

Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara

The Model Effectiveness Problem of Services Handling Complaints at Bahteramas Hospital in Southeast Sulawesi

**Suhadi^{1*}, Alimin Maidin², Sukri Palutturi³, Burhanuddin Bahar⁴, Nurmaladewi¹,
Esti Astuty⁵**

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo

²Jurusan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin

³Jurusan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin

⁴Program Studi Gizi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin

⁵Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sultra

(*suhaditsel77@yahoo.com)

ABSTRAK

Rumah Sakit sebagai lembaga pemberi pelayanan kesehatan tidak hanya mengedepankan pelayanan yang cepat dan mudah diakses oleh masyarakat, tetapi pelayanan yang diberikan harus bermutu dan memuaskan bagi pasien. Salah satu ukuran keberhasilan pelayanan tersebut adalah adanya sistem penanganan keluhan yang paripurna. Tujuan penelitian ini ialah menganalisis efektivitas penanganan keluhan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Jenis penelitian ini kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Informan adalah pasien dan petugas RS. Pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan umumnya penanganan keluhan pelayanan kesehatan di RS belum seluruhnya efektif dalam pelaksanaannya, masih mengalami permasalahan meliputi adanya hambatan penanganan keluhan, ketidakjelasan informasi penanganan keluhan, sebagian ada penolakan penanganan keluhan, lambatnya penanganan keluhan, kurangnya rasa simpati petugas, kurangnya solusi penanganan keluhan, tidak ada penjelasan petugas, tidak terdapat unit penanganan keluhan. Pelaksanaan penanganan keluhan pelayanan kesehatan di RS Bahteramas belum efektif, masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi yaitu pada aspek mutu pelayanan, perilaku organisasi dan sumber daya pelayanan. Perlunya pihak RS melakukan perbaikan kebijakan, perbaikan manajemen pelayanan, pendidikan dan pelatihan bagi petugas, dan pemenuhan kebutuhan sumber daya pelayanan.

Kata Kunci: Efektivitas, pelayanan kesehatan, rumah sakit

ABSTRACT

Hospitals as the institution which provides health services do not only prioritize services that are fast and easily accessible to society, but the providing service must be quality and satisfying for patients. One measure of the success of the service is a complete complaint handling system. This study aims to analyze the effectiveness of the handling of health service complaints in the Bahteramas Hospital of Southeast-Sulawesi Province. This is a qualitative research, with case-study approach. Informants are patients and staff of the hospital. Collection data conducted by in-depth interviews, observation and document review. The results indicate that the handling of complaints of health services in hospitals has not been entirely effective. In its implementation, there were still many problems including complaint-handling obstacles, unclear complaint-handling information, partly refusal complaint-handling, a slow complaint-handling, lack of officers' sympathy, lack of complaint-handling solutions, no explanation from the officer, no complaint-handling unit. The implementation of complaints handling in Bahteramas Hospital has not been effective, there were still some problems faced, namely the aspects of service quality, organizational behavior and service resources. There are some items needed to enhance by the hospital namely improvement of policies, service management, education and training for officers, and fulfillment of service resource needs.

Keywords: Effectiveness, health services, hospital

PENDAHULUAN

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan atau merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.¹ Paradigma baru pelayanan publik saat ini mengisyaratkan bahwa kedudukan masyarakat menjadi semakin krusial dalam proses pelayanan.² Meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi, adalah melalui perumusan kembali perencanaan strategi, memberikan penghargaan atas kinerja pegawai, berorientasi pada publik dalam memberikan kualitas pelayanan, dan memberdayakan pegawai.² Semakin tingginya mobilitas, masyarakat menuntut setiap organisasi pemerintah untuk memperbaharui cara-cara lama sekaligus menciptakan inovasi layanan terbaru yang sesuai dengan keinginan dan tuntutan publik.³

Pelayanan rumah sakit diuntut memberikan pelayanan yang berkualitas, karena banyak hal yang terjadi salah satunya adalah ketidakpuasan. Pasien atau keluarga sudah paham terkait hak-hak yang diterimanya sebagai pasien sehingga rumah sakit harus cerdas dalam melayani pasien. Pasien sangat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dari seluruh SDM rumah sakit, sehingga tercipta pelayanan yang bermutu.⁴

Pasien mengeluh tentang antrian yang lama dan sikap petugas yang kurang responsif. Pasien merasa kesulitan menyesuaikan persyaratan administrasi pasien BPJS kesehatan dengan model kepesertaan lama atau asuransi kesehatan. Sosialisasi yang kurang menyebabkan informasi yang beredar mengenai prosedur pendaftaran dan pemanfaatan BPJS kesehatan tidak relevan dan membingungkan. Akibatnya tidak jarang staf rumah sakit menerima komplain atau kemarahan pasien, dituduh mempersulit, bahkan dituding mencari keuntungan. Implementasi program BPJS kesehatan bersinggungan langsung terhadap pasien yang datang berobat di rumah sakit. Peningkatan jumlah kunjungan pasien mengakibatkan hampir disetiap prosedur pelayanan di rumah sakit dikeluhkan pasien, mulai dari ruang mendatangi bagian informasi sampai dengan pengambilan obat di loket. Kebanyakan pasien memiliki keterbatasan informasi terkait pengaduan jika mereka mengeluhkan masalah yang berkaitan dengan pelayanan di poli.⁵

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. Data dari Hospital and Community Health Service (HCHS) tahun 2017-2018 total laporan komplain tertulis adalah 113.989. Proporsi terbesar dikaitkan dengan layanan rawat inap yaitu sebesar 32,7%, angka ini menunjukkan peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 31,3% dan keluhan juga meningkat pada kategori pengobatan klinis, perilaku tenaga medis dalam memberikan pelayanan dan komunikasi dalam pelayanan. Sementara, Gloucestershire Hospitals diterima 1031 komplain pada tahun 2017-2018 dan mengalami peningkatan 13% dari tahun sebelumnya yaitu 913 keluhan (National Health Service, 2017) dalam Millani, Nona, Semiarty, Rima and Machmud, Rizanda.⁶

Hasil obsevasi awal yang dilakukan pada pelayanan kesehatan di RS Bahteramas Prov. Sultra diperoleh beberapa permasalahan berupa Ketidakjelasan informasi penanganan keluhan, lambatnya penanganan keluhan, penanganan keluhan yang berbelit-belit, kurangnya rasa simpati petugas, dan tidak ada solusi penanganan keluhan. Tujuan penelitian untuk menganalisis efektifitas penanganan keluhan pada pelayanan kesehatan di RS Bahteramas Prov. Sultra, menyusun model permasalahan dan solusi masalah efektifitas penanganan keluhan.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Informan dalam penelitian ini ialah pasien dan Petugas RS Bahteramas. Pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara mendalam dan telaah dokumen. Analisis data dengan menganalisis permasalahannya dilakukan secara deskriptif, yang lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan terhadap dinamika antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika dan cara-cara berfikir formal dan argumentatif (Consuelo, 1997) dalam penelitian Suhadi, Alimin Maidin, Sukri Palutturi, dkk.⁷

HASIL

Hasil temuan wawancara mendalam diper-

oleh bahwa petugas rumah sakit telah menjelaskan penanganan keluhan bila ada pasien yang mengalami keluhan dengan bahasa yang mudah dimengerti, dipahami oleh pasien, tetapi pasien sendiri memiliki kemampuan terbatas dalam penguasaan bahasa. Sejak berdirinya Rumah Sakit Bahteramas telah memiliki unit penanganan keluhan tetapi belum maksimal pelayanannya dimana petugas jarang berada di unit penanganan keluhan karena jumlah petugas terbatas. Setiap keluhan disampaikan pasien melalui tatap muka langsung, melalui saluran surat, email, telepon, ditindak lanjuti secepatnya bila tidak dipecahkan, maka didiskusikan dengan pasien, petugas dan pimpinan rumah sakit dan akan diselesaikan sesuai dengan kemampuan RS, tetapi tidak semua masalah tersebut dapat diselesaikan misalnya masalah obat-obatan yang kosong. Pelaksanaan penanganan keluhan, cukup mudah dilakukan tetapi sebagian pasien merasakan tidak mudah karena persoalan jarak antar bagian rumah sakit melelahkan bagi pasien, sebagaimana pernyataan beberapa informan berikut:

"... penjelasan petugas ada, keluhan biasanya masalah obat" (HIN, 44 tahun)

"... klo perawat yang bertugas, kami tanya, dia jelaskan misalnya kenapa dokter belum datang" (AZB, 47 Tahun)

"... ia ada kami dijelaskan, tapi kami kadang tidak paham kadang" (MTI, 36 Tahun)

Hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara mendalam disimpulkan bahwa dalam hal penanganan keluhan, rasa empati petugas amat baik karena petugas mengutamakan penyelesaian keluhan sebaik mungkin apalagi yang berhubungan dengan nyawa pasien. Penanganan keluhan masih ditemukan ketidaktepatan penanganan keluhan misalnya peresepan obat karena biasanya dokter meresepkan obat tanpa terlebih dahulu konfirmasi ke apotik, sehingga dokter tidak mengetahui kekosongan obat, disinilah perlunya koordinasi loket apotik dan poli. Kecepatan penanganan keluhan yang dirasakan pasien kadang cepat, lambat, bahkan tidak ada respon, salah satunya faktor penyebab karena banyaknya pelayanan pasien,

dan penanganan keluhan tersebut tidak hanya oleh petugas unit penanganan keluhan tetapi juga setiap petugas di poli. Adanya penolakan penyelesaian keluhan pasien bila keluhan yang disampaikan tidak sesuai dengan aturan yang ada misalnya tidak membawa rujukan namun sepanjang keluhan sesuai aturan yang ada, akan tetap diupayakan penyelesaiannya, misalnya masalah obat diupayakan dengan apotik kerjasama. Hambatan dalam penanganan keluhan karena tenaga yang terbatas (unit penanganan keluhan hanya dua orang), kesibukan petugas, masalah koordinasi petugas, bila ada benturan pekerjaan petugas akan meninggalkan ruangan unit penanganan keluhan dan saat ini penambahan tenaga masih dalam pengusulan, sebagaimana pernyataan beberapa informan berikut ini:

"... simpati ia pak, kan kami pasien harus mereka layani" (SMA, 33 Tahun)

"... sangat simpati setiap ada keluhan" (JLN, 77 Tahun)

"... kelihatannya simpati tapi kadang kenapa ia lama, misalnya pelayanannya" (NAT, 42 Tahun)

Model permasalahan efektifitas penanganan keluhan pelayanan kesehatan di RS Bahteramas Prov Sultra, sebagaimana yang ditemukan dari keluhan informan secara jelas tergambar pada Gambar 1.

PEMBAHASAN

Pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Adanya pelayanan prima, penyedia layanan, pelanggan dan *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya.⁸ Pengaduan dan keluhan pelanggan membuka kesempatan bagi perusahaan atau instansi untuk memperbaiki masalah dengan segera yang ditimbulkan dari pengaduan/keluhan masyarakat. Sehingga, perusahaan atau instansi bisa membangun ide-ide inovasi produk, pemasaran, meningkatkan pelayanan, dan membangun produk.⁹



Gambar 1. Model Permasalahan Sistem Penanganan Keluhan RS Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara

Sistem penanganan keluhan dalam pelayanan publik, wajib dilakukan oleh setiap lembaga pelayanan umum, sebab penanganan keluhan pelanggan merupakan bagian dari proses pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan mengatasi hambatan dalam mencapai pelayanan paripurna. Setiap pelayanan terkadang proses pelayanan kesehatan sering mengalami hambatan, sehingga tingkat dari kualitas pelayanan yang bermutu seiring kepuasan pelayanan kadang sulit diciptakan dengan baik. Kaitan dengan adanya keluhan pelanggan maka pihak pemberi pelayanan dalam hal ini rumah sakit harus lebih intens merespon setiap keluhan yang dihadapi oleh masyarakat. Tidak adanya penanganan keluhan, maka akan menyulitkan pelanggan mencapai apa yang dibutuhkan di tempat pelayanan. Umumnya penyampaian keluhan dilakukan secara langsung maupun tidak langsung melalui kotak saran yang terdapat di tempat pelayanan, setiap pelanggan

yang datang mereka menginginkan pelayanan yang cepat, lancar, tidak berbelit dan terjangkau.

Permasalahan komplain dalam pelayanan pada rumah sakit Bahteramas sering dialami oleh pasien yang datang berkunjung. Umumnya beberapa pelayanan yang sering dikeluhkan diantaranya waktu tunggu pelayanan yang lama, proses antrian yang lama, informasi dan kejelasan pelayanan, kemudahan dan ketepatan waktu pelayanan, kesederhanaan pelayanan, kedisiplinan petugas yang tidak tepat waktu, kelengkapan berkas administrasi pelayanan, pelayanan berkas rekam medis, pelayanan obat, pelayanan alat kesehatan termasuk sikap dan tindakan petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian Muhadi yang mengatakan bahwa permasalahan komplain dirumah sakit memiliki tingkatan yang berbeda beda, mulai dari komplain yang sifatnya ringan atau segera bisa tertangani sampai masalah komplain yang berhubungan dengan nyawa pasien atau keselamatan.⁵

Rumah sakit harus menjelaskan bagaimana pasien dapat mengajukan keluhan tentang dimana mereka dapat melaporkan dan penjelasan dari penanganan masalah yang mereka hadapi. Sebisamungkin proses keluhan dipermudah bagi semua pasien yang komplain. Lanjut hasil penelitian Muhadi mengatakan bahwa pasien mengeluh tentang antrian yang lama dan sikap petugas yang kurang responsif. Pasien merasa kesulitan menyesuaikan persyaratan administrasi pasien BPJS kesehatan dengan model kepesertaan lama atau asuransi kesehatan. Sosialisasi yang kurang menyebabkan informasi yang beredar mengenai prosedur pendaftaran dan pemanfaatan BPJS kesehatan tidak relevan dan membingungkan.⁵ Akibatnya tidak jarang staf rumah sakit menerima komplain atau kemarahan pasien, dituduh mempersulit, bahkan dituding mencari keuntungan. Tidak sedikit juga masyarakat yang mendatangi rumah sakit bukan untuk berobat melainkan untuk menanyakan perihal BPJS, sebagaimana terjadi di RSUD Dr. Soetomo. Implementasi program BPJS kesehatan bersinggungan langsung terhadap pasien yang datang berobat di rumah sakit.

Walaupun rumah sakit Bahteramas telah memiliki unit penanganan keluhan dan keluhan tersebut direspon dengan baik, tetapi terdapat hambatan yang terjadi dimana pasien sendiri memiliki kemampuan terbatas dalam penguasaan bahasa, sehingga komunikasi keluhan kurang mudah dipahami apalagi diterima oleh pasien secara baik. Keterbatasan jumlah petugas akan mempengaruhi ketidakmaksimalan penanganan keluhan karena pasien yang datang menyampaikan keluhan tidak sebanding dengan kesiapan petugas yang ada dalam menangani keluhan tersebut. Upaya pihak rumah sakit merespon setiap keluhan yang ada, baik melalui tatap muka langsung, melalui saluran surat, email, telepon, dan ditindaklanjuti secepatnya, hal ini akan memudahkan penyampaian dan penyelesaian keluhan. Adanya respon keluhan yang cepat, hal sangat menguntungkan pasien dan pihak RS, untuk itu setiap keluhan hendaknya dipecahkan dan didiskusikan dengan baik antara pasien, petugas dan pimpinan rumah sakit. Namun, bila keluhan tidak diselesaikan dengan baik maka akan mengecewakan atau merugikan pasien, apalagi sebenarnya hal tersebut dikarenakan kelalaian pihak rumah sakit dalam pengelolaan

pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Setiawan yang mengatakan bahwa kemudahan akses dalam menyampaikan keluhan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dengan penyediaan beberapa akses untuk menampung keluhan masyarakat yaitu melalui *call center*, *front office*, dan *via website*. Sehingga masyarakat yang ingin mengajukan keluhan memiliki banyak pilihan media yang dapat digunakan untuk menyalurkan keluhannya.¹⁰

Pelaksanaan penanganan keluhan dengan sikap petugas yang baik, hal ini menunjukkan bahwa respon yang cepat untuk mengatasi keluhan yang disampaikan pasien, kondisi dapat menguntungkan pasien karena keluhannya dapat ditanggapi dengan baik oleh petugas. Namun, ketidaktepatan penanganan keluhan akan merugikan pasien dan menghambat pelayanan, misalnya peresepan obat dimana dokter meresepkan obat tanpa terlebih dahulu melakukan konfirmasi ke apotik rumah sakit, olehnya itu perlunya koordinasi antara dokter dan apotik untuk memastikan ketersediaan obat. Penanganan keluhan yang lambat, bahkan tidak ada respon akan menghambat pelayanan dan mengecewakan pasien, oleh karena itu petugas memperbaiki kecepatan pelayanan penanganan keluhan tersebut.

Penolakan penyelesaian keluhan pasien walaupun keluhan yang disampaikan tidak sesuai dengan aturan yang ada misalnya tidak membawa rujukan sebaiknya diberikan toleransi dengan melihat kondisi kesehatan dan kemudahan pelayanan dengan mengesampingkan urusan administrasi sebab urusan administrasi dapat diselesaikan setelah pelayanan diberikan. Hambatan dalam penanganan keluhan karena tenaga yang terbatas (unit penanganan keluhan hanya dua orang), kesibukan petugas, masalah koordinasi petugas, bila ada benturan pekerjaan petugas akan meninggalkan ruangan unit penanganan keluhan, oleh karena itu pihak rumah sakit semestinya melakukan penambahan tenaga kesehatan. Hasil penelitian yang dilakukan Nur Hayati menunjukkan bahwa ketanggapan dalam mengelola layanan masih bersifat sementara, belum sampai pada tahap tindak lanjut materi aduan, bahkan ada komplain pelanggan yang tidak ditanggapi.¹¹

Berdasarkan gambar 1 didapatkan model permasalahan dan solusi masalah sistem penanga-

nan keluhan pasien RS pada Rumah Sakit Bahtramas Prov. Sultra adalah subjek yang mempermasalahkannya dimana subjek merupakan orang yang terlibat langsung dalam pelayanan penanganan keluhan dalam hal ini pasien jamkesmas (PBI) dan pasien mandiri yang menerima pelayanan kesehatan di RS Bahteramas Prov Sultra. Pasien jamkesmas dan mandiri disini sebagai orang yang mempermasalahkannya langsung pelayanan penanganan keluhan yang telah diterimanya. Masalah kedua ialah objek yang dipermasalahkan dimana objek merupakan rumah sakit atau petugas yang terlibat langsung dalam penyediaan pelayanan penanganan keluhan. Petugas dan pihak rumah sakit disini sebagai pihak yang dipermasalahkan secara langsung atas penyediaan pelayanan yang telah dilakukannya pada pasien jamkesmas dan mandiri, serta masalah ketiga ialah jenis pelayanan yang dipermasalahkan, jenis pelayanan yang dipermasalahkan merupakan usaha/tindakan pelayanan yang telah dikerjakan oleh petugas/RS dalam rangka pemenuhan pelayanan penanganan keluhan pasien.

Pelayanan penanganan keluhan pasien, jenis pelayanan yang dipermasalahkan oleh pasien jamkesmas dan mandiri adalah mutu pelayanan dimana masih adanya keluhan dalam hal penanganan keluhan pasien berupa adanya hambatan penanganan keluhan, sulitnya dalam penanganan, ketidakjelasan informasi penanganan keluhan, adanya keluhan pelayanan kesehatan RS Bahteramas, penanganan keluhan tidak sesuai keinginan, hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan penanganan keluhan pasien masih menjadi permasalahan dalam pelayanan, oleh karena itu, perlunya perbaikan manajemen pelayanan penanganan keluhan oleh pihak RS melalui pelatihan manajemen pelayanan maupun pengawasan pelayanan untuk memastikan pelayanan tersebut telah berjalan baik dan memuaskan bagi masyarakat, sehingga berbagai hambatan pelayanan di masa datang tidak terulang lagi.

Masih adanya perilaku petugas yang tidak sesuai harapan pasien dalam penanganan keluhan berupa penolakan pasien ketika penanganan keluhan, tidak ada kecepatan penanganan keluhan, tidak ada ketepatan penanganan keluhan, tidak ada rasa simpati petugas dalam penanganan keluhan, tidak ada solusi penanganan keluhan, dan tidak ada penjelasan petugas tentang penanganan kelu-

han, hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan pasien masih menjadi permasalahan dalam pelayanan, sehingga diharapkan pihak manajemen RS untuk melakukan perbaikan perilaku petugas melalui pelatihan dan pengawasan agar pelayanan yang diberikan dapat diterima dengan baik dan menyenangkan bagi masyarakat.

Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai masih kurang, banyak pasien yang mengeluh lambannya kinerja petugas administrasi, waktu pelayanan cukup lama sehingga menimbulkan antrian yang panjang, pasien kurang puas dengan tenaga administrasi karena keterlambatan petugas dalam membuka loket pendaftaran dan lambatnya pelayanan.¹² Efektifitas pelayanan publik masih kurang baik berupa ketepatan waktu pelayanan, kurang cermatnya pelayanan aparatur, sikap aparat, dan ketidakadilan dalam pelayanan.¹³

Sumber daya pelayanan adalah segala sesuatu yang diperlukan oleh RS Bahteramas dalam mendukung terciptanya pelayanan kesehatan secara memadai. Sumber daya pelayanan meliputi tenaga kerja, pembiayaan, sarana prasarana, fasilitas, dan aturan tata kelembagaan. Kecukupan sumber daya, maka pelayanan akan berjalan lancar dan tanpa ada hambatan, tetapi sebaliknya fasilitas tidak memadai maka sangat sulit menyediakan pelayanan yang bermutu sesuai tujuan pelayanan yang sesungguhnya. Kondisi yang tidak terdapat unit penanganan keluhan, hal ini menunjukkan bahwa sumber daya pelayanan RS masih terbatas sehingga hal tersebut dapat berdampak pada terhambatnya pelayanan penanganan keluhan pasien, oleh karena itu, pihak RS perlu melakukan penambahan sumber daya pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang ada.¹⁴ Hal ini sejalan dengan penelitian Pribadi, Tumiwa Rendi, dkk, Enitasari & Hertati, Munandar & Suriaty, yang mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat adalah faktor kesadaran, faktor aturan, faktor sarana prasarana, factor dana dan kurangnya SDM.^{15,16, 17, 18}

Mengatasi ketidakefektifan penanganan keluhan maka salah satu cara yang akan dilakukan RS adalah dengan meningkatkan sosialisasi kepada pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa secara umum manajemen complain pelanggan belum efektif,

oleh sebab itu perlu melakukan sosialisasi kepada pasien internal tentang ketersediaan layanan komplain, menempatkan staf khusus yang memiliki kompetensi dalam menangani komplain, membuat sistem pencatatan keluhan pasien yang terintegrasi dan mudah diakses oleh semua staf dan mempercepat realisasi inovasi perbaikan layanan yang direncanakan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagian informan memiliki waktu yang terbatas untuk memberikan informasi secara detail pada saat wawancara dilakukan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penanganan keluhan pelayanan kesehatan di RS Bahteramas mutlak dilakukan untuk membantu proses pelayanan administrasi kepesertaan JKN. Secara umum pelaksanaan penanganan keluhan pelayanan kesehatan di RS Bahteramas belum efektif, masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi yaitu pada aspek mutu pelayanan, perilaku organisasi dan sumber daya pelayanan. Penulis menyarankan pihak RS masih perlu melakukan perbaikan kebijakan, perbaikan manajemen pelayanan, pendidikan dan pelatihan bagi petugas, dan pemenuhan kebutuhan sumber daya pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Muliaty. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*. 2016;6(1):34-46.
2. Irfan I. Implementasi Kebijakan Diklatpim IV Pola Baru dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi*. 2018; 15(2):242-260.
3. Handayani S. Inovasi Layanan (Studi Kasus Emergency Call 115 Sebagai Inovasi Layanan pada Kantor Basarnas Kelas A Biak. *Jurnal Administrasi Publik*. 2016;5(1):31-46.
4. Herman A. Komplain Pasien di Pelayanan Rumah Sakit (Patient Complaints In Hospital Services). *Caring Nurse Journal*. 2019; 3(1):7-13.
5. Muhadi. Studi Penanganan Komplain Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD DR Soetomo. *Jurnal Manajemen Kesehatan STIKES Yayasan RS. Dr. Soetomo*. 2016;2(1):8-16.
6. Millani N, Semiarty R, dan Machmud R. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*. 2019; 8(3):599-606.
7. Suhadi, Maidin A, Palutturi S, Bahar B, Nurmaladewi, dkk. Model Permasalahan Efektivitas Sistem Koordinasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. *Preventif Journal*. 2019;4(1):31-35.
8. Mukarom Z. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo; 2015.
9. Marlina L. Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di RSUD. AM. Parikesit Tenggara. *Jurnal Administrative Reform*. 2017;5(2):69-78.
10. Setiawan, R. M. Keefektifan Penanganan Keluhan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 2015;3(3):55-62.
11. Hayati N. Efektivitas Penanganan Komplain Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta. [Tesis]. Yogyakarta: Universitas Gadjad Mada; 2018. Available at: <http://etd.repository.ugm.ac.id>.
12. Kaligis G, Maramis F. R.R, Tucunan A. A.T Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Motoling Timur Kecamatan Motoling Timur Kabupaten Minahasa Selatan. Available at: <http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2015/02/jurnal-greity-fix.pdf>.
13. Irwansyah. Efektifitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan. *eJournal Ilmu Pemerintahan*. 2013;3(1):1192-1206.
14. Yessy A, Lestari N. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 2015;14(2):66-74.
15. Pribadi U. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Govern-

- ment. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*. 2015;1(1):54-75.
16. Tumiwa R, Pangemanan S, Sondakh E. Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Di Kecamatan Dumoga. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*. 2018;1(1).
 17. Enitasari R, Hertati D. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal*. 2019;2(5):136-149.
 18. Munandar A, Suriaty E. Efektifitas Pelayanan Publik di Kelurahan Srijaya Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang. *Jurnal Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. 2015;5(1):41-60.