

**ANALISIS FAKTOR KOMPLAIN PASIEN DI RUMAH SAKIT  
KHUSUS DAERAH IBU & ANAK  
PERTIWI MAKASSAR  
TAHUN 2023**

**ANALYSIS OF PATIENT COMPLAINT FACTORS AT THE REGIONAL SPECIAL  
HOSPITAL FOR MOTHER AND CHILDREN IN PERTIWI MAKASSAR  
YEAR 2023**

**Asharandy Rahman<sup>1</sup>, Nurmulia Wunaini Ngkolu<sup>2</sup>, Adriyana Adevia Nuryadin<sup>3</sup>, Ricky Perdana Poetra<sup>4</sup>**

Department of Hospital Administration, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia, Indonesia

Email : [asharandyrahman76@gmail.com](mailto:asharandyrahman76@gmail.com), [nurmuliauwunaini@gmail.com](mailto:nurmuliauwunaini@gmail.com), [adriyana.nuyadin@yahoo.com](mailto:adriyana.nuyadin@yahoo.com),  
[rickyperdanapoetra@gmail.com](mailto:rickyperdanapoetra@gmail.com)

**ABSTRAK**

Perilaku komplain adalah proses mengevaluasi pengalaman konsumen sendiri, yang dapat menimbulkan ketidakpuasan. Sebab jika diabaikan, Anda merasa diabaikan dan akhirnya keluar dari perusahaan. Perusahaan/lembaga kemudian pada langkah harus benar-benar mencari jalan keluar/solusi untuk menyelesaikan keluhan pelanggan. Tujuan umum dalam penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor komplain pasien di Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Makassar tahun 2023. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Makassar. Penelitian ini dilakukan pada bulan agustus tahun 2023 dengan jumlah responden 7 orang. Pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan berdasarkan pedoman wawancara. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk pertanyaan dan narasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Makassar, terdapat pendapat-pendapat yang berbeda ketika pasien mendapat suatu pelayanan dan ketika pasien membuat keluhan petugas langsung menangani keluhan tersebut dengan cepat. Ketika pasien ingin melakukan komplain terdapat QR yang dapat discan kemudian mengisi form untuk pengajuan komplain, juga terdapat banner tentang alur komplain bagi pasien, petugas juga berusaha untuk membantu pasien jika belum tahu cara alur komplain ini. Saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu agar lebih memperhatikan setiap keluhan pasien yang sedang menjalani perawatan, juga meningkatkan tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan.

**KATA KUNCI** : Komplain

**ABSTRACT**

*Complaining behavior is a process of displaying consumers' own experiences that can cause dissatisfaction. Because if you ignore it, you will feel ignored and end up leaving the company. The company/institution must then really look for a way out/solution to resolve customer complaints. The general aim of this research is to analyze the factors of patient complaints at the Pertiwi Regional Special Hospital for Women and Children in Makassar in 2023. The research method used in this research is descriptive qualitative. This research was conducted at the Pertiwi Regional Special Hospital for Women and Children, Makassar. This research was conducted in August 2023 with a total of 7 respondents. Data collection was obtained through in-depth interviews with informants based on interview guidelines. The research results are presented in the form of questions and narratives. Based on the results of research conducted at the Pertiwi Makassar Regional Women's and Children's Special Hospital, there are differences of opinion regarding when patients receive services and when patients submit complaints, officers immediately handle the complaints quickly. When a patient wants to convey their complaint, there is a QR that can be scanned and then fill in the form to submit their complaint. There is also a banner for the flow of patient complaints. The officers also try to help patients if they don't know how to channel this complaint. The suggestion from the result of the research that has been carried out is to pay more attention to every complaint from patient who have undergone treatment, as well as increase responsiveness and speed in providing services.*

**KEYWORD** : Complaint

**Pendahuluan**

Dalam artikel Singapore medical journal dengan judul Patient's complaints in a hospital emergency department in Singapore, tingkat kasus pengaduan keluhan adalah 1,17 pe 1000

kunjungan dengan 1,27 keluhan per kasus pengaduan. Keluhannya adalah

organisasi/logistik (49,0 persen), komunikasi (26,0 persen), standar perawatan (22,9 persen) dan masalah lainnya (1,3 persen). Sebagian besar perawatan standar (76,0 persen) dan setengah dari organisasi/logistik pengaduan (46,8 Persen) tidak valid. Sebagian besar keluhan komunikasi adalah valid (73,7 persen) dan melibatkan seluruh staf kategori secara merata. Kebanyakan keluhan (82,8 persen) diselesaikan dengan penjelasan/permintaan maaf. Khusus kelompok usia dan triase tingkat pengaduan khusus adalah yang tertinggi di antara pasien dewasa dan di antara 3 pasien prioritas, masing-masing kelompok etnis dan jenis kelamin, tingkat pengaduan khusus adalah yang tertinggi diantara pasien cina dan diantara pasien wanita.

Ketika seorang pasien tidak puas dengan apa yang mereka terima atau pada saat mempunyai masalah, maka mereka akan merespon dengan mengganti penyedia layanan kesehatan (mencoba untuk memecahkan masalah dengan cara memberi keluhan atau *komplain*) atau tetap setia, tetap bersama penyedia jasa kesehatan tersebut dan berharap ada perubahan (Hirschman, 2012) dan (Rokhyadi, Haryono, & Untoro, 2015) dalam (Haryanto & Dewi, 2018). Pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, serta kemarahan atas *service* jasa atau produk, (Daryanto & Setyabudi, 2014) dalam (Novia, 2019). Secara sederhana, keluhan dapat diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Rumah sakit dapat mengumpulkan keluhan pasien dalam berbagai cara, Termasuk kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan dan customer exit surveys. Situasi ini dikenal dengan istilah "Recovery Paradox", (Tjiptono, 2005) dalam (Dwiya & Sri, 2018). Keluhan pasien bisa menjadi tambang emas, namun juga bisa menjadi awal bencana dimasa depan. Hal ini sangat bergantung pada bagaimana pihak rumah sakit menghargai kontak pasien, (Leboeuf, 1992) dalam (Dwiya & Sri,

2018). Keluhan pelanggan terhadap rumah sakit itu sendiri dijadikan sebagai bentuk penilaian diri terhadap kinerja rumah sakit.

Bagian penting dari industri jasa yang terlihat atau tidak terlihat seperti layanan kesehatan adalah retensi pelanggan. Salah satu cara untuk menjamin pelayanan yang terbaik adalah dengan memberikan respon yang optimal terhadap kebutuhan pasien agar puas terhadap pelayanan yang diberikan pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya akan menjadi pasien yang setia dan loyal serta akan sering merekomendasikan pelayanan yang diterimanya kepada orang disekitarnya sehingga banyak pelanggan yang merasakan manfaat dari pelayanan yang kita berikan dan mempunyai kenangan yang baik.

Perilaku *komplain* adalah proses mengevaluasi pengalaman konsumen sendiri, yang dapat menimbulkan ketidakpuasan. Keluhan pelanggan juga tidak dapat dihindari karena penting untuk meningkatkan atau mengevaluasi layanan yang diberikan. Sebab jika diabaikan, Anda merasa diabaikan dan akhirnya keluar dari perusahaan. Perusahaan/lembaga kemudian pada langkah harus benar-benar mencari jalan keluar/solusi untuk menyelesaikan keluhan pelanggan. Setiap klien mempunyai ekspektasi yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, reaksi pelanggan ketika merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima berbeda-beda dan satu pelanggan ke pelanggan lainnya. (Novia, 2019).

Pada penelitian yang dilakukan oleh M. Muhadi dengan judul, studi penanganan *komplain* pasien di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif pihak rumah sakit dan pasien di wawancarai tentang model penanganan keluhan. Berdasarkan informasi yang diperoleh, pasien mengeluhkan antrian yang panjang dan kurangnya respon dari petugas. Sulit bagi pasien untuk menyesuaikan

persyaratan administrasi pasien BPJS dengan model langganan atau asuransi kesehatan yang lama. Sosialisasi yang tidak memadai menyebabkan sosialisasi mengenai tata cara pendaftaran dan penggunaan BPJS kesehatan menjadi tidak relevan dan membingungkan akibatnya, tidak jarang staf rumah sakit menerima keluhan atau kemarahan dari pasien, dituduh mempersulit hidup mereka dan bahkan ingin mengambil keuntungan darinya.

Pada penelitian pengelolaan pengaduan kesehatan RSUD Merauke yang dilakukan oleh A.Irawan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif diperoleh hasil bahwa pengelolaan pengaduan RSUD Merauke belum berjalan dengan baik. Alternative untuk menerima pengaduan tidak langsung hanyalah kotak saran dan pelayanannya dibawah standar. Hal ini tercermin dari lambatnya manajemen dan kurangnya komunikasi pihak rumah sakit dengan pasien terkait penanganan keluhan yang diterima.faktor yang mendukung penanganan pengaduan di RSUD Merauke adalah standar operasional prosedur dan fasilitas penanganan pengaduan.. kendala yang dihadapi saat ini adalah masih lemahnya staf dan belum terlaksananya sosialisasi pengaduan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Musu KL, Suryawati C, dan Warsono H dengan judul Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika, dengan penggunaan metode penelitian kualitatif berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.Kontribusi sistem pengaduan pada RS Permata Medika Semarang ditandai dengan komitmen pengelolaan pengaduan yang fleksibel, fasilitas yang disediakan rumah sakit untuk pengelolaan pengaduan, dan sumber daya manusia terkait pelatihan dan delegasi, catatan dan dokumentasi rumah sakit, serta pedoman. Untuk penanganan pengaduan melalui SOP. Proses penanganan pengaduan terdiri dari penerimaan,penyelidikan, dan investigasi dan penyelesaian pengaduan. Hasil dari penanganan

pengaduan tersebut, sebanyak 176 kasus (90%) dapat segera diselesaikan tanpa keterlibatan pihak ketiga dan 20 kasus (10%) dari 196 kasus memerlukan tambahan waktu pemrosesan rintangan.

RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar merupakan salah satu Rumah Sakit Pemerintah di Provinsi Sulawesi Selatan yang tergolong dalam tipe Kelas B. Rumah Sakit yang berlokasi di Kota Makassar ini mempunyai luas bangunan 2528 m2 dan dibangun di atas tanah seluas 1625 m2. RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar menyediakan pelayanan Kebidanan dan Kandungan, Kesehatan Anak, dan Gigi dan Mulut. RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar memberikan layanan 24 Jam dengan dukungan Dokter Spesialis yang ahli di bidangnya. Rumah Sakit ini telah mendapatkan akreditasi Paripurna Bintang Empat (UTAMA) dari Komite Akreditasi Rumah Sakit. Hal ini sejalan dengan tujuan dari Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan terbaik dan bermutu tinggi kepada pasien.

### Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu sebuah berupa proses menganalisis, menggambarkan dan meringkas kejadian atau fenomena dari data yang diperoleh melalui proses wawancara maupun pengamatan langsung ke lapangan.

Menurut Moleong (2017:6) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang berkaitan dengan apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi bertindak dan lain-lain secara holistic dengan menggunakan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks tertentu.

### Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil data yang di analisis dan wawancara yang telah dilakukan kepada informan tentang analisis faktor komplain pasien di rumah

sakit khusus daerah ibu dan anak pertiwi makassar, maka di peroleh hasil penelitian sebagai berikut :

## 1. Tingkat Ketidakpuasan

a) Bagaimana respon pasien terhadap ketidakpuasan pelayanan?

- 1) *"Responku toh semisal ndak sesuai pelayanannya pasti mengeluh Ki tapi selama di rawatka beberapa hari disini, Alhamdulillah sesuai ji pelayanannya"*  
(Berdasarkan pendapat EAC R2 2023)
- 2) *"Bagus ji kak pelayanannya tapi biasa klo tengah malam mau tambah cairan infus 2 kali Pi di panggil baru datang suster nya mungkin karena ngantuk mi juga"*  
(Berdasarkan pendapat AB R3 2023)
- 3) *"Selama 4 hari ka dirawat di sini sesuai semua ji pelayanan yang ku dapat kak"*  
(Berdasarkan pendapat RA R4 2023)

b) Pelayanan apakah yang membuat pasien tidak puas?

- 1) *"Ndak adaji kak bagus semua ji pelayanannya selama di rawat ka di sini ndak ada ji yang bikin ka ndak puas"*  
(Berdasarkan pendapat RA R4 2023)
- 2) *"itu ji yang tadi kak kalau tengah malam agak lama susternya datang kalau di panggil yang lain bagus semua ji pelayanannya"*  
(Berdasarkan pendapat FY R5 2023)
- 3) *"Bagus ji kak pelayanannya, kalau di panggil susternya cepat ji juga datang"*  
(Berdasarkan pendapat AA R7 2023)  
(wawancara dengan pasien pada tanggal 7 Agustus 2023 )

## 2. Sikap terhadap pengajuan komplain

Berikut hasil wawancara dengan pegawai humas yang berinisial W mengenai kinerja pegawai dan kapasitas pegawai yang dimiliki rumah sakit, serta standar pelayanan yang digunakan yaitu sebagai berikut:

a) Bagaimana pasien mengetahui tentang mekanisme aturan komplain?

- 1) *"Jadi tentang mekanisme aturan komplain di sini kami mengedukasi pasien melalui sosialisasi menggunakan banner"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 2) *"Kami edukasikan di bawah di tempat pelayanan, kita sosialisasikan mi kepada pasien bagaimana alurnya kalau mau memberi keluhan kita sediakan juga banner di bawah"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 3) *"Ada juga yang bertugas di lantai satu semisal ada pasien yang butuh bantuan atau tidak tahu caranya bisa langsung ke petugasnya"*

(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)

b) Apakah pasien mengetahui tentang mekanisme aturan komplain?

- 1) *"Iya karena kami selalu mengasosialisasikan mekanisme aturan komplain dan alur pengaduan"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 2) *"Ada juga yang bertugas di lantai satu jadi kalau ada pasien yang kurang mengerti langsung bertanya mi saja"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 3) *"Kalau semisal pasien nda tauki aturannya saya tanya ki apa yang di keluhkan setiap pasien"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)

c) Apakah pasien yang komplain mengetahui tentang hak-hak pasien dan tempat komplain yang benar?

- 1) *"Tentu, kami selalu memberi hak-hak pasien dan semisal pasien tidak tahu dimana harus melaporkan keluhan atau komplain, ada petugas yang selalu siap untuk membantu"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 2) *"Karena ada juga yang tau ada juga yang tidak tahu dimana i mau memberi keluhan jadi ada petugas yang selalu berjaga"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 3) *"Karena kita juga sebagai pemberi pelayanan toh jadi kita arahkan ki pasien kemana i harus pergi"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)

d) Apakah pasien memberikan respon positif setelah memberikan komplain?

- 1) *"Kalo tentang respon pasien tentu berbeda-beda, jika pasien memberikan respon negatif tentu kami langsung menindaklanjuti apa yang di rasa kurang dengan pelayanan yang di berikan, ini juga menjadi bahan perbaikan bagi kami, lebih baik kami menyelesaikan masalah pasien daripada pasien na cerita keluar toh"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 2) *"Responnya pasien nda selamanya positif toh, ada juga biasa yang nada bicaranya tinggi kalau tidak sesuai pelayanannya tapi kita juga selalu langsung ditindaki supaya apa yang dimau pasien terpenuhi"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 3) *"Jadi apabila pelayanannya tidak sesuai dengan apa yang na minta pasien pasti negative responnya, jadi sebisa mungkin kami memberikan pelayanan yang pasien inginkan"*  
(Berdasarkan pendapat WN R2 2023)  
(Wawancara pada tanggal 8 Agustus 2023).

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas mengenai standar pelayanan

yang digunakan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan yang digunakan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada, dan sesuai dengan standar pelayanan minimalis yang ada di RSKD Ibu Dan Anak Pertiwi Makassar.

### 3. Accessibility

Adapun hasil wawancara dengan pegawai humas yang berinisial WN tentang kecepatan dan kemudahan dalam mengakses komplain bagi pasien

a) Bagaimana Jika Pasien Ingin Komplain Dan Ingin Mengakses Dengan Cepat Dan Mudah?

- 1) *"Nah jika pasien mau bikin pengaduan tuh sudah kami siapkan tempat komplain yang berbasis google form yang di scan melalui code qr yang di sebar di beberapa titik di rumah sakit aksesnya juga cepat dan mudah mi"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 2) *"Bisa juga melalui petugas yang ada di lantai satu juga bisa melalui contact person"*  
(Berdasarkan Pendapat WN R1 2023)
- 3) *"Bisa juga melalui saya karena saya salah satu petugas di bagian komplain jika pasien mau membuat keluhan"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)

b) Apakah Dalam Mengakses Jalur Komplain Dan Ingin Komplain Terdapat Hambatan?"

- 1) *"Tentu ada hambatannya toh,karena ada juga pasien yg ndak mengerti itu google form atau ndak tau cara scan nya bisaki langsung di hubungi contact person yang ada di banner kemudian petugasnya akan membantu untuk komplain"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 2) *"Karena tidak semua orang mengerti apa itu Google Form jadi langsung saja di arahkan ke petugas yang berjaga"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 3) *"Semisal ada pasien yang kurang update atau nda tau cara pakai itu Google Form, langsung saya bantu untuk mencari solusi"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)

c) Apakah Mengakses Jalur Komplain Pasien Mudah Dan Cepat?"

- 1) *"Iya Mudah Dan cepat mi Toh karena Itu Tadi Menggunakan QR Code kemudian Mengisi Google Form "*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 2) *"Dan kalo ada pasien yang tidak mengerti tinggal di hubungi mi saja contact person yang ada di banner"*

(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)

- 3) *"Pasien juga terbantu semisal punya keluhan langsung saja di sampaikan bisa melalui online maupun offline"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1)

(Wawancara pada tanggal 8 Agustus 2023)

### 4. Responsiveness

Responsiveness, yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap yang tidak baik dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

Dalam indikator ini daya tanggap merupakan kemampuan pegawai atau perawat untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian yang diterima pasien dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pasien dapat dilihat dari pegawai/perawat merespon dengan cepat di setiap prosedur, pegawai/perawat bertindak secara sigap, pegawai/perawat berkesempatan bertanya kepada pasien, pegawai/perawat mendengar keluhan pasien. Berikut beberapa kutipan wawancara mengenai daya tanggap kepada pasien untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.

Adapun hasil wawancara dengan pasien tentang pelayanan yang di berikan. berikut hasil wawancara dengan informan

- a) Apakah Komplain Pasien di respon dengan Cepat ?

- 1) *"Iye bagus sekali jii responnya semisal ada keluhan toh sama cepatki juga pelayanannya"*  
(Berdasarkan pendapat FY R5 2023)
  - 2) *"Iye tidak adaji pelayanan yang tidak baik disini baik semua cepat sekali jg pelayanannya disini bagus juga, pengawai disini cepat sekali pelayannya"*  
(Berdasarkan pendapat TD R6 2023)
  - 3) *"Iye responnya bagus ji pelayanannya juga baik sekali ji"*  
(Berdasarkan pendapat AA R7 2023)
- b) Apakah Komplain pasien Yang Masuk Di Respon dengan tepat?
- 1) *"Iye kak selama 3 harika di rawat di sini tepat semuajii pelayanan yang di berikan "*  
(Berdasarkan pendapat EAC R2 2023)
  - 2) *"Iye tepat ji kak pelayanannya sesuai ji juga sama yang diminta"*  
(Berdasarkan pendapat AB R3 2023)
  - 3) *"Iye pelayanannya tepatji baik ji juga petugasnya"* (Berdasarkan pendapat RA R4 2023)
- c) Apakah Komplain Pasien Yang Masuk selalu Direspon dengan cepat dan Tepat ?
- 1) *"Iye bulan lalu Kakakku juga melahirkan disini selalu di respon ji juga Kalau ada keluhannya cepatki Na Tangani"*  
(Berdasarkan pendapat FY R5 2023)
  - 2) *"Iye kalau ada keluhanta cepat ji di tangani tepat ji juga pelayanannya"*  
(Berdasarkan pendapat TD R6 2023)
  - 3) *"Iye cepat ji kalau ada yang kita butuhkan cepat dan tepat ji"*  
(Berdasarkan pendapat AA R7 2023)

(Wawancara dengan pasien pada tanggal 7 Agustus 2023)

#### 5. Fairmess Dan Objektif

Adapun hasil wawancara dengan pegawai humas yang berinisial WN

tentang penindaklanjutan ketika pasien memberikan komplain sebagai berikut ;

#### a) Bagaimana Langkah Langkah Menindaklanjuti Komplain Pasien?

- 1) *"Eh semisal toh ada pasien yang mau komplain tentang AC nya tidak berfungsi nah komplain tersebut langsung ki ditindaklanjuti oleh petugas sarana ,tapi pasien tetapi harus mengisi Google Form yang tadi sebagai tanda bukti harus saya catat mi juga berapa respon timenya bagian sarana berapa lama mengatasi untuk mengatasi keluhannya pasien"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 2) *"Misalnya kalau di bagian perawatan ada yang tidak sesuai sama permintaanya pasien nah kita langsung arahkan ke dokter yang bersangkutan terkait perawatan yang diberikan"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 3) *"Komplain disini kita langsung tindaklanjuti jika ada komplain dari pasien terkait dengan pelayanan apa yang di komplainkan"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)

#### b) Apakah Menindaklanjuti Komplain Pasien Didasari Prinsip Adil Dan Jujur ?

- 1) *"Didasari prinsip adil dan jujur, tentu kami dalam penindak lanjuti keluhan pasien bersikap adil kepala pasien,apa yang pasien inginkan kami selalu memberikan yang terbaik juga bersikap jujur kepada pasien"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 2) *"Prinsip adil dan jujur ini kami terapkan dalam menindaklanjuti komplainnya pasien"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- 3) *"Untuk menindaklanjuti komplainnya pasien harus ditanamkan prinsip adil dan jujur supaya pasien juga nyaman selama penindaklanjutan dilakukan"*  
(Berdasarkan pendapat WN R1 2023)

- c) Apakah Menindaklanjuti Komplain selalu Didasari dengan Prinsip adil dan jujur dari sisi Hasil?
- A. *"Prinsip adil dan jujur dari sisi hasil seperti yang tdi toh diberikan ke pelayanan yang terbaik sama pasien tanpa membeda bedakan terus jika ada kekurangan kami maminta maaf kepada pasien jika pelayanan tidak sesuai dan kami akan berusaha meningkatkan semuanya"* (Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- B. *"Dalam penindaklanjutan keluhan selalu mendasari prinsip adil dan jujur supaya pasien betah juga toh dirawat disini, kalau ada keluhan langsung ditangani dengan cepat"* (Berdasarkan pendapat WN R1 2023)
- C. *"Didasari prinsip adil dan jujur selama penindaklanjutan komplain pasien karena supaya pasien puas juga toh dengan pelayanannya"* (Berdasarkan pendapat WN R1 2023) (Wawancara dengan pegawai tanggal 8 agustus 2023)

## Pembahasan

### 1. Tingkat ketidakpuasan

Tingkat ketidakpuasan adalah suatu keadaan dimana pengharapan konsumen tidak sama atau lebih tinggi daripada kinerja yang diterimanya dari pemasar. Sehingga menyebabkan adanya perilaku memilih produk yang sesuai kebutuhan, jika kebutuhan tidak terpenuhi maka konsumen bisa saja beralih kemerek lain. Ketidak puasaan sebagai respon pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian produk bersangkutan (Kotler dan Keller., 2009)

Berdasarkan hasil wawancara pada pasien mengenai tingkat ketidakpuasan pelayanan yang diberikan rumah sakit, terdapat dua pendapat yang berbeda. Beberapa pasien mengeluhkan ketika pada tengah malam suster agak

susah untuk di panggil dan ada juga beberapa pasien yang ketika memanggil suster responnya cepat. Dari pendapat pasien yang telah di wawancara dapat kita simpulkan bahwa beberapa pasien merasa kurang puas dengan pelayanan rumah sakit ketika tengah malam.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kino Siboro et al., 2021) meliputi jenis pelayanan kesehatan di ruang rawat inap nifas RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan yang tidak memuaskan pasien Peserta BPJS adalah jam visit dokter yang tidak tepat waktu. Penyebab ketidakpuasan pasien Peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap nifas RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan adalah kelengkapan ruangan. Pelayanan kesehatan ruang rawat inap nifas RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan yang belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan adalah jam visit dokter, hal tersebut mengakibatkan ketidak puasan pasien Peserta BPJS.

### 2. Sikap terhadap pengajuan Komplain

Unit pengaduan menerima berbagai macam komplain baik terkait petugas yang kurang ramah dan jawaban yang menyinggung pasien atau jawaban yang ketus pernyataan tersebut yang bisa menyebabkan pasien tidak puas dengan pelayanan rumah sakit. Sejalan dengan penelitian Hsieh (2012) dan Ofori-okyere & Kumadey (2015) menemukan bahwa ketidakpuasan pasien disebabkan ketidakramahan atau perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pegawai humas mengenai sikap terhadap pengajuan komplain dapat disimpulkan

bahwa petugas memberikan edukasi kepada pasien dengan menggunakan banner, mensosialisasikan mekanisme aturan dan alur pengaduan complain, dan juga petugas selalu memberi hak-hak pasien, ketika pasien yang mengajukan complain mereka memberikan respon positif dan ada juga yang responya negatif tetapi petugas langsung menindaklanjuti keluhan tersebut supaya permintaan pasien dapat terpenuhi.

Seseorang petugas kesehatan harus memiliki sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain dalam pelayanan terhadap pasien, karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien. Sejalan dengan penelitian Palese, Bello, & Magee (2011), Tiara & Lestari, (2013) menunjukkan hasil adanya hubungan yang positif antara perilaku perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini akan berdampak pada mutu pelayanan kesehatan disuatu rumah sakit, yang akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien.

### 3. **Accessibility**

Menurut (Miro,2005) Aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mencapai suatu tempat berinteraksi satu sama lain, mudah atau tidaknya suatu lokasi tersebut dicapai dengan suatu alat . Aksesibilitas adalah memperhatikan kemampuan seseorang menuju ke tempat orang lain, ke tempat kegiatan, ke sumber daya yang ada, ke tempat pelayanan, ke tempat informasi atau ke tempat yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai humas yang berinisial WN tentang *accessibility* dalam

mengakses complain bagi pasien mengenai kecepatan dan kemudahan yang digunakan di RSKD Ibu Dan Anak Pertiwi Makassar, menggunakan Google form yang di scan melalui kode QR Yang di sebar di beberapa titik di rumah sakit, tersedia juga banner di area pelayanan untuk memudahkan pasien untuk mengetahui alur keluhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Irene Waiane et al., 2020) yaitu menggambarkan fasilitas pendukung penanganan keluhan pasien sudah memadai, seperti adanya ketersediaan saluran pengaduan melalui sms, email, via telepon, kotak saran, dan lembar pengaduan yang dapat menampung semua complain untuk diselesaikan secara maksimal. Alur dan prosedur penanganan keluhan sudah maksimal. Namun, peneliti masih menemukan banyak keluhan yang sama berulang. Proses dokumentasi, pelaporan monitoring dan evaluasi penanganan complain sudah berjalan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari setiap ruangan sudah mempunyai laporan dokumentasi rutin. Laporan dokumentasi tersebut dapat dimonitoring dan dievaluasi oleh bagian Humas. Kemudian, Humas melaporkan kepada pihak Direksi secara rutin. Penanganan keluhan di Rumah Sakit Panti Rapih sudah maksimal. Namun belum efektif, proses penanganan keluhan masih terkendala sistem informasi pendukung proses penanganan keluhan yang belum maksimal. Mekanisme penanganan keluhan di Rumah Sakit Panti Rapih terdiri dari dua cara penyampaian keluhan, yaitu penyampaian keluhan secara lisan maupun tulisan.

### 4. **Responsiveness**

Menurut Kotler dan Keller (2012:374) daya tanggap atau

responsiveness adalah kemampuan perusahaan yang langsung diterapkan oleh karyawan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan fleksibel. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Daya tanggap yaitu bersikap tanggap, mau mendengarkan dan menanggapi pelanggan agar tetap puas, misalnya kemampuan memberikan informasi yang benar atau relevan, tidak bersikap buruk dan kemampuan staf atau pengasuh untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan tanggap.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien mengenai *Responsiviness*, berpendapat bahwa daya tanggap dan kecepatan dalam pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan kebutuhan mereka juga sesuai dengan apa yang diinginkan. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pasien tentang pelayanan ada pasien yang memberikan tanggapan bahwa selama 3 hari dirawat pelayanan yang diberikan bagus dan cepat tepat, juga ketika membuat keluhan pengangannya cepat. Maka dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan yang digunakan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada, dan sesuai dengan standar pelayanan minimalis yang ada di RSKD Ibu Dan Anak Pertiwi Makassar.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Malihatius Sakhdiah,. 2020) yaitu peneliti dari RSUD Aceh Singkil selama berada di lokasi bersama pihak rumah sakit dan pasien yang ada di lokasi dikemukakan Secara keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil secara keseluruhan dilihat dari dimensi kualitas

pelayanan bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik akan tetapi masih ada beberapa hal yang masih perlu diperbaiki untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien seperti fasilitas fisik yang harus dilengkapi . Hal ini didukung dengan sebagian informan menilai atas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil mengatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan yang diberikan. Kurangnya pelatihan yang didapat para perawat yang terbilang banyak jumlahnya. Padahal pelatihan tersebut merupakan kesempatan bagi mereka untuk berkembang, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kurangnya perawat yang terlatih menjadi salah satu faktor yang menghambat kerjasama antara dokter dan perawat dalam merawat pasien.

##### 5. **Fairness dan Objektif**

*Fairness* adalah menerapkan prinsip kesetaraan dengan memperhatikan hak pemangku kepentingan secara adil dan jujur sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan objektif dalam keilmuan berarti upaya-upaya untuk menangkap sifat alamiah sebuah objek yang diteliti atau di pelajari dengan suatu cara dimana tidak tergantung pada fasilitas apapun dari subjek yang menyelidikinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai humas yang berinisial WN ketika pasien memberikan komplain di RSKD Ibu Dan Anak Pertiwi Makassar. Berdasarkan beberapa hasil wawancara pasien mengenai penikdakanjutan ketika pasien komplain, petugas menangani keluhan tersebut secara cepat ketika pasien mengajukan komplain dan sesuai

dengan pelayanan yang ada dengan standar pelayanan minimalis yang ada di RSKD Ibu Dan Anak Pertiwi Makassar. Petugas juga ketika menangani keluhan selalu didasari dengan prinsip adil dan jujur baik dari sisi pelaksanaan maupun dari sisi hasil.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Herman Ariadi., 2019) Pasien atau keluarga sebenarnya mempunyai dua alternatif dalam menyampaikan keluhan. Alternatif pertama bisa dilakukan secara langsung kepada pihak rumah sakit. Penyampaian keluhan yang alternatif kedua secara tidak langsung itu melalui media penyampaian bisa melalui web, telpon, kotak saran, jalur hukum dan media massa atau media sosial. Menurut (Kaihatu et al., 2015) bahwa cara penyampaian keluhan bisa melalui kotak surat, email, telpon, dan third party responses dalam artian sudah berkembang menjadi tuntutan ganti rugi secara hukum dengan melaporkan kepada lembaga-lembaga yang berada pada jalur hukum, seperti lembaga klien, instansi hukum, dan lain sebagainya.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis faktor keluhan pasien di RSKD ibu dan Anak Pertiwi, barulah penulis bisa menggambarkan menyatakan :

1. Pada indikator tingkat ketidakpuasan masuk dalam kategori tidak apa-apa. Hal ini dapat diperoleh dari proses perencanaan kinerja rumah sakit (kunjungan) yang dilakukan oleh dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) dilakukan tepat waktu sesuai Prosedur baku pedoman pengoperasian (SPO) atau yang sudah ada.
2. Pada Indikator akurasi pelayanan termasuk dalam kategori berkualitas, dimana kemampuan para petugas (Dokter,

Perawat/Bidan) dalam menetapkan diagnosis penyakit, bebas dari kesalahan-kesalahan, serta adanya tindakan dan kepedulian petugas kepada pasien seperti hasil pemeriksaan Laboratorium secara cepat dan tenaga medis siap dalam memberikan pemahaman atas hasil pemeriksaan.

3. Pada indikator kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan berada dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari penerimaan pasien, petugas sudah memberikan pelayanan dengan prinsip 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun). Untuk teknik berkomunikasi baik itu petugas dengan pasien atau petugas dengan petugas perlu adanya perbaikan dalam hal berkomunikasi sehingga kualitas pelayanan lebih memuaskan.
4. Indikator tanggung jawab dinilai baik. Bahan hal ini tercermin dari adanya upaya keselamatan dan perlindungan pasien, perlindungan dari resiko yang sekecil apapun yang dapat terjadi kepada pasien. Dari proses pelayanan dapat disimpulkan jam berapa pasien masuk ke ruang rawat inap petugas langsung memeriksa gelang tanda pengenalan dan surat-meyurat Rekam Medik (RM) pasien untuk menghindari resiko kemungkinan kesalahan operasi angka membahayakan keselamatan pasien.
5. Pada indeks kelengkapan yaitu pada cakupan prasarana termasuk dalam kategori tepat. Hal ini dapat tercermin dari kondisi rumah sakit yang bersih. *Cleantools* yang sudah *support service* yang sudah lengkap tapi tampilannya kurang rapi jadi nomor agak rusak. Hal yang sama berlaku untuk AC dan kamar mandi masih ada yang sering sering mengalami masalah namun kami memperbaikinya dengan cepat oleh kepala fasilitas rumah sakit.
6. Indeks kemudahan memperoleh pelayanan meliputi dalam kategori kualitas. Hal ini

disebabkan oleh proses pelayanan sederhana, halus, cepat dan tepat berdasarkan data, juga pasien sudah menempati ruang rawat inap sesuai dengan pertanggungannya tampah membedah-bedahkan pasien umum atau pasien BPJS.

### Saran

Berdasarkan pengamatan yang secara langsung dilakukan oleh peneliti di RSKD ibu dan Anak Pertiwi Makassar, penulis dapat memberi saran yang mungkin berguna bagi di RSKD ibu dan Anak Pertiwi Makassar, yaitu :

1. Diharapkan RSKD ibu dan Anak Pertiwi Makassar mengenai respon pegawai terkait keluhan yang disampaikan oleh pasien agar lebih memperhatikan sikap terhadap pasien dan memperhatikan setiap keluhan pasien yang sedang menjalani perawatan di RSKD ibu dan Anak Pertiwi Makassar.
2. Diharapkan RSKD ibu dan Anak Pertiwi Makassar agar lebih meningkatkan lagi keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap agar sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan apa yang menjadi keinginan pasien.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar untuk lebih memaksimalkan data-data yang diperoleh sebagai referensi.

### Daftar Pustaka

- Chandra, Billy Archie. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku complain konsumen, (Studi pada mahasiswa Atma Jaya Fakultas Ekonomi pengguna rumah makan di Yogyakarta).
- Haryanto, A. T., & Dewi, S. N. (2018). Peran mediator kepuasan untuk mengalaborasi kualitas pelayanan, citra dan penanganan complain terhadap loyalitas (studi pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen). *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v6i1.416>
- Husaini Usman, & Purnomo Setiadi Akbar. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara). hlm. 85-89.
- Lexy. J. Moleong. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), hlm, 112.
- Musanto, T. (n.d.). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV . Sarana Media Advertising Surabaya*.
- Musu KL, Suryawati C, W. H. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 7–15. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/25411>
- Novia, S. (2019). Penanganan Keluhan Pelanggan dan strategi kepuasan pelanggan. *Journal of Chemical Information*, 53(9), 1689–1699. [https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/260399/File12\\_BAB-II.pdf](https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/260399/File12_BAB-II.pdf)
- Rachmawati, Yuni., Tjahjono, Endro., & Pratiwi Ida, Ni Made. (2014). Pengaruh kualitas jasa dan penanganan complain terhadap kepuasan pelanggan perusahaan fumigasi pada CV Armada Nusantara.
- Rendrawan, G., Yudha, A. A. N., & Mahardika, M. (2020). *Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali*. 3(1), 10–19.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta), hlm 310.
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, Cet.XII), hlm. 203.
- Sudarto. (1997). *Metodologi Penelitian Filsafat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada), hlm. 66. 58.
- Wirakanda, G. G., Putri, I. S., Pelanggan, P. K., Bandung, K. P., Office, P., Handling, C. C., Office, B. P., & Pendahuluan, A. (2020). *ANALISIS*

*PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN ( STUDI  
KASUS DI KANTOR POS BANDUNG 40000 )  
Keluhan Pelanggan 2019. 10(September), 1-1*