsal RSUP Kandou

Sumber data : Facebook RSUP Kandou

(diakses 01 Februari 2019)

Selain itu saat peneliti berada di lokasi penelitian, RSUP Kandou sedang mengadakan lomba *idol* yang diikuti oleh karyawan manajamen, perawat, dan dokter. Tak hanya itu, RSUP Kandou juga memberikan apresiasi kepada karyawa, perawat dan dokter setiap tahunnya melalui penghargaan. Apresiasi ini diberikan atas kerja keras dan loyalitas dari karyawan, perawat dan dokter karena bersama-sama telah memajukan RSUP Kandou.

> *"Itu ada, biasanya itu memberikan itu dalam satu tahun tiga kali yaitu pada tanggal 17 agustus, hari kesehatan nasional yang barusan itu tanggal 12 November sama hari ulangtahun rumah sakit. Jadi penilaian kita itu perempat bulan untuk staff yang terbaik, ataupun perawat dan dokter."* (hasil wawancara Awaluddin S. Madnawi, S.Sos, Hukormas RSUP Kandou, 15 November 2019)

Gambar 3.2 Kegiatan HUT RSUP Kandou Manado

Sumber data : Facebook Nivindra Kaunang (Hukormas RSUP Kandou) (diakses 01 Februari 2019)

B. Keluhan

Hadirnya keluhan pada sebuah institusi karena adanya pengalaman buruk dari pelayanan yang diberikan sehingga menciptakan sebuah ketidakpuasan. Adanya sikap tidak puas dapat muncul dengan reaksi yang berbeda-beda, yakni non aktif respon atau hanya measa kecewa atas pelayanan yang diberikan, memberi tahu tentang pengalaman buruk yang diterima kepada kerabat terdekat yakni dari keluarga, tetangga sampai lingkungan lainnya. Tindakan lainnya sebagai bentuk ketidakpuasan dengan melakukan protes secara hukum untuk memperoleh kompensasi.

Terdapat beberapa kategori pelaksanaan kegiatan dibidang pelayanan medis, pelayanan penunjang medis dan pelayanan penunjang non medis;

1. Pelayanan Medis

Layanan medis merupakan pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh tenaga medik yang telah berkompeten dalam melakukan tindakan yang melibatkan pasien. Tindakan yang dimaksud dalam pemenuhan kebetuhan kesehatan ini adalah penyuntikan, pemasangan infus, pengambilan darah, operasi dan lainnya. Hal ini yang membedakan rumah sakit dengan pelayanan lainnya, penanganan yang diberikan ditangani oleh tenaga medik yakni perawat dan dokter yang telah menempuh pendidikan dan mempunyai profesionalitas sebagai seorang tenaga medik.

a) Penyuntikan

Pada kejadian ini pihak Staf Hukormas tidak memberikan kapan tepatnya kejadian salah suntik pernah terjadi namun sempat menyinggung mengenai keluhan yang pernah masuk mengenai kesalahan penyuntikan terhadap pasien.

> *"itu yang saya sampaikan tadi dari keterlambatan waktu, atau salah pemasangan salah infus, salah suntik, salah obat semua."* (hasil wawancara Awaluddin S. Madnawi, S.Sos, Hukormas RSUP Kandou 15 November 2018)

Mengenai kapan tepatnya laporan keluhan yang masuk tidak dijelaskan secara detail karena pihak Hukormas hanya mengumpamakan laporan yang kerap dikeluhkan dari keluarga pasien.

b) Pemasangan infus

Umumnya pemasangan infus merupakan salah satu cara untuk pengobatan dengan memasukan obat ataupun vitamin dengan bentuk cairan melalui pembuluh darah.

> *"Biasanya contoh saja ya itu keterlambatan obat, seharusnya jam 7 datangnya jam 8 baru pemasangan infus itu biasanya infusnya sudah habis pemasangan infusnya lama dipasang atau visit dokter. Itu dokter melakukan kunjungan ke pasien itu lama harus batunggu berapa jam."* (hasil wawancara Bapak Awaluddin S. Madnawi, S. Sos, Hukormas RSUP Kandou 15 November 2018)

c) Layanan rawat

Salah satu upaya pengobatan yang sering dilakukan di dunia medis apabila diperlukan yakni melakukan tindakan pembedahan yang dilakukan dalam keadan steril dengan keadaan elektif maupun akut. Terdapat beberapa keluhan yang masuk di RSUP Kandou yang berkaitan dengan tindakan pembedahan yakni :

1. Operasi bayi

   Adanya tiga dokter yang dianggap melakukan tindakan malpraktik tidak dijelaskan secara jelas mengenai kasusnya, namun sempat disinggung oleh staf dari Hukormas. Terdapat tiga dokter yang melakukan operasi pada bayi namun akhirnya bayi tersebut meninggal.

> *"Kan so pernah ad kasus mar itu so beberapa tahun lalu, mungkin sekitar 7 tahun lalu sto. Itu kasus dang dorang dokter ayu itu kwa masalah*

operasi bayi, kita leh kwa dulu blum disini. Masih di ratatotok Cuma da dengar bagitu mar tetap ada minta maaf dengan ganti rugi aduh besar, pas kita pe datang noh itu dia nah itu dia yang memang membuming dang memang sampe dipusat dang. Tetap meminta maaf pa keluarga katu." (hasil wawancara Dra. Grace J. Lantang, Hukormas RSUP Kandou 22 November 2018)

Adanya kejadian ini pihak RSUP Kandou mengikuti seluruh prosedur yang ada saat keluarga pasien melakukan proses hukum hingga akhirnya di pengadilan umum dinyatakan bersalah. Namun pihak RSUP Kandou melakukan banding di mahkamah agung dan dinyatakan tidak bersalah.

2. Pengobatan Mata

Saat proses wawancara berlangsung, salah satu Staf Hukormas sempat menyinggung tentang salah satu kasus mengenai pasien yang datang dengan kondisi matanya sudah kabur dan dari Staf Hukormas menyebut bagian dari kelopak mata pasien nyaris jatuh. Ketika proses pengobatan berjalan kelopak mata telah jatuh, pihak keluarga menilai tindakan yang dilakukan merupakan mal praktik.

"Iyo ada, waktu itu ada di bagian mata. Mar memang dulu itu dia pe kantong mata memang somo ciri deng so kabur depe penglihatan karna memang mo suka dapa bagini. Nah setelah itu di ada ancam kong setelah itu ada rapat dengan komite medik jadi dibikin pertemuan kekeluargaan sampe depe tuntutan itu akhirnya dicabut. Cuma katu ya so sampe sana, kong polisi bilang tergantung dari itu pasien kalau depe tuntutan dicabut tantu nda mo lanjut tu kasus. Akhirnya dari pasien yang tarek karena so mediasi dengan dokter dengan keluarga

akhirnya dia so dapa solusi dia dapa ganti rugi."(hasil wawancara Dra. Grace J. Lantang , Hukormas RSUP Kandou 22 November 2018)

Dari pernyataan ini narasumber menduga ada unsur kesengajaan untuk menuntut ganti rugi dari keluarga pasien. Sejak pasien mendatangi RSUP Kandou, keluarganya telah mengetahui kondisi dari pasien, sehingga adanya kecurigaan mal praktik diduga hanya sebagai alasan untuk memperoleh ganti rugi dari RSUP Kandou.

3. Otopsi Korban Penikaman

Pada bulan April 2018 warga net Sulawesi Utara dihebohkan dengan video yang heboh di Facebook. Dari video tersebut menampilkan aksi keributan dari keluarga korban yang diduga dari pihak keluarga korban tidak mendapat konfirmasi mengenai autopsi yang dilakukan oleh RSUP Kandou. (Karundeng, 2018)

"Keluarga beranggapan bahwa ada jahitan di kepala, ada jahitan di seluruh tubuh dari jenazah. Keluarga beranggapan bahwa organ tubuh diambil oleh pihak rumah sakit, padahal keliru karena ada beberapa masyarakat yang memang sangat tradisional pemikirannya. Karena menurut kami kalau pun bertanya kami pun akan menjelaskan tapi sepanjang tidak bertanya dan langsung melakukan aksi yang extreme ya kami pun gabisa menjawab tentunya."(hasil wawancara Ronaldo Lumi, SH. MH, Hukormas RSUP Kandou 22 November 2018)

Dari pihak Hukormas mengaku bahwa denga adanya keributan ini mengakibatkan kerugian bagi RSUP Kandou. Adanya keributan dari keluarga pasien akhirnya di proses secara hukum oleh RSUP Kandou dan didapati

empat tersangkan dan telah diberikan vonis bersalah. Sedangkan mengenai otopsi yang dilakukan pihak RSUP Kandou menjelaskan bahwa tindakan yang dilakukan atas dasar permintaan dari pihak penyidik kepolisian dan tidak bisa dimintakan oleh keluarga. Penyidik kepolisian menjawab bahwa adanya otopsi dilakukan untuk mengetahui penyebab kematian, sedangkan apabila otopsi tidak dilakukan maka akan meringankan dari hukuman beban tersangka dari tindakan penikamannya terharap korban.

4. Operasi *Obgyn* dan Pengangkatan Tumor

Pada bulan April 2017 RSUP Kandou sempat disorot terkait dengan kejadian ibu hamil yang mrupakan pasien rujukan daira RSU Tobelo Halmahera Utara yang meninggal dengan kondisi bayi juga tidak dapat diselamatkan dan mendapatkan pengalaman yang buruk mengenai pelayanan selama dirawat.

> "Pihak rumah sakit selalu cuek dan tidak bergerak cepat untuk menangani" (hasil wawancara Destinus Kalibato, Suami dari Pasien, 20 Januari 2019)

Adanya rujukan karena terdapat tumor yang terletak dibawah kandungan dan kondisi pasien mempunyai leukosit yang tinggi. Selama dirawat pasien melakukan pengobatan antara lain melakukan pemeriksaan *USG* dan *CT Scan*, konsultasi ke bagian anestesi mengenai jadwal untuk instalasi bedah saat usia kehamilan 36-37 minggu. Keesokan harinya pasien mengalami kenaikan tekanan darah disertai dengan kejang-kejang dan penurunan

kesadaran, pasien kemudian mengalami *preeclampsia*. Saat menginap di ruangan Irina D pun keluarga mengungkapkan mendapatkan kain sprei yang kotor untuk ranjang pasien.

Ketika keluarga meminta untuk diganti perawat mengaku sudah kehabisan sprei. Keluarga juga sudah dijanjikan untuk melakukan operasi namun dilakukan penundaan jadwal operasi secara sepihak oleh pihak RSUP Kandou. Suami pasien mengakui bahwa selama menjalankan pengobatan pihak rumah sakit terkesan lamban dalam memberikan tindakan. Dalam proses penanganan keluhan pun prosesnya lambat dan selalu mengulur waktu dalam penanganannya. (Rindorindo, 2017)

d) Alur Koordinasi Operasi

Adanya tindakan dokter sebagai sebuah keputusan akan mempengaruhi bagi tindakan selanjutnya yang dilakukan untuk pasien sebagai dari proses pengobatan. Berdasarkan pengalaman yang diterima oleh suami dari korban yang meninggal dengan kondisi hamil merasa kurang koordinasi antar dokter dan bidang terkait lainnya.

> *"Penanganan dari dokter dan perawat di RSU kandou yang kurang serius dan tidak maksimal contoh (kordinasi dari dokter ahli kandungan dan ahli beda tidak sesuai prosedur dan hanya mengambang saja)"*(hasil wawancara Destinus Kalibato, Suami dari pasien 20 Januari 2019)

Narasumber mengaku selama melakukan pengobatan koordinasi antar pihak dokter dan lainnya kurang, saat pasien sekarat pun pihak keluarga mengaku tidak ada tindakan yang dilakukan sampai pihak keluarga melakukan pemberontakan

akhirnya pasien dipindahkan ke ruangan *Intensive Care Unit* (ICU). Selain itu terkait dengan kejadian yang sama, pasien mengaku mengalami penundaan operasi yang sepihak.

2. Pelayanan Penunjang Medis

Pelayanan penunjang medik meliputi layanan diagnostic, terapeutik, dan keiatan di masyarakat umum. Penunjang medik diagnostic meliputi laboraturium kimiawi, bakteriologi, vitologi, otopsi dan kamar jenazah. Sedangkan layanan terapeutik meleiputi farmasi, ruang operasi yang terdiri dari anestesi, ruang bedah, ruang pulih, ruang persalinan, UGD, dan bank darah. Serta layanan masyarakat umum meliputi imunisasi, pelatihan kadiopumoner dan lainnya. Salah satu keharusan bagi rumah sakit dari surat keputusan menteri kesehatan adalah menyelenggarakan layanan penunjang medik dan non medik dengan tujuan untuk mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pasien dan dokter yang meminta tindakan dilakukan pada pasien.

a) Pelayanan Farmasi

1. Keterlambatan distribusi obat bagi pasien rawat inap

Pemberian obat pada pasien di waktu yang tepat sudah menjadi keharusan bagi perawat namun tak jarang pendistribusian obat ke kamar pasien terhambat. Akhirnya jadwal mengkonsumsi obat pasien harus mundur dari jadwal yang seharusnya sudah ditentukan.

> *"Biasanya contoh saja ya itu keterlambatan obat, seharusnya jam 7 datangnya jam 8"* (hasil wawancara Swaluddin S. Madnawi, S.Sos, Hukormas RSUP Kandou 15 November 2018)

2. Penyediaan obat di apotik

Pemberian obat merupakan salah satu dari upaya dalam pengobatan, namun tak jarang mendapatkan keluhan dari pasien mengenai ketersediaan obat dirumah sakit.

> *"Depe keluhan kan sama deng pelayanan ya paling banyak rupa misalnya dokter terlambat, atau rupa pemeriksaan-pemeriksaan mar depe alat rusak jadi musti ba periksa diluar atau rupa masalah bpjs mar skrang kwa so nda talalu banyak kalau dulu rupa "oh obat ini nda maso" jadi pasien musti ba beli diluar, mar sekarang so jaga tersedia. Kebanyakan seprti itu."*(hasil wawancara Dra. Grace J. Lantang, Hukormas RSUP Kandou 22 November 2018).

Adanya keluhan yang masuk diakibatkan adanya batasan ketersediaan obat bagi pasien, sehingga tak jarang keluarga pasien harus keluar dari lingkungan rumah sakit untuk mencari obat yang dibutuhkan. Namun Staf Hukormas sendiri mengaku bahwa keluhan ini sudah mulai teratasi dengan ketersediaan obat yang memadai, sehingga memudahkan bagi pasien dengan kondisi darurat yang membutuhkan obatnya segera.

3. Layanan laboratorium radiologi

Hadirnya laboratorium radiologi bertujuan untuk mempermudah bagi pasien yang membutuhkan agar tidak perlu eluar dari lingkungan rumah sakit melakukan pemeriksaan. Namun dengan tujuan membuat pasien merasa nyaman bukan berarti luput dari kritik dan saran, umumnya keluhan yang dilaporkan karena pasien

dan keluarga menganggap hasil dari pemeriksaan lama untuk diberikan.

> *"Misalnya di radiologi to lamam mob aca torang langsung lagi pigi disitu kiapa ngoni lama baca depe hasil entah mungkin depe dokter ada berangkat atau bagaimana"* (hasil wawancara Dra. Grace J. Lantang, Hukormas RSUP Kandou 22 November 2018).

Dari pernyataan tersebut pihak hukormas mengaku umumnya keluhan seperti ini karena dokter yang diharuskan menjelaskan hasil pemeriksaan sedang berada di luar kota, sehingga jadwal kunjungan dokter dengan pasien harus ditunda.

3. Pelayanan Penunjang non medik

Selain adanya fasilitas penunjang medik, fasilitas penunjang non medik pun tersedia sebagai bentuk untuk memberikan kenyamanan bagi pasien dan pengunjung yakni ;

a) Alat Medis

Adanya alat medis tentunya sebagai salah satu penunjang untuk proses pengobatan, namun tak jarang penggunaan alat medis juga sering dikeluhkan oleh pasien. Saat proses wawancara pihak Staf Hukormas tidak menjelaskan secara rinci mengenai keluhan alat, namun disinggung alasan dari pasien yang sering keluhannya mengenai alat.

> *"Nah depe alat itu kan yang dipake berbeda-beda to mungkin dia infeksi atau apa mungkin dorang bilang oh napa dang depe alat ginjal napa so ada. Padahal bukan itu yang dia mo pake alat laeng dang karena depe infeksi laeng lagi itu mungkin talama dia ngamuk-ngamuk napa dorang bilang so ada begini-begini nah pada akhirya setelah bacerita dengan penunjang dia harus pakai alat yang model begini bukan yang begitu"* (hasil wawancara Dra. Grace J. Lantang, Hukormas RSUP Kandou 22 November 2018)

Saat melakukan pengobatan tak jarang harus ada beberapa alat yang dikirimkan dari luar daerah, sehingga pihak pasien harus menunggu untuk menjalani pemeriksaan. Dari pernyataan tersebut umumnya pihak keluarga salah kaprah dengan datangnya alat untuk digunakan. Pada saat wawancara Staf Hukormas mengumpamakan tentang penyakit ginjal yang berbeda-beda yakni *prerenal, renal* dan *postrenal.* Sehingga keluarga pasien yang mendapatkan informasi dari keluarga lainnya mengira alat yang telah tersedia merupakan alat yang sama untuk digunakan, sedangkan pihak rumah sakit memberi pernyataan untuk menunggu. Pihak keluarga umumnya tidak mengetahui bahwa penggunaan alat untuk pemeriksaan bisa berbeda meskipun penyakit dari pasien dari organ yang sama.

b) Unit Transfusi Darah RSUP Kandou

Adanya proses penyaluran darah dari satu orang ke yang lain, umumnya dikarenakan kondisi kesehatan yang kehilangan darah dalam jumlah besar. Pada tahun 2017 terdapat keluhan mengenai pasien yang merasa dipersulit untuk pengambilan darah di Unit Transfusi Darah RSUP Kandou karena keluarga diharuskan untuk mencari darah pengganti. Sedangkan apabila keluarga yang tidak mendapat pendonor akan mencari di UTD PMI Pusat. Apabila pasien

tidak mendapatkan surat keterangan dari RSUP Kandou maka diharuskan untuk membayar.

c) Pemeliharaan & Perbaikan Sarana

1. Sanitasi

Kondisi lingkungan selalu mempengaruhi bagi kesehatan warga sekitar, sanitasi yang juga mencakup penyediaan air bersih, pengendalian proses pembuangan air, udara yang sehat dan bersih, serta lingkungan yang tidak bising. Saat proses wawancara berlangsung Staf Hukormas sempat membahas tentang sanitasi yang juga pernah dikeluhkan.

> *"Kalau keluhan yang dilaporkan ke pihak manajemen rumah sakit yang kita tangani dari bagian humas itu ada dari pelayanan, biaya, obat-obatan atau farmasi, tentang kebersihan lingkungan atau sanitasi, tentang penunjang dalam hal ini adalah infrastuktur, baru tentang masalah keamanan deng masalah hukum."* (hasil wawancara Awaluddin S. Madnawi, S. Sos, Hukormas RSUP Kandou 15 November 2018)

Pada tahun 2017 RSUP Kandou sempat menerima keluhan dari warga sekitar mengenai pembakaran sampah yang meresahkan karena dicurigai merupakan limbah bahan beracun berbahaya. Keluhan yang masuk ini smapai melibatkan Kepala Dinas Lingkungan Kota Manado yang memberikan teguran keras pada RSUP Kandou untuk mengolah limbah medis maupun non medis menjadi aman bagi lingkungan sekitar. (IndoPostManado, 2017)

Namun dari pihak RSUP Kandou menanggapi bahwa keluhan yang masuk mengenai limbah ini telah terselesaikan.

> "Jadi begini, itu dari masyarakat sekitar mengadukan ke dinas lingkungan hidup. Dari dinas lingkungan hidup menyurat ke kita, kita panggil duduk bersama. Kita punya insenerator, insenerator kit acara pengolahan limbahnya medis dan nonmedisnya baru suhunya berapa derajat itu kurnag lebih ada 1000 derajat. Jadi kalau limbah infus ataupun suntik itu hancur disitu, dan itu akan keluar seperti air biasa dan itu sudah steril." (hasil wawancara Awaluddin S. Madnawi, S. Sos, Hukormas RSUP Kandou 15 November 2018)

Penggunaan dua mesin dalam pengolahan limbah yakni *insenerator* dan *autoclave* berfungsi untuk mengurangi massa dan volume sehingga akan lebih mudah dalam penanganan berikutnya. Pembelian alat seharga Rp. 3Miliar ini dapat meminimalisir limbah karena penggunaan botol infus dan lainnya dapat diolah kembali menjadi kantong plastik. (Tigauw, 2018)

2. Kebersihan

Lingkungan yang bebas dari sampah, limbah cair, serangga dan hewan lainnya. Umumnya di rumah sakit area yang diprioritaskan untuk mempengaruhi sebagai rumah sakit yang bersih adalah ruang runggu, ruang poli, IGD, serta halaman. Kebersihan juga tak luput dari pasien untuk dikeluhkan, saat wawancara berlangsung Staf Hukormas pun membenarkannya.

> *"Kalau keluhan yang dilaporkan ke pihak manajemen rumah sakit yang kita tangani dari bagian humas itu ada dari pelayanan, biaya, obat-obatan atau farmasi, tentang kebersihan lingkungan*

atau sanitasi, tentang penunjang dalam hal ini adalah infrastuktur, baru tentang masalah keamanan deng masalah hukum." (hasil wawancara Awaluddin S. Madnawi, S. Sos, Hukormas RSUP Kandou 15 November 2018)

Fakta yang didapati saat peneliti berada di RSUP Kandou tepatnya toilet umum kebersihannya karena aroma tak sedap yang muncul saat menggunakan toilet. Selain itu kebersihan lainnya juga dikeluhkan oleh keluarga Ibu hamil yang merupakan pasien rujukan dari Halmahera, keluarga mengeluh bahwa saat menginap sprei yang disediakan merupakan sprei bekas. Saat meminta untuk diganti dengan sprei baru perawat mengaku sudah kehabisan sprei.

3. Keamanan

Adanya rasa aman dan nyaman merupakan sebuah kebebasan dari bahaya saat berada disuatu tempat. Begitu pun rumah sakit yang merupakan pelayanan public harus memberikan kenyamana bagi seluruh pendatang dan pengguna jasa. Saat wawancara berlangsung, pihak hukormas tidak menjelaskan secara detail kejadian yang pernah dikeluhkan terkait keamanan.

Pada tahun 2018 terdapat kasus mengenai pencurian motor di bulan Januari dan November, kejadian pada bulan Januari terjadi pada pegawai RSUP Kandou yang memarkirkan motornya tepat didepan Kantor Pusat. Sedangkan kejadian pada bulan November tak sampai 24jam pelaku ditemukan dengan bermodalkan hasil pantauan CCTV.

4. Infrastruktur

Memenuhi kebutuhan serta harapan dari pelanggan merupakan kewajiban bagi layanan jasa, sebagai salah satu upaya memenuhi tuntutan yakni dengan infrastuktur yang dapat meningkatkan efisiensi, pendistribusian barang, keselamatan pasien dan pegawai serta kenyamanan. Infrastruktur tidak hanya identik dengan bangunan fisik namun infrastruktur teknologi juga, penggunaan listrik, cahaya dan keamanan juga sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi.

Adanya keluhan yang masuk dari infrastruktur juga tidak dapat dihindari, hal ini juga disinggung oleh Staf Hukormas. Fakta yang didapati saat peneliti berada dilapangan, tak jarang alat untuk memanggil perawat dari ruangan pasien tidak berfungsi. Sehingga keluarga harus mendatangi meja perawat untuk menanyakan ataupun ada kondisi pasien yang mengkhawatirkan.

5. Fasilitas

Hadirnya sarana pada pelayanan jasa sebagai salah satu cara untuk membuat pelanggan merasa nyaman. Begitupun di rumah sakit, fasilitas yang disediakan dapat disesuaikan dengan pilihan dari pasien yakni kelas yang disediakan. Dari kelas terendah dengan fasilitas sederhana namun nyaman sampai fasilitas super nyaman. Fasilitas yang tersedia pun bukan berarti tak luput dari keluhan, Staf Hukormas sempat menyinggung bahwa fasilitas merupakan salah satu aspek ynag dikeluhkan oleh pasien dan keluarga.

Fakta yang didapati oleh peneliti saat berada di lapangan yakni beberapa ac tidak berfungsi dengan baik sehingga pasien dan keluarga merasa resah karena merasa tidak nyaman akibat kepanasan

d) Tenaga Kerja

Peran dari perawat dan Staf lainnya di rumah sakit guna membantu proses pengobatan juga merupakan salah satu upaya untuk membuat pasien dan keluarga merasa nyaman. Tak jarang ada beberapa Staf ataupun perawat yang membuat pasien dan keluarga merasa tak nyaman.

> *"Soalnya leh kan masih banyak perawat yang dorang banyak kali marah-marah damo tanya bagini bagini, kalo disini kan torang ambe dulu dorang pe hati. "bagimana pak? Ada yang bisa dibantu?" akhirnya katu dorang bilang "huh kalo deng ngoni ini dia katu nyanda bagitu coba kalo tu di belakang sama deng ngoni pe pelayanan""*(hasil wawancara Dra. Grace J. Lantang, Hukormas RSUP Kandou 22 November 2018)

Adanya keluhan mengenai Staf atau perawat umumnya karena saat keluarga pasien menanyakan sesuatu raut muka serta intonasi menjawab dari perawat dan Staf terkesan emosi. Sehingga pihak keluarga dan pasien merasa tidak nyaman, fakta yang didapati saat peneliti menjenguk keluarga di RSUP Kandou tepatnya di Ruang Anggrek ada keluhan mengenai salah satu petugas kebersihan yang memperingati keluarga pasien tentang sampah dengan pengucapan yang cepat serta intonasi yang tinggi. Sampai dari kamar lainnya mengeluhkan kepada perawat atas sikap petugas kebersihan yang membuat keluarga tidak nyaman.

e) Layanan *Customer*

Saat melakukan pendaftaran sebagai pasien pernyataan dari Staf Hukormas mengatakan bahwa keluarga pasien akan mendapat penjelasan tentang hak dan kewajiban dari pegawai yang melayani saat pendaftaran. Namun saat peneliti berada di Instalasi Gawat Darurat tepatnya pada

bagian *customer service* yang selain berfungsi untuk menerima keluhan dari pasien dan keluarga juga tempat untuk melakukan pendaftaran. Fakta yang didapatkan bahwa tidak ada penjelasan yang diberikan mengenai hak dan kewajiban kepada yang melakukan pendaftaran pasien. Saat peneliti berdialog Bapak Yongki Mantiri SH, beliau mengaku bahwa penjelasan tentang hak dan kewajiban jarang dilakukan karena umumnya keluarga pasien yang melakukan pendaftaran sedang dalam kondisi panik dan tidak focus. Cenderung terburu-buru untuk menemani pasien yang berada di ruang IGD, sehingga dari Staf *customer service* hanya memberi tahu untuk silahkan membaca hak & kewajiban yang telah tertera di formulir pendaftaran.

C. Media dalam Pengumpulan *Complaint*

Penyampaian keluhan dari keluarga pasien maupun pengunjung menggunakan alat sebagai media untuk mempermudah dalam memberikan informasi terkait pengalaman layanan yang didapatkan selama berada di RSUP Kandou. Terdapat beberapa media yang disediakan oleh RSUP Kandou untuk mempermudah pengunjung atau pasien dalam memberikan laporan terkait kritik, saran atau keluhan yakni ;

1. Kotak Saran

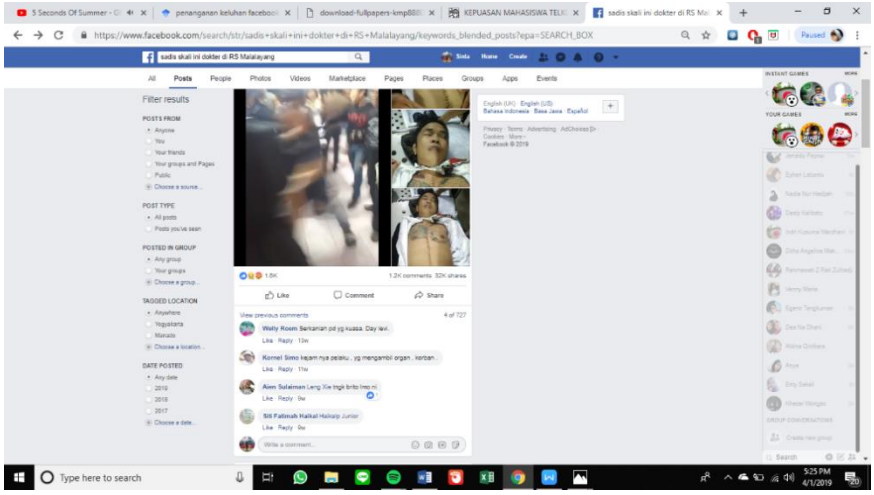
   Tersedianya kotak kritik dan saran di setiap ruangan bertujuan untuk memudahkan bagi pengunjung maupun pasien RSUP Kandou menyampaikan keluhannya, umumnya keluhan yang masuk melalui kotak kritik dan saran ini berisi keluhan ringan mengenai keramahan staff atau perawat terhadap pasien dan keluarga. Laporan keluhan lainnya yang masuk mengenai keluhan sistem administrasi dan kecepatan layanan.

"Oh kalo misalnya itu kotak saran tu dia kan so di siapkan dari humas tapi koordinasi dengan pimpinan oh harus siapkan kotak saran jadi di masing-masing ruangan ada kotak saran, supaya kalo ada pasien ada keluhan mar skrg kwa so jarang nanti dorang langsung-langsung isi di kotak saran nanti torang yang pi ambe." (hasil wawancara Dra. Grace J. Lantang, Hukormas RSUP Kandou Manado, 22 November 2018)

2. *Facebook*

Salah satu ungkapan kekecewaan yang pernah diposting di *facebook* tentang seorang pria yang menjadi korban penikaman hingga akhirnya dilarikan ke RSUP Kandou. Polisi yang menangani kasus tersebut meminta pihak RSUP Kandou untuk melakukan autopsi agar mendapatkan fakta yang dapat dibawa ke meja hijau. Namun sayangnya pihak keluarga tidak setuju dengan tindakan autopsi, sehingga saat kelaurga menemui jenazah dan mendapati tubuh korban telah dijahit mengira pihak RSUP Kandou telah mengambil organ tubuh korban. Keluarga yang saat itu emosional melakukan aksi protes dengan membuat keributan dan memecahkan kaca hingga mengganggu kenyamanan pasien lain. Kejadian ini di rekam oleh akun Greymel Ly Rantung. Rekaman video ini tersebar luas dan berhasil menyita perhatian masyarakat.

"Sampai saat ini, kita kalau dari media online itu pengurusnya kan itu bagian SIRS sistem informasi rumah sakit jadi dari mereka disalurkan kesini tapi mereka itu tidak memfilter jadi langsung kesini dan kita akan tindak lanjuti baru kita akan sampaikan balik ke komplainnya itu ke SIRS nanti mereka yang akan upload di website." (hasil wawancara Awaluddin S. Madnawi, S.Sos, Hukormas RSUP Kandou Manado, 15 November 2018)



Gambar 3.3 Facebook Keluarga Pasien

Sumber data : *Facebook*

https://www.facebook.com/search/str/sadis+skali+ini+dokter+di+RS+Malalayang/keywords_blended_posts?epa=SEARCH_BOX (diakses 04 April 2019)

3. *Website*

Keluhan yang dilaporkan melalui *website* umumnya sama dengan keluhan melalui kotak kritik dan saran. Keluhan yang masuk masih bersifat ringan dengan lingkup kecepatan, sistem administrasi atau keramahan dari perawat dan staf rumah sakit. Pengunjung yang ingin melakukan laporan keluhan diharuskan untuk mengisi formulir dengan beberapa tahapan antara lain email, nama, nomor telepon, tipe responden yang terbagi sebagai pasien, pengunjung dan pegawai, serta alamat. Berikutnya dapat mengisi pengaduan dan *disubmit* untuk diterima oleh pihak RSUP Kandou khususnya bidang Sistem Informasi Rumah Sakit. Keluhan yang masuk kemudian disampaikan kepada Hukormas untuk disusun pesannya dan disampaikan kembali pada Sistem Informasi Rumah Sakit untuk menanggapi keluhan yang masuk.

> *"Sampai saat ini, kita kalau dari media online itu pengurusnya kan itu bagian SIRS sistem informasi rumah sakit jadi dari mereka disalurkan kesini tapi mereka itu tidak memfilter jadi langsung*

kesini dan kita akan tindak lanjuti baru kita akan sampaikan balik ke komplainnya itu ke SIRS nanti mereka yang akan upload di website." (hasil wawancara Awaluddin S. Madnawi, S.Sos, Hukormas RSUP Kandou Manado, 15 November 2018)

Adanya forum pengaduan pelayanan sebagai bagain dari fitur layanan *website* rumah sakit yang dapat diakses secara *online* oleh masyarakat. Terdapat beberapa fitur lainnya sebagai pendukung *website* yakni masyakarat dapat mengetahui ketersediaan kamar dan jenis sebelum pergi ke rumah sakit. Selain itu informasi yang ditampilkan juga dari layanan unggulan, sampai dengan *profile* dokter yang praktik di rumah sakit.

Gambar 3.4 Form Pengaduan Pelayanan Website RSUP Kandou

Sumber data : Website RSUP Kandou

(diakses 01 Februari 2019)

4. *Customer Service*

Salah satu keluhan yang masuk melalui *customer service* dengan ditangani pertama kali oleh perawat mengenai operasi persalinan sekaligus pengangkatan tumor yang terletak dibawah kandungan. Keluarga pasien melakukan pelaporan kepada perawat yang berada di

ruangan karena berharap penanganan yang lebih cepat terlebih perawat lebih mudah untuk melakukan tindakan karena berada di ruangan yang sama.

> *"Misalnya dorang pe lokasi di IGD nanti dorang berhubungan dengan petugas IGD kalau dorang nyanda puas baru dorang ke hukormas."* (hasil wawancara Dra. Grace J. Lantang, Hukormas RSUP Kandou, 22 November 2018)

> "*Menyampaikan langsung kepada suster yang bertugas"* (hasil wawancara Destinus Kalibato, Suami pasien *obgyn*, 20 Januari 2019)

Keluarga pasien umumnya melaporkan terlebih dahulu kepada perawat atau petugas terdekat mengenai keluhan yang didapatkan. Keluhan yang masuk akan diselesaikan oleh petugas setempat apabila masih termasuk dalam wewenangnya. Alasan dari keluarga pasien melaporkan keluhannya pada petugas setempat karena lebih mudah untuk dijangkau dan diharapkan penanganan yang dilakukan dapat lebih cepat.

5. Formulir Kronologis Hukormas

Pengaduan keluhan di bidang Hukormas umumnya merupakan permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di ruangan. Saat berada di ruangan Hukormas pengadu akan dilayani oleh Staf Hukormas dengan menanyakan kronologis yang terjadi, setelah menceritakan mengenai pelayanan yang dikeluhkan pengadu akan diminta untuk mengisi formulir kronologis. Umumnya pasien atau keluarga yang telah sampai pada tahap melakukan laporan melalui formulir ini menyangkut dengan

dugaan adanya mal praktik atau pihak pasien dan keluarga merasa ada kecendrungan pihak RSUP Kandou melakukan penelantaran.

> *"Nanti di humas bikin keluhan tertulis, dorang langsung bikin depe kronologis, apa-apa yang dia keluhkan kalau misalnya berhubungan dengan alat atau apa-apa yang lama pigi di penunjang kalau misalnya mengenai pelayanan nanti diarahkan ke pelayanan noh"(hasil wawancara Dra. Grace J. Lantang, Hukormas RSUP Kandou, 22 November 2018)*

Format ini bertujuan untuk mengetahui sejarah pelayanan yang diterima oleh pasien dengan susunan waktu yang berurutan dan tersistematis dari setiap peristiwa. Dari informasi yang tercantum di format kronologis pihak Hukormas akan menindak lanjuti ke beberapa bagian guna melakukan konfirmasi.

6. Penyelesaian Hukum

Penyelesaian melalui jalur hukum telah diupayakan untuk tidak melibatkan pihak berwajib dengan telah melalui beberapa tahapan sebelumnya yakni dengan menghadirkan pihak-pihak yang terkait dengan jenis keluhan pasien. Yakni baik bidang pelayanan atau penunjang serta dokter dan perawat yang ada akan dihadirkan bersama oleh komite medik, namun apabila solusi yang diajukan oleh pihak RSUP Kandou tidak dapat diterima oleh pelapor dan lebih memilih menyelesaikan dengan jalur hukum RSUP Kandou akan mengikuti proses yang ada sesuai dengan aturan hukum.

> *"Kalau keluhan itu yang biasanya sampee melibatkan pihak berwajib rata-rata dugaan masyarakat atau dugaan pasien dan keluarga pasien itu menduga-duga jadi ini didalam tanda petik ya menduga ada suatu tindakan yang tidak sesuai. Jadi dugaan melakukan tindakan mal praktik menurut mereka, fungsinya kepolisian tentunya akan membuktikan hal itu"* (hasil wawancara Ronaldo Lumi, SH. MH, Hukormas RSUP Kandou 22 November 2018)

7. Kuisioner Melalui Survey Kepuasan Pelanggan

Survey kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien RSUP Kandou dilakukan secara rutin pada minggu pertama awal bulan. Hal ini sebagai tolak ukur untuk melihat kinerja dari pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dan pasien.

> *"Nah itu kita sampaikan kepada keluarga pasien yang inap itu sudah lebih dari 3x24jam atau lebih dari 3hari baru kita bisa ngasih kuisioner ke mereka. Mengapa demikian karena tentunya kalau masih dibawah dua hari itu mereka belum pahami atau ruangan tersebut. Jadi kita patokannya itu 3hari begitu pula dengan rawat jalan lebih 3kali kunjungan baru kita bisa ambil samplenya."* (hasil wawancara Awaluddin S. Madnawi, S.Sos, Hukormas RSUP Kandou 15 November 2018)

Nilai dari hasil survey kepuasan pelanggan harus dilaporkan secara rutin kepada pimpinan untuk melihat nilai yang didapatkan pada setiap bagiannya. Dari nilai positif yang didapatkan maka akan mendapatkan apresiasi dari pimpinan berupa materi.

D. *Handling Complaint*

Adanya *handling complaint* sebagai salah satu upaya menanggulangi keluhan yang masuk akibat hadirnya ketidakpuasan terhadap pengalaman pelayanan yang didapatkan selama menjadi konsumen. *Handling Complaint* yang diterapkan oleh RSUP Kandou menggunakan beberapa media untuk mempermudah pasien maupun keluarga dalam penyampaiannya yakni ;

1. Kotak Saran

   Keluhan yang masuk melalui kotak saran berisi tentang laporan ringan seperti keramahan petugas ataupun sistem administrasi. Keluhan yang masuk ini akan diterima oleh pihak

Hukormas dan dibagi menjadi ke dua jenis permasalahan yang ringan akan dijadikan sebagai evaluasi tanpa ada konfirmasi kepada pelapor, sedangkan keluhan yang termasuk ke permasalahan sedang akan dilakukan peringatan kepada pihak terkait dengan konfirmasi yang akan dilakukan melalui telepon apabila pelapor mencantumkan nomor pada formulir kotak saran. Adanya tindakan menelepon kepada pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap keluhan yang masuk serta bertujuan untuk menciptakan rasa puas terhadap pelayanan RSUP Kandou.

> *"Kalau dia sudah keluar itu biasanya kalau dia mau kilasbalik ke beberapa waktu lalu dia tidak puas selama berada disini bisa kita tanggung. Cuman dari pihak kita akana menindaklanjuti bagian yang mereka tidak puas itu bisa."* (hasil wawancara Awaluddin S. Madnawi, S.Sos, Hukormas RSUP Kandou, 15 November 2018)

2. *Facebook*

Penggunaan *Facebook* RSUP Kandou saat ini dipegang oleh sistem informasi rumah sakit dan bidang Hukormas. Tujuannya untuk bersama-sama memantau postingan yang beredar mengenai pelayanan yang dianggap dapat merugikan RSUP Kandou. Postingan dengan indikasi dapat merugikan akan diberikan komentar sebagai tanggapan responsif untuk menghindari permasalahan yang semakin melebar. Sedangkan bagi postingan yang sudah mendapat berbagai tanggapan akan dilakukan tindakan lebih jauh dengan menghubungi secara personal untuk dijadwalkan melakukan pertemuan guna mengetahui kronologis keluhan. Setelah diadakan pertemuan maka akan dibicarakan bersama untuk mencapai persetujuan antara kedua belah pihak mengenai kejadian yang terjadi.

Salah satu kejadian yang sempat menarik perhatian di dunia maya yakni video kekacauan dari keluarga korban penikaman yang diautopsi oleh pihak RSUP Kandou, pihak keluarga mengaku bahwa autopsi yang dilakukan tanpa persetujuan dari pihak keluarga. RSUP Kandou mengaku bahwa tindakan yang dilakukan atas permintaan pihak kepolisian guna mengetahui penyebab kematian yang dapat memberikan fakta bagi tersangka.

> *"Penjelasan kami bahwa tindakan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit yang melakukan tindakan otopsi sudah betul karena itu atas dasar permintaan polisi. Otopsi itu hanya bisa dilakukan atas dasar permintaan pihak kepolisian, tidak bisa dimintakan oleh keluarga dan kami menyetujui itu. Tentunya kalau keluarga menanyakan persetujuan lewat mana tanyakan kepada penyidiknya. Penyidiknya pun akan menjawab bahwa kalau tidak bisa ditentukan penyebab kematian maka akan meringankan beban tersangka dari korban pembunuhan."* (hasil wawancara Ronaldo Lumi, SH. MH, Hukormas RSUP Kandou (22 November 2018)

Pihak RSUP Kandou mengaku bahwa pihak keluarga melakukan tindakan tidak pantas tanpa menanyakan lebih lanjut dengan keputusan yang diambil oleh pihak RSUP mengotopsi korban. Apabila dari pihak keluarga menanyakan dengan secara baik-baik maka pihak RSUP Kandou akan dengan terbuka menjelaskan mengenai pentingnya tindakan otopsi untuk dilakukan.

3. *Website*

Adanya keluhan yang masuk melalui formulir pengaduan konsumen dari website akan diterima oleh bagian sistem informasi rumah sakit, selanjutnya dari sistem informasi akan memberitahukan pada bidang Hukormas mengenai keluhan yang

masuk. Keluhan yang ada akan ditindak lanjuti oleh Hukormas pada bidang yang terkait, kemudian Hukormas akan menyusun pesan sebagai tanggapan dari keluhan yang masuk sudah ditindak lanjuti serta sebagai bentuk konfirmasi untuk menciptakan bentuk pemulihan dari pengalaman buruk yang diterima.

> *"Sampai saat ini, kita kalau dari media online itu pengurusnya kan itu bagian SIRS sistem informasi rumah sakit jadi dari mereka disalurkan kesini tapi mereka itu tidak memfilter jadi langsung kesini dan kita akan tindak lanjuti baru kita akan sampaikan balik ke komplainnya itu ke SIRS nanti mereka yang akan upload di website."* (hasil wawancara Awaluddin S. Madnawi, S.Sos, Hukormas RSUP Kandou, 15 November 2018)

4. *Customer Service*

Keluhan yang masuk melalui *customer service* akan langsung dilayani oleh Staf, umumnya keluhan yang masuk berkaitan mengenai persyaratan rawat inap ataupun tindakan kesehatan oleh dokter dan perawat. Namun keluhan yang ada biasanya dapat langsung diselesaikan oleh Staf *customer service* tanpa melibatkan pihak lainnya. Sedangkan apabila pengadu merasa belum puas, dari pihak *customer service* akan langsung mengarahkan ke kepala ruangan atau kepala instalasi.

Salah satu laporan yang ditangani yakni mengenai operasi melahirkan dan pengangkatan tumor yang terletak dibawah kandungan. Selama dirawat pasien melakukan pemeriksaan *CT Scan* dan *USG* dan konsultasi ke bagian anestesi untuk melakukan penjadwalan operasi. Namun dua hari sebelum jadwal operasi pasien mengalami tekanan darah yang tinggi disertai dengan kejang-kejang dan penurunan kesadaran, pasien yang divonis menderita

preeclampsia pun akhirnya tidak dapat tertolong begitupun dengan calon bayi yang di kandung. Dari keterangan yang diberikan oleh suami pasien dari pihak rumah sakit tidak melakukan tindakan yang responsif sehingga pihak keluarga mengambil inisiatif untuk langsung menemui pimpinan guna melaporkan kejadian yang terjadi. Sayangnya sampai berita ini sampai ketelinga media, pihak RSUP Kandou tidak ada yang mendampingi keluarga. Ada proses mediasi yang diambil oleh pihak RSUP Kandou dengan keluarga mengenai kejadian yang terjadi namun pihak keluarga mengaku tidak ada permintaan maaf yang dilontarkan. Pihak keluarga akhirnya harus ikhlas dengan pasien dan calon bayi yang tidak dapat tertolong, dari kejadian ini pihak keluarga mengaku menerima uang sebesar Rp. 50.000.000 sebagai kompensasi.

"Depe tahapan itu yang di ruangan jadi dia ke kepala ruangan kalau tidak dapat ditangani ke kepala instalasi, dari kepala instalasi kalau tidak dapat ditangani baru ke humas. Baru dia berjenjang kalau dia dibidang pelayanan atau penunjang belum tertangani langsung ke komite medik." (hasil wawancara Dra. Grace J. Lantang, Hukormas RSUP Kandou, 22 November 2018)

> *"Tidak ada, tetapi dari pihak keluarga mengambil keputusan untuk menghadap pimpinan rumah sakit dengan cara memberontak."* (hasil wawancara Destinus Kalibato, Suami dari pasien, 20 Januari 2019)
>
> *"Pihak rumah sakit selalu cuek dan tidak bergerak cepat untuk menangani"* (hasil wawancara Destinus Kalibato, Suami dari pasien, 20 Januari 2019)

Dari satu kejadian ini terdapat beberapa tahapan yang sudah sesuai dengan teori yang ada, namun lainnya perlu untuk dilakukan peninjauan kembali untuk menyempurnakan layanan yakni sudah

terdapat beberapa teknik tahapan *handling complaint listen, clarify, explain* dan *agree* serta *take action.* Terdapat satu tahapan yang tidak dilakukan yakni melakukan permintaan maaf berdasarkan pernyataan dari Bapak Destinus terhadap kejadian yang terjadi hingga membuat kecewa, umumnya pihak layanan menghindari melakukan permintaan maaf karena cenderung memunculkan dugaan sebagai pengakuan kesalahan layanan yang kurang baik. Namun permintaan maaf sebagai salah satu bentuk empati kepada keluarga terhadap kejadian yang terjadi dan bentuk sikap berbela sungkawa.

5. Formulir Kronologis Hukormas

Datangnya pasien ataupun keluarga untuk melakukan pengaduan dilayani langsung oleh pegawai RSUP Kandou dengan sopan dan ramah, selanjutnya pelapor akan ditenangkan emosinya dengan beberapa tindakan antara lain dipersilahkan duduk dan diberikan minum air mineral. Pelapor akan diminta untuk menceritakan mengenai keluhannya kemudian diarahkan untuk mengisi formulir kronologis, adanya informasi kronologis ini akan ditindak lanjuti oleh Hukormas guna mengkonfirmasi ke pihak-pihak terkait mengenai informasi yang didapatkan dari pelapor. Apabila keluhannya berhubungan dengan alat medis maka Hukormas akan meminta konfirmasi dari bagian penunjang untuk menyelaraskan kronologi yang telah dilaporkan oleh pasien maupun keluarga dengan pihak penunjang. Setelah mendapat keterangan dari pihak yang terkait maka pihak Hukormas akan memberikan pengertian-pengertian dengan menggunakan bahasa yang dapat lebih dimengerti oleh orang non medis.

> *"Terkait biasanya bagini tindakan dokter atau persepsi dokter tindakan medisnya itu sudah sesuai tapi dari pihak keluarga yag mungkin awam tentang kesehatan atau medis itu*

mereka menganggap hal yang tidak wajar" (hasil wawancara Awaluddin S. Madnawi, S. Sos, Hukormas RSUP Kandou 15 November 2018)

Apabila dari pihak pengadu belum merasa puas dengan pernyataan yang didapati oleh Hukormas sebagai sebuah solusi maka pengaduan dapat dilimpahkan untuk melibatkan komite medik guna menyelesaikan masalah. Adanya komite medik berfungsi untuk meninjau tata kelola klinis dari rumah sakit untuk menjaga profesionalismenya melalui pemeliharaan disiplin dan etika profesi medis, penjagaan mutu profesi medis, dan mekanisme kredensial. Dari komite medik akan melakukan mediasi dengan mempertemukan tenaga medis yang terkait dan pihak lainnya yang berhubungan dengan kejadian seperti penunjang maupun pelayanan, mediasi yang dilakukan guna mendapatkan kesepakatan antar kedua belah pihak serta menghindari permasalahan sampai ke jalur hukum.

"Iyo ada, kalau misalnya keluhan tidak tertangani di hari itu tetap komite medik bekeng undangan for dokter yang bersangkutan yang menangani pasien itu noh. Kalau misalnya terjadi sesuatu dipelayanan noh ada yang dorang bilang malpraktek padahal sebetulnya nyanda. Jadi bekeng undangan humas, komite medik dengan pihak pelayanan noh jadi bekeng rapat kong diputuskan depe hasil bagaimana." (hasil wawancara Dra. Grace J. Lantang, Hukormas RSUP Kandou, 22 November 2018)

6. Penyelesaian Hukum

Jalur hukum ditempuh sebagai bentuk untuk penyelesaian, suatu kasus telah melewati tahapan *handling complaint* diatas dengan melalui komite medik terlebih dahulu namun merasa tidak puas dengan solusi yang diberikan. Sehingga dari penyelesaian hukum ini terdapat beberapa tahapan juga yang dilalui. Pihak pengadu melakukan laporan pada kepolisian terkait kejadian yang

dikeluhkan, kemudian dari pihak kepolisian melakukan penyelidikan dengan mencari tahu kebenaran mengenai kasus yang terjadi, barang bukti dan tersangka. Selanjutnya penyelesaian perkara di kejaksaan, berikutnya penyelesaian perkara di pengadilan dengan proses persidangan, pemeriksaan saksi, kemudian masuklah pada putusan atas kejadian yang dilaporkan.

> *"Ada tiga UU yang kami gunakan, yang pertama adalah UU tahun 2009 dan tahun 2004 itu tentang praktik kedokteran dan UU tahun 2004 No. 29 itu tentang rumah sakit, UU No. 26 tahun 2009 tentang kesehatan. Ada lagi UU No. 38 tahun 2014 kalau tidak keliru tentang keperawatan dan ada UU tentang tenaga kesehatan. Kami menggunakan UU itu aturan itu tentu dengan peraturan-peraturan pelaksanaannya. Baik peraturan pemerintah maupun peraturan menteri, kami melakukan tindakan-tindakan maupun kebijakan berdasarkan aturan itu. Jadi kalaupun masalah ke perdataan kami tentunya akan melakukan pembelaan-pembelaan secara ranah perdata, ya kalau pidana ya kami memenuhi segala proses penyelidikan sampai penyidikan dari kepolisian maupun jaksa ataupun sampai ke pengadilan."* (hasil wawancara Ronaldo Lumi, SH. MH, Hukormas RSUP Kandou 22 November 2018)

Pernyataan diatas memaparkan mengenai UU yang umumya digunakan oleh RSUP Kandou dalam sebuah kasus guna melakukan pembelaaan-pembelaan dari tuduhan yang dilaporkan. Salah satu laporan yang diselesaikan melalui jalur hukum yaitu 3 dokter *obgyn* yang dari pihak keluarga menduga adanya tindakan yang tidak sesuai kode etik karena pasien yang ditangani meninggal.

> *"Kasus perkara 3 dokter itu sampai pada proses putusan bahwa ketiga dokter itu dinyatakan bersalah tapi pada saat proses banding sampe ke mahkamah agung ketiga dokter tesrebut dinyatakan tidak bersalah."* (hasil wawancara Ronaldo Lumi, SH. MH, Hukormas RSUP Kandou 22 November 2018)

Berakhirnya kasus ini dengan dimenangkan pihak RSUP Kandou didukung dengan sejarah administratif yang setelah ditelaah mengenai tindakan yang diambil oleh dokter terhadap pasien sudah sesuai dengan prosedur sebagai seorang dokter dan tidak menyalahi aturan.

7. Kuisioner Melalui Survey Kepuasan

Adanya survey kepada pasien merupakan salah satu upaya *handling complaint.* Kuisioner yang digunakan merupakan terbitan dari kementrian aparatur negara yakni Nomor 25 Tahun 2004 dengan 14 indeks yang dinilai, nilai yang dihasilkan dari penyebaran kuisioner ini yang akan dijadikan pedoman bagi setiap ruangan maupun bagian untuk melakukan evaluasi. Bagi ruangan yang mendapat nilai tertinggi akan mendapatkan apresiasi dari pimpinan berupa materi, karena indeks kepuasan pasien merupakan salah satu dari indikator program kerja dari Direktur Utama dank arena RSUP Kandou menganut pola keuangan dari Badan Layanan Umum.

> *"Torang kan sebetulnya setiap bulan bekeng itu mana-mana keluhan yang so maso jadi itu direkap. Tapi kalau misalnya keluhan-keluhan yang baru terjadi itukan masuknya dengan bidang-bidang terkait itu biasanya langsung-langsung tertangani dia so nyanda mo berlanjut cuma torang pe rekapan setiap bulan itu noh*." (hasil wawancara Dra. Grace J. Lantang, Hukormas RSUP Kandou, 22 November 2018)

E. Kepuasan Pelanggan

Sudah merupakan kewajiban bagi setiap institusi layanan baik jasa maupun produk untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya, layanan yang prima akan menciptakan rasa puas dari pengguna jasa dan produk karena layanan yang didapatkan telah sesuai dengan harapan. Namun adanya rasa puas bukan berarti harus berhenti berinovasi, adanya evaluasi juga selalu

diperlukan bagi kemajuan sebuah institusi, dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik Kementrian Aparatur Negara telah mengaturnya di Pedoman Umum Penyusunan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Nomor 25 tahun 2004 dengan 14 Indikator sebagai berikut ;

1. Prosedur Pelayanan

   Masyarakat merasa dimudahkan dengan tahapan layanan dan adanya kesederhanaan alur pelayanan, saat pengambilan data peneliti sempat melakukan survei kepuasan pada pasien yang berada di gedung CVBC Jantung. Umumnya pasien sudah merasa dipermudah dengan tahapan layanan yang ada, terlebih dari satu bilik ke bilik lainnya tidak begitu jauh sehingga bagi pasien yang sudah memasuki usia lanjut tidak merasa dipersulit.

2. Persyaratan Pelayanan

   Saat melakukan pengobatan pasien akan diminta melengkapi persyaratan administratif, dari dialog yang dilakukan saat survei kepuasan pasien telah mendapatkan kesesuaian dari administratif yang diminta dan yang telah tertera di formulir untuk dilengkapi.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

   Hadirnya petugas medik maupun Staf dalam melayani dapat diketahui keberadaannya dengan jelas dari tanda pengenal yang digunakannnya dengan mencantumkan nama serta jabatannya sehingga lebih memudahkan pasien untuk mengetahui kewenangan dan tanggung jawabnya. Umumnya selama peneliti berada ditempat baik petugas medik maupun Staf karyawan telah menggunakan tanda pengenal, namun masih ada satu sampai dua orang yang tidak menggunakan tanda pengenal. Sehingga saat keluarga akan melakukan laporan terkait keluhan tidak dapat mencantumkan secara jelas petugas yang akan dilaporkan karena petugas yang terkait tidak menggunakan tanda pengenal.

> *"Cuma katu kalau ada satu dua orang yang pelayanan nda bagus rupa ba tureba bagitu. Sudah dorang somo nilai komang sama samua itu. Keluhan lagi komang. " noh nama sapa dang tu perawat?" "yah nintau lagi" itu lagi torang pigi lagi di ruangan."* (hasil wawancara Dra. Grace J. Lantang, Hukormas RSUP Kandou 22 November 2018)

Dari pernyataan ini Hukormas menyinggung dengan laproan yang sempat masuk terkait salah satu petugas yang berkomunikasi dengan keluarga cenderung tidak sopan karena melakukannya dengan intonasi yang tinggi.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Adanya konsistensi waktu yang sesuai dengan ketentuan dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang perlu diperhatikan. Staf RSUP Kandou telah menggunakan absensi *fingerprint* guna meningkatkan kedisiplinan, namun bagi petugas medik tak jarang pun mendapat laporan yang berkaitan dengan waktu.

> *"Keterlambatan obat, seharusnya jam 7 datangnya jam 8 baru pemasangan infus itu biasanya infusnya sudah habis pemasangan infusnya lama dipasang atau visit dokter."* (hasil wawancara Awaluddin S. Madnawi, S.Sos, Hukormas RSUP Kandou, 18 November 2018)

Dari pernyataan diatas Staf Hukormas mencontohkan kejadian yang kerap dikeluhkan oleh keluarga terkait keterlambatan pendistribusian obat dari petugas ke ruangan pasien.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan

Melayani konsumen sudah menjadi tanggung jawab bagi institusi layanan, dalam melakukan tugasnya pihak RSUP Kandou telah konsisten dalam memberikan pelayanan dari awal sampai penyelesaian pelayanan. Namun masih saja terdapat beberapa aspek yang dikeluhkan terkait tanggung jawab petugas.

"Kalau dengan kebijakan yang diambil oleh pihak rumah sakit dengan mereka memecat saya sih puas, bahwa pekerja-pekerja mereka yang tidak sesuai SOP langsung ditindak keras." (hasil wawancara Argo B. Sangkay, SP , Mantan Camat Malalayang 22 Februari 2019)

Dari pernyataan diatas merupakan testimoni dari adanya keluhan tentang pembakaran sampah oleh RSUP Kandou yang dicurigai warga sekitar mengandung bahan beracun berbahaya. Setelah adanya surat yang diberikan dengan menggaet Dinas Lingkungan Hidup untuk memberi teguran pihak RSUP Kandou langsung menindak lanjuti dengan meninjau sistem pembuangan sampah dan memberikan sanksi tegas kepada petugas yang melakukan pembakaran karena tidak sesuai dengan SOP yang ada. Tindakan yang diambil merupakan sebuah pertanggung jawaban atas laporan dari keluhan yang masuk.

"Pihak rumah sakit selalu cuek dan tidak bergerak cepat untuk menangani" (hasil wawancara Destinus Kalibato, Suami Pasien Operasi obgyn, 20 Januari 2019)

Pernyataan yang diberikan oleh Pak Destinus mengandung kekecewaan terhadap layanan oleh petugas medik karena cenderung lalai dan kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan bagi isterinya.

6. Kemampuan petugas pelayanan

Sudah sepatutnya petugas yang menjalankan tanggung jawabnya merupakan orang yang telah mempunyai keahlian dan kompetibel dibidangnya, terlebih bagi petugas medik tentunya telah menjalani beberapa persyaratan sebelum tergabung di RSUP Kandou. Saat berdialog dengan beberapa pengunjung dan pasien untuk melakukan survei mengaku bahwa dokter yang didatangi sudah terpercaya terlebih sudah ada beberapa testimoni dari orang terdekatnya dan hasil yang

dibacakan dari pengecekan laboratorium akurat sesuai dengan hasil yang dijelaskan oleh dokter.

7. Kecepatan pelayanan

Target dari waktu pelayanan untuk diselesaikan sesuai dengan waktu ditentukan merupakan salah satu faktor untuk meminimalisir waktu lebih lama. Beberapa waktu lalu Hukormas RSUP Kandou memberikan salah satu contoh laporan keluhan yang pernah masuk terkait dengan kecepatan layanan.

> *"Misalnya di radiologi to lama mobaca torang langsung lagi pigi disitu kiapa ngoni lama baca depe hasil entah mungkin depe dokter ada berangkat atau bagaimana"* (hasil wawancara Dra Grace J. Lantang, Hukormas RSUP Kandou 22 November 2019)

Dari salah satu contoh yang diberikan terkait kecepatan layanan yakni pembacaan hasil dari pemeriksaan laboratorium oleh dokter, umumnya keterlambatan pembacaan hasil lab ini dikarenakan dokter yang menangani pasien sedang berada di luar kota. Sehingga pasien harus menunggu sampai dokter datang tanpa ada pemberitahuan kalau dokter sedang tidak berada ditempat.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Melayani masyarakat dengan layanan prima sudah menjadi keharusan, dalam pelaksaan melayani baik petugas medis maupun Staf RSUP Kandou memberikan pelayanan yang sama bagi semunya tanpa memberdakan golongan maupun status. Umumnya pasien yang datang untuk poli rawat jalan telah mendapat nomor antrian, sehingga nama yang akan dipanggil sesuai dengan nomor urutan yang didapatkan. Sehingga pasien tetap mendapatkan layanan yang sama baik dari golongan atau status manapun.

9. Kesopanan dan keramahan petugas

Melayani dengan sikap yang sopan dalam berperilaku merupakan salah satu cara membuat pengunjung dan pasien merasa

nyaman hingga akhirnya puas. Pada umumya saat peneliti datang sebagai pengunjung untuk menjenguk perawat maupun Staf yang ada bersikap dengan sopan dan baik dalam melayani, namun terdapat keluhan yang masuk dari keluarga peneliti saat menjadi pasien di RSUP Kandou. Salah satunya mengenai petugas kebersihan yang mengingatkan tentang sampah di kamar bagain Ruangan Anggrek namun dengan penyampaiannya yang dianggap oleh keluarga dan pasiennya tidak sopan karena menggunakan intonasi yang tinggi.

> *"Cuma katu kalau ada satu dua orang yang pelayanan nda bagus rupa ba tureba bagitu. Sudah dorang somo nilai komang sama samua itu. Keluhan lagi komang. " noh nama sapa dang tu perawat?" "yah nintau lagi" itu lagi torang pigi lagi di ruangan."* (hasil wawancara Dra. Grace J. Lantang, Hukormas RSUP Kandou 22 November 2018)

Salah satu pernyataan ini juga dikuatkan dengan pernyataan Staf Hukormas terkait lpaoran yang sempat masuk mengenai perawat yang bersikap tidak sopan kepada keluarga yang juga menggunakan intonasi tinggi saat berkomunikasi.

10. Kewajaran biaya pelayanan

Biaya selama pengobatan telah disesuaikan dengan kebutuhan pasien, umumnya saat ini masyarakat merasa dipermudah dengan adanya BPJS sehingga untuk layanan dengan biaya cukup besar dapat dijangkau untuk masyarakat. Hal ini diungkapkan oleh beberapa responden yang berdialog dengan peneliti saat elakukan survei mengenai kepuasan di CVBC Jantung.

11. Kepastian biaya pelayanan

Kepastian biaya merupakan adanya kesesuaian dari biaya yang telah ditetapkan dan biaya saat dibayarkan. Umumnya pihak keluarga pasien akan mendapatkan informasi terlebih dahulu untuk tindakan yang dibutuhkan pasien mengenai harga yang telah ditetapkan, sehingga saat

tagihan ada pihak keluarga akan terbebani karena telah sesuai dengan informasi yang diberitahukan.

12. Kepastian jadwal pelayanan

    Umumnya sebelum melakukan operasi pasien membutuhkan pemeriksaan terlebih dahulu untuk menetapkan jadwal bersama dengan dokter yang menangani pasien. Pelaksaan waktu akan ditentukan sesuai dengan hasil yang ada. Namun dari suami pasien operasi *obgyn* sempat memberikan pernyataan pada media mengenai adanya pembatalan operasi secara sepihak tanpa pemberitahuan, penangananya antara dokter ahli kandungan dan ahli bedah pun tidak sesuai dengan prosedur.

13. Kenyamanan lingkungan

    Sarana dan prasarana yang tersedia demi kenyamanan pengunjung dan pasien sebagian besar sudah bersih, rapi dan teratur saat peneliti berada di RSUP Kandou. Hanya saja perlu diperhatikan lagi untuk bagian toilet umum pada bagian depan, karena kondisi yang ada gelap dan bau tak sedap. Sangat disayangkan mengingat rumah sakit merupakan institusi kesehatan yang seharusnya memperhatikan kebe`rsihan. Selain itu dari artikel yang membahas tentang operasi *obgyn* pasien rujukan Halmahera, keluarga mengaku saat menginap disediakan spresi bekas. Saat keluarga meminta untuk diganti dari perawat mengatakan bahwa rumah sakit sedang kehabisan stok

14. Keamanan pelayanan

    Keamanan merupakan rasa nyaman dan aman yang telah dijamin oleh penyedia jasa dengan meminimalisir resiko-resiko yang dapat menempatkan individual dalam situasi yang dirugikan. Sayangnya di bulan 2018 terdapat dua kejadian pencurian motor di lingkungan RSUP Kandou, pelaku yang terekam CCTV langsung dibekuk oleh pihak kepolisian dan berhasil mengamankan pelaku dengan barang bukti. Dari kedua kejadian di tahun yang sama RSUP Kandou diharapkan dapat menjadikan kejadian sebagai evaluasi untuk meninjau kembali sistem keamanan untuk menghindari kejadian yang sama.

Berdasarkan aturan Nomor 25 Tahun 2004 oleh Kementrian Aparatur Negara mengenai indeks kepuasan masyarakat membuat pihak Hukormas RSUP Kandou melakukan survei setiap bulan di setiap ruangan yang ditujukan kepada pasien yang telah melakukan minimal 3kali kunjungan untuk rawat jalan dan berada di rumah sakit minimal 3hari untuk rawat inap. Nilai dari hasil survey dituntut untuk lebih 60 sebagai tolak ukur nilai kepuasan, apabila terdapat nilai survey dibawah dari nilai tersebut maka akan diberikan teguran hingga sanksi. Sedangkan bagi ruangan yang mendapatkan nilai tertinggi akan mendapatkan apresiasi dari pimpinan dalam bentuk materi. Berikut merupakan hasil dari penyebaran survei dari indeks kepuasan di seluruh ruangan RSUP Kandou sejak Januari sampai September :

NO	UNIT/BAGIAN	BULAN								
		JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER
1	Hemodialisa Dahlia	90,53	78,10	79,52	79,88	83,07	94,08	86,98	pindah rwt	pindah rwt
2	Hemodialisa Melati	82,01	87,69	88,04	87,33	88,04	84,49	82,72	khusus	khusus
3	Poli Bedah	73,49	86,62	85,91	83,43	79,52	81,65	74,55	71,44	80,14
4	Poli Anak	86,62	89,11	90,88	92,66	94,42	95,5	90,88	66,12	78,1
5	Poli Bayi	94,42	79,52	83,78	83,78	84,85	86,98	87,33	96,92	93,37
6	CVBC	77,04	77,75	76,68	79,17	80,94	81,65	82,36	86,24	77,39
7	Poli Gilut	93,72	92,30	98,69	96,92	94,79	97,98	98,34	98,24	93,72
8	Poli Gizi	84,14	87,33	90,88	90,53	91,95	90,88	91,95	90,53	89,82
9	Poli Interna	77,75	87,69	80,23	83,07	84,85	79,88	85,56	85,35	83,07
10	Poli Jiwa	76,68	97,98	90,53	94,08	95,5	98,69	99,05	96,21	94,43
11	Poli Kulit dan Kelamin	83,78	78,99	87,69	87,69	96,21	85,2	84,14	80,23	89,11
12	Poli Mata	90,88	91,95	98,34	93,72	96,21	98,34	98,69	79,43	98,69
13	Poli Obsgyn	80,76	82,01	86,62	94,43	79,52	75,97	76,41	76,33	78,81
14	Poli Operatif	79,17	80,94	81,65	88,04	81,3	81,65	84,85	84,9	90,17
15	Poli Saraf	90,17	73,94	74,20	86,62	85,18	92,66	84,14	86,09	79,88
16	Rehabilitasi Medik	79,88	91,95	98,69	95,50	95,56	93,01	86,62	86,98	90,88
17	Poli THT	93,01	90,88	97,27	99,05	98,34	98,34	98,69	86,09	95,41
18	Poli Hematologi Anak	91,59	99,05	99,40	99,05	96,92	96,56	93,37	98,07	98,69
	Total Rawat Jalan	**84,82**	**86,38**	**88,28**	**89,70**	**89,4**	**89,7**	**88,15**	**84,07**	**90,56**
	RAWAT INAP									
1	Irina Anggrek I	82,23	89,54	93,72	81,47	81,47	89,28	85,73	86,53	87,71
2	Irina Anggrek II	90,13	88,92	85,38	86,42	91,06	80,94	93,9	85,99	86,09
3	Edelweis 1	80,47	84,49	78,63	86,98	85,2	88,04	81,12	85,64	87,37
4	Edelweis 2	86,62	78,81	76,83	80,59	82,01	93,01	85,32	Dijadikan Edelweis 1	
5	Irina CVBV Lt.3	85,56	97,09	94,79	87,69	97,09	90,17	95,14	94,08	91,76
6	Irina A	93,96	96,74	89,46	90,70	97,27	99,05	84,14	91,98	92,69
7	Irina B	95,67	96,38	96,92	97,09	97,63	98,51	98,51	98,51	95,26
8	Irina C	88,57	89,52	96,67	90,88	90,7	90,88	92,48	88,65	92,89
9	Irina D	97,8	99,22	95,67	96,56	98,87	96,92	98,51	95,85	99,2
10	Irina E	88,04	95,14	95,83	96,92	97,27	98,16	88,65	96,74	96,05
11	Irina F	84,57	99,22	80,57	89,28	85,73	77,78	95,85	91,63	98,41
12	Nyiur Melambai	82,54	85,81	90,35	88,40	85,37	85,79	83,27	88,08	83,47
	Total Rawat Inap	**87,46**	**91,63**	**82,57**	**90,05**	**92,01**	**90,72**	**90,85**	**91,15**	**92,05**

Tabel 3.1 Hasil Survei Kepuasan RSUP Kandou

Sumber data : Hukormas RSUP Kandou