BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. UU Nomor 25 tahun 2009 mengatur organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik dimana pasal 8 ayat (2) disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memiliki pengelolaan pengaduan masyarakat. Kemudian ditegaskan dalam pasal 36 dan 37 yang mengamanatkan bahwa penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan pengelolaan pengaduan.

Rumah sakit merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan *(promotif),* pencegahan penyakit *(preventif),* penyembuhan penyakit *(kuratif)* dan pemulihan *(rehabilitatif)* yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu serta berkesinambungan (UU No. 44 tahun 2009).

Kotler dan Amstrong (2014:35) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah sejauh mana suatu produk dipersepsikan kinerja sesuai dengan harapan pembeli. Jika kinerja produk gagal memenuhi harapan maka pelanggan merasa tidak puas.Jika kinerja sesuai harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Penelitian yang dilakukan oleh Suhadi et al. (2019:404) memperlihatkan upaya pihak rumah sakit merespon setiap keluhan yang ada, baik melalui tatap muka langsung, melalui saluran surat, *e-mail*, telepon, dan ditindaklanjuti secepatnya, hal ini akan memudahkan penyampaian dan penyelesaian keluhan. Adanya respon keluhan yang cepat, hal sangat menguntungkan pasien dan pihak rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Sujarwo (2018 : 332-333) memperlihatkan optimalisasi penanganan keluhan dapat meningkatkan kepuasan pasien pada rumah sakit salah satunya adalah dengan menyediakan kotak saran dan kritik sehingga keluhan pasien dapat tertangani dengan baik.

Kotak saran adalah suatu fasilitas yang digunakan untuk mengumpulkan keluhan, kiritik atau saran yang ditulis di secarik kertas oleh pelanggan, anggota suatu Lembaga, atau masyarakat umum (Wikipedia. 2021). Hanya saja metode ini masih bersifat manual yang memiliki beberapa kekurangan antara lain tulisan pada kertas tidak terbaca dengan baik, rusak atau basah, pengumpulan kertas keluhan

tidak *real time*, keluhan atau saran yang dimasukkan tidak diketahui perkembangannya sampai dimana sehingga diperlukan metode yang lebih baik.

Rumah Sakit Umum Daerah Haji Padjonga Dg. Ngalle (RSUD HPDN) adalah rumah sakit type C milik pemerintah yang ada di Kabupaten Takalar dengan Motto “Kepercayaan anda adalah semangat kerja kami“. Karena hal ini, dalam pelaksanaannya diperlukan berbagai upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan sehingga memberikan kepuasan kepada pasien. Salah satunya adalah menyediakan unit pengaduan dengan sumber daya manusia serta sarana pengaduan baik secara langsung pada unit pengaduan atau melalui kotak saran manual dan elektronik (*sms center, whatsapp*). Petugas pada unit pengaduan terdiri dari Koordinator unit 1 orang, staf Aparatur Sipil Negara (ASN) 3 orang dan staf sukarela 3 orang.

Tabel 1.
Jumlah pengunjung RSUD HPDN tahun 2020-2021

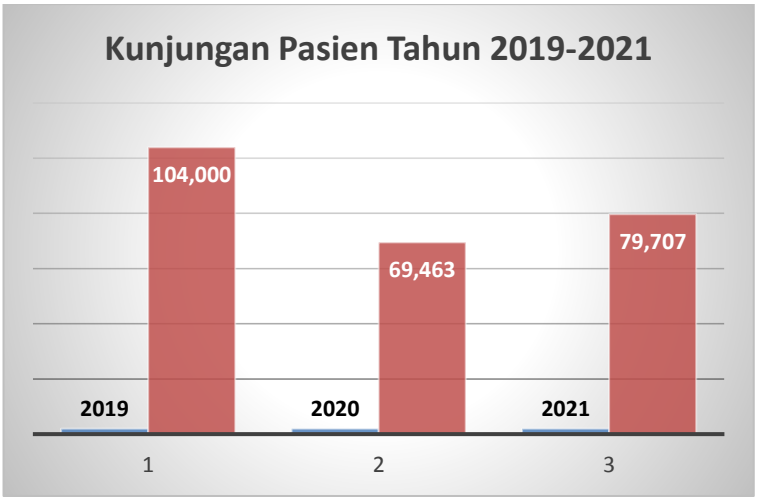
No	Jenis Pengunjung	Jumlah Pengunjung			Total
		2019	2020	2021	
1	Baru	31.762	19.992	23.508	75.262
2	Lama	72.438	49.471	56.199	178.108
	Jumlah	104.200	69.463	79.707	253.370

Sumber : Loket Pendaftaran RSUD HPDN tahun 2022

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung lama dari tahun 2019 sampai 2021 lebih banyak dari jumlah pengunjung baru sebanyak 102.846. Pengunjung baru adalah kunjungan pasien yang

pertama kali pada suatu klinik di rumah sakit atau pelayanan Kesehatan tertentu, pengunjung lama adalah pasien yang sudah pernah berkunjung ke rumah sakit atau pelayanan Kesehatan lainnya (Wijaya dan Dewi. 2017:4-6)

Gambar 1.
Grafik Kunjungan Pasien RSUD HPDN Tahun 2019-2021



Sumber : *Loket Pendaftaran RSUD HPDN tahun 2022*

Berdasarkan grafik di atas dijelaskan bahwa pasien yang berkunjung di RSUD HPDN terjadi penurunan sebanyak 69.663 pasien pada tahun 2020 dan meningkat kembali sebanyak 10.244 pasien pada tahun 2021, sehingga terjadi peningkatan jumlah pasien yang merasakan pelayanan yang diberikan, apakah pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah sesuai dengan harapan atau masih perlu dilakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien. Hal ini bisa diketahui oleh pihak rumah sakit ketika menyiapkan sarana dan prasarana dalam

menyampaikan keluhan atau saran baik secara langsung pada unit pengaduan atau tidak langsung dengan menggunakan kotak saran.

Tabel 2.
Jumlah keluhan atau saran RSUD HPDN tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah keluhan atau saran	Keterangan
2019	0	Tidak ditemukan
2020	0	Tidak ditemukan
2021	44	Pengaduan langsung

Sumber : Unit Pengaduan RSUD HPDN tahun 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2019 data tidak ada disebabkan karena buku pencatatan dan pengarsipan yang berisi keluhan atau saran pasien tidak ditemukan, dan juga terjadi hal yang sama pada tahun 2020 data tidak ada, akan tetapi terjadi perbedaan pada tahun 2021 yang memperoleh 44 masukan berupa pengaduan secara langsung pada unit pengaduan, hal ini menunjukkan bahwa pengaduan secara tidak langsung melalui kotak saran baik secara manual dan elektronik belum terkelola dengan baik. Contoh pengaduan : ‘untuk keseluruhan sarana dan prasarana baik tapi perlu perbaikan fasilitas untuk ditingkatkan, *air conditioner* yang macet dan lampu penerangan yang kurang.

Terdapat beberapa lokasi kotak saran yang disediakan di RSUD HPDN pada layanan rawat jalan sebagai media untuk menyampaikan keluhan atau saran oleh pasien, diantaranya adalah :

Gambar 2.
Kotak Saran di Depan Poli Jiwa RSUD HPDN



Sumber : Unit Pengaduan RSUD HPDN Tahun 2022

Kotak saran yang disediakan terletak di depan Poli jiwa dengan kondisi kotak saran tanpa dilengkapi dengan sarana penunjang seperti pulpen dan kertas.

Gambar 3.
Kotak Saran di Depan IGD RSUD HPDN



Sumber : Unit Pengaduan RSUD HPDN Tahun 2022

Kotak saran yang disediakan terletak di depan IGD (Instalasi Gawat Darurat) dengan kondisi kotak saran tanpa dilengkapi dengan sarana penunjang seperti pulpen dan kertas serta kotak saran berisi uang

yang sampai saat ini tidak diambil karena kunci kotak saran yang belum ditemukan.

Pelaksanaan penanganan keluhan yang dilakukan pada unit pengaduan belum dapat dilakukan secara maksimal, dapat dilihat dari ketersediaan kotak saran yang masih kurang, ketidaksediaan kelengkapan kotak saran seperti pulpen, kertas untuk menulis, kunci kotak saran yang hilang, penyalahgunaan kotak saran yang berisi uang, rekapitulasi keluhan pasien yang masih manual, tidak terdapatnya dokumentasi keluhan pasien pada unit pengaduan, waktu yang diperlukan untuk pengumpulan kertas di kotak saran, dan belum adanya pernyataan tertulis tentang tindak lanjut dari keluhan atau saran, sehingga tidak diketahui apakah keluhan atau saran tersebut sudah diselesaikan, masih dalam proses perbaikan atau tidak dapat diselesaikan.

Keberhasilan dalam pengelolaan kepuasan pasien akan menjadi salah satu bagian promosi rumah sakit sehingga terhindar dari pemberitaan yang tidak sesuai dengan kejadian sebenarnya, oleh karena itu rumah sakit harus memiliki unit pengaduan mulai dari ketersediaan ruangan, metode pengolahan keluhan maupun sumber daya manusia yang mengelola keluhan, serta sarana dan prasarana yang disediakan seperti kotak saran.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis menetapkan fokus masalah yang akan diangkat adalah :

1. Bagaimana proses penyediaan akses keluhan pada unit pengaduan RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle Kab Takalar ?
2. Bagaimana proses penanganan keluhan pada unit pengaduan RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar ?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Proses penyediaan akses keluhan pada unit pengaduan RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar
2. Proses penanganan keluhan pada unit pengaduan RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penanganan keluhan pada unit pengaduan di RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle, serta diharapkan mampu menjadi rujukan penelitian serupa di waktu yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis, diharapkan dapat memperbaiki pelayanan penanganan keluhan pada unit pengaduan di RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle.

b. Memberikan rekomendasi kepada rumah sakit tentang penanganan keluhan pada unit pengaduan di RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle.