

## GAMBARAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI UNIT CUSTOMER SERVICE RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TUGUREJO SEMARANG

**Estie Yonasari, Septo Pawelas Arso, Wulan Kusumastuti**

Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Diponegoro

Email: [yonasari.estie@gmail.com](mailto:yonasari.estie@gmail.com)

### ABSTRACT

*Services provided by the Hospital will affect patient satisfaction as a customer. Hospital services that are not in accordance with customer expectations, will cause dissatisfaction so that it will make people complain about the services. Handling of complaints in several health care institutions, is still considered not optimal enough. The Community Satisfaction Index on the handling of complaints, suggestions and input from Tugurejo Regional General Hospital decreased from 84,657% in 2016 to 73,078% in 2017. The purpose of this study is to describe the handling of customer complaints at the Tugurejo Hospital, Semarang. This research uses descriptive qualitative research design. The results of this study indicate that in the Input section: there is no specific training in handling customer complaints that have been followed by Customer Service officers, there is no specific budget for handling complaints, facilities and infrastructure to support handling complaints are complete, but still require improvement of conditions and management. This hospital also has no SOP for handling complaints in the Customer Service Unit. In part of Process: handling of complaints made by the Customer Service Unit Hospital Tugurejo is respond to, complaint, investigate, resolve, check, complete, compile, deploy and develop. There are still some problem in the process of responding, overcoming, checking and compiling. Output: incoming complaints have been handled well, but there are still some complaints are repeated in the next month and there are some complaints that must be completed to the management level. The indicator of the handling of complaints in the Customer Service Unit is the complaining customer, can receive an answer from the officer and is willing to sign the complaint settlement form. From the results of the identification of the relationship between product / service failure, customer complaints and actions to be taken, the Tugurejo Hospital Customer Service Unit is in Quadrant 2 of Barlow-Moller.*

**Keywords** : Complaints, Complaint Handling, Customer Service

### PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagaimana rawat inap dan gawat dikemukakan dalam Pasal 1 Undang-darurat.<sup>1</sup> Penyelenggaraan pelayanan oleh Rumah Sakit tersebut diharapkan Undang-RI Nomor 44 Tahun 2009 menyatakan bahwa sebagai institusi dapat memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan, Rumah Sakit masyarakat akan pelayanan memiliki tuntutan dalam kesehatannya. Masyarakat memiliki menyelenggarakan pelayanan pandangan bahwa Rumah Sakit perorangan secara paripurna dengan merupakan institusi yang dapat menyediakan pelayanan rawat jalan,

memberikan pelayanan medis yang dibutuhkan.

Pelayanan yang dinilai kurang oleh beberapa orang, akan mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit. Ketidakpuasan tersebut mengakibatkan masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Kekecewaan pelanggan harus diantisipasi dan dipecahkan secara bijaksana oleh pihak Rumah Sakit. Keluhan pelanggan yang kecewa jika tidak disampaikan dan ditindaklanjuti dengan tepat oleh Rumah Sakit akan berdampak buruk terhadap citra Rumah Sakit.

Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, Rumah Sakit selain sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan juga merupakan salah satu organisasi pelayanan publik yang menyediakan jasa kesehatan, berkewajiban menyelenggarakan pengelolaan pengaduan masyarakat atas pelayanan yang diberikannya.<sup>23</sup>

Salah satu cara yang dilakukan Rumah Sakit untuk mengelola pengaduan adalah dengan menyediakan Unit pengelolaan pengaduan. Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo memiliki bagian khusus yaitu *Customer Service* yang tergabung dalam Bagian TU, Hukum dan Hubungan Masyarakat yang salah satu tugasnya yaitu menampung, menangani serta menindaklanjuti segala keluhan pelanggan baik yang datang secara langsung maupun tidak langsung.

Dari hasil studi pendahuluan, yang dilakukan oleh peneliti, dalam pelaksanaan penanganan keluhan Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo berusaha menyediakan beberapa fasilitas seperti kotak saran, *email*, *SMS center*, dan media sosial (*Facebook*, *Twitter* dan *Instagram*) sebagai langkah untuk mengakomodir keluhan, kritik maupun saran dari pelanggan Rumah Sakit. Namun dalam pelaksanaannya belum dapat dilaksanakan secara maksimal hal tersebut dapat dilihat dari hasil laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang sebagai berikut:

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan RSUD Tugurejo Tahun 2016-2017

No.	Unit	Tingkat Kepuasan (%) Tahun 2016	Tingkat Kepuasan (%) Tahun 2017
1	Farmasi	75.54	83.333
2	ICU	85.63	60
3	IGD	86.41	52.18
4	Laboratorium	85.37	96
5	Radiology	77.92	81.94
6	Rawat Inap	91.72	69.79
7	Rawat Jalan	90.01	68.30
<b>RATA-RATA</b>		<b>84.657</b>	<b>73.078</b>

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan yang

dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang yaitu dari 84,657% (tahun 2016) menjadi 73,078% (tahun 2017)..<sup>4</sup>

Pada laporan keluhan pelanggan di RSUD Tugurejo Semarang tahun 2017 dan dua bulan terakhir yaitu Januari-Februari 2018 masih terdapat keluhan yang berulang di bulan-bulan berikutnya.<sup>5 6</sup> Beberapa keluhan yang masih terulang dibulan berikutnya yaitu keluhan mengenai SMS Gateway, pelayanan perawat, pelayanan dokter Instalasi Rawat Jalan dan pelayanan farmasi dan mengenai antrian poli syaraf. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih ada beberapa keluhan yang belum tertangani dengan baik oleh Petugas *Customer Service* dalam mengelola keluhan pelanggan yang masuk.

Berdasarkan beberapa hasil temuan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan yang Dilakukan Oleh Unit *Customer Service* Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang”.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai Juni 2018. Objek yang akan diteliti adalah penanganan keluhan pelanggan di Unit *Customer Service* Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang dari segi *input* (masukan), *process* (proses) dan *output* (keluaran). Sunjek dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Informan utama adalah Koordinator dan Staff *Customer Service*. Informan triangulasi adalah Kepala Sub Bagian TU, Hukum dan Humas serta pasien RSUD Tugurejo. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Variabel Input**

#### **a. Sumber Daya Manusia**

##### **1) Tugas Pokok dan Fungsi Petugas *Customer Service***

###### *Unit Customer Service*

RSUD Tugurejo telah memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain menjalankan tupoksi penanganan keluhan petugas *Customer Service* juga menjalankan fungsi pelayanan informasi dan fungsi promosi Rumah Sakit. Hal ini sesuai dengan penelitian Nurdiana (2014).<sup>7</sup>

##### **2) Jumlah Petugas *Customer Service***

Petugas Unit *Customer Service* berjumlah 7 (tujuh) orang terdiri dari satu orang Koordinator dan enam staff *Customer Service*. Semua petugas *Customer Service* terlibat dalam penanganan keluhan pelanggan. hal ini sesuai dengan Keputusan Direktur RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Nomor 445/014b/2017 tentang penunjukkan petugas pengelolaan pengaduan dari Unit *Customer Service*.

##### **3) Latar Belakang Pendidikan Petugas *Customer Service***

Latar belakang pendidikan petugas *Customer Service* berbeda-beda hal tersebut membuat kompetensi yang dimiliki antara petugas satu dengan lainnya juga berbeda. Sehingga terdapat perbedaan keterampilan petugas dalam menangani keluhan pelanggan, hal ini sesuai dengan Abdullah (2017).<sup>8</sup>

##### **4) Pelatihan**

Petugas belum pernah mendapatkan pelatihan khusus penanganan keluhan pelanggan. sejauh ini pelatihan yang didapatkan merupakan pelatihan yang secara umum menunjang keterampilan petugas *Customer Service* dalam menjalankan tugasnya. Sehingga perlu diadakan pelatihan khusus penanganan keluhan pelanggan selain pelatihan umum yang diberikan kepada petugas *Customer Service*, hal ini sesuai dengan penelitian dari Soewartoyo (2007).<sup>9</sup>

5) Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja petugas *Customer Service* berbeda-beda, rata-rata petugas memiliki pengalaman kerja lebih dari 3 tahun. Dengan adanya perbedaan tersebut membuat keterampilan yang dimiliki antara satu petugas dengan petugas lainnya juga berbeda. Perbedaan keterampilan yang berbeda dalam menangani keluhan pelanggan akan membuat pertimbangan petugas dalam mengatasi/memberi solusi keluhan kepada pelanggan, hal ini sejalan dengan penelitian Sulaeman (2014).<sup>10</sup>

b. Anggaran

Tidak terdapat anggaran dana yang secara khusus dialokasikan untuk kegiatan penanganan keluhan pelanggan. untuk memenuhi kebutuhan penanganan keluhan dilakukan dengan cara menganggarkan bagian/unit lain (menginduk). Sumber dana yang digunakan berasal dari sumber dana makro Rumah Sakit yaitu APBD dan

BLUD. Sejauh ini untuk dana yang ada sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan penanganan keluhan di Unit *Customer Service*, hal ini sesuai dengan penelitian Shobry (2017).<sup>11</sup>

c. Sarana dan Prasarana

Sarana yang telah disediakan RSUD Tugurejo untuk mengakomodir keluhan pelanggan yaitu kotak saran, formulir keluhan, telepon, *SMS Center*, *Email*, *Website* (Lapor Gub) dan media sosial (*Twitter*, *Facebook*, *Instagram*). Sedangkan sarana dan prasarana lain yang mendukung kegiatan penanganan keluhan yaitu ruangan khusus penanganan keluhan, komputer, printer, telepon kantor, *HP* kantor. Masih ada beberapa kotak saran dalam kondisi rusak dan tidak dilengkapi dengan alat tulis (bolpoin dan formulir keluhan). Serta untuk jadwal pengecekan kotak saran menurut satu informan dengan informan lainnya berbeda. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.<sup>2</sup>

d. Pedoman/SOP

Petugas Unit *Customer Service* telah memiliki pedoman dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi berupa panduan pengelolaan pengaduan dan Standar Operasional Prosedur yang terdiri dari SOP penanganan keluhan pelanggan di hari kerja dan diluar hari kerja, SOP penanganan keluhan pelanggan secara langsung, melalui kotak saran/*website*, *SMS Center* dan media massa. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor

25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.<sup>2</sup>

## 2. Variabel Process

### a) Menanggapi

Proses menanggapi keluhan pelanggan di Unit *Customer Service* RSUD Tugurejo ada dua cara yaitu untuk keluhan langsung di Unit CS dengan cara mendengarkan keseluruhan pernyataan dari petugas kemudian merespon dengan baik dan tidak memihak kepada salah satu pihak tertentu. Sedangkan untuk menanggapi melalui SMS Center, Media sosial, Email, Website dilakukan dengan memberikan jawaban normative terlebih dahulu. Dan untuk menanggapi melalui kotak saran dengan menghubungi identitas pelanggan yang ada di formulir keluhan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2002) dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.<sup>12 2</sup>

### b) Meneliti

Proses meneliti untuk keluhan langsung ke Unit CS dilakukan dengan cara mengidentifikasi sumber keluhan dari pernyataan pelanggan yang disampaikan langsung, sedangkan untuk keluhan dari kotak saran diidentifikasi dari formulir keluhan yang masuk serta untuk yang bersumber dari media online diidentifikasi dari *chat*/percakapan yang masuk kemudian ditelusuri bagian/Unit terkait. Hal ini sesuai dengan Bosch (2005).<sup>13</sup>

### c) Mengatasi

Terdapat dua acara mengatasi keluhan yaitu untuk keluhan yang langsung ke Unit CS yaitu hasil koordinasi dari unit disampaikan langsung kepada pelanggan dan untuk keluhan tidak langsung jawaban/solusi diberikan melalui nomor identitas yang tercantum.

Batas penanganan keluhan (*Handling Complaint*) di Unit CS yaitu 2 x 24 jam sedangkan untuk *Closing Complaint* maksimal 7 x 24 jam. Hal tersebut sesuai dengan panduan pengelolaan pengaduan di Unit CS RSUD Tugurejo.

### d) Memeriksa

Proses memeriksa dilakukan petugas dengan mengecek pada catatan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan yang masuk sudah ditangani, adapun untuk keluhan yang belum tertangani maka akan dilakukan *follow up* melalui identitas yang ada. Hal ini sejalan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2002).<sup>12</sup>

### e) Meyelesaikan

Petugas *Customer Service* melakukan pencatatan secara lengkap berisi identitas pelanggan yang menyampaikan keluhan, keluhan yang disampaikan, tindakan penyelesaian dan tanda tangan pihak Rumah Sakit dengan pihak pelanggan/kelurga sebagai bukti penyelesaian, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.<sup>2</sup>

### f) Mengkompilasi

Mengkompilasi merupakan proses mengevaluasi hasil laporan keluhan dan kebijakan penanganan keluhan. Di RSUD Tugurejo dilakukan dengan mengadakan evaluasi internal CS setiap bulannya, kemudian dilanjutkan dengan rapat pimpinan yang diikuti oleh pihak manajemen Rumah Sakit untuk meriview keluhan yang belum tertangani serta rapat tahunan untuk mengevaluasi keseluruhan keluhan yang masuk. Untuk SOP penanganann keluhan dilakukan *review* setiap 3 tahun sekali. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2002).<sup>12</sup>

g) Menyebarkan

Proses menyebarkan dilakukan untuk menyampaikan hasil evaluasi keluhan yang masuk keunit/bagian terkait agar senantiasa dapat dilakukan perbaikan.

h) Mengembangkan

Upaya pengembangan yang sudag dilakukan oleh RSUD Tugurejo untuk perbaikan sistem penanganan keluhan pelanggan di Unit *Customer Service* yaitu dengan melakukan perbaikan terhadap SOP penanganan keluhan yang ada serta memperluas jangkauan masyarakat untuk menyampaikan keluhannya dengan menyediakan berbagai macam saluran pengaduan.

### 3. Variabel *Ouput*

Semua petugas menyatakan sejauh ini keluhan yang masuk sudah dapat ditangani dan terselesaikan dengan baik. Namun berdasarkan hasil telaah dokumen penanganan keluhan pelanggan di Unit Customer Service masih belum terselesaikan dengan baik, hal itu dapat dilihat dari telaah dokumen Laporan Keluhan Unit Customer Service pada tahun 2016 dan 2017 yang menunjukkan bahwa beberapa kasus keluhan masih terjadi berulang pada bulan-bulan berikutnya.<sup>6</sup>

Hasil telaah dokumen Laporan Keluhan pada tahun 2016 menunjukkan masih ada beberapa keluhan di bulan yang belum dapat diselesaikan oleh petugas penanganan keluhan pelanggan.<sup>6</sup> Adanya keluhan merupakan salah satu indikator bahwa terdapat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit.

Dalam penanganan keluhan pelanggan di Unit Customer Service RSUD Tugurejo, tertanganinya keluhan “close handling” yaitu apabila pelanggan yang mengeluh menerima penjelasan atau jawaban dari petugas Customer Service atas keluhan yang disampaikannya serta bersedia menandatangani formulir penyelesaian keluhan. Sedangkan untuk perbaikan dari keluhan yang masuk tidak menjadi indikator terselesaikannya keluhan.

### 4. Identifikasi Hubungan Kegagalan Produk/Pelayanan, Keluhan Pelanggan dan Tindakan yang harus dilakukan Oleh Perusahaan Berdasarkan Kuadran Barlow-Moller.

Dari pernyataan seluruh petugas menyatakan bahwa sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh

Rumah Sakit sudah baik. Namun masih terdapat keluhan pelanggan yang masuk. Adanya keluhan pelanggan yang masuk dan berulang dibulan berikutnya merupakan salah satu indikator penanganan keluhan pelanggan belum optimal. Adapun keluhan yang berulang mengenai pelayanan perawat dan dokter IRJ, pelayanan farmasi dan parkir.

Berdasarkan variabel *input* juga diketahui bahwa petugas penanganan keluhan pelanggan belum pernah mengikuti pelatihan khusus penanganan keluhan, sedangkan pada proses menanggapi dan meneliti masih belum dilakukan maksimal karena seringkali tidak terdapat identitas pengadu, untuk proses mengkompilasi belum dilakukan *review* terhadap seluruh status keluhan yang masuk. Berdasarkan hal tersebut maka Unit *Customer Service* berada pada Kuadran 2 Barlow-Moller, dimana terdapat situasi menurut Rumah Sakit tidak terdapat kegagalan dalam produk/pelayanan sedangkan masih terdapat pelanggan yang tidak puas dan menyampaikan keluhannya. Sehingga tindakan yang dapat dilakukan yaitu *Proactive Education Customer* yang merupakan upaya yang diprakarsai oleh penyedia untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pelanggan segera saat mulai menerima pelayanan.<sup>14</sup>

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penanganan keluhan pelanggan di Unit *Customer Service* Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo sudah baik namun masih belum optimal, hal tersebut dapat dilihat dari variabel *input*, *process* dan *output*.

#### a. *Input*

- a. Jumlah Sumber `Daya Manusia yang terlibat langsung dalam penanganan keluhan pelanggan berjumlah tujuh orang.
- b. Tidak terdapat anggaran khusus dalam penanganan keluhan. Perencanaan anggaran menginduk ke unit lain.
- c. Belum adanya pelatihan khusus mengenai penanganan keluhan pelanggan.
- d. Sarana dan prasarana untuk mendukung penanganan keluhan pelanggan di Unit *Customer Service* sudah lengkap, namun masih ada beberapa kondisi yang membutuhkan perbaikan dan pengelolaan sarana dan prasarana yang belum sesuai dengan prosedur yang ada.
- e. Terdapat Standar Operasional Prosedur penanganan keluhan pelanggan di Unit *Customer Service* RSUD Tugurejo Semarang.

#### b. *Process*

- a. Proses menanggapi dilakukan dengan cara mendengarkan secara seksama dan keseluruhan pernyataan untuk keluhan langsung, untuk keluhan yang masuk melalui media sosial dilakukan dengan memberikan jawaban normative serta untuk keluhan dari kotak saran ditanggapi dengan memberikan jawaban melalui nomor

- telepon/kontak yang dicantumkan pengadu. Namun, proses ini belum dapat dilakukan secara maksimal dikarenakan seringkali tidak ditemukan identitas dari pengadu pada formulir keluhan di kotak saran.
- b. Proses meneliti dilakukan dengan cara melakukan penelusuran dari pernyataan keluhan yang masuk ke bagian/unit yang terkait.
- c. Proses mengatasi dilakukan dengan menindaklanjuti sumber keluhan, melakukan koordinasi dengan bagian/unit terkait dan memberikan jawaban atas keluhan yang disampaikan. Namun, pemberian solusi dinilai masih belum sesuai dengan harapan sebagai pelanggan yang pernah menyampaikan keluhannya.
- d. Proses memeriksa dilakukan dengan cara mengecek kembali formulir keluhan masuk dan formulir penyelesaian keluhan serta melakukan follow up terhadap keluhan yang belum terselesaikan. Namun, terdapat kendala yaitu pada keluhan yang masuk pada kotak saran, media sosial dan SMS Center seringkali tidak ada nomor telepon/tidak bisa dihubungi kembali.
- e. Proses menyelesaikan dilakukan petugas Customer Service dengan memastikan pencatatan terhadap identitas, keluhan yang masuk dan jawaban/penyelesaian dari keluhan yang telah diatasi.
- f. Proses mengkompilasi dilakukan dengan cara melakukan evaluasi terhadap hasil laporan keluhan setiap bulannya di tingkat internal Unit Customer Service maupun ditingkat manajemen terhadap keluhan yang masuk serta melakukan review terhadap pedoman teknis penanganan keluhan setiap 3 (tiga) tahun sekali. Namun, pihak manajemen belum melakukan review terhadap semua keluhan yang masuk baik dengan status "Close" maupun keluhan dengan status belum terselesaikan.
- g. Proses menyebarkan dilakukan dengan penyampaian hasil rapat pimpinan Kepala Sub Bagian TU, Hukum dan Humas kepada Koordinator CS, staff CS, dan unit-unit terkait.
- h. Proses mengembangkan yang telah dilakukan Rumah Sakit yaitu melakukan perbaikan terhadap SOP penanganan keluhan yang ada serta memperluas jangkauan masyarakat untuk dapat menyalurkan keluhannya.



a. **Output**

- a. Keluhan yang masuk sudah dapat ditangani dengan baik, namun masih ada beberapa keluhan yang berulang dibulan berikutnya dan ada beberapa keluhan yang harus diselesaikan sampai tingkat manajemen.
- b. Keluhan yang sering terjadi pada Bulan Januari-Maret 2018 yaitu mengenai penambahan Dokter IRJ, kinerja *security* dan kinerja *cleaning service*.
- c. Indikator tertanganinya keluhan di Unit *Customer Service* yaitu pelanggan yang mengeluh menerima jawaban dari petugas dan bersedia menandatangani formulir penyelesaian keluhan.

b. **Identifikasi Kuadran Barlow-Moller**

Dari hasil identifikasi hubungan antara kegagalan produk/pelayanan, keluhan pelanggan dan tindakan yang harus dilakukan Unit *Customer Service* RSUD Tugurejo berada pada Kuadran 2 Barlow-Moller dimana terdapat situasi menurut persepsi Rumah Sakit tidak terjadi kegagalan produk dalam pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan pelanggan merasa tidak puas dan mengajukan keluhan kepada perusahaan.

- a. Mengadakan pelatihan khusus penanganan keluhan pelanggan.
- b. Memberikan *reward* baik berupa insentif maupun pengakuan atas kinerja untuk membangun motivasi prestasi sehingga dapat meningkatkan kinerja petugas dalam penanganan keluhan pelanggan di Unit *Customer Service*.
- c. Memperbaiki/mengganti kotak saran yang kondisinya rusak, mengkaji ulang perangkat pendukung kotak saran seperti meja kecil sebagai alas menulis dan kelengkapan alat tulis yang bisa digunakan secara permanen sehingga tidak mudah hilang.
- d. Menetapkan jadwal piket pengecekan kotak saran dan kunjungan bangsal.
- e. Meninjau kembali format formulir keluhan.
- f. Menyediakan saluran telepon khusus bebas biaya (layanan konsumen bebas pulsa).
- g. Melakukan *review* terhadap seluruh keluhan yang masuk baik dalam status belum terselesaikan maupun dalam status "Close"
- h. Melakukan penyesuaian SOP Penanganan Komplain/Keluhan Pelanggan terutama pada pengelolaan kotak saran dengan pemberlakuan 5 (lima) hari kerja.
- i. Melakukan pendekatan proaktif kepada pelanggan dengan cara membuat media sosialisasi (poster/ X-banner/MMT) yang berisi alur penanganan pengaduan dan saluran yang sudah disediakan untuk menampung keluhan dan cara

**Saran**

**1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang**

memanfaatkannya disetiap sudut pelayanan di Rumah Sakit dan menyampaikan pengumuman terlebih dahulu apabila terdapat pelayanan pelanggan yang dalam kondisi perbaikan / tidak dapat digunakan.

## 2. Bagi Peneliti Lain

Dapat melakukan penelitian tentang analisis beban kerja petugas Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. (2009).
2. Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. (2009).
3. Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. (2014).
4. Unit Bagian Tata Usaha, Hukum dan Hubungan Masyarakat RSUD Tugurejo Semarang. *Indeks Kepuasan Masyarakat*. (2017).
5. Unit Bagian Tata Usaha, Hukum dan Hubungan Masyarakat RSUD Tugurejo Semarang. *Laporan Pelayanan Pengaduan*. (2017).
6. Unit Bagian Tata Usaha, Hukum dan Hubungan Masyarakat RSUD Tugurejo Semarang. *Laporan Pelayanan Pengaduan Januari-Maret 2018*. (2018).
7. Nurdiani, Siti F. *Pembinaan Kinerja Pegawai dalam Melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsi di Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten*. *Fakultas Ilmu Pendidikan*, Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta; 2014.
8. Abdullah, Muhammad F. *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan, Kualitas Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT BIF Yogyakarta*, Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga; 2017.
9. Soewartoyo. *Sumber Daya Manusia, Ketenagakerjaan dalam Industri Logam: Masalah Hubungan Kerja dan Produktivitas (Studi Kasus Pada Industri Kecil dan Menengah di Surabaya, Pasuruan dan Sukabumi*. 10, 1 (2007).
10. Sulaeman, Ardika. *Pengaruh Upah dan Pengalaman Kerja terhadap Produktivitas Karyawan Kerajinan Ukiran Kabupaten Subang*. 13, 1 (2014).
11. Shobry, Muhammad N. *Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Pelaksanaan Program Urban Farming di Kabupaten Gresik*. 5, 2 (2017).
12. Tjiptono, Fandy. *Strategi Bisnis*. (Andi Offset, 2002).
13. Bosch, Verònica G. *TQM and QFD : Exploiting a Customer Complaint Manajemen System*. (Proquest – Telecommunication, 2005).
14. Retana, German F dan Chris Forman. *Proactive Customer Education, Customer Retention and Demand for Technology Support: Evidence from a Field Experiment*. 5, 1 (2015).

