

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, rumah sakit didefinisikan sebagai sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit menjalankan peran penting dalam memberikan perawatan kesehatan yang mencakup berbagai aspek, mulai dari diagnosis, pengobatan, hingga rehabilitasi pasien, dan dikelola oleh tenaga medis profesional yang terorganisir dengan baik. Dalam operasionalnya, rumah sakit dilengkapi dengan sarana dan prasarana kedokteran yang mendukung pemberian asuhan keperawatan yang berkelanjutan. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat layanan kesehatan yang tidak hanya berfokus pada penyembuhan dan pemulihan pasien, tetapi juga berperan dalam peningkatan dan pencegahan dalam kesehatan masyarakat.<sup>1</sup>

Sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional, rumah sakit turut melaksanakan upaya rujukan, yang bertujuan untuk memastikan pasien dapat menerima penanganan sesuai kebutuhan, baik di tingkat dasar maupun spesialisasi yang lebih tinggi. Dengan pendekatan yang berdaya guna dan berhasil guna, rumah sakit memberikan kontribusi signifikan dalam upaya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat, pelayanan kesehatan yang baik akan membuat citra rumah sakit meningkat.<sup>2</sup>

Fokus utama dalam layanan rumah sakit dan pelayanan kesehatan adalah pasien. Dua aspek penting yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan kepada pasien adalah keamanan dan kepuasan pasien. Memastikan keamanan dan kepuasan pasien menjadi tuntutan utama dalam pelayanan kesehatan. Menurut Kotler dan Keller (dalam Kurniati et al., 2021), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah perasaan yang dialami seseorang, baik itu kesenangan maupun

kekecewaan, yang timbul dari perbandingan antara hasil produk atau kinerja layanan dengan ekspektasi mereka. Ketika pelanggan merasa puas, mereka memiliki kemungkinan lebih besar untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang.<sup>3</sup>

Menurut Rusydi dalam Irmayana (2019) mengemukakan bahwa siapa saja yang berkepentingan dengan produk atau layanan yang diberikan disebut pelanggan. Orang/organisasi yang terkena dampak dari produk atau layanan yang diberikan juga termasuk pelanggan. Pelanggan tidak hanya sebatas individu perorangan, tetapi juga organisasi bahkan masyarakat secara luas. Pasien dapat diartikan sebagai pelanggan bagi rumah sakit, pasien berperan sangat penting dalam perkembangan rumah sakit.<sup>4</sup>

Menurut Bell, Menguc, dan Stefany dalam Fuada (2022), keluhan pelanggan adalah umpan balik negatif yang berasal dari pengalaman pelanggan, yang dapat berakibat merugikan bagi petugas pelayanan (*frontliner*) serta mempengaruhi sikap mereka terhadap peraturan yang berlaku. Keluhan dan pengaduan pelanggan memberikan kesempatan bagi instansi atau perusahaan untuk segera memperbaiki masalah yang menjadi penyebab keluhan tersebut. Jika rumah sakit tidak menindaklanjuti keluhan pelanggannya dengan bijaksana, hal tersebut dapat merusak citra rumah sakit.<sup>5</sup>

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Masyarakat pasti mengharapkan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas. Pelayanan yang diberikan dapat terpengaruh, antara lain adanya pengaduan dan keluhan yang disampaikan masyarakat kepada institusi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit. Keluhan pasien memberikan kontribusi penting untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas pelayanan medis yang diberikan oleh rumah sakit dan klinik. Oleh karena itu, sangat penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk menangani keluhan pasien. Pasien dapat menunjukkan ketidakpuasan mereka dengan layanan yang mereka terima. Untuk alasan ini, meskipun suatu organisasi melakukan yang terbaik untuk melayani pelanggannya, hal ini dianggap sebagai komponen yang dapat memengaruhi evaluasi kinerja suatu organisasi.<sup>6</sup>

Masalah keluhan pasien merupakan isu yang dihadapi hampir di seluruh negara, sebagaimana ditunjukkan oleh meningkatnya jumlah keluhan pasien secara global. Di Inggris, misalnya, *National Health Service* (NHS) mencatat sebanyak 198.739 keluhan pada tahun 2015–2016. Jumlah ini meningkat sebesar 4,9% pada tahun berikutnya menjadi 208.415 keluhan. Sementara itu, pada tahun 2017–2018, *Hospital and Community Health Service* (HCHS) menerima total 113.989 laporan komplain tertulis. Proporsi terbesar keluhan tersebut berasal dari layanan rawat inap, yakni sebesar 32,7%, yang mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sebesar 31,3%. Keluhan juga tercatat meningkat dalam kategori pengobatan klinis, perilaku tenaga medis dalam memberikan pelayanan, serta komunikasi antar petugas dan pasien. Sebagai contoh, di Gloucestershire Hospitals, jumlah keluhan yang diterima pada tahun 2017–2018 mencapai 1.031, naik 13% dibandingkan tahun sebelumnya yang berjumlah 913 keluhan. Data ini menunjukkan bahwa permasalahan keluhan pasien, terutama dalam layanan rawat inap, merupakan tantangan serius yang perlu mendapat perhatian dan penanganan secara sistematis.<sup>7</sup>

Layanan rawat inap merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang membutuhkan pengawasan, perawatan, dan pengobatan secara intensif dalam jangka waktu tertentu di lingkungan rumah sakit. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari tindakan medis, pemenuhan kebutuhan dasar pasien, hingga dukungan psikososial yang memadai. Mutu layanan rawat inap sangat berperan dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien selama menjalani proses penyembuhan. Oleh karena itu, pelayanan yang optimal menjadi tuntutan utama bagi rumah sakit dalam menjaga kepercayaan masyarakat.<sup>8</sup>

Pasien yang menjalani perawatan di instalasi rawat inap kerap kali mengajukan keluhan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun staf rumah sakit. Beberapa faktor yang sering menjadi sumber keluhan meliputi fasilitas yang kurang memadai, kebersihan ruang perawatan yang tidak terjaga, kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur medis, serta keterlambatan dalam merespons kebutuhan pasien. Setiap faktor tersebut memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien dan keluarganya selama menjalani perawatan. Meskipun sebagian komplain bersifat ringan, tidak sedikit

yang berpotensi menimbulkan dampak serius bagi keselamatan dan kenyamanan pasien. Secara umum, komplain timbul akibat ketidaksesuaian antara harapan pasien dan kualitas layanan yang diterima. Apabila keluhan-keluhan ini tidak ditangani dengan baik, maka dapat menimbulkan citra negatif yang berdampak pada kepercayaan masyarakat serta keberlangsungan layanan rumah sakit di masa depan.<sup>9</sup>

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fezani (2022) tentang jenis komplain pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Kota Padang tahun 2022, menyebutkan bahwa salah satu penyebab umum keluhan pasien di instalasi rawat inap adalah gangguan komunikasi antara penyedia layanan kesehatan dan pasien. Gangguan ini mencakup kurangnya penjelasan yang jelas mengenai rencana perawatan, ketidakjelasan informasi terkait obat-obatan atau prosedur medis, serta minimnya komunikasi mengenai kondisi pasien dan tindakan medis yang diberikan. Informasi penting seperti diagnosis, prognosis, dan rencana pengobatan sering kali tidak disampaikan secara menyeluruh atau tidak dipahami dengan baik oleh pasien. Hal ini dapat disebabkan oleh penggunaan istilah medis yang terlalu teknis atau keterbatasan waktu tenaga kesehatan dalam memberikan penjelasan secara rinci.<sup>10,11</sup>

Tjiptono (2019) mengungkapkan bahwa dalam mengatasi keluhan, diperlukan pelayanan yang menangani keluhan, penanganan keluhan (*handling complaint*) merupakan suatu bentuk pelayanan yang secara sederhana bertujuan untuk mengurangi atau menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Pelanggan yang menyampaikan keluhannya dan mendapatkan penyelesaian secara cepat dan tepat cenderung akan merasa lebih puas dibandingkan dengan pelanggan yang tidak menyampaikan keluhan sama sekali. Namun demikian, jika proses penanganan keluhan dilakukan secara kurang memuaskan atau mengecewakan, maka pelanggan tetap akan merasa tidak puas, bahkan dapat menurunkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas dalam penanganan keluhan menjadi salah satu faktor kunci dalam membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan.<sup>12</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Yonasari pada tahun 2018 menyebutkan bahwa masih terjadi keluhan yang berulang di RSUD Tugurejo Semarang tahun 2017, begitu juga dengan dua bulan terakhir yaitu Januari-Februari 2018. Beberapa keluhan mengenai *SMS Gateway*, pelayanan perawat, pelayanan dokter Instalasi Rawat Jalan dan pelayanan farmasi dan mengenai antrian poli syaraf masih terulang dibulan berikutnya. Keluhan yang berulang tersebut menandakan bahwa penanganan keluhan belum di jalankan dengan baik.<sup>13</sup>

Penelitian lain di salah satu rumah sakit pemerintah di Sijunjung menyebutkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit memenuhi harapan pasien sebesar 89,01%. Namun, 9,4% dari data menunjukkan mutu pelayanan yang kurang baik, dan 29,2% menggambarkan penanganan keluhan yang kurang memadai. Sementara itu, penelitian di salah satu RSUD di Tangerang Selatan menyatakan bahwa penanganan keluhan dalam pelayanan kesehatan masih kurang optimal karena belum terlaksana dengan baik. Sebanyak 36,74% keluhan tidak tertangani akibat petugas penanganan keluhan yang belum pernah mengikuti pelatihan khusus, sarana dan prasarana penunjang yang kurang memadai, serta pemberian solusi yang masih kurang efektif. Hal ini menyebabkan tindak lanjut penanganan dan penyelesaian keluhan belum terlaksana secara baik dan maksimal.<sup>14</sup>

Dalam penelitian yang dilakukan Sudalhar dkk (2020) disimpulkan bahwa penanganan pengaduan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan kesempatan kepada organisasi untuk melakukan pemulihan.<sup>15</sup>

RSUD Mayjen H.A. Thalib Kota Sungai Penuh merupakan rumah sakit kelas C yang telah berdiri sejak tahun 1953. Sebagai rumah sakit rujukan utama bagi masyarakat Kota Sungai Penuh dan Kabupaten Kerinci, rumah sakit ini memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan kesehatan yang komprehensif. Namun demikian, pelayanan yang diberikan, tidak terlepas dari berbagai keluhan pasien. Beberapa keluhan yang sering disampaikan meliputi ketidakjelasan informasi terkait prosedur pelayanan, keterlambatan respons dari petugas medis, serta kurangnya ketersediaan bahan medis dasar yang berdampak pada tertundanya tindakan perawatan. Situasi ini menimbulkan ketidakpuasan pasien dan bahkan

mendorong sebagian di antaranya untuk mencari alternatif layanan kesehatan di luar rumah sakit. Sebagaimana diberitakan oleh *Explorenews.net* pada 29 September 2024 dalam artikel berjudul “*SOP kah? Pelayanan RSUD Kota Sungaipenuh Tak Hentinya Dikeluhkan*”, berbagai persoalan dalam pelayanan, termasuk di unit rawat inap, mencerminkan masih lemahnya sistem pengelolaan keluhan pasien. Oleh karena itu, dibutuhkan perhatian serius dan perbaikan sistematis dalam penanganan keluhan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kondisi penanganan komplain pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Mayjen H.A. Thalib Kota Sungai Penuh berdasarkan empat aspek utama dalam penanganan keluhan, yaitu *Empathy*, *Responsiveness*, *Fairness*, dan *Facility*. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien dan pandangan serta pengalaman staf rawat inap terkait keempat aspek tersebut. Dengan ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang proses dan kualitas penanganan komplain di instalasi rawat inap rumah sakit. Penelitian ini dirumuskan dengan judul “Gambaran Penanganan Komplain Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mayjen H.A. Thalib Kota Sungai Penuh”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana gambaran penanganan komplain pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mayjen H.A. Thalib Kota Sungai Penuh ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mendeskripsikan penanganan komplain pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Mayjen H.A. Thalib Kota Sungai Penuh.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi frekuensi karakteristik pasien rawat inap yang menjadi responden kuesioner, berdasarkan jenis kelamin, usia, cara penyampaian keluhan, serta jenis permasalahan yang dikeluhkan.
2. Mengetahui persepsi pasien terhadap penanganan komplain di Instalasi Rawat Inap RSUD Mayjen H.A. Thalib Kota Sungai Penuh, yang mencakup aspek *empathy*, *responsiveness*, *fairness*, dan *facility*.
3. Mengetahui pandangan, pengetahuan, dan pengalaman staf rumah sakit di dalam menangani keluhan pasien rawat inap guna memahami implementasi pelayanan dari sisi internal, berdasarkan aspek *empathy*, *responsiveness*, *fairness*, dan *facility*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Kedokteran (S.Ked), serta menambah pengetahuan, wawasan serta pengalaman bagi peneliti.

### **1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit Terkait**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan Informasi, pertimbangan dan masukan yang positif bagi rumah sakit dalam upaya menangani komplain atau keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Mayjen H.A. Thalib Kota Sungai Penuh khususnya pada Instalasi Rawat Inap.

### **1.4.3 Manfaat Bagi Akademisi**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan atau pertimbangan jika akan meneliti topik yang sama dan dapat dijadikan sebagai referensi dalam memberikan kontribusi bagi kemajuan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Komplain Pasien di Rumah Sakit.

#### **1.4.4 Manfaat bagi Dinas Kesehatan**

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Dinas Kesehatan dalam melakukan pengawasan terhadap kualitas penanganan komplain pasien di rumah sakit, khususnya di RSUD Mayjen H.A. Thalib. Serta Penelitian ini juga dapat memberikan informasi yang bermanfaat dalam mengevaluasi efektivitas penanganan komplain di rumah sakit daerah, sehingga dapat membantu dalam perumusan kebijakan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di wilayahnya.

#### **1.4.5 Manfaat bagi masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi petunjuk bagi masyarakat luas mengenai prosedur-prosedur dalam menyampaikan komplain atas pelayanan rumah sakit, terutam di bagian rawat inap, dan juga untuk meningkatkan kesadaran akan hak-hak mereka dalam mendapatkan penanganan yang responsif dan efektif di rumah sakit.