

**GAMBARAN MANAJEMEN COMPLAIN DI RSUP DR. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR PROVINSI
SULAWESI SELATAN**

DESCRIPTION OF COMPLAINT MANAGEMENT AT DR. TADJUDDIN CHALID HOSPITAL MAKASSAR, SOUTH
SULAWESI PROVINCE

Tri Wahyudi¹, Ana Lestari²

^{1,2}Department of Hospital Administration, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar, Indonesia
E-mail: twahyudi782@gmail.com, analestari@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu kondisi yang menunjukkan masalah kualitas pelayanan di rumah sakit adalah adanya keluhan dari pihak pemakai pelayanan kesehatan yang menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter, perawat, administrasi serta kelembanan pelayanan, persediaan obat, prasarana yang kurang memadai dan peralatan medis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan (complaint handling) terhadap loyalitas pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUP . dr. Tadjuddin Chalid Makassar . Jenis Penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di instalasi rawat inap RSUP . dr. Tadjuddin Chalid Makassar sebanyak 200 responden yang ditentukan melalui teknik accidental sampling. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dan data sekunder rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ada Gambaran Manajemen *Complaint* di RSUP . dr. Tadjuddin Chalid Makassar adalah sudah sangat baik dengan perolehan nilai Mean sebesar 22, akan tetapi perlu perbaikan dalam penanganan complain, seperti halnya waktu respons dari complain tersebut dan media yang disediakan untuk melakukan complain.

Kata Kunci: Manajemen Complaint

ABSTRACT

One of the conditions that shows the problem of service quality in hospitals is a complaint from the targeted health service users are the attitudes and actions of doctors, nurses, administration and service sustainability, drug supplies, inadequate infrastructure and medical equipment. The purpose of this study was to determine the effect of complaint handling on the loyalty of BPJS patients in the Hospital Inpatient Installation. dr. Tadjuddin Chalid Makassar . This type of research used in this study is quantitative descriptive research. This study was conducted in an inpatient installation of RSUP. dr. Tadjuddin Chalid Makassar as many as 200 respondents determined through accidental sampling technique. The data in this study were obtained through questionnaires and secondary hospital data. The results showed that there is a picture of complaint management in RSUP. dr. Tadjuddin Chalid Makassar is already very good with a Mean score of 22, but needs improvement in handling complaints, such as the response time of the complaint and the media provided to make the complaint.

Keywords: Manajemen Complaint

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, pelayanan unggul menjadi unsur utama di lembaga kesehatan dan unit perawatan kesehatan. Lembaga kesehatan harus memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang terbaik. Penyedia layanan kesehatan harus lebih berfokus pada kepuasan pasien sebagai metode untuk mendapatkan dan mempertahankan pangsa pasar, menjaga kesetiaan pasien serta mendapatkan pelanggan atau pasien baru (Aifiah, 2018).

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggan dalam menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan komplain mereka. Komplain adalah umpan balik dari pelanggan yang cenderung bersifat negatif yang ditunjukkan kepada perusahaan. Komplain bisa dilakukan secara lisan atau tertulis (Rosmalinda, 2022).

Penanganan keluhan adalah upaya pemberian solusi atau cara yang diberikan perusahaan atas umpan balik yang bersifat negatif dari pelanggan. Penanganan secara baik dan efisien tentunya memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi puas (Rosmalinda, 2022).

Sikap pelanggan ketika membeli barang berulang, dan cara pelanggan menggambarkan kualitas produk tersebut, serta sikap lain pelanggan yang mewakili reaksi pelanggan terhadap produk yang mereka gunakan atau rasakan merupakan sebuah loyalitas. Loyalitas pelanggan tidak dapat dibeli atau dipaksakan, sebaliknya loyalitas dapat diperoleh dengan kepuasan konsisten dari awal hingga akhir usaha. Karena kebahagiaan pelanggan, yang didasarkan pada kenyataan bahwa layanan yang diberikan sangat baik dan terus diberikan tanpa batas waktu (Fauzy, dkk, 2022).

Menurut Amal, dkk (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah pembelian di mana produk yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi.

2. Kualitas Jasa

Kualitas dan promosi menjadi faktor kunci untuk menciptakan loyalitas pelanggan jangka panjang. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelanggan akan menjadi loyal pada produk-produk berkualitas tinggi jika produk-produk tersebut ditawarkan dengan harga yang bersaing.

3. Citra

Citra sebagai "seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek". Selanjutnya "sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu objek sangat dikondisikan oleh citra objek tersebut". Ini memberi arti bahwa

kepercayaan, ide serta impresi seseorang sangat besar pengaruhnya terhadap sikap dan perilaku serta respon yang mungkin akan dilakukannya.

4. Rintangan Untuk Berpindah

Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas yaitu besar kecilnya rintangan berpindah (switching barrier). Rintangan berpindah terdiri dari; biaya keuangan (financial cost), biaya urus niaga (transaction cost), diskon bagi pelanggan loyal (loyal customer discounts), biaya sosial (social cost), dan biaya emosional (emotional cost). Semakin besar rintangan untuk berpindah akan membuat pelanggan menjadi loyal, tetapi loyalitas mereka mengandung unsur keterpaksaan.

Loyalitas pelanggan sangat penting dalam era persaingan yang ketat seperti sekarang. Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk, produk atau jasa berdasarkan sikap positif yang tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten (Utari, 2018). Pasien akan mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien. Sehingga peneliti menggunakan kuisioner untuk mendapatkan jawaban responden terkait Penanganan Keluhan (complain handling) yang diberikan Rumah Sakit kepada pasien BPJS.

Salah satu kondisi yang menunjukkan masalah kualitas pelayanan di rumah sakit adalah adanya keluhan dari pihak pemakai pelayanan kesehatan yang menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter, perawat, administrasi serta kelembanan pelayanan, persediaan obat, prasarana yang kurang memadai dan peralatan medis.

Keluhan menjadi persoalan di semua negara yang dapat dilihat dari meningkatnya keluhan pasien di dunia, pada National Health Service (NHS) di United Kingdom (UK) pada tahun 2015-2016 terdapat 198.739 keluhan dan meningkat pada tahun berikutnya sebesar 4,9% menjadi 208.415 keluhan. Proporsi terbesar dikaitkan dengan layanan rawat inap yaitu sebesar 32,7%, angka ini menunjukkan peningkatan dari tahun sebelumnya sebesar 31,3% dan meningkat pada kategori pengobatan klinis, perilaku tenaga medis dalam memberikan pelayanan dan komunikasi dalam pelayanan (Millani, dkk, 2018).

Keluhan pasien yang terjadi di Indonesia masih banyak, seperti di RSUD Dr Iskak Tulungagung tahun 2011 tercatat 399 keluhan namun tidak semua keluhan dikonfirmasi oleh pihak rumah sakit (Millani, dkk, 2018). Kasus keluhan juga terdapat di RSUP . dr. Tadjuddin Chalid Makassar , dimana tahun 2022 tercatat 79 keluhan, seperti keluhan di sarana dan prasarana, petugas kesehatan, pembayaran, ketidaksesuaian pelayanan medik dan farmasi, serta keluhan terhadap kebersihan. Pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap

dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut (Fattah, 2016).

Berdasarkan uraian maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pasien Bpjs Di Intalasi Rawat Inap RSUP . dr. Tadjuddin Chalid Makassar

METODE

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar pada bulan November 2022. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan cross sectional yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap dependen di mana pengukuran antara sebab dan efek dalam waktu yang sama.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien lama BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar, Jumlah populasi sebesar 7.215 Pasien pada tahun 2022, dengan rata-rata perbulan sebesar 601 Pasien. Dalam pengambilan sampel, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik non-probability sampling dengan teknik pengambilan sampel yaitu accidental sampling. Dengan jumlah sampel sebanyak 200 Pasien lama BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Makassar.

HASIL

Penelitian ini dilaksanakan selama periode tahun 2022 sampai dengan 2023. Dengan menggunakan *teknik total sampling* dimana semua populasi dijadikan sampel penelitian yang berjumlah 41 orang.

1. Analisis univariat

a. Karakteristik Responden

1) Umur

Tabel 3. Karakteristike Responden Berdasarkan Umur

Umur	N	%
17 - 25	78	32.5
26 – 35	78	32.5
36 – 45	58	24.2
46 – 55	19	7.9
≥56	7	2.9
Total	240	100.0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 3 di atas, distribusi responden berdasarkan umur pasien BPJS RSUP . dr. Tadjuddin Chalid Makassar dari total 240 responden menunjukkan bahwa sebagian besar pasien berumur 17-25 tahun dan 26-35 tahun sebanyak 78 responden (32,5%) dan sebagian kecil berumur ≥56 tahun sebanyak 7 responden (2,9%).

2) Jenis Kelamin

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelaamin	N	%
Laki-laki	104	43.3
Perempuan	136	56.7
Total	240	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan table 4 di atas, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pasien BPJS RSUP . dr. Tadjuddin Chalid Makassar dari total 240 responden menunjukkan bahwa sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 136 responden (56,7). Dan sebagian kecil berjenis kelamin laki-laki sebanyak 104 responden (43,3%).

3) Pekerjaan

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	n	%
Pelajar/Mahasiswa	23	9.6
PNS/TNI/Polri/Pensiunan	9	3.8
Karyawan Swasta	19	7.9
Wiraswasta/Pedagang/Pengusaha	50	20.8
Petani/Buruh	44	18.3
Tidak Bekerja/IRT	95	39.6
Total	240	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5 di atas, distribusi responden berdasarkan pekerjaan pasien BPJS RSUP . dr. Tadjuddin Chalid Makassar dari total 240 responden menunjukkan bahwa sebagian besar tidak bekerja/IRT sebanyak 95 responden (39,6) dan sebagian kecil PNS/TNI/Polri/Pensiunan sebanyak 9 responden (3,8%).

4) Pendidikan

Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	N	%
Tidak Sekolah	4	1.7
Tidak Tamat Sekolah	2	0.8
SD	27	11.3
SMP/SLTP	69	28.7
SMA/SMK/SLTA	118	49.2
D1/D2/D3	1	0.4
S1/S2/S3	19	7.9
Total	240	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 6 di atas, distribusi responden berdasarkan pendidikan pasien BPJS RSUD Haji dari total 240 responden

menunjukkan bahwa sebagian besar berpendidikan SMA/SMK/SLTA sebanyak 118 responden (49,2%) dan sebagian kecil berpendidikan D1/D2/D3 sebanyak 1 responden (0,4%).

5) Statistik Deskriptif

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai manajemen complain sebagai variable pada penelitian ini kita dapat melihat dari hasil tabel frekuensi dibawah ini untuk bisa mengukur gambaran dari manajemen complain :

Tabel. 7. Tanggapan Responden Mengenai Manajemen Complaint

No.	Kategori	Interval Angka	Frekuensi	Interval %	Mean
1	Sangat Baik	21-25	155	81-100%	22
2	Baik	16-20	45	61-80%	
3	Cukup Baik	11-15	0	41-60%	
4	Tidak Baik	6-10	0	21-40%	
5	Sangat Tidak Baik	0-5	0	0-20%	

Tanggapan responden pada tabel 7 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 31 responden dengan interval 81-100%, sedangkan yang menyatakan baik sebanyak 20 responden dengan interval 61-80% mengenai manajemen complain dan didapatkan nilai mean sebanyak 22.

PEMBAHASAN

Dalam melakukan penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 200 pasien rawat inap.

Dapat kita lihat dari hasil penelitian diatas bahwa 155 responden menjawab sangat baik dan 45 responden menjawab baik tentang manajemen complain yang ada di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar Sulawesi Selatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penanganan atau pelayanan manajemen complain di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar Sulawesi Selatan itu sudah sangat baik, akan tetapi masih perlu dilakukan perbaikan dan penambahan fasilitas agar dapat menunjang dalam manajemen complain, diantaranya kotak complain atau ruangan yang memadai untuk pelayanan complain setiap unit yang ada untuk lebih memudahkan pasien yang ingin melakukan complain terhadap pelayanan yang didapatkan di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar Sulawesi Selatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen complaint yang diterapkan di RSUP dr. Tadjuddin Chalid sudah sangat baik, akan tetapi perlu perbaikan dan kelengkapan sarana dan prasarana untuk manajemen complain di setiap unit pada RSUP dr. Tadjuddin Makassar Sulawesi Selatan

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah, N. (2018a). Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun Tahun 2018. 6(1), 1–8.
- Amal, R. A. (2018). Hubungan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Kota Makassar Tahun 2017.
- Fattah, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah I Makassar Tahun 2016 Skripsi.
- Fauzy, I. (2022). Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan, Nilai, Reputasi Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta.
- Hasim, N. H., Induniasih, & Asmarani, F. L. (2018). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta. 7(1), 1–8.
- Jannah, A. N., & Y, R. W. E. (2017). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Jember Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Jember). 5(1).
- Medatama, R. G. (2018). Analisis Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pasien Pada Unit Marketing Bagian Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Tahun 2011.
- Millani, R. N., Semiarty, R., & Machmud, R. (2018). Artikel Penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap Di RSUD Rasidin Kota Padang. 8(3), 599–606..
- Peratiwi, N. I., Ithing, Rahayu, & Ambariani. (2021). Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi. Kesehatan Dan Kebidanan, X.
- Pradita, P. I. (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Atas Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang Pada PT. Petrokopindo Cipta Selaras Di Gresik.
- Rosmalinda. (2022). Penanganan Komplain Dalam Meningkatkan Public Service Di Rsud Kabupaten Lombok Utara.
- Utari, U. (2018). The Relationship Between Patient Experience And.

Vidiarti, R., & Galistiani, G. F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Apotek Di Wilayah Banjarnegara. 05.