

ANALISIS KOMPLAIN DI UNIT *CUSTOMER SERVICE OFFICER* RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Diana Mei Nanda^{1*}, Nihayatul Munaa¹, Ari Kusdiyana¹, Candra Dewi Kusumaningrum²

¹Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Lamongan

²Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

*Corresponding author: dianameinanda45@gmail.com

ABSTRACT

The key to the success of a hospital engaged in the service sector is proven by how the company serves their customers. Every customer must have high expectations for the quality of service. Complaint handling becomes an important channel when the product produced does not match the value expected by the customer because no product, both goods and services, is without weaknesses. This study aims to describe and analyze complaints at Hospital of Muhammadiyah Lamongan with a Lean Management approach. What the researcher uses in analyzing complaints 1) Complaint analysis, 2) Complaint identification with an element of management approach, 3) Determining problem priorities with the USG method and causes of complaint problems using the 5 Why Analysis Form, 5) Problem solving using step 7 recommendation form and action plan. Recap of complaints for January-April 2023 at Hospital of Muhammadiyah Lamongan a total of 54 complaints in the green category with the priority being the problem of unfriendly officers. One of the reasons for this complaint is that the officers did not apply 5s. Not optimal implementation of employee ethics SOP in the hospital, socialization of employee ethics SOP was carried out. With regular dissemination of SOP so that employees understand more about the importance of SOP while working.

Keywords: Handling complaint, patient complaint response, hospital.

PENDAHULUAN

Pada saat ini salah satu kunci sukses sebuah rumah sakit yang bergerak di bidang jasa adalah dibuktikan dengan bagaimana cara perusahaan dalam melayani pelanggan mereka. Setiap pelanggan pasti memiliki harapan tinggi atas kualitas pelayanan. Kadangkala kualitas pelayanan yang dirasakan dapat melebihi harapan atau malah di bawah harapan. Ketika hal tersebut terjadi, maka diciptakan pelayanan yang ditujukan untuk mengurangi keluhan-keluhan yang terjadi. Keluhan-keluhan tersebut harus dikelola dengan baik untuk mencegah agar tidak

menjadi “bom” waktu di masa mendatang dan agar tidak merugikan rumah sakit¹.

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan mutu pelayanan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga terjadi dalam mengelola penanganan komplain terkait masalah pelayanan. Berdasarkan data dari CSO Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan menunjukkan jumlah pasien komplain yang tercatat dari keseluruhan komplain yang ditangani dari bulan Januari-April 2023 yaitu sebanyak 54 kasus, sebanyak 95% komplain

dapat ditangani baik secara langsung diselesaikan ditempat dan tidak memerlukan pihak ketiga dan 5% memerlukan waktu tambahan untuk investigasi dan pelaporan kepada penanggungjawab untuk menyelesaikan masalah terkait komplain yang disampaikan.

Terdapat *Respon time* terhadap penanganan komplain diantarnya:

- a. *Grading* keluhan Warna Merah, harus segera diberikan tanggapan dan tindak lanjut maksimal 1x24 jam.
- b. *Grading* keluhan Warna Kuning, diberikan tanggapan dan tindak lanjut maksimal dalam 3x24 jam.
- c. *Grading* keluhan Warna Hijau, diberikan tanggapan dan tindak lanjut maksimal dalam 7x24 jam².

Penanganan komplain menjadi sebuah alur penting ketika produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan nilai yang diharapkan pelanggan karena tidak ada satupun produk baik barang dan jasa yang tanpa ada kelemahan. Dengan adanya komplain yang disampaikan pelanggan tentunya pihak rumah sakit harus memikirkan bagaimana mengelola keluhan tersebut dengan penanganan komplain yang baik dan efektif, sehingga informasi yang berasal dari keluhan pelanggan tersebut dapat dijadikan kesempatan dan peluang untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan rumah sakit.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti akan menginovasi dengan cara mengidentifikasi *waste* dengan pendekatan *lean manajemen*. *Lean* adalah upaya untuk menghilangkan pemborosan (*waste*) dan meningkatkan nilai tambah (*value added*) produk baik barang maupun jasa yang berlangsung secara terus menerus dengan tujuan memberikan nilai yang baik bagi rumah sakit³.

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis komplain di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dengan pendekatan *Lean Manajemen*.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan complain. Pengambilan data dilakukan secara sekunder menggunakan data dari unit CSO RSML pada bulan Januari-April. Teknis analisis seperti analisis komplain, identifikasi komplain dengan pendekatan unsur manajemen, menentukan prioritas masalah dengan metode USG dan penyebab masalah komplain menggunakan *Form 5 Why Analysis*, penyelesaian masalah menggunakan langkah *7 form* rekomendasi dan rencana tindakan. Sehingga dari analisis ini nantinya bisa memberi solusi selangkah demi selangkah untuk penyelesaian masalah yang ada.

diupayakan agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama.

HASIL

Berdasarkan data dari Unit CSO Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan rekapan analisis dari bulan Januari-April 2023 terdapat 54 komplain yang masuk kategori hijau diantaranya:

Tabel 1 Analisis Komplain

No	Jenis Komplain	Jumlah
1	Petugas	
	a. Petugas kurang teliti	1
	b. Sikap petugas tidak ramah	8
	c. Bahasa yang digunakan petugas kurang sopan	2
	Total	11
2	Kesalahan tindakan	2
3	Pembiayaan	
	a. Pembayaran naik kelas px BPJS	5
4	Pelayanan	
	a. Pelayanan dokter tidak tepat waktu	9
	b. BPJS yang tidak bisa dipakai untuk tindakan tertentu	9
	c. Pasien belum mendapatkan kamar	2
	d. Kamar penuh	2
	e. Waktu tunggu lama dari depo farmasi ataupun pelayanannya	11
	Total	33
5	Keamanan	
	a. Jam besuk perlu ditingkatkan lagi.	3

Sumber : Unit CSO RSML, 2023

Berdasarkan capaian indikator unit, masalah komplain tersebut sudah ditindak lanjut sesuai dengan waktu yang ditentukan yaitu dalam 7x24 jam, yang menjadi masalah seperti masalah tersebut sudah selesai tetapi masih terjadi berulang kali pada orang yang berbeda. Sehingga perlu ditindaklanjuti dan

PEMBAHASAN

Dari analisis diatas, untuk mengidentifikasi masalah komplain yang sering terjadi dengan pendekatan unsur manajemen *man, money, dan metode* diantaranya:

1. *Man*: Petugas tidak ramah
Terjadi ketika ada pasien yang melahirkan di ruang rawat inap RSML terdapat beberapa pelayanan dari petugas yang kurang nyaman dan tidak menyenangkan. Sehingga pasien tidak nyaman dengan sikap petugas tersebut.
2. *Money*: Pembayaran naik kelas
Pasien BPJS rawat inap di RSML memperlmasalahkan biaya yang harus di bayar karena naik kelas. Alasan karena mengira hanya naik kamar saja. Info px, tidak dijelaskan detail dari awal oleh petugas.
3. *Metode*: Waktu tunggu yang lama
*Pasien umum rawat inap di RSML mengirimkan kritik dan sarannya melalui google bisnis seperti "Untuk dibenahi di depo farmasi, sejak pertama kali 2008-sekarang 2023 tidak ada kemajuan, selalu antri lama, beda dengan R** yang di Surabaya. Hari ini saya antri untuk opname anak saya yg membutuhkan penanganan infus biar*

cepat, tetapi masih lama 1 jam lebih belum dipenuhi obatnya. Mgkn kedepan agar lebih baik lagi”.

Hasil analisis rekapan komplain pada bulan Januari-April 2023 di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan penentuan prioritas masalah menggunakan metode USG sebagai berikut:

Tabel 2 Prioritas Masalah

No	Prioritas Masalah	USG			Total	Rangking
		U	S	G		
1	Petugas tidak ramah	4	4	4	12	I
2	Pembayaran naik kelas	3	3	2	8	III
3	Waktu tunggu yang lama	4	3	4	11	II

Ket:

5 = Sangat Besar

4 = Besar

3 = Sedang

2 = Kecil

1 = Sangat Kecil

Dari hasil analisis diatas yang menjadi prioritas masalah yaitu petugas tidak ramah dengan rangking I.

Selanjutnya yaitu menentukan akar penyebab masalah menggunakan *Form 5 Why Analysis Method*.

Tabel 3 Penyebab Masalah

MASALAH	Petugas Tidak Ramah
Mengapa	Karena tidak menerapkan 5s
Mengapa	Karena beban kerja tinggi
Mengapa	Karena kinerja kurang maksimal
Mengapa	Karena miskomunikasi dengan petugas yang lain
Mengapa	Karena masalah pribadi yang dibawah ke tempat kerja

Penyelesaian masalah mengenai adanya komplain petugas tidak ramah di RSML dengan menggunakan langkah 7 *form* rekomendasi dan rencana tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di RSML seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Bisa dilihat *form* dibawah ini:

Tabel 4 Penyelesaian Masalah

<i>Root Cause</i>	<i>Tindakan</i>	<i>Tingkat Rekomendasi</i>	<i>Penanggung Jawab</i>	<i>Waktu</i>	<i>Sumber Daya Yang Digunakan</i>	<i>Bukti Penyelesaian</i>
Belum optimalnya penerapan SOP etika pegawai di Rumah Sakit	Sosialisasi SOP etika pegawai	Tim	MPP	1 Hari	-	Notulen dan absensi bahwa pegawai sudah disosialisasi
Sebagian petugas belum mengikuti pelatihan	Pelatihan petugas tentang moral dan etika kerja oleh pegawai RSML	Tim	Diklat	1 Hari	Dana (Rp 1.000.000)	Sertifikat sudah mengikuti pelatihan
Masalah pribadi oleh petugas	Sosialisasi kepada petugas yang bersangkutan tentang masalah pribadi tidak boleh dibawah ke tempat kerja	Individu	MPP	1 Hari		Notulen bahwa petugas yang bersangkutan sudah disosialisasi

KESIMPULAN

Berdasarkan rekapan komplain bulan Januari-April 2023 di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan total 54 komplain dengan kategori hijau. Yang menjadi prioritas masalah yaitu komplain petugas tidak ramah. komplain ini sering terjadi berulang kali. Penyebab komplain ini

salah satunya seperti petugas tidak menerapkan 5s.

Dari permasalahan tersebut, praktikan menyumbangkan rekomendasi dan rencana tindakan di RSML dengan menggunakan langkah 7 form rekomendasi dan rencana tindakan meliputi,

Belum optimalnya penerapan SOP etika pegawai di Rumah Sakit, dilakukan tindakan sosialisasi SOP etika pegawai.

Sebagian petugas belum mengikuti pelatihan, dilakukan tindakan pelatihan petugas tentang moral dan etika kerja oleh pegawai RSML. Masalah pribadi oleh petugas, dilakukan tindakan sosialisasi kepada petugas yang bersangkutan tentang masalah pribadi tidak boleh dibawah ke tempat kerja.

Dengan adanya rekomendasi ini, masalah yang sering terjadi seperti petugas tidak ramah dan dokter yang mendadak cuti diharapkan tidak terjadi lagi.

SARAN

Saran yang dapat diberikan peneliti untuk Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yakni:

CSO menyampaikan ke MPP untuk diadakan sosialisasi kepada karyawan terkait SOP petugas tidak ramah dan SOP jika dokter cuti, sehingga komplain tersebut tidak terjadi lagi.

Kesadaran karyawan akan kepatuhan terhadap SOP dapat dipupuk dengan cara melakukan sosialisasi SOP secara berkala agar karyawan lebih memahami pentingnya SOP selama bekerja. Selain itu juga mungkin diperlukan pihak pengawas SOP untuk memastikan bahwa karyawan selalu bekerja sesuai dengan SOP, tindakan tegas dari MPP ketika ada karyawan yang tidak mematuhi SOP selama bekerja dan bisa juga diberikan *reward* bagi karyawan yang selalu bekerja sesuai dengan SOP sehingga memotivasi

karyawan dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada Ibu Nihayatul Munaa, SKM., MPH, selaku dosen pembimbing. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada segenap rekan-rekan yang telah membantu proses penulisan artikel ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Alfauzain, & Aulia, Y. (2022). TINJAUAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN KELUHAN PASIEN PADA PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI FASYANKES. *Administration & Health Information of Journal*, 3(1), 124–135. <http://ojs.stikeslandbouw.ac.id/index.php/ahi>
2. Kementerian Kesehatan RI. (2019). *RENCANA KINERJA TAHUNAN RUMAH SAKIT UMUM PUSAT SURAKARTA TAHUN 2021*. 1(1), 146–153. <https://www.kemkes.go.id/article/view/19093000001/penyakit-jantung-penyebab-kematian-terbanyak-ke-2-di-indonesia.html>
3. Adellia, Y., Setyanto, N. W., Farela, C., & Tantrika, M. (2014). Rumah Sakit Islam Unisma Malang Lean Healthcare Approach for Waste Minimization At. *Jurnal Rekayasa*, 2(2), 292–301.

4. Puspitasari, E., & Nihayatul Munna. (2021). Journal of Public Health Science Research (JPHSR). *Journal of Public Health Science Research (JPHSR)*, 2(1), 1–9.
5. Lufi , S. Kom., M. T. I. H. (2020). Pemilihan Metode Penataan Arsip Inaktif Konvensional di Records Center Arsip Nasional Republik Indonesia. *Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 13(2), 25.
6. Kuswardana, A., Mayangsari, N. E., & Haidar Natsir Amrullah. (2017). Analisis Penyebab Kecelakaan Kerja Menggunakan Metode RCA (Fishbone Diagram Method And 5 – Why Analysis) di PT . PAL Indonesia. *Conference on Safety Engineering and Its Application*, 141–146.
7. Dr Arjaty W Daud MARS. (n.d.). *Analisa Insiden dengan Metode Root Cause Analysis (RCA)*. 1–16
8. Ariadi, H. (2019). Komplain Pasien Di Pelayanan Rumah Sakit (Patient Complaints In Hospital Services). *Caring Nursing Journal*, 3(1), 1–7. <https://journal.umbjm.ac.id/index.php/caring-nursing/article/download/275/191>
9. Permenkes RI. (2020). Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Implementation Science*, 39(1), 1–15. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
10. Yulianto, M. B. (2020). Manajemen Komplain dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta

Mahakam di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 691–704.