

BAB III

SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Sajian Data

Rumah Sakit merupakan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang juga menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sedangkan pengertian rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, dinyatakan bahwa “Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan”.

Rumah sakit juga menghasilkan produk dan jasa atau pelayanan kesehatan yang benar-benar dibutuhkan oleh pasien dari berbagai aspek yaitu bisa medis ataupun non medis, jenis pelayanan , prosedur pelayanan, harga dan informasi yang dibutuhkan. Namun terdapat juga pasien yang tidak puas dengan layanan yang sudah diberikan oleh rumah sakit. Oleh karena itu, dalam rangka menjaga hubungan baik dengan pelanggan atau pasien maka Rumah Sakit harus memiliki strategi penanganan keluhan secara terstruktur.

1. Analisis Situasi Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan.

Sebelum menentukan strategi yang tepat dalam hal penanganan keluhan, hal pertama yang perlu dilakukan ialah dengan melakukan perencanaan strategi.

Perencanaan strategi yang dilakukan oleh Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta adalah dengan melakukan analisis situasi, yang melingkupi faktor internal kekuatan dan kelemahan serta faktor eksternal peluang dan ancaman.

Dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis, Febrianan

Endahsari mengatakan:

Sebelum menentukan strategi penanganan keluhan, Rumah Sakit “JIH” melakukan beberapa analisis yang sedang berhubungan dengan masalah yang terjadi saat ini, seperti apa kelebihan Rumah Sakit “JIH” dibanding rumah sakit lain, apa saja yang menjadi ancamannya, bahkan samapai pada kelemahannya atau kekurangan dari Rumah Sakit “JIH” itu sendiri. Dengan seperti itu maka Rumah Sakit “JIH” berharap strategi yang dilakukan akan efektif dalam meraih konsumen atau pelanggan. (wawancara bertemu secara langsung dengan Ibu Febriana Endahsari selaku service management manager Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta , 26 April 2019)

Sebelum penentuan strategi penanganan keluhan, Rumah Sakit “JIH” menggunakan analisis situasi. Yang dimaksud dengan analisis situasi yaitu tahap pengumpulan data yang dilakukan sebelum merancang dan merencanakan program, yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang terdiri dari jenis dan bentuk kegiatan, pihak atau publik yang terlibat, tindakan dan strategi yang akan dilakukan dalam

melaksanakan program. Analisis situasi yang dilakukan Rumah Sakit “JIH” dapat digambarkan sebagai berikut:

a) Kekuatan

1. Rumah Sakit “JIH” sudah dikenal oleh masyarakat luas karena memiliki hubungan komunikasi yang bagus dengan konsumen dan selalu mengedepankan layanan yang bagus dan memuaskan. Walaupun Rumah Sakit “JIH” bisa dikatakan rumah sakit baru namun namanya di kalangan masyarakat sudah mendapat point yang lebih bagus dibanding rumah sakit lain. Seperti alat medisnya lebih lengkap dan canggih, desain interior ruangnya lebih menarik.
2. Sebagai perusahaan yang keberadaannya bisa dibilang lebih baru atau lebih muda dari rumah sakit lain. Rumah Sakit “JIH” memiliki dokter-dokter spesialis yang lebih profesional dan berpengalaman dibidang kesehatan karena rumah sakit ini memiliki standart yang lumayan tinggi untuk orang-orang yang diterima kerja disana. Jadi tenaga profesional yang akan mengatasi keluhan pelanggan juga memang dipilih yang sudah banyak berpengalaman dalam hal itu karena hal tersebut bisa dijadikan sebagai kekuatan Rumah Sakit “JIH” yang diharapkan dapat menghandel semua keluhan dan ketidakpuasan pada konsumen.

b) Kelemahan

1. Yang menjadi kelemahan pada Rumah Sakit “JIH” adalah manajemen waktu yang dimana petugas harus dengan benar dalam melakukan cek list untuk mengurangi kehilangan petugas atau kekurangan petugas. Pada saat akan dibutuhkan.
2. Pelayanan semakin banyak, pastinya juga banyak keluhan yang masuk, dan terkadang konsumen masih kurang puas dengan penjelasan atau konfirmasi yang sudah pihak rumah sakit berikan.

c) Peluang

1. Sebagai perusahaan baru yang berdiri dibidang kesehatan, rumah sakit “JIH” dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap produk layanan yang diberikan.
2. Rumah Sakit “JIH” mempunyai alat cek kesehatan yang tidak dimiliki rumah sakit lain dan rumah sakit ini memiliki desain iterior ruangan seperti hotel jadi pasien akan lebih betah jika berkunjung ataupun melakukan rawat inap.

d) Ancaman

1. Ketatnya persaingan dengan kompetitor lain, persaingan merupakan ancaman karena jika tidak mampu bersaing maka Rumah Sakit “JIH” akan mengalami penurunan pelanggan.

Berdasarkan beberapa analisis data diatas, maka Rumah Sakit “JIH” harus melakukan beberapa strategi untuk mengantisipasi ancaman seperti bermunculnya rumah sakit yang memiliki alat medis

yang lebih canggih karena akan menjadi pesaing Rumah Sakit “JIH”, misalnya jika Rumah Sakit “JIH” tidak tepat dalam melakukan strategi dalam menangani keluhan pelanggan, dapat berakibat berpindahnya konsumen ke perusahaan lain. Maka dari itu Rumah Sakit “JIH” perlu melakukan strategi-strategi yang jitu dalam mengani keluhan pelangan melalui strategi *customer relations management*.

2. Langkah-Langkah Merumuskan Strategi *Customer Relations Management* Dalam Menangani Keluhan Pelanggan

Rumah Sakit ‘JIH’ memiliki manajemen layanan pelanggan yang merupakan *department* yang langsung dibawah *monitoring* president direktur. Manajemen layanan di Rumah Sakit “JIH” membawahi *customer care*, *customer strategy* dan *customer quality*.

Di Rumah Sakit “JIH” yang bertugas untuk melayani keluhan pelanggan adalah *Customer Care*, yang terdiri dari *customer service* dan humas yang bertujuan sebagai wadah ataupun jembatan informasi ketika terdapat keluhan yang masuk ke layanan pelanggan. Jadi *customer service* atau humas yang nantinya akan *mengfollow up* pasien-pasien yang memberikan keluhan supaya terjadi respon cepat antara pasien dengan pihak rumah sakit.

Manajemen layanan rumah sakit “JIH” menerapkan sistem kerja dengan model *office our*. Untuk humas dari hari Senin-Jum’at (08.00-17.00 WIB), sedangkan untuk *customer service* dari hari Senin-Sabtu (08.00-16.00), tetapi jika terdapat hambatan yang terjadi seperti keluhan

yang harus diselesaikan diluar jam kerja bisa diatasi oleh bagian cuti manajer yang bertugas untuk menganti apabila terdapat hambatan yang segera harus diklarifikasi.

Perencanaan program yang dilakukan oleh manajemen layanan dalam berhubungan langsung dengan pelanggan atau pasiennya, yaitu dengan cara menambahkan bunga didalam ruangan pasien rawat inap, direktur rumah sakit “JIH” memberikan ucapan secara langsung dan memberikan paket buah kepada pasien VIP, VVIP, dan *President Suite*. Sedangkan kunjungan bangsal dilakukan disemua tipe kamar rawat inap, guna untuk terjun secara langsung mengetahui permasalahan yang dialami pasien selama masa rawat inap dan ingin mengetahui keluhan, masukan maupun pujian yang nantinya akan dijadikan sebagai *story telling customer*.

Kegiatan yang dilakukan oleh *Customer care* Rumah Sakit “JIH” dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan atau dalam menjaga tingkat kepuasan pelanggan dengan melakukan beberapa program yaitu

a. Visit Bangsal

Visit bangsal merupakan salah satu stratgi dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Visit bangsal dilakukan pada pagi hari dan siang hari, biasanya dilakukan selang beberapa hari hanya kepada pasien rawat inap untuk mengetahui kepuasan pelanggan dari proses pertama masuk hingga akhir. Melakukan visit bangsal pada rawat inap dapat mengetahui data-data yang

lebih valid dibandingkan pasien yang baru masuk dua hari. Pertanyaan yang diajukan dalam visit bangsal lebih terkait kepada keluhan pasien terhadap fasilitas, visit dokter, makanan, dan perawat.

b. *Follow Up* Pasien rawat inap

Setiap pasien rawat inap yang diizinkan pulang setelah melakukan pembayaran akan mendapatkan sms *broadcast* ucapan terimakasih atas kepercayaan kepada layanan kesehatan Rumah Sakit “JIH”. Selain itu juga mengingatkan pasien untuk kontrol tepat waktu dan meminum obat sesuai dengan anjuran dokter. Apabila pasien memiliki keluhan maka dapat menginformasikan ke HP layanan Pelanggan untuk dapat segera di tindak lanjuti.

c. *Escort*

Escort adalah kegiatan pendamping kepada *customer* premium yang membutuhkan layanan atau bantuan selama melakukan perawatan di Rumah Sakit “JIH”. Pendamping pada pasien premium tidak dipungut biaya lagi.

d. *Handle Complain*

Rumah Sakit “JIH” menerapkan sistem *fast response* dalam menindak lanjuti setiap keluhan. Target setiap bulan pelanggan 1x24 jam dapat diselesaikan. Media penyampaian keluhan terdiri dari Kuesioner, E-kuesioner, *Customer Service*, Humas,

Telepon, Instagram, Facebook dan WhatsApp. Setiap keluhan akan diterima dan dibuat laporan dalam lembar keluhan. Kemudian dilakukan kroscek internal oleh petugas ke unit yang bersangkutan. Jika sudah diketahui pokok permasalahannya maka segera mencari penyelesaian dan kemudian disampaikan kepada *customer*. Keluhan akan selesai jika *customer* mau menerima dan puas terhadap klarifikasi atau penjelasan yang diberikan.

- e. kegiatan eksternalnya dengan pelanggan diluar, petugas selalu rutin membuat artikel kesehatan di media cetak dengan target 12* dalam satu bulan. Jadi setiap satu minggu ada 3* karena terdapat 3 media yang bekerjasama dengan Rumah Sakit “JIH”. Isi dari artikel-artikel kesehatan tersebut dengan menggunakan narasumber yang berbeda.

Customer care Rumah Sakit “JIH” juga mempunyai strategi dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yaitu dengan cara sebagai berikut:

- a. Kuesioner

Diberikan kepada semua pasien rawat inap yang akan pulang oleh perawat untuk mengisi kritik dan saran terhadap pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit “JIH” selama rawat inap. Kuesioner juga disediakan untuk pasien rawat jalan dengan diletakkan di tempat kotak saran disetiap poli klinik. Kuesioner

akan direkap setiap bulan dan dianalisa untuk mengetahui tingkatan keluhan dari unit layanan dan akar masalah dari keluhan.

b. E-kuesioner

Elektrik kuesioner adalah media untuk mengukur tingkat kepuasan pasien melalui tab yang diisikan beberapa pertanyaan. Pasien tinggal menekan nilai layanan yang ditampilkan dalam tab. E-kuesioner dipasang di enam lokasi yaitu Farmasi gedung A dan B, admisi dan billing politimur, billing UGD dan di admisi dan billing rawat inap lantai tiga dan lantai empat gedung A.

c. Humas dan *Customer Service*

Keluhan dapat langsung disampaikan melalui petugas humas dan *Customer Service* yang saat itu berjaga di ruangan. Waktu layanan sesuai jam kerja yaitu setiap senin-jum'at pukul 08.00 s/d 17.00 WIB, Sabtu pukul 08.00-13.00 WIB.

d. Telepon, WhatsApp, Instagram dan Facebook

Setiap keluhan yang masuk melalui telepon dan WhatsApp harus langsung direspon dengan permintaan maaf atas ketidaknyamanan kepada pasien, setelah itu ditangani sesuai dengan prosedur yang berjalan.

3. Strategi *Complaint Handling* di Rumah Sakit “JIH”

Hal-hal yang dilakukan oleh Rumah Sakit “JIH” dalam menjaga konsumen yang komplain supaya mereka merasa diperhatikan dan dimengerti atas kebutuhannya yaitu dengan memberikan informasi dan prosedur penyelesaian komplain yang jelas agar tidak terjadi kesalahpahaman lagi.

Dalam melakukan interaksi dengan pelanggan yang bermasalah, Rumah Sakit “JIH” memberikan tempat untuk melakukan pengaduan melalui berbagai macam cara seperti melalui via email, via telepon, via WhatsApp, *face to face* dan surat menyurat. Dalam hal menyelesaikan komplain masuk, semua kasus dilihat dahulu masuk dalam kategori titik berat, ringan atau sedang. Untuk yang berat bakal diberikan respon menggunakan telepon atau harus bertemu secara langsung, namun untuk yang ringan biasanya hanya akan direspon melalui telepon oleh *customer service* Rumah Sakit “JIH”.

Dalam menangani pelanggan yang melakukan komplain Rumah Sakit “JIH” juga mempunyai standar etika dalam memberikan layanan. Etika pelayanannya dibagi menjadi dua dalam hal berpenampilan dan juga berbicara. Dalam hal berpenampilan petugas rumah sakit harus menggunakan seragam yang tepat dengan atribut yang lengkap dan sesuai, harus wangi dan rapi, *make up* yang digunakan juga harus minimalis dan *fress* jadi tidak tebal atau norak. Sedangkan dalam hal berbicara harus mempunyai intonasi yang jelas dan pelan, menggunakan bahasa standar (

dapat dimengerti oleh segala jenis umur), *customer service* dan humas harus *respect* kepada pasien dengan tidak membedakan pasien. Menghargai dan menghormati pasien. Jadi di Rumah Sakit “JIH” harus mempunyai rasa empati terhadap para pasien guna untuk memupuk layanan rumah sakit ini supaya menjadi yang lebih baik dengan benar-benar amanah dalam menjalankan tugas dan tulus dalam menangani pasien.

a. Identifikasi Keluhan Pelanggan Rumah Sakit “JIH”

Langkah pertama yang dilakukan petugas dalam menangani keluhan tersebut adalah menerima dan mengidentifikasi keluhan. Dalam mengidentifikasi suatu keluhan, petugas mencari data dan informasi yang lengkap dengan koordinasi ke unit terkait sehingga dapat diketahui penyebab dari keluhan tersebut dan dapat dicarikan solusi yang tepat untuk penyelesaiannya.

1. Jenis keluhan

Secara garis besar jenis keluhan pelanggan dibedakan menjadi dua, yaitu medis dan non medis. Yang dimaksud dengan medis adalah jenis keluhan yang berkaitan dengan layanan medis yang diberikan atau produk yang diberikan, sedangkan yang non medis merupakan layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit seperti kamar rawat inap, makanan yang diberikan, dan lain sebagainya.

a) Jenis keluhan Medis

Keluhan terjadi karena pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini terjadi akibat adanya pasien rawat inap yang pemasangan infusnya bengkok atau kunjungan dokter yang kurang dan masih banyak lagi. Dari hasil wawancara dengan Faiga selaku Humas.

b) Jenis keluhan Non Medis

Keluhan terjadi karena pelanggan tidak puas akan pelayanan diluar medis, misalnya keluhan yang tidak direspon langsung oleh perusahaan.

2. Tingkat keluhan

Tingkat keluhan pelanggan dibedakan menjadi tiga bagian yaitu keluhan ringan, sedang, dan berat. Seperti yang dijelaskan oleh Febriana:

Tingkat keluhan kami bedakan menurut titik berat, sedang maupun ringan kasusnya, misalnya keluhan ringan dapat ditangani secara langsung selama 1*24 jam, sedangkan keluhan sedang akan diklarifikasi selama 1*24 jam kalau bisa namun jika tidak paling lambat 2*24 jam, dan untuk yang berat biasanya akan dikrafikasi selama 1 minggu sebab biasanya sudah masuk kejalur hukum. (wawancara Febriana, Service Management Manager Rumah Sakit “JIH” 24 April 2019).

a) Keluhan Ringan

Keluhan ringan adalah keluhan pasien yang tidak berdampak pada aspek hukum dan berita media, yaitu terkait dengan admistrasi rumah sakit, pelayanan dokter dan

perawat, dan fasilitas rumah sakit. Keluhan ini dapat ditangani langsung pada saat pelanggan menyampaikan keluhannya. Untuk kasus yang seperti ini biasanya dapat ditangani saat itu juga. Misalnya Pasien meminta saat tindakan mohon suster, staff, dokter mengurangi ngobrol untuk menghindari prasangka yang tidak baik dari pasien atau keluarga. Penyelesaiannya Customer service konfirmasi ke keluarga pasien dan menyampaikan kejadian yang terjadi saat tindakan tidak membicarakan pasien. Customer service meminta maaf atas ketidaknyamanannya dan pasien menerima.

b) Keluhan Sedang

Dalam keluhan sedang, tidak dapat secara langsung ditangani saat itu juga. Dalam keluhan ini rumah sakit "JIH" mempunyai prosedur penyelesaian komplain dengan menyaring dahulu komplain yang masuk. Contoh kasusnya seperti Pasien mengatakan bahwa pasien sudah menunggu satu jam lebih di poliklinik. Tetapi perawat tidak memberitahukan tindakan yang dilakukan pada pasien lebih dari satu jam, sehingga membuat pasien harus menunggu lama tanpa ada kejelasan. Pasien lalu menanyakan SOP yang ada mengenai antrian di poli seperti apa. Penyelesaiannya sebagai berikut Humas terlebih dahulu meminta maaf atas ketidaknyamanan yang telah terjadi, sebelumnya Humas sudah diinfokan dari poli klinik

bahwasanya perawat gigi tidak memberitahukan tindakan akan memakan waktu lama. Perawat mengkroscek pada saat pasien marah-marah di poliklinik meminta kejelasan. Pasien sudah dijelaskan bahwanya tindakan pada poliklinik gigi dan mulut tidak bisa diprediksikan dan akan memakan waktu berapa lama. Sehingga perawat tidak menjanjikan waktu yang berlangsung didalam poli. Pasien menerima tetapi dengan catatan bahwanya SOPnya harus jelas dan detail. Humas sudah melihat antrian sudah berjalan kembali dan memberitahukan pasien untuk menunggu di poli klinik agar tidak dilompati antrian.

c) Keluhan Berat

Keluhan berat merupakan keluhan mengenai kesalahan pemberian tindakan medis oleh petugas. Dalam menerima komplain pihak rumah sakit telah sesuai dengan penanganan komplain yang efektif, yaitu dimulai dari menerima dan mengidentifikasi masalah. Sebab dalam proses penanganan komplain secara efektif dimulai dari pengidentifikasian dan penentuan masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan melakukan pengaduan. Dalam tingkat ini tidak dapat diselesaikan secara langsung karena sudah masuk ke jalur hukum. Jadi paling lama 1 minggu baru akan dikonfirmasi. Contoh kasusnya untuk di Rumah Sakit 'JIH' belum ada.

b. Data Komplain

Komplain yang masuk akan dicatat dan direkap setiap bulannya oleh petugas. Untuk komplain yang secara langsung, petugas meminta pasien untuk mengisi formulir keluhan yang telah disediakan. Data yang dibutuhkan seperti, nama, alamat, nomer telepon, dan jenis komplain. Sedangkan untuk keluhan yang berasal dari kotak saran akan direkap setiap bulan dan hasil dokumentasi itu akan dijadikan bahan evaluasi bagi unit-unit terkait. Contoh komplainnya sebagai berikut:

Komplain Pelanggan Dan Penyelesaiannya Tahun 2018

Tabel 3.1 : Komplain Pelanggan dan Penyelesaiannya

BULAN	KOMPLAIN	TANGGAPAN	MEDIA KOMPLAIN
Januari	PR mendapat telepon dari perawat Gardenia. Terkait pasien yang memiliki komplain mengenai pelayanan di JIH. Salah satunya pelayanan yang membuat dirinya tidak bisa tidur dengan pulas. Ps dengan varicella dan dirawat di ruang isolasi. Ps mengeluhkan tidak bisa tidur dengan nyaman karena selalu terganggu oleh keluar masuknya petugas RS JIH, perawatnya, Cleaning Service nya, Ahli Gizinya. pasien juga mengatakan pada	PR berkoordinasi dengan perawat bangsal atas kejadian tersebut, dan menghubungi dr. Noor Ikhtiyati Sp.KK apakah berkenan menghapuskan tagihan visite dokter pada tanggal 23 Januari. Alhasil, dr. Noor Ikhtiyati Sp.KK memperbolehkan hal tersebut, karena juga merasa kesal dengan pasien yang tidak mau ditemui tetapi meminta obat pulang seenaknya.	Humas

	<p>perawat untuk tidak mau diganggu dulu, tidak ada yang boleh masuk sama sekali. Pada suatu ketika, dr. Noor Ikhtiyati Sp.KK hendak visite ps, tetapi perawat menyampaikan bahwa pasien tidak ingin ditemui oleh siapapun. dr. Noor Ikhtiyati Sp.KK pun hanya memberikan advice treatment lanjutan. Pada tanggal 26 Januari 2018, pasien ingin pulang secara APS, meminta obat oleh dari dokter sebagai obat pulang. Tetapi dr. Noor Okhtiyati Sp.KK tidak memberikan karena obatnya tidak diperlukan. Cukup dengan betadin saja. Pasien tidak terima, pasien mengatakan atas saran dari dokter kulit kenalannya, obat oles harus diberikan untuk obat. Dan mengeluhkan bahwa pada invoice yang di dapatkan, ada satu item yaitu Visite dr. Noor Ikhtiyati Sp.KK ditagihkan padanya, padahal saat itu dokter tersbut tidak visite ke pasien. Dan meminta kebijakan dari rumah sakit untuk menghapus tagihan tersbut.</p>	<p>Tetapi dokter tetap tidak memberikan obat oles yang diminta, karena merasa tidak perlu diberikan. Akhirnya pasien menerima hal tersebut dan melakukan close bill dibagian kasir.</p>	
Februari	<p>Pasien rawat inap masuk melalui UGD pada tanggal 7/02/2018 dirawat oleh dokter Mitta Prana Sp. OG di ruang Obsgyn 3102 menggunakan asuransi AJII COB Bpjs. Pasien mengeluhkan pada saat pengembalian biaya Pregnancy Club saat penyelesaian billing harus menunjukkan kuitansi pembayaran (booking), disaat pendaftaran awal tidak</p>	<p>Customer Service menghubungi pasien dan meminta maaf atas ketidaknyamanannya. Kritik dan saran akan menjadi evaluasi supaya kedepannya lebih baik lagi. Keluarga pasien menerima penjelasan dari Customer Service dan sudah diinformasikan ke Unit terkait untuk</p>	Kuisione r

	diberikan info untuk menyimpan/ membawa kuitansi tersebut. Sehingga pasien yang tidak dapat menunjukkan kuitansi tidak dapat langsung mendapatkan pengembalian saat close billing. Saran info terkait kuitansi dari awal pendaftaran.	perbaikan	
Maret	<p>pasien rawat inap masuk melalui Poliklinik pada tanggal 24/03/2018 dirawat oleh dokter Nurlaili Sp.A di ruang Pediatrik 3004 menggunakan Cipta Kridatama. Pasien memberikan kritik mohon di sesuaikan antara fasilitas yang tertera di website/bokklet dengan yang ada di kamar.</p> <p>Sebagai contoh : di website/booklet untuk VIP A ada sofabed, tapi ternyata dikamar tidak ada</p>	diterima sebagai saran	Kuisione r
April	<p>Pasien JIH barusan periksa ke dr Musinggih. Setelah selesai saya melakukan pembayaran dan ambil obat di farmasi. Begitu giliran saya untuk ambil obat di farmasi, ada pasien lain yang menghampiri melihat dan menanyakan obat saya.</p> <p>Mohon jika ada kejadian seperti ini, pihak RS JIH lebih tegas atau membantu, agar tetap ,menjaga privasi pasien dan lebih waspada. karena pasien tersebut mengatakan lebih enak obat A (kurang terdengar jelas) tombak" saya hanya senyum dan menjawab mari duluan. cukup sekian saran saya, salam</p>	<p>Customer Service menghubungi pasien dan meminta maaf atas ketidaknyamanannya. Kritik dan saran akan menjadi evaluasi supaya kedepannya lebih baik lagi. Keluarga pasien menerima penjelasan dari Customer Service dan sudah diinformasikan ke Unit terkait untuk perbaikan</p>	WhatsAp p

Mei	<p>Kurt Adelberg mengaku jatuh di area parkir mobil depan lobby A, ps terjatuh karena tersandung konblok yang menonjol di beberapa area parkir. Mengalami fraktur pada jari kanannya. Dan ps meminta pertanggungjawaban dari pihak rumah sakit agar mau membiayai seluruh pengobatan selama di JIH, ps menyalahkan kelalaian rumah sakit yang teledor dalam mengurus pasien safety. Awalnya ps tdk ingin memberikan kartu bpjsnya, dan mengatakan harusnya JIH yg bertanggung jawab penuh dalam hal biaya pengobatan. Beberapa hari kemudian anak ps mengirimkan surat keluhan melalui PR berisikan point-point mengenai feedback dari JIH atas tanggungjawab terhadap kejadian yg dialami pasien.</p>	<p>PR menemui keluarga ps dan melakukan diskusi mengenai kejadian yang dialami ps, PR menampung segala masukan dan evaluasi dari ps. Beberapa point pada surat yang diterima dari ps akan dipenuhi oleh JIH, tetapi ada point2 lainnya yang tidak bisa JIH kabulkan.</p>	Humas
Juni	<p>Pasien rawat jalan tindakan khitan dengan dokter Shinta Vembriana Sp.B. Pasien mengeluhkan pada saat tanya untuk tindakan sunat dicover oleh asuransi saya berada, pihak staf melempar saya/dioper ke beberapa orang sampai 4 tempat. Tolong lebih empati ke pasien khusus untuk di front office. Terima kasih</p>	<p>Customer Service menghubungi pasien dan meminta maaf atas ketidaknyamanannya. Kritik dan saran akan menjadi evaluasi supaya kedepannya lebih baik lagi. Keluarga pasien menerima penjelasan dari Customer Service</p>	Customer Service
	<p>Pasien rawat inap di ruang Lily 3405 menyampaikan keluhan :</p>	<p>Customer Service menghubungi pasien dan</p>	

Juli	keseluruhan sangat bagus tetapi untuk pembacaan radiologi terlalu lama anak saya foto 5 juli 2018 s/d 7 juli 2018 belum dibaca. Padahal saya segera harus kirim laporan ke asuransi mohon untuk perbaikan.	meminta maaf atas ketidaknyamanannya. Kritik dan saran akan menjadi evaluasi untuk dokter yang bersangkutan dan JIH supaya kedepannya lebih baik lagi. Keluarga pasien menerima penjelasan dari Customer Service	Kuisione r
Agustus	Pasien rawat inap di Jasmin Utara 4404 mengeluhkan pelayanan perawat jaga malam pada tanggal 28 agustus 2018 tidak bagus dalam melayani pasien pada kamar 4404 jasmin utara antara lain: pada saat transfusi darah tidak sampai habis bersih darahnya tau tidak di gelontor, pada saat penggantian selang infus tidak hati hati, alat tensi mau dipasang terus ditangan pasien. Semoga dapat diperbaiki pelayannya kepada pasien. untuk perbandingan, saya pernah opname di jasmin timur disana jauh lebih baik pelayan perawatnya.	Customer Service menghubungi pasien dan meminta maaf atas ketidaknyamanannya. Kritik dan saran akan menjadi evaluasi supaya kedepannya lebih baik lagi. Keluarga pasien menerima penjelasan dari Customer Service dan sudah diinformasikan ke Unit terkait untuk perbaikan	SMS

<p>Septem ber</p>	<p>Pasien Rawat Jalan ke Dokter Mita Prana Sp. OG. Pasien mengeluhkan Mohon dapat dipersingkat waktu tunggu untuk dibagian admisi laboratorium karena sangat lama dan petugas tidak komunikatif. bagian billing juga sangat lama. jika proses verifikasi ke asuransi memakan waktu lama mohon jumlah petugas dapat ditambah agar waktu tunggu tidak terlalu lama. waktu tunggu paling lama adalah di admisi laboratorium dan billing asuransi. Terimakasih</p>	<p>Customer Service menghubungi pasien dan meminta maaf atas ketidaknyamanannya. Kritik dan saran akan menjadi evaluasi supaya kedepannya lebih baik lagi. Keluarga pasien menerima penjelasan dari Customer Service dan sudah diinformasikan ke Unit terkait untuk perbaikan</p>	<p>E- Quisio ner</p>
<p>Okto ber</p>	<p>Pasien mendaftar rawat jalan dengan dr. Yunani, Sp.M dan dr. Lisa, Sp.KK menggunakan asuransi Kartika dari perusahaan Pertamina Mahakam, pasien merasa proses obat dan billing berjalan lama sekali.</p>	<p>Customer service melakukan Chrosscheck ke billing dan farmasi, proses lama karena resep obat racikan dan billing harus konfirmasi ke pihak asuransi karena diagnosa mengarah pada estetika, sudah di jelaskan ke pasien.</p>	<p>WhatsAp p</p>

<p>Novem ber</p>	<p>PR mendapatkan informasi komplain pasien dari Costumer Service, hingga akhirnya menelpon pasien tersebut untuk menindaklanjuti komplain. Pasien mengatakan kecewa dengan pelayanan di laboratorium JIH, petugas menelpon keluarga pasien bahwa hasil PA sudah keluar dan dapat diambil. Ketika keluarga pasien sampai di Laboratorium, keluarga pasien diberikan hasil PA tersebut. Tetapi keluarga pasien bingung tidak ada pendampingan dari seorang dokter untuk membaca hasil PA tersebut. Keluarga pasien pun meminta petugas untuk menghadirkan dokter yang bisa membaca, setidaknya dr. Yuri Sp.U sebagai dokter yang merawat pasien. Tetapi petugas mengatakan dokter yang membaca tidak dapat dihubungi, dan dr. Yuri Sp.U tidak praktek pada hari itu. Tetapi jelas sekali bahwa dahulu pasien kontrol di jam dan hari itu. Setelah membuka hasil PA sendiri tanpa didampngi oleh dokter, keluarga pasien terkejut, ini merupakan hasil PA kedua untuk menentukan grade atas hasil PA sebelumnya, tetapi hasil yang kedua berbeda jauh dari hasil pertama. Sehingga meragukan untuk dilanjutkan pengobatan. Keluarga pasien meminta JIH untuk menindaklanjuti kasusnya terebut, karena ini menyangkut nyawa seorang manusia yang berusia 13 tahun. Menginginkan untuk dilakukan</p>	<p>PR akhirnya menghubungi pihak medis, Bu Yuli, dr. Hanggara (dokter patologi) dan dr. Yuri Sp,U (dokter yang merawat Khansa) untuk berdiskusi mengenai hail PA yang berbeda. selain itu juga mengajak keluarga pasien untuk bertemu dan berdiskusi terkait PA yang berbeda. Pada Sabtu, 25 Nov 2018 di Ruang Komite Medik untuk berdiskusi. Saat itu dihadiri oleh dr. Yuri Sp.U, dr. Hanggoro dan Bidan Yuli serta pihak asuransi dari Inhealth. Hasil dari pertemuan tersebut keluarga pasien tetap ingin diadakan PA 3 tetapi dengan tidak menggunakan biaya apapun lagi</p>	<p>HUMAS</p>
----------------------	--	---	--------------

	PA yang ketiga sebagai penentu penyakit sang anak		
Desember	<p>pasien rawat inap masuk melalui UGD pada tanggal 26/12/2018 dirawat oleh dokter Intan Titisari Sp. OG di ruang Obsgyn 3110 menggunakan OWLEXA ASURANSI JIWA INHEALTH. Pasien mengatakan dari UGD ke kamar rawat inap terlalu lama</p>	<p>Customer Service menghubungi pasien dan meminta maaf atas ketidaknyamanannya. Kritik dan saran akan menjadi evaluasi supaya kedepannya lebih baik lagi. Keluarga pasien menerima penjelasan dari Customer Service dan sudah diinformasikan ke Unit terkait untuk perbaikan</p>	Kuisione r

Sumber : Departemen Service Management Manager Rumah Sakit
"JIH"

c. Strategi atau Prosedur Penanganan Keluhan

Dalam menyelesaikan keluhan, Rumah Sakit “JIH” juga mempunyai strategi atau prosedur tersendiri dalam menangani keluhan, yaitu :

1. Standar step by step

Dengan memberikan salam wajib terlebih dahulu dan memperkenalkan diri saya siapa, jabatannya apa, dan apa yang bisa saya bantu.

- a) Menerima semua keluhan dan merespon dengan segera. Keluhan yang masuk segera dicatat dahulu, kemudian ditampung dan dicek kembali setiap permasalahannya dengan standart penyelesaian yang berbeda-beda.
- b) Penilaian efektif. Layanan ini digunakan oleh rumah sakit “JIH” untuk menilai semua keluhan yang masuk dan menentukan bagaimana tanggapan yang paling tepat untuk diberikan kepada pengadu. Proses penyelesaian dengan mempertimbangkan keseriusan dan kompleksitas keluhan dan keinginan pengadu.
- c) Menangani pengaduan dan memberikan solusi. Setelah keluhan masuk dan diidentifikasi, langkah selanjutnya yang

dilakukan oleh Rumah sakit “JIH” adalah pencarian solusi terhadap keluhan pasien. Pencarian solusi dilakukan dengan cara berkoordinasi dengan unit terkait. Waktu yang dibutuhkan dalam pencarian solusi tergantung kepada tingkat keluhan yang terjadi secara fasilitas yang digunakan.

- d) Mencatat dan mendokumentasikan keluhan. Pihak Rumah Sakit “JIH” mencatat dan mendokumentasikan keluhan supaya tidak kelewatan saat ingin memberikan klarifikasi. Dan akan mengkategorikan sekaligus masuk kasus ringan, berat, ataupun sedang. Dan akan dijadikan sebagai evaluasi bagi rumah sakit untuk kedepannya.
- e) Mengumpulkan data dan menggunakan informasi keluhan. Rumah Sakit “JIH” mencari data-data semua keluhan yang masuk untuk dikroscek atau digalidengan unit terkait sebagai pedoman agar tidak terulang kembali kesalahan yang sama dan bisa dijadikan sebagai perbaikan diri saat ingin memberikan klarifikasi pada kasus-kasus yang baru.

f) Perbaiki terus menerus. Dengan adanya keluhan yang masuk maka untuk meningkatkan layanan agar menjadi lebih baik lagi secara teratur harus diperbaiki semua unit-unit yang mendapatkan pengaduan dan mengevaluasi keluhan-keluhan yang masuk sebagai perbaikan untuk Rumah Sakit “JIH”

2. Sedangkan untuk *Customer Care* Rumah Sakit “JIH” dalam menangani pelanggan yang melakukan pengaduan secara langsung dengan menggunakan prosedur yang seperti ini:

- 1) Persilahkan duduk , dan dibawa ketempat yang tidak ada keramaian atau tempat yang nyaman untuk berdiskusi
- 2) Ucapkan permohonan maaf kepada pasien
- 3) Catat dengan benar komplain atau permasalahannya
- 4) Mencari kronologi sebab permasalahannya dengan mengkonfirmasi secara langsung dengan pihak yang diadukan atau dikomplain
- 5) Baru dicari solusi penyelesaian masalahnya dan diklarifikasi kepada pengadu dalam waktu 1*24 jam.

3. Sedangkan yang menggunakan kuesioner akan di *follow up* dengan jelas menggunakan telepon oleh *customer service*. Namun sebelum di *follow up* juga akan dicari dahulu akar

permasalahannya apa dan akan dicari dulu solusinya bagaimana, agar tidak terjadi kesalahpahaman lagi dengan pasien.

d. Faktor Pendukung dan Penghambat *Complaint Handling* Rumah Sakit “JIH”

Dalam rangka pelayanan publik khususnya dalam masalah komplain pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut:

a. Faktor pendukung

Faktor pendukung dalam penanganan komplain adalah adanya SOP dan fasilitas yang disediakan rumah sakit dalam menangani komplain. SOP menjadi faktor pendukung dalam menhandle komplain karena dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh rumah sakit berupa SOP telah memberikan ruang kepada petugas RS “JIH” untuk dapat menangani keluhan pasien dengan baik sesuai aturan yang telah ditetapkan. Fasilitas juga menjadi faktor pendukung karena dengan adanya fasilitas berupa kotak kritik dan saran dapat dijadikan alat untuk pasien dalam menyampaikan keluhannya. Hal itulah yang menunjukkan jika pihak rumah sakit sudah memberikan ruang kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya, dan dapat dilakukan sebagai bentuk perhatian rumah sakit terhadap keluhan-keluhan pasien.

b. Faktor penghambat

Faktor penghambat dalam menhandle keluhan di Rumah Sakit “JIH” adalah manajemen waktu, dimana petugas rumah sakit harus betul

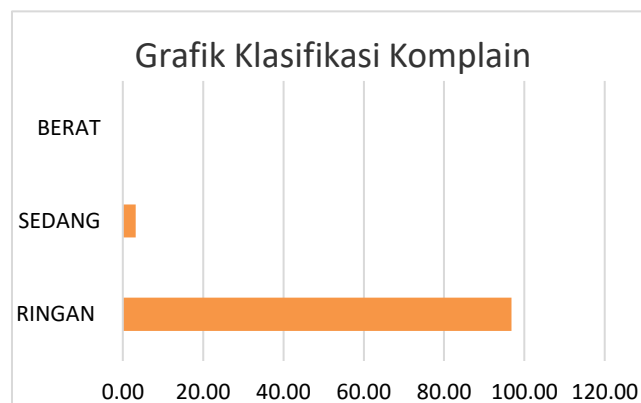
dalam melakukan cek list untuk mengurangi kehilangan petugas atau kekurangan petugas jika sedang dibutuhkan..

4. Mengukur Hasil *Complaint Handling* di Rumah Sakit “JIH”

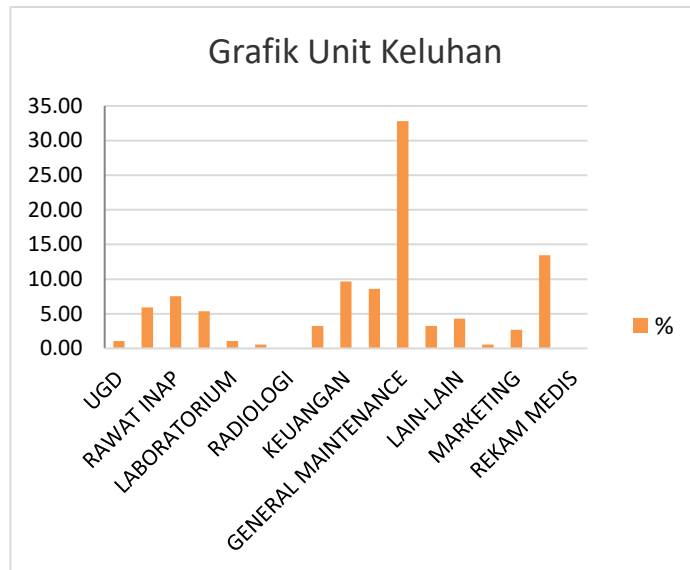
Mengukur hasil *complaint Handling* yang dilakukan oleh petugas Rumah Sakit “JIH” dengan cara *report* tiap laporan yang masuk dalam 1 bulan sekali. laporannya dalam bentuk grafik dan tabel yang dievaluasi dalam satu bulan sekali. Evaluasi program keluhan pelanggan diikuti oleh semua departemen. Biasanya dilaksanakan dengan menggunakan rapat semua departemen. dengan model presentasi agar dapat dilihat dan diketahui semua pada bagian apa yang paling banyak mendapat komplain. hal tersebut dilakukan guna untuk menjadi perbaikan untuk Rumah Sakit “JIH” supaya bisa lebih bagus lagi untuk kedepannya.

Contoh grafik klarifikasi komplain dalam buku laporan terdapat: kategori , grafik unit keluhan, akar masalah, dan media komplain.

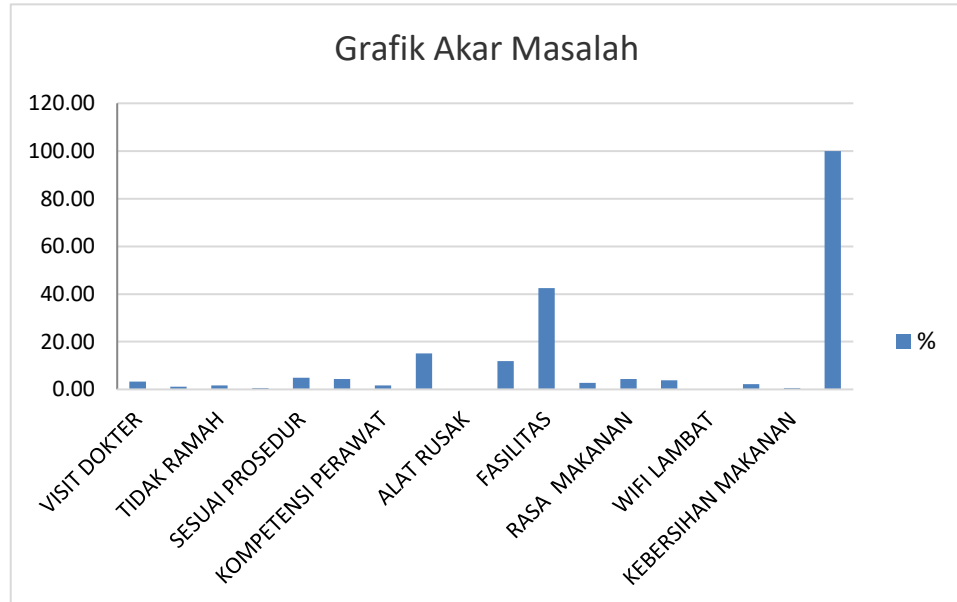
Gambar 3.1 Grafik Klasifikasi komplain



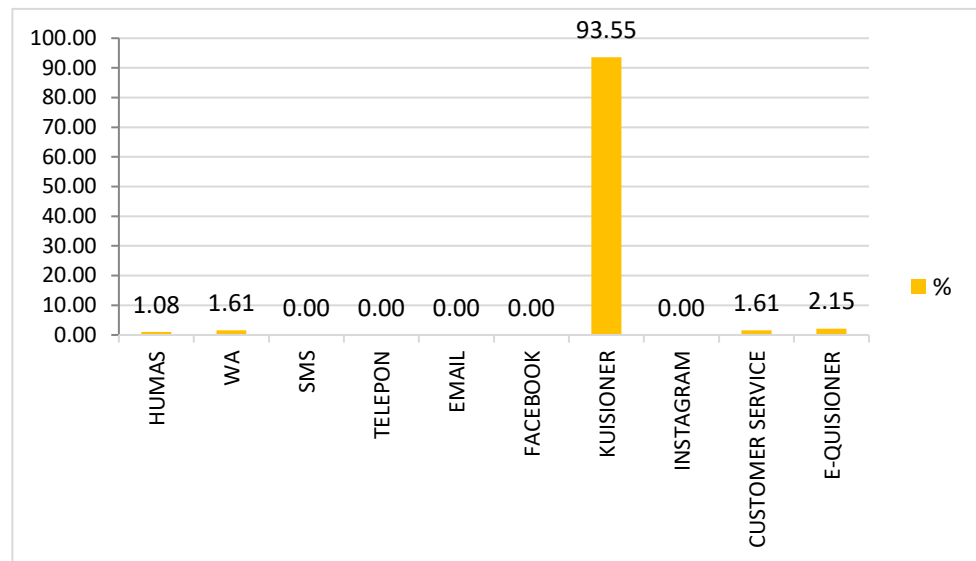
Gambar 3.2 Grafik Unit Keluhan



Gambar 3.3 Grafik Akar Masalah



Gambar 3.4 Grafik Media Komplain



B. Pembahasan

1. Analisis Situasi Rumah Sakit “JIH” Dalam Penanganan Keluhan

Dalam melakukan penanganan terhadap sebuah keluhan rumah sakit “JIH” mempunyai tahapan atau proses perencanaan program yang akan dilakukan untuk menyelesaikan keluhan.

Yang pertama, untuk melakukan perencanaan strategi Rumah Sakit “JIH” memiliki analisis situasi yang meliputi faktor internal dan eksternal. Faktor internalnya terdapat kekuatan dan kelemahan, sedangkan untuk eksternalnya terdapat peluang dan ancaman. Hal tersebut yang digunakan oleh rumah sakit “JIH” sebelum merancang atau membuat programnya. Karena pada dasarnya pemilihan strategi tidak dapat dilakukan secara sembarangan. Perusahaan perlu

mempertimbangkan kondisi lingkungan yang menguntungkan atau peluang dan yang merugikan atau ancaman dalam menetapkan sasaran dan strategi.

2. Langkah-langkah Strategi CRM dalam Penanganan keluhan

Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan dengan menjual layanan kesehatan berupa jasa. Dalam menjual jasa setiap perusahaan akan selalu mendapatkan *customer* yang merasa kurang puas dengan layanan yang sudah diberikan. Salah satu divisi di Rumah Sakit “JIH” yang bertugas untuk melayani *customer* yang merasa kurang puas adalah *Customer Care*.

Customer Care dalam menjalankan tugasnya dengan melayani customer yang merasa kurang puas dengan layanan yang sudah diberikan oleh Rumah Sakit “JIH”. Rumah sakit ini juga selalu dituntut oleh *customer* nya untuk selalu meningkatkan tingkat pelayanannya. Salah satu pelayanan yang selalu mendapat penilaian dari *customer* adalah terdapat pada bagian layanan dokter dan perawatnya. Dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan *customer care* Rumah Sakit “JIH” sudah memiliki kegiatan program strategi menjaga tingkat kepuasan pasien yaitu dengan melakukan visit bangsal, follow up pasien, escort, handle komplain, dan membuat artikel kesehatan.

Manajemen komplain di Rumah Sakit “JIH” sudah berjalan dengan baik. Hal itu bisa terlihat dari adanya kotak saran dan kritik sebagai media untuk menyampaikan keluhan secara tidak langsung dan

langsung sudah ada. Dalam penanganannya juga sudah baik karena bisa terselesaikan dalam waktu 1x24 jam. Petugas dalam melayani pelanggan yang melakukan komplain juga sudah cekatan dan ramah.

Dalam menangani keluhan customer service juga mempunyai standar etika berbicara dan berpenampilan, petugas yang berkewajiban untuk menhandle komplain juga sudah bagus. Hal itu bisa terlihat dari tidak pernah ada *customer* yang mengkomplain tentang cara berpenampilan petugas, namun untuk etika berbicara terkadang masih ada yang memberikan komplain. Hal itu terlihat dari adanya *customer* yang kurang paham dengan yang sudah dijelaskan oleh petugas.

Dalam menerima komplain yang masuk Rumah Sakit "JIH" memberikan ruang kepada pasien melalui dua cara, yaitu pasien dapat memberikan komplainnya secara langsung kepada pihak rumah sakit. Dalam hal ini Humas dan *Customer Service* yang menjadi petugas pelayanannya. Sedangkan yang memberikan komplain secara tidak langsung kepada pihak rumah sakit bisa melalui kotak saran seperti kuesioner, e-kuesioner, WhatsApp, Telepon, Facebook, SMS, Email, dan Instagram. Delapan buah fasilitas kotak saran yang disiapkan oleh Rumah Sakit "JIH" dapat digunakan oleh pasien untuk menyampaikan keluhannya.

Fasilitas yang digunakan oleh Rumah Sakit "JIH" dalam memenuhi kebutuhan pasien untuk menyampaikan keluhan dengan menyediakan fasilitas kotak saran sebagai alat atau media untuk

penyampaian keluhan. Terdapat delapan kotak saran yang dimiliki oleh Rumah Sakit “JIH” tersebar disetiap instalasi. Dengan seperti itu maka lebih memudahkan pasien untuk menyampaikan keluhan kritik dan sarannya terhadap pelayanan rumah sakit. Namun, masih ada juga kendala dalam pelaksanaan penanganan keluhan melalui kotak saran, seperti pengambilan kuesioner kotak saran yang belum dilakukan secara maksimal, juga data-data pemberi komplain kadang terdapat yang tidak lengkap sehingga pihak rumah sakit tidak bisa menghubungi kembali pasien tersebut.

3. Strategi *Complaint Handling* di Rumah Sakit “JIH”

Dari hasil penelitian diatas Petugas komplain telah menerima pasien yang melakukan pengaduan dengan baik, yaitu dengan cara mendengarkan dengan baik, tenang, dan berusaha berempati dengan pasien. Pada saat menerima komplain pihak rumah sakit tidak langsung menanggapi keluhan tersebut namun didengarkan dengan dicatat secara runtut dan benar, selanjutnya dicari letak permasalahannya kepada unit terkait, dan setelah mendapatkan solusi penyelesaian yang tepat dan benar segera dikonfirmasi kepada pihak terkait, selama 1x24 jam bisa terselesaikan. Langkah awal yang dilakukan oleh pihak rumah sakit setelah menerima komplain adalah mengidentifikasi keluhan tersebut.

Waktu yang digunakan dalam menangani keluhan yang masuk oleh Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta telah dilakukan dengan baik,

yaitu komplain yang masuk segera diproses sesuai dengan prosedur yang ada sebagai berikut:

- a. Dimana proses penanganan komplain dimulai dari menerima dan mengidentifikasi masalah yang diadukan oleh pasien. Untuk keluhan yang tergolong ringan dan sedang membutuhkan waktu tidak lebih dari 1x24 jam. Sedangkan untuk keluhan yang tergolong berat tentunya membutuhkan waktu yang lebih lama. namun untuk pengaduan yang menggunakan jalur kuisisioner akan diberikan tanggapan setelah tiga hari walaupun termasuk dalam tahap ringan dan sedang karena keluhan yang masuk baru diterima oleh pihak yang bertugas tiga hari setelah pasien menyampaikan komplain.
- b. Reputasi rumah sakit dalam menangani komplain selalu berusaha memberikan penjelasan dan pertanggung jawaban atas apa yang diadukan oleh pasien. Berdasarkan wawancara dilapangan, menunjukkan bahwa, upaya Rumah Sakit “JIH” dalam membangun reputasi rumah sakit dalam hal menangani keluhan sudah berjalan dengan baik untuk komplain secara langsung, yaitu dengan memberikan penjelasan yang baik guna untuk pasien agar mengerti dan tidak menimbulkan kesalahpahaman komunikasi. Dalam hal komplain melalui kotak saran juga sudah baik, sebab walaupun melalui kotak saran tetap diberikan tanggapan klarifikasi kepada pihak yang

mengadu, Jadi tidak hanya ditampung saja. Maka dari itu, terciptanya reputasi yang baik oleh masyarakat terhadap rumah sakit ini.

- c. Perhatian yang diberikan oleh pihak rumah sakit terkait dengan sikap peduli atas masalah yang dikeluhkan oleh pasien. Dengan meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan dan berusaha mencari tahu masalah yang diadukan pasien, hal tersebut merupakan suatu bentuk perhatian yang diberikan pihak rumah sakit untuk menangani keluhan pasien. Ucapan terimakasih atas kritik dan saran yang telah disampaikan pasien juga dilakukan oleh rumah sakit sebagai wujud perhatiannya terhadap komplain pasien. Dengan demikian, perhatian rumah sakit dalam menangani komplain ditunjukkan dengan menerima, mendengarkan, dan berusaha mencari solusi atas apa yang diadukan oleh pasien. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Politwika (2017), bahwa hal seperti ini adalah menjadi point penting dalam penanganan keluhan sebab mengacu pada kepedulian, sikap ramah, hormat dan menghargai yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan yang memberikan komplain.
- d. Permintaan maaf di Rumah Sakit “JIH” menjadi point penting dalam menangani komplain karena dengan meminta maaf sudah menunjukkan sikap menghargai kepada pasien yang

melakukan komplain. Akan tetapi hal tersebut tidak sepenuhnya dilakukan oleh petugas rumah sakit. Permintaan maaf hanya didapatkan dari pimpinan rumah sakit yaitu kepada bidang pelayanan atau customer care yang didalamnya terdapat Humas dan *Customer Service*, namun jika dengan orang tersebut masih susah untuk diklarifikasi langsung ditangani oleh *Service Management Manager*. Oleh karena itu, jika dilihat dari yang dijelaskan oleh Rangkuti (2003), bahwa setiap perusahaan harus mengucapkan kata maaf kepada pasien dan juga mengucapkan terima kasih atas keluhannya yang disampaikan, walaupun perusahaan tahu jika pasien yang bersalah, jadi tidak boleh mencondongkan atau momojokkan pasien, sebagai pihak dari rumah sakit harus mengarahkan ke arah yang benar kepada pasien dengan sabar sampai pasien merasa puas dengan solusi dari petugas rumah sakit.

- e. Membuat perbaikan adalah point terakhir dari proses penanganan komplain. Sebab dapat dilihat disini hasil seperti apa yang diterima oleh pasien setelah mereka menyampaikan pengaduan kepada pemberi layanan. Hasil yang diinginkan dari apa yang disampaikan oleh pasien kepada rumah sakit adalah kepuasan terhadap penangan keluhan tersebut. Pelanggan yang menyampaikan keluhannya dan diberikan penjelasan yang cepat dan tepat biasanya akan sangat memiliki tingkat

kepercayaan dan kepuasan yang lebih tinggi dari rumah sakit ini dari pada yang sama sekali tidak menyampaikan keluhannya padahal juga merasa kurang puas. Dengan membuat perbaikan bisa berguna untuk meningkatkan layanan secara teratur dan membuat evaluasi kebijakan pengelolaan pengaduan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan secara langsung di Rumah Sakit “JIH” menunjukkan jawaban bahwa pihak rumah sakit selalu memberikan penjelasan yang akurat dalam memberikan solusi terhadap masalah yang dirasakan oleh pasien. Pihak rumah sakit juga selalu melakukan pendekatan kepada pasien dengan menanyakan apakah masih ada yang ingin disampaikan kembali, sehingga dapat menjadikan pasien merasa lebih diperhatikan oleh pihak rumah sakit terhadap komplain yang disampaikan. Untuk menjaga pasien berlangganan Rumah Sakit “JIH” memberikan point JIH *member card* kepada pasien yang sudah loyal. Mereka akan mendapatkan *point reward* yang bisa digunakan sewaktu-waktu. *Point reward* bisa berupa discount layanan atau free layanan.

Australian Council For Safety And Quality In Health Care (2005), menjelaskan bahwa berikan penjelasan yang benar, akurat, dan solusi yang tepat seperti yang diinginkan oleh pelanggan. Kemampuan kita menangani pelanggan yang melakukan komplain akan menghasilkan solusi-solusi yang sangat baik. Dengan hanya

senyum kepada pelanggan saja tidak cukup, karena pelanggan yang memiliki masalah membutuhkan rasa empati dari pihak rumah sakit dalam bentuk tindakan nyata sebuah solusi atau penjelasan. Dengan demikian dapat penulis lihat bahwa langkah rumah sakit dalam memberikan solusi atas komplain dari pasien sudah berjalan dengan bagus baik yang melakukan pengaduan secara langsung maupun melalui kotak suara.

4. Evaluasi Program Penanganan keluhan

Dalam setiap bulan sekali, Rumah Sakit “JIH” selalu melakukan analisis data keluhan pasien yang di report menjadi laporan bulanan. hal tersebut adalah bagian dari evaluasi program dengan diadakannya rapat umum yang diikuti oleh semua departmen di rumah sakit “JIH” untuk dilihatkan atau diberi arahan lagi jika layanan yang sudah para petugas lakukan ada yang masih mendapatkan komplain. Sehingga untuk diperbaiki lagi agar bulan depan sudah menurun angka keluhan.

Alasan evaluasi dilakukan tiap bulan sekali di Rumah Sakit “JIH” supaya bagian yang mendapat keluhan bisa dengan cepat diperbaiki. Jadi, jika pasien yang sama melakukan pengobatan lagi pada bulan selanjutnya bisa mendapat pelayanan yang berbeda dari bulan yang sebelumnya, dan merasa puas dengan komplain yang sudah *customer* berikan karena langsung dengan cepat diperbaiki layanannya.

Dalam hal evaluasi keluhan pelanggan Rumah Sakit “JIH” masih ada yang kurang tepat, hal itu bisa dilihat dari Rumah Sakit “JIH” tidak pernah membuat perbandingan keluhan dari tiap bulannya, jadi tidak bisa dilihat komplain yang masuk paling banyak terjadi pada bulan apa atau tidak bisa untuk dilihat bentuk polanya, naik dan turun komplain dari bulan ke bulan seperti apa.