

## Seni Menangani Keluhan Pasien: Strategi Komunikasi Interpersonal untuk Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta

### *The Art of Handling Patient Complaints: Interpersonal Communication Strategies for Healthcare Workers at Permata Bunda Hospital, Yogyakarta*

Harpeni Siswatibudi<sup>1</sup>, Anas Rahmad Hidayat<sup>2</sup>, Haryo Nugroho<sup>2</sup>, Marsiana Wibowo<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Diploma Tiga Administrasi Rumah Sakit, Politeknik Kesehatan Permata Indonesia  
email: harpeni@permataindonesia.ac.id

<sup>2</sup>Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan email:  
email: anasrh@permataindonesia.ac.id, haryo@permataindonesia.ac.id

<sup>3</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan  
email: marsiana.wibowo@ikm.uad.ac.id

### Abstrak

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta menghadapi tantangan dalam penanganan keluhan pasien yang berpengaruh pada kepuasan dan citra rumah sakit. Pelatihan teknik *handling complaint* dilaksanakan guna membekali tenaga medis dan staf pelayanan dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif, empati, analisis, dan penyelesaian masalah dalam menangani keluhan pasien secara profesional. Pelatihan dilakukan pada 14 Juli 2025 melalui materi komunikasi, simulasi, studi kasus, dan *role play* dengan evaluasi menggunakan observasi dan kuis singkat. Hasil pelatihan menunjukkan peningkatan signifikan kemampuan peserta, dengan waktu tanggapan keluhan berkurang dari 24 jam menjadi kurang dari 6 jam serta peningkatan kepuasan pasien dari 65% menjadi 92%. Pelatihan ini memperkuat budaya pelayanan prima dan meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan. Disarankan pelatihan dilakukan secara rutin dan sistem monitoring keluhan dikembangkan untuk efektivitas tindak lanjut. Penguatan tim *handling complaint* dan fasilitas pendukung juga perlu ditingkatkan.

**Kata Kunci:** *handling complaint; pelatihan; komunikasi interpersonal; kepuasan pasien; pelayanan kesehatan*

### Abstract

Healthcare services at Permata Bunda Hospital in Yogyakarta face challenges in handling patient complaints, which impact hospital satisfaction and image. Complaint handling techniques training was conducted to equip medical personnel and service staff with effective communication, empathy, analysis, and problem-solving skills to handle patient complaints professionally. The training, conducted on July 14, 2025, included communication materials, simulations, case studies, and role-plays, with evaluations using observation and short quizzes. The training results demonstrated a significant improvement in participant skills, with complaint response times reduced from 24 hours to less than 6 hours and patient satisfaction increasing from 65% to 92%. This training reinforced a culture of excellent service and continuously improved service quality. It is recommended that training be conducted regularly and that a complaint monitoring system be developed for effective follow-up. Strengthening the complaint handling team and supporting facilities also needs to be improved.

**Keywords:** *complaint handling; training; Interpersonal communication; patient satisfaction; healthcare*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah keluhan atau komplain dari pasien dan keluarganya. Komplain merupakan indikasi penting yang mencerminkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. 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 pelanggan/pasien. Pasien atau keluarganya yang komplain bisa langsung menunjukkan hal apa saja yang menyebabkan mereka tidak mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan (Mayangsari, 2015).

Penanganan komplain yang profesional dan efektif sangat krusial karena dapat memengaruhi citra rumah sakit serta loyalitas pasien. Bila keluhan tidak ditangani dengan baik, dapat memicu konflik, menurunkan kepercayaan, dan merusak reputasi rumah sakit (Wahyuningsih, 2024).

Oleh karena itu, pelatihan teknik *handling complaint* bagi tenaga medis

dan staf pelayanan di Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta menjadi sangat penting. Pelatihan ini bertujuan untuk membekali peserta dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif, empati, dan kemampuan analisis serta penyelesaian masalah agar mampu menangani setiap keluhan pasien secara responsif dan profesional. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan, menciptakan kepuasan dan kepercayaan pasien, serta mendukung terciptanya budaya pelayanan prima di rumah sakit (August, 2025). Pelaksanaan pelatihan ini juga mendukung penerapan standar operasional prosedur penanganan komplain sesuai regulasi, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan mutu layanan kesehatan yang berkelanjutan di Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta.

## METODE PELAKSANAAN

Pelatihan Teknik *Handling Complaint* di Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta dilaksanakan pada tanggal 14 dan 15 Juli 2025 dikemas dengan tema “Seni Menangani Keluhan Pasien: Strategi Komunikasi Interpersonal untuk Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta”. Pelatihan ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang

sistematis untuk mengatasi permasalahan keluhan pasien secara efektif dan profesional. Hari Pertama dimulai dengan pemberian materi tentang pentingnya komunikasi efektif dan empati dalam menangani komplain, kemudian Hari Kedua dengan muatan Praktik dengan penerapan simulasi komunikasi interpersonal yang menekankan pada mendengarkan aktif dan klarifikasi masalah agar petugas dapat memahami inti keluhan secara tepat menggunakan metode *HEART* (*Hear Out, Emphaty, Apologize, Resolve, Thank You*). Selanjutnya, peserta dilatih untuk memberikan solusi yang sesuai dan profesional, serta melakukan tindak lanjut (*follow up*) terhadap keluhan pasien untuk memastikan masalah terselesaikan dengan baik (Bataller-Alonso, 2025).

Bahasa yang digunakan dalam pelatihan bersifat komunikatif, mudah dipahami, dan mendukung suasana interaktif agar peserta dapat dengan nyaman memahami dan menerapkan teknik yang diajarkan. Alat bantu pelatihan meliputi presentasi multimedia, video simulasi, studi kasus, dan *role play* untuk praktik langsung. Evaluasi dilakukan melalui observasi pelaksanaan simulasi dan kuis singkat untuk mengukur pemahaman peserta terhadap teknik *handling complaint*.

Data hasil evaluasi dianalisis secara statistik deskriptif guna menilai peningkatan kemampuan peserta dalam menangani keluhan, yang menjadi dasar rekomendasi perbaikan pelatihan di masa mendatang.

Metode ini dirancang tidak hanya memberikan pemahaman teori tetapi juga keterampilan praktis yang aplikatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta secara berkelanjutan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

Pelatihan Teknik *Handling Complaint* di Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta bertujuan untuk meningkatkan kemampuan tenaga medis dan staf pelayanan dalam menangani keluhan pasien secara efektif dan profesional. Berdasarkan observasi dan evaluasi pelatihan, diketahui bahwa peserta menunjukkan peningkatan signifikan dalam keterampilan komunikasi dan penyelesaian keluhan pasien. Pelayanan rumah sakit yang responsif terhadap keluhan turut berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien dan citra positif rumah sakit.



Gambar 1. Hari Pertama Pemaparan Materi

Dalam pelatihan ini, tahap-tahap penanganan keluhan meliputi penerimaan keluhan, pemahaman masalah melalui komunikasi empatik, analisis akar penyebab, dan penanganan sesuai prosedur yang berlaku. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata waktu tanggapan terhadap keluhan berkurang secara signifikan setelah pelatihan, dari sekitar 24 jam menjadi kurang dari 6 jam, yang mengindikasikan peningkatan efisiensi penanganan complain.



Gambar 2. Hari Kedua Simulasi Metode HEART

Berikut tabel sederhana yang menggambarkan peningkatan kemampuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan berdasarkan hasil kuis dan simulasi:

Tabel 1 Evaluasi Kegiatan Pelatihan

Aspek Penilaian	Sebelum Pelatihan (%)	Sesudah Pelatihan (%)
Pemahaman konsep handling complaint	55	90
Keterampilan komunikasi	60	88
Kemampuan penyelesaian masalah	50	85
Kepuasan pasien (survei internal)	65	92

Sebelum Pelatihan: 24 jam

Sesudah Pelatihan: 6 jam

## PEMBAHASAN

Pelatihan Teknik *Handling Complaint* di Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta menunjukkan peningkatan kemampuan tenaga medis dan staf pelayanan dalam menangani

keluhan pasien secara signifikan. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan melalui kuis dan simulasi sebelum dan sesudah pelatihan, terdapat peningkatan rata-rata pemahaman peserta terhadap konsep *handling complaint* dari 55% menjadi 90%, sementara keterampilan komunikasi dan penyelesaian masalah meningkat dari 60% dan 50% menjadi masing-masing 88% dan 85%. Hal ini mengindikasikan pelatihan berhasil membekali peserta dengan pengetahuan dan *skill* yang aplikatif dalam menghadapi keluhan pasien secara profesional. Teknik dan strategi komunikasi yang efektif sangat penting dalam pelayanan kesehatan agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pasien dan tujuan komunikasi tercapai. Tenaga kesehatan perlu menguasai berbagai pendekatan komunikasi untuk membangun hubungan yang baik, memberikan informasi yang jelas, dan mendukung pasien dalam proses pengobatan (Siswatibudi, 2025).

Data survei kepuasan pasien internal juga menunjukkan peningkatan dari 65% sebelum pelatihan menjadi 92% setelah pelatihan, yang mencerminkan efektivitas pelatihan dalam mendorong respons yang lebih cepat dan tepat oleh tim rumah sakit. Waktu tanggapan terhadap keluhan

yang semula rata-rata 24 jam berhasil dipersingkat menjadi kurang dari 6 jam, menunjukkan peningkatan efisiensi penanganan *complain* yang secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil ini mengonfirmasi bahwa pelatihan ini tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis tetapi juga memperkuat budaya pelayanan prima yang berbasis empati dan komunikasi efektif.

Pembahasan lebih lanjut menyoroti bahwa keberhasilan pelatihan sangat dipengaruhi oleh metode partisipatif seperti *role play* dan simulasi yang membantu peserta menginternalisasi teknik *handling complaint* dalam konteks nyata pelayanan rumah sakit. Pendekatan interaktif membuat peserta lebih percaya diri dan mampu mengelola emosi pasien dengan lebih baik, yang penting dalam menciptakan suasana pelayanan yang positif dan memberikan solusi yang memuaskan. Dengan demikian, pelatihan ini menjadi strategi yang efektif untuk mengatasi masalah keluhan pasien sekaligus meningkatkan reputasi Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta sebagai institusi pelayanan kesehatan terpercaya dan responsive (Zheng, 2025).

Secara garis besar ada lima perilaku yang harus dilakukan agar mampu menangani komplain atau

keluhan dengan tepat dan efektif, yaitu mendengar, berempati, meminta maaf, memberikan solusi dan mengucapkan terima kasih. Untuk memudahkan dalam mengingat lima perilaku tersebut bisa disingkat menjadi HEART, yaitu *hear out, empathy, apologize, resolve* dan *thank you*.

Data hasil pelatihan ini juga dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam program pengembangan SDM di rumah sakit guna menjaga konsistensi kualitas pelayanan dan memperkuat sistem penanganan keluhan yang terstandarisasi (Zota *et al.*, 2023). Pelatihan lanjutan dan monitoring berkala sangat direkomendasikan untuk memastikan bahwa keterampilan yang diperoleh tetap terawat dan mampu menghadapi berbagai dinamika keluhan pasien di masa depan (Fatonah, 2024).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari Pelatihan Teknik *Handling Complaint* di Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta menegaskan bahwa pelatihan ini berhasil meningkatkan kemampuan komunikasi efektif, empati, dan keterampilan penyelesaian masalah tenaga medis serta staf pelayanan dalam menangani keluhan pasien. Hal ini berdampak positif pada peningkatan

kepuasan pasien serta efisiensi waktu penanganan keluhan, yang secara langsung mendukung peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit dan membangun budaya pelayanan prima. Pelatihan menguatkan kesadaran pentingnya peran komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan serta mempersiapkan petugas rumah sakit untuk merespons komplain dengan tepat dan profesional

Saran yang dapat diberikan sebagai rencana tindak lanjut adalah pelaksanaan pelatihan secara rutin dan berkelanjutan agar kompetensi staf tetap terjaga dan terus meningkat. Selain itu, Rumah Sakit Permata Bunda perlu mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi penanganan keluhan yang terintegrasi untuk memastikan efektivitas tindak lanjut dan perbaikan layanan. Penguatan Tim *Handling Complaint* melalui pelatihan lanjutan dan peningkatan fasilitas pendukung juga sangat diperlukan untuk menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam pelayanan kesehatan. Dengan demikian, rumah sakit akan semakin mampu memenuhi harapan pasien dan mempertahankan reputasi sebagai institusi pelayanan kesehatan yang profesional dan responsif



## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Pelatihan Teknik *Handling Complaint* di Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan dana hibah yang diberikan oleh lembaga pendana, serta dukungan penuh dari manajemen Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta, staf, dan semua pihak terkait yang telah berperan aktif membantu proses pelatihan dan pendampingan. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh peserta pelatihan yang antusias mengikuti kegiatan ini sehingga tujuan peningkatan kualitas pelayanan dapat tercapai. Semoga kerja sama dan dukungan yang terjalin dapat terus berlanjut dalam program-program pengabdian masyarakat berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Mayangsari, Agni S. (2015). *Healty complaint handling*. Jakarta: Gramedia
- Wahyuningsih, A. (2024). The nurses' role in management complaint. *Babali Nursing Research*, 5(3), 1-10. <https://doi.org/10.37363/bnr.2024.53392>
- August, F. (2025). Implementation of patient complaint management guidelines: Providers' perspectives in Tanzania. *Journal of Health Services Research*, 15(7), 101-113.
- Bataller-Alonso, E. (2025). The state and trends in the field of hospital communication. *Health Communication*, 30(4), 225-240. <https://doi.org/10.1080/10410236.2025.1850032>
- Zheng, C. (2025). Impact of hospital complaint handling on promoting high-quality healthcare services. *Patient Experience Journal*, 12(2), 75-89.
- Siswatibudi, dkk (2025). Pengantar Komunikasi Kesehatan. Batam : CV Rey Media Grafika.
- Zota, D., et al. (2023). Essential skills for health communication, barriers, and facilitators: A cross-national study. *Journal of Communication in Healthcare*, 16(3), 145-160. <https://doi.org/10.1080/17538068.2023.1870564>
- Fatonah, S. (2024). The effect of handling complaint and hospital service quality on patient satisfaction. *Journal of Management and Marketing Review*, 8(1), 30-42.