

## ORIGINAL ARTICLE

# OPTIMALISASI LAYANAN HANDLING COMPLAINT DI RUMAH SAKIT UMUM AL-ISLAM H.M MAWARDI KRIAN SIDOARJO

Ika Puspita Sari \*, Eka Yusmanisari <sup>a</sup>, M. Arwani <sup>a</sup>, Nurul Huda <sup>a</sup>, Ety Diana Sulistyawati <sup>a</sup>

\* STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

<sup>a</sup> STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

\* Corresponding Author: [ika19266@gmail.com](mailto:ika19266@gmail.com)



### ARTICLE INFORMATION

#### Article history

Received (March 24<sup>th</sup>, 2023)

Revised (July 08<sup>th</sup>, 2023)

Accepted (August 25<sup>th</sup>, 2023)

#### Keywords

Handling Complaints;  
Communication; Patient

### ABSTRACT

Community service activities are activities that include efforts to improve the quality of human resources, including broadening insights, knowledge and improving skills carried out by the academic community. The implementation of these activities is divided into 3 activities, namely lectures, discussions and case studies. The purpose of this community service is to increase knowledge about how effective communication techniques can be applied in handling patient complaints at the hospital, and how this can improve the quality of service at Al-Islam H.M Mawardi General Hospital. The results obtained from this community service activity are: communication ethics in handling patient complaints at Al-Islam H.M Mawardi Hospital, namely: conveying apologies to patients, explaining the main causes of patient complaints, offering solutions to patient complaints, reconfirming the patient's willingness to accept the solutions offered, offer alternative solutions for handling patient complaints, express gratitude for the patient's willingness to accept alternative solutions, and provide complete information about the hospital's excellent service standards

**Jurnal Abdimas jatibara** is a peer-reviewed journal published by Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yayasan RS Dr. Seotomo (STIKES YRSD Seotomo).

This journal is licensed under [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Website: <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JAJ>

E-mail: [jurnalabdimas@stikes-yrsds.ac.id](mailto:jurnalabdimas@stikes-yrsds.ac.id)

## PENDAHULUAN

Keluhan adalah ekspresi emosional pelanggan karena ketidaksesuaian dalam penerimaan kualitas layanan atau produk yang ditawarkan dan merupakan momentum yang baik untuk masukan, karena mereka menciptakan peluang bagi organisasi untuk mengidentifikasi kekurangan yang ada sehingga segera mengembangkan strategi pemulihan untuk meningkatkan kualitas layanan [1]. Keluhan pelanggan yang tidak ditangani dengan benar bisa mempengaruhi tingkat retensi pelanggan, profitabilitas, dan citra organisasi [2].

Komunikasi merupakan hal penting dalam pelayanan kesehatan, karena dengan adanya komunikasi yang efektif maka dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit, serta dapat membantu mengurangi keluhan dari pasien [3]. Namun, komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, serta dapat menyebabkan terjadinya konflik antara pasien dan petugas rumah sakit [4].

Handling complaint merupakan komponen mekanisme pengaduan penting dalam mewujudkan kualitas reformasi sektor publik. Menjadi akses penting bagi layanan, karena mengartikulasikan kebutuhan mereka. Manfaat penanganan keluhan yang efektif meliputi: Penyedia layanan dapat memperoleh peluang kembali dalam membenahi hubungan dengan pelanggan yang tidak puas. Penyedia layanan juga bisa terdorong untuk menyediakan pelayanan yang terbaik [5].

Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dalam penanganan keluhan pasien di rumah sakit. Seminar pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan tentang bagaimana teknik komunikasi efektif dapat diterapkan dalam penanganan keluhan pasien di rumah sakit, serta bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo.

## METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan beberapa tahapan. Tahapan yang pertama yaitu persiapan berupa proposal kegiatan pengabdian masyarakat dan narasumber. Tahapan kedua yaitu persiapan penatalaksanaan dengan melakukan observasi dan konfirmasi kepada pihak rumah sakit. Tahapan terakhir yaitu pelaksanaan kegiatan berupa seminar tentang optimalisasi layanan handling complaint di Rumah Sakit Umum Al-Islam H.M Mawardi oleh narasumber yang telah dipilih dan pegawai rumah sakit sebagai responden.

Hasil keluaran dari tahapan ini adalah kebutuhan yang di perlukan pihak rumah sakit sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit, yaitu pegawai mengetahui tentang tata cara komunikasi efektif dalam penanganan keluhan pasien dan pegawai mampu menerapkan teknik komunikasi efektif dalam penanganan keluhan pasien. Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan di Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo selama 1 (satu) hari dan dimulai pada tanggal 1 Maret 2023.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu dari tiga unsur dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Dosen sebagai bagian dari civitas akademik memiliki kewajiban melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat baik yang terjadwal/terprogram maupun yang insidentif.

Komunikasi di fasilitas kesehatan berkaitan dengan kepuasan pasien. Indikator penting yang mempengaruhi pasien dalam kualitas pelayanan perawat dan staff front office seperti bersedia mendengarkan keluh kesah pasien, mengenal pasien dengan baik, pendengar yang baik dan mampu menyelesaikan atau mengingat masalah pasien [6].

Komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian pikiran atau informasi dari seorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain (komunikatif) tersebut mengerti betul apa yang di maksud oleh penyampai informasi (komunikator). Proses ini dapat menghasilkan umpan balik dari komunikatif sehingga komunikasi dapat berlangsung secara dua arah antara komunikator dan komunikatif [7].



**Gambar 1.** Dokumentasi kegiatan pemaparan materi seminar



**Gambar 2.** Pelaksanaan kegiatan seminar di rumah sakit

Pelaksanaan kegiatan tersebut di bagi menjadi 3 aktifitas yaitu ceramah, diskusi dan studi kasus. Hasil yang diperoleh dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah: etika komunikasi dalam menangani keluhan pasien pada Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi yaitu: menyampaikan permohonan maaf kepada pasien, menjelaskan penyebab utama terjadinya keluhan pasien, menawarkan solusi terhadap keluhan pasien, mengkonfirmasi ulang kesediaan pasien menerima solusi yang ditawarkan, menawarkan alternatif solusi penanganan keluhan pasien, menyampaikan ucapan terima kasih terhadap kesediaan pasien menerima alternatif solusi, dan memberikan informasi mengenai standar layanan prima rumah sakit secara lengkap.

Seminar pelatihan merupakan suatu upaya yang efektif untuk meningkatkan pengetahuan. Menurut [8], pelatihan komunikasi efektif yang diberikan kepada karyawan RSUD Kota Malang dapat meningkatkan pengetahuan peserta pelatihan. Selain itu kegiatan pengabdian yang dilakukan [9], menunjukkan bahwa dengan dilakukannya pelatihan komunikasi efektif pada kader posyandu maka dapat meningkatkan pengetahuan dan komunikasi kader posyandu.

Teknik komunikasi dalam menangani keluhan pasien mulai dari membuka, memberikan informasi dan menutup harus menjadi perhatian seorang komunikator sehingga penyampaian informasi dalam penanganan keluhan pasien dapat diterima dengan baik dan mudah dipahami [10]. Pedoman komunikasi berisi komunikasi lisan dengan pasien dalam menangani keluhan pasien, baik komunikasi langsung maupun komunikasi melalui telepon. Pedoman ini digunakan untuk mengingat kembali prinsip-prinsip komunikasi sehingga komunikasi dengan pasien dapat dilakukan secara efektif.

Dalam melakukan komunikasi, tenaga kesehatan perlu memperhatikan prinsip komunikasi terapeutik dan teknik komunikasi seperti menggunakan SBAR. *Situation, Background, Assesment, dan Recommendation* (SBAR) merupakan komunikasi efektif yang banyak diadopsi di dunia internasional [11]. Penatalaksanaan komunikasi efektif yang dilakukan dengan singkat, akurat, lengkap, jelas dan mudah dimengerti oleh penerima pesan akan mengurangi kesalahan sehingga mampu meningkatkan loyalitas kepercayaan pasien dalam pelayanan handling complaint di Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo.

Seminar pelatihan ini merupakan suatu cara untuk melakukan transfer ilmu pengetahuan serta meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemandirian pegawai. Melalui seminar pelatihan pegawai di harapkan mendapatkan pengetahuan yang sama seperti yang diberikan oleh seorang *trainer* [12].

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Program pengabdian pada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan tentang bagaimana teknik komunikasi efektif dapat diterapkan dalam penanganan keluhan pasien di rumah sakit, serta bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Al-Islam H.M Mawardi.

Target yang hendak dicapai dalam program ini adalah peserta mampu mengetahui etika komunikasi dalam menangani pasien di Rumah Sakit Al-Islam H. M Mawardi Krian Sidoarjo dan untuk mengetahui cara menerima keluhan pasien di rumah sakit.

### Saran

Disarankan untuk mengoptimalkan kualitas petugas customer service melalui layanan telpon/call center sehingga keluhan pasien dapat tertangani secara langsung, menyediakan kotak saran dan kritik sehingga pasien dapat memberikan saran dan kritik secara tertutup, memberikan layanan yang mudah dalam menangani keluhan pasien secara tanggap dan cekatan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. B. Irawan, *Menangani Keluhan Pasien di Rumah Sakit: Pendekatan Holistik*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, 2018.
2. W. Suryandartiwi, "Pengaruh Complaint Handling Terhadap Patient Loyalty Melalui Satisfaction Complaint Handling Di Rumah Sakit," dalam *Penyelenggara Bpjs of Hospital Administration and Management*, 1, 2020, pp. (1), 25-37.
3. I. K. R. Kementerian, *Panduan Penanganan Keluhan Pasien di Rumah Sakit*, Jakarta: Elex Media Kaputindo, 2018.
4. Y. N. Rachmi, "Implementasi Handling Complain Di Rumah Sakit Bhayangkara Setukapa Sukabumi," pp. 4 (3), 188-128, 2022.
5. A. B. Rahardi, "Strategi Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Pasien Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengan Indonesia," *Universitas Islam Indonesia*, pp. 1-149, 2022.
6. M. S. A. & F. N. Syagitta, *Persepsi Perawat Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Efektif di IRJ Al - Islam*, Bandung, 2017.
7. D. Daryanto, *Teori Komunikasi*, Penerbit Gunung Samudera, 2014.
8. L. E. R. D. R. a. H. L. Gondowahjudi, "Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif terhadap Peningkatan Pengetahuan Karyawan RSUD Kota Malang," *Jurnal Administrasi Publik*, pp. 4(2), 100-105, 2018.
9. N. U. D. Rohmani, "Pemberdayaan Masyarakat melalui Pelatihan Komunikasi Efektif bagi Kader Posyandu," *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, pp. 5(1), 167-174, 2020.
10. K. Diniyah, "Pengaruh Pelatihan SBAR Role-Play terhadap Skill Komunikasi Handover Mahasiswa Kebidanan," *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10, pp. 35-46, 2016.
11. Rachmah, "Optimalisasi Keselamatan Pasien melalui Komunikasi SBAR dalam handover Comunication and Patient Safety Improvement in an Indonesia Hospital," *Idea Nursing Journal*, IX(1), pp. 34-41, 2018.
12. Namina, "Definisi atau Pengertian Pelatihan," 2020. [Online]. [Diakses 2023 Maret 16].