

## EVALUASI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PENANGANAN KOMPLAIN PASIEN DI RUMAH SAKIT CONDONGCATUR

### CUSTOMER SERVICE EVALUATION IN HANDLING PATIENT COMPLAINTS AT CONDONGCATUR HOSPITAL

Wiwit Suprihatin<sup>1\*</sup>, Harpeni Siswatibudi<sup>1</sup>, Ahmad Yani Noor<sup>1</sup>, Aglita Janis Rupita Sektriani<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Prodi Administrasi Rumah Sakit Poltekkes Permata Indonesia Yogyakarta

\*Email: suprihatinwiwit0@gmail.com

---

#### *Abstract*

*At Condongcatur Hospital, patient complaint services are handled through 2 branches, namely through direct complaints to the hospital and complaints via the website/online. Appropriate handling of complaints can add to the image of the hospital. The purpose of this study was to evaluate customer service officers in handling patient complaints at Condongcatur Hospital. This study used qualitative case study research, the subjects in this study were direct customer service officers, website/online customer service officers, and patient/customer complaints. The single variable is patient complaint handling services at Condongcatur Hospital. Data collection techniques using the interview method. The results of this study use the HEART theory. Judging from the hear out when handling complaints from Customer Service officers, it was good. Judging from Empathy in handling complaints the officers have done it by providing solutions, therefore showing the concern of the officers in dealing with the problem. Judging from Apologize, the steps taken by the officers in suppressing patient complaints by always positioning them below, thus the patient will be easily controlled. Seen from Resolve, Customer Service officers handle complaints in accordance with existing procedures or SOPs. Judging from Thank you, the officers are always grateful to patients.*

**Keywords:** Evaluation, Complaint, Customer Service, Hospital.

#### **Abstrak**

Di Rumah Sakit Condongcatur, pelayanan komplain pasien ditangani melalui 2 saluran yaitu melalui komplain langsung ke Rumah Sakit dan komplain melalui website/online. Penanganan komplain yang tepat dapat menambah citra Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi petugas *Customer Service* dalam pelayanan penanganan komplain pasien di Rumah Sakit Condongcatur. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif studi kasus, subjek dalam penelitian ini adalah petugas *Customer Service* langsung, petugas *Customer Service* website/online, dan pasien/customer komplain. Variabel tunggal yaitu pelayanan penanganan komplain pasien di Rumah Sakit Condongcatur. Teknik pengumpulan data menggunakan metode Wawancara. Hasil penelitian ini menggunakan teori HEART. Dilihat dari *hear out* pada saat menangani komplain petugas *Customer Service* sudah baik. Dilihat dari *Empathy* dalam penanganan komplain petugas sudah melakukan dengan cara memberikan solusi, maka dari itu menunjukkan kepedulian petugas dalam menangani masalah tersebut. Dilihat dari *Apologize* langkah petugas dalam meredamkan pasien komplain dengan selalu memposisikan dibawah, dengan demikian pasien akan mudah dikendalikan. Dilihat dari *Resolve* petugas *Customer Service* melakukan penanganan komplain sesuai dengan prosedur atau SOP yang ada. Dilihat dari *Thank you* petugas selalu berterima kasih kepada pasien.

**Kata kunci :** Evaluasi, Komplain, *Customer Service*, Rumah Sakit.

---

---

## 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia dalam terakhir ini cukup tinggi terutama di kota besar. Di Indonesia, jenis pelayanan di Rumah Sakit di atur berdasarkan UU Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Munculnya komplain pasien atau keluarga terhadap layanan kesehatan merupakan salah satu bentuk keterbukaan informasi publik yang tertuang dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008. Komplain justru memudahkan area atau posisi yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan demi kepuasan customer. Customer yang komplain bisa langsung menunjukkan hal apa saja yang menyebabkan mereka tidak mendapatkan kepuasaan dari pelayanan yang diberikan (Mayangsari, 2015). Penanganan komplain/keluhan merupakan yang perlu diperhatikan, penanganan keluhan yang efektif memberikan peluang untuk mengubah pelanggan atau pasien yang semula tidak puas menjadi puas terhadap jasa layanan atau produk bahkan menjadi pelanggan yang abadi (Tjiptono, 2005).

Customer Service merupakan bagian dari ilmu pemasaran yang berguna untuk mendapatkan pelanggan, melayani pelanggan dan mempertahankan pelanggan, Customer Service melayani segala keperluan pasien secara memuaskan (Susatyo, 2018). Pelayanan yang diberikan termasuk menerima komplain atau masalah yang dihadapi. Customer Service harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah (Kasmir, 2005).

Customer Service memberikan Pelayanan kesehatan yang aman, nyaman, melalui penerapan prinsip-prinsip Customer Service yang baik dan benar berujung pada tingkat keuntungan (benefit) yang akan didapatkan (Susatyo, 2018). Berdasarkan uraian diatas, penting kiranya peneliti melihat sejauh mana pelayanan penanganan komplain yang dilakukan 2

petugas customer service, penelitian ini perlu dilakukan sebagai bentuk evaluasi pelayanan customer service dalam penanganan komplain di RS Condongcatur. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengevaluasi Pelayanan Customer Service dalam Penanganan Komplain Pasien Di RS Condongcatur.

## 2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif studi kasus. Penelitian Kualitatif menyatakan bahwa *research* atau sering disebut penelitian kualitatif merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan pemahaman baru yang lebih kompleks, mendetail, dan lebih komprehensif (Albi dan johan, 2018). Studi kasus adalah strategi penelitian yang digunakan untuk memperoleh pengertian yang mendalam, menganalisa lebih insentif tentang sesuatu terhadap individu, kelompok, atau situasi (Creswell, 2014). Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara dengan 2 petugas customer service rumah sakit condongcatur, dan 1 pasien yang komplain di rumah sakit condongcatur dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lengkap dan mengali informasi. Pengumpulan data dilakukan pada bulan mei 2023. Untuk menguji apakah pedoman wawancara tersebut relevan, maka diuji dengan responden yang memiliki latar belakang dengan sampel yang diambil. Hasil rekaman yang telah dilakukan kemudian ditranskipkan dalam bentuk tulisan.

### 3. HASIL

Dengan ini penulis mencoba untuk menggambarkan tentang evaluasi pelayanan customer service dalam penanganan komplain pasien di rumah sakit condongcatur.

#### Gambaran Umum tempat penelitian

Rumah Sakit Condongcatur (RSCC) adalah Rumah Sakit umum tipe D yang didirikan oleh PT. Karya Mitra Pratama (KMP), diresmikan pada tanggal 30 Juni 2006 dan telah memiliki ijin operasional tetap dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta. Rumah Sakit Condongcatur ( RSCC ) dirancang dan dibangun pada tanah seluas 1.500 m<sup>2</sup>, dengan luas bangunan kurang lebih 4.000 m<sup>2</sup>, berada dilokasi pemukiman yang padat penduduk dengan suasana yang tenang, aman dan nyaman, serta dapat melayani kebutuhan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat sekitar dan masyarakat luas pada umumnya.

#### Hasil

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi pelayanan *customer service* dalam penanganan komplain pasien. Untuk mendapatkan hasilnya peneliti mewawancara *Customer Service*, Pengelola komplain *online*, dan pasien sehingga dapat

diperoleh informasi yang cukup dan sesuai apa yang peneliti butuhkan. Berdasarkan hasil wawancara petugas dan tanggapan dari pasien penanganan komplain yang dilakukan petugas *Customer Service* memudahkan pasien. Mereka memberikan ruangan, waktu dan mendengarkan pasien menyampaikan komplain secara maksimal. Sikap yang pertama petugas Rumah Sakit Condongcatur tunjukan adalah kepedulian. Meminta maaf, mendengarkan komplain, memberikan solusi dan merasakan apa yang dialami pasien. Untuk meredam suasana pasien saat menyampaikan komplain adalah tatap mata langsung dengan pasien/*customer*, mendengarkan komplain sampai selesai, kemudian meminta maaf dan memposisikan diri selalu di bawah. Penaganan yang dilakukan mengikuti SOP atau prosedur yang ada di Rumah Sakit, dan tergantung tingkatannya, kemudian petugas mencari kebenarannya atau langsung *follow up* ke unit terkait. petugas tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada pasien atas komplain yang diberikan. Karena komplain pasien bisa untuk menjadi indikator mutu kedepannya bagi Rumah Sakit Condongcatur.

### 4. PEMBAHASAN

Salah satu permasalahan yang sering terjadi didalam Rumah Sakit adalah komplain/keluhan pasien. Pasien mengajukan komplain/keluhan karena menginginkan adanya pejelasan tentang apa yang terjadi serta meminta adanya solusi untuk mencegah ketidaknyamanan yang mereka rasakan. Penanganan komplain pasien rumah sakit saat ini menjadi salah satu kunci utama untuk rumah sakit agar terus

meningkatkan pelayanannya dan berkembang. Beberapa analisis pelayanan customer service dalam penanganan komplain pasien yaitu :

- 1) Menerima dan mendengarkan pasien menyampaikan komplain  
Menurut Agni S. (2015), *hear out* artinya mendengarkan setiap detail dan memberikan pendengaran bahkan perhatian sepenuhnya. Artinya, dalam menangani komplain hal yang perlu kita lakukan adalah

membriarkan pasien menceritakan semuanya demi mendapatkan semua informasi seputar komplainnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Condongcatur, diperoleh infromasi bahwa petugas *Customer Service* sudah melaksanakannya dan sudah menerapkan kepada semua pasien komplain, terutama pasien yang datang langsung ke Rumah Sakit. Mereka sudah menerima, mendengarkan pasien menyampaikan komplain sampai dengan selesai tanpa memberikan batasan waktu.

2) Sikap Kepedulian Terhadap Pasien Komplain

Berempati bisa diasah dengan 2M, yaitu membayangkan dan merasakan. Berempati kepada pasien adalah sikap yang utama setelah mendengarkan pasien menyampaikan komplain. Petugas *Customer Service* Rumah Sakit Condongcatur sudah menerapkan bagaimana sikap berempati yang mereka berikan untuk pasien/*customer* yang datang menyampaikan komplain baik komplain langsung atau melalui *website* Rumah Sakit.

3) Meredamkan Suasana Saat Pasien Komplain

Ucapan maaf yang tulus dari hati kita mempermudah terbukanya pintu maaf dari *customer*. Meminta maaf bukan selalu sebuah pengakuan bahwa kita bersalah, meminta maaf adalah sebuah bentuk dari perilaku baik dan sopan. Dalam meredamkan susana saat menyampaikan komplain sudah efekif. Petugas membuat pasien/*customer* yang komplain merasa diterima baik, tidak lupa petugas juga memposisikan diri selalu dibawah

4) Penanganan Komplain

Menurut Salim (2013), dalam Buku Kunci Sukses Membangun Dan Melesatkan Bisnis. Ketika seorang pelanggan atau pasien menyampaikan komplain artinya ada yang tidak beres. Apapun penyebabnya sebagai petugas harus berusaha menyelesaikan masalah dengan sebaik-baiknya. Petugas *Customer Service* Rumah Sakit Condongcatur selalu mengecek kebenaran komplain. Petugas mengkonfirmasi unit-unit terkait agar segera ditindaklanjuti. Untuk petugas *website*, mereka akan mengecek setiap hari. Sebisa mungkin akan memberikan tindak lanjut 1x24 jam. Petugas *Customer Service* Rumah Sakit Condongcatur dalam melakukan penanganan komplain sudah berdasarkan SOP atau prosedur yang ada

5) Cara Berterimakasih Untuk Komplain Yang Diberikan

Menurut Salim (2013), dalam buku kunci sukses membangun dan melesatkan bisnis, jangan lupa untuk mengucapkan terima kasih. Ketika seorang pasien/*customer* mendengar ucapan terima kasih, hati mereka akan senang, hal itu akan membuat mereka merasa telah memberikan sesuatu yang berharga bagi Rumah Sakit. Cara petugas CS RS Condongcatur berterima kasih berhadapan langsung dengan pasien. Mengucapkan terimakasih dengan penuh empati, berharap kejadian tersebut tidak terulang lagi. Untuk memberikan kesan kepada pasien, petugas *Customer Service* Rumah Sakit Condongcatur memberikan *gift* sebagai ucapan terima kasih.

## 5. KESIMPULAN & SARAN

### Kesimpulan

Penerimaan pelayanan komplain di Rumah Sakit Condongcatur sudah

berjalan dengan baik, yaitu pasien saat menyampaikan komplain didengarkan secara tuntas oleh petugas. Petugas juga telah menunjukkan kepeduliannya untuk menangani permasalahan tersebut. Mereka ikut berempati, membayangkan dan ikut merasakan yang dialami pasien. Langkah untuk meredamkan pasien saat komplain Rumah Sakit Condongcatur dengan cara petugas meminta maaf dan selalu memposisikan di bawah. Penanganan komplain di Rumah Sakit Condongcatur juga sudah sesuai prosedur, SOP yang berlaku. Setelah penanganan selesai dan pasien merasa puas, petugas tidak lupa menyampaikan terima kasih.

### Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan semoga dapat memberikan informasi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam mengenai pelayanan penanganan komplain yang dilakukan oleh petugas *customer service* di Rumah Sakit Condongcatur.

### REFERENSI

- Creswell, J.W. 2014. *Reseach Design: pendekatan, Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Herlambang, Susatyo. 2018. *CUSTOMER SERVICE Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Grafindo persada
- Kementerian Kesehatan RI. Jakarta. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Mayangsari, Agni S. 2015. *Healty complaint handling*. Jakarta: Gramedia
- Salim, joko. 2013. *Kunci Sukses Membangun dan Melestarikan Bisnis*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Setiawan, Johan dan Albi Anggito. 2018. *Metodelogi Penelitian Kuaitatif*. Jawa Barat: Jejak Publisher
- Tjiptono, Fandy. 2005. “*Pemasaran Jasa*”. Yogyakarta: Andi offset