

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit kedepan sebagai suatu organisasi layanan kesehatan menjadi rumah sakit yang hidup dalam lingkungan dinamis dan sarat dengan dinamika perkembangan hubungan dengan publik atau masyarakat. Dalam kondisi perubahan persaingan pelayanan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk peka menangkap dan menyaring opini yang berkembang dimasyarakat agar tetap terus eksis dengan *image* atau citra yang baik (Mahadewi, 2003).

Rumah sakit harus dapat memberi pelayanan yang terbaik dan memuaskan bagi pelanggannya, tidak hanya dibidang medis saja, tapi juga dibidang non medis. Salah satu produk yang diberikan rumah sakit adalah pelayanan jasa kesehatan. Pelayanan ini dapat langsung dirasakan oleh pasien sehingga pasien dapat menilai apakah pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan yang mereka inginkan. Amirudin (2007) mengatakan bahwa mengenai pendekatan mutu dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di rumah sakit atau pelayanan kesehatan diantaranya pendekatan dan perilaku petugas mempengaruhi perasaan pasien terutama saat pertama kali datang dan mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan dan apa yang dapat diharapkan.

Pelayanan kesehatan akan dikatakan berkualitas, akan dirasakan berkualitas oleh para pelanggannya jika penyampainnya dirasakan melebihi harapan para pengguna layanan kesehatan. Penilaian para pengguna jasa pelayanan ditujukan kepada penyampain jasa, kualitas pelayanan, atau cara penyampaian jasa tersebut kepada para pemakai jasa.

Kualitas jasa pelayanan akan sangat ditentukan apabila kebutuhan atau ekspektasi para pengguna jasa bisa terpenuhi dan diterima tepat waktu. Untuk itu para penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi harapan pengguna jasa.

Terlepas dari rumah sakit mewah dengan segala plus minusnya, sejatinya kesehatan merupakan hak asasi manusia. Artinya, bahwa setiap orang yang sakit berhak mendapatkan perawatan kesehatan yang dibutuhkan. Secara normatif, dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan, setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang layak tanpa diskriminatif. Setiap orang juga berhak mendapatkan informasi yang benar dan jelas, serta setiap orang berhak untuk didengar keluhannya (YLKI, 2010).

Berdasarkan pantauan YLKI, keluhan pasien yang disampaikan melalui 5 media cetak (Kompas, Koran Tempo, Media Indonesia, Warta Kota, Suara Pembaharuan) sepanjang tahun 2009 sebanyak 19 kasus. Jumlah ini naik tajam di tahun 2010 yang hanya menyisakan keluhan pasien di surat pembaca sebanyak 26 kasus. Namun dari segi ragam permasalahan keluhan, terdapat penambahan jumlah.

Informasi dan pelayanan, merupakan masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh konsumen sepanjang tahun 2009 dan 2010. Artinya informasi dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dianggap masih belum cukup, bahkan malah mengecewakan pasien (YLKI, 2011).

Di Rumah Sakit Mayapada tangerang sendiri tercatat prosentase penanganan keluhan antara 80% sampai dengan 90 % yang telah dapat ditangani dengan baik selama tahun 2017.

Menurut Azwar kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serata penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Satrianegara dkk, 2009).

Saat ini orientasi pelayanan kesehatan dirumah sakit telah berubah dari orientasi pada produk layanan menjadi berorientasi pada pasien/pelanggan sebagai pengguna jasa layanan kesehatan (*costumer oriented*). Tuntutan pasien kini bukan hanya sekedar sembuh dari sakitnya saja, tetapi lebih dari itu, bagaimana dokter dan manajemen rumah sakit bisa memberikan service terbaik, meningkatkan kualitas hidupnya, dan kualitas pelayanan medisnya (Mahadewi, 2003).

Salah satu faktor yang paling mempengaruhi kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan adalah bagaimana menangani keluhan pelanggan. Hal tersebut dijelaskan kembali oleh Hansemark, yang mengatakan bahwa semangat pelanggan untuk melakukan komplain dapat meningkatkan kepuasan mereka terutama bagi pelanggan yang tidak merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (Ernawati, 2010).

Penanganan keluhan merupakan syarat pemberian pelayanan prima sebuah rumah sakit. Mewujudkan visi rumah sakit perlu meningkatkan mutu pelayanannya, laporan magang ini diharapkan dapat membantu rumah sakit untuk melihat pengelolaan penanganan keluhan yang terjadi sehingga bermanfaat untuk pertimbangan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di pengelolaan penanganan keluhan. Analisis suatu masalah pada pengelolaan keluhan tidak dapat hanya pada satu komponen saja. Hubungan antara komponen-komponen system ini berlangsung secara aktif dalam suatu tatanan lingkungan (BAPPENAS, 2010).

Visi dari Rumah Sakit Mayapada Tangerang adalah *To be Healthcare Provider of Choice Renowed for Quality Care*. Upaya penanganan keluhan yang baik menjadi salah satu dalam mewujudkan Visi Rumah Sakit. Keluhan dapat dijadikan suatu pembelajaran yang baik untuk rumah sakit. Untuk memperbaiki pelayanan yang kurang memuaskan pasien atau pelanggan sehingga rumah sakit dapat meningkatkan mutu Rumah Sakit.

Menurut Hartono (2010) untuk mengukur kepuasan pasien atau klien ada empat cara yaitu melihat indikator hasil pelayanan dengan menghitung BOR, LOS dan TOI, menampung keluhan dan saran, menyelenggarakan panel pasien/ klien dan menyelenggarakan survey kepuasan pasien. Menurut Sutedja (2003) lingkup pekerjaan *public relation* beberapa diantaranya adalah menyediakan kotak pengaduan pasien, menerima pengaduan langsung pelanggan rumah sakit dan angket tentang pelayanan rumah sakit dalam meningkatkan citra rumah sakit. Penanganan keluhan yang efektif

akan memberikan dampak yang positif yaitu kepuasan bagi pelanggan yang dapat mempengaruhi citra suatu perusahaan yang dapat dinilai dengan peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Dari latar belakang diatas penulis ingin mengetahui Gambaran Penanganan Keluhan Di Mayapada *Hospital* Tangerang Tahun 2017.

## **1.2. Tujuan**

### 1.2.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Gambaran Penganganan Keluhan Pasien (*Handling Komplaint*) Di Rumah Sakit Mayapada Tangerang Tahun 2017.

### 1.2.2. Tujuan Khusus

1.2.2.1. Mengetahui gambaran umum Rumah Sakit Mayapada Tangerang Tahun 2017

1.2.2.2. Mengetahui Unit Customer Service di Mayapada *Hospital* Tangerang Tahun 2017

1.2.2.3. Mengetahui Input yang meliputi SDM, Anggaran, Sarana dan Prasarana dan Pedoman teknis pada Pengelolaan Penanganan Keluhan Pasien Di Mayapada *Hospital* Tangerang Tahun 2017

1.2.2.4. Mengetahui Proses yang meliputi menerima semua keluhan dan merespon segera, penilaian efektif, menangani pengadu dan memberikan solusi, mencatat dan mendokumentasikan keluhan, mengumpulkan data dan menggunakan informasi

dan membuat perbaikan pada Pengelolaan Penanganan Keluhan Pasien Di Mayapada *Hospital* Tangerang Tahun 2017.

1.2.2.5. Mengetahui Output yaitu tertanganinya semua keluhan yang masuk pada Pengelolaan Penanganan Keluhan Pasien Di Mayapada *Hospital* Tangerang Tahun 2017.

### **1.3. Manfaat**

#### 1.3.1. Manfaat akademis

Memberikan informasi gambaran Pengelolaan Penanganan Keluhan Pasien khususnya untuk Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Mahasiswa Jurusan Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Esa Unggul dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### 1.3.2. Manfaat Institusi

Memberikan informasi gambaran penanganan keluhan pelayanan rumah sakit

#### 1.3.3. Manfaat Lapangan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pada semua pihak yang terkait dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.