

## INTISARI

**Latar Belakang:** Keluhan merupakan konsekuensi alami dari setiap kegiatan pelayanan akibat dari kesalahan tindakan manusia yang tidak dapat dihindari. Adanya keluhan dari pelanggan dapat memberikan kesempatan pada organisasi/perusahaan untuk mengidentifikasi masalah manajemen yang tidak disadarinya. Pasien sebagai konsumen layanan kesehatan dapat memberikan *feedback* yang kritis dan informasi yang berharga untuk perbaikan mutu layanan kesehatan dengan menyuarakan keluhan dan saran mereka. Buruknya penanganan keluhan oleh rumah sakit menandakan belum efektifnya pelaksanaan komplain manajemen di rumah sakit yang dapat berdampak pada mutu layanan yang disediakan

**Tujuan:** Untuk mengevaluasi efektivitas pelaksanaan komplain pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta

**Metode:** Penelitian ini merupakan jenis kualitatif. Subyek dalam penelitian ini adalah Direktur Utama RSUD Kota Yogyakarta, Wakil Direktur Bidang Pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan Medis, Kepala HKPP, Ketua Bidang Penjaminan Mutu, dan *Customer Service* yang terlibat dalam upaya penanganan keluhan pasien. Cara pengambilan data dengan wawancara mendalam

**Hasil:** Saluran komplain yang disediakan oleh rumah sakit menunjukkan bahwa saluran komplain di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta telah berorientasi pada pelanggan. Ketersediaan layanan aduan masih belum efektif dilihat dari ruang per ruang belum semua unit tersedia kotak saran dan informasi untuk memudahkan pelanggan mengajukan keluhan. Ketanggapan dalam mengelola layanan masih bersifat sementara, belum sampai pada tahap tindak lanjut materi aduan, bahkan ada komplain pelanggan yang tidak ditanggapi. Belum optimalnya sistem pencatatan komplain di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta menyulitkan rumah sakit dalam mengklasifikasikan keluhan pelanggan dan mengidentifikasi masalah keluhan yang berulang untuk pengambilan keputusan penanganan yang lebih luas. Upaya tindak lanjut hasil komplain sebagian sudah dilakukan namun ada yang masih dalam tahap perencanaan.

**Kesimpulan dan Saran:** Secara umum manajemen komplain pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta belum efektif. Rumah sakit perlu melakukan sosialisasi kepada pelanggan internal rumah sakit tentang ketersediaan layanan komplain, menempatkan staf khusus yang memiliki kompetensi dalam menangani komplain, membuat sistem pencatatan keluhan pelanggan yang terintegrasi dan mudah diakses oleh semua staf rumah sakit dan mempercepat realisasi inovasi perbaikan layanan yang direncanakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

**Kata Kunci:** Manajemen Keluhan; Respon Keluhan Pelanggan, Rumah Sakit

## ABSTRACT

**Background:** Complaints are a natural consequence of every service activity due to inevitable mistakes of human action. Customer complaints provide an opportunity for an organization to identify unrealized management problems. Patients as healthcare consumers may provide critical feedback and valuable information for improving health services quality by communicate their complaints and suggestions. Poor complaint handling by hospitals indicates ineffective implementation of hospital complaints management that may impact to the provided service quality.

**Purpose:** To evaluate the effectiveness of customer complaint implementation in Kota Yogyakarta Hospital.

**Method:** This study was a qualitative. Study subjects were Director of Kota Yogyakarta Hospital, Deputy Director for service and medic, Head of HKPP, Head of Quality Assurance, Customer Service, and Health Staffs who involved in patients complaint handling. Data collected were by in depth interview.

**Result:** The complaint channel provided by the hospital indicated that the complaint channel at Kota Yogyakarta Hospital has been customer oriented. Complaint services availability has been still ineffective because not all units have a suggestion and information box to facilitate customers to submit complaint. In addition, Service managing responsiveness has been still temporary, have not reached to follow-up complaint material, even there were customer complaints that were not addressed. Thus, non-optimality of recording complaint system at Kota Yogyakarta Hospital complicated hospitals to classified customer complaints and to identified recurring complaints issues for wider handling of decision making. The follow-up effort for complaint result has been done however some have been still in the planning phase.

**Conclusion and Suggestion:** Customer complaints management at Kota Yogyakarta Hospital generally has not been effective. Hospital were required to socialize availability of complaints services for internal hospital customers, delegated special staff who have handling complaint competence, created an integrated and easily accessible customer complaint recording system by all hospital staffs and accelerated realization of service improvement innovation planned to improve customer satisfaction.

**Keywords:** Complain Management, Customer Complaint Response, Hospital