

INTISARI

Latar belakang: Keluhan pelanggan sebarangpun kecilnya akan berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit. Apabila keluhan-keluhan tersebut tidak dapat diselesaikan, dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dan menurunkan minat masyarakat untuk memilih rumah sakit tersebut diantara banyaknya ketersediaan pilihan pelayanan kesehatan. Fakta bahwa di RSU Wiradadi Husada Purwokerto masih terdapat kendala dalam pemenuhan kepuasan pasien, maka perlu dilaksanakan terobosan dalam penyelesaian keluhan pelanggan. Metode untuk pemecahan masalah mutu yang paling mudah dijalankan di RSU Wiradadi Husada adalah melalui pendekatan Perbaikan Sistem Saran (PSS). Metode ini praktis, waktu yang dibutuhkan singkat, bisa dilaksanakan oleh individu pelaksana dan minim biaya.

Tujuan: Untuk menyelesaikan keluhan pelanggan dengan menggunakan pendekatan Perbaikan Sistem Saran (PSS).

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancangan penelitian studi kasus. Penelitian ini dilaksanakan di RSU Wiradadi Husada, kepada 10 middle manager instalasi/unit kerja di RSU Wiradadi Husada. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala, wawancara dan observasi. Penggunaan skala rating merupakan metode utama dan yang lainnya metode tambahan.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan setelah implementasi Perbaikan Sistem Saran (PSS) seluruh Instalasi (10 Instalasi RSU Wiradadi Husada) telah memiliki dan melaksanakan *Plan of Action* (PoA) untuk penyelesaian keluhan pelanggan. Dampak pelaksanaan PoA menunjukkan peningkatan kepuasan pelanggan. Karakteristik PoA implementasi PSS menunjukkan sebagian besar memiliki 5 karakteristik PSS, yaitu inovatif, pencetus ide, tahap perbaikan diri, durasi singkat, dan nyata-ekonomis. Hasil kategorisasi penyelesaian keluhan pelanggan menunjukkan penyelesaian keluhan setelah implementasi Perbaikan Sistem Saran (PSS) di 10 Unit RSU Wiradadi Husada seluruh sebagian besar dalam kategori baik (70%). Sebaran data kategorisasi sebagian besar penyelesaian keluhan di 10 Unit di RSU Wiradadi Husada berkisar pada rentang sedang dan baik (12,329-17,931).

Kesimpulan: Keluhan pelanggan dapat diselesaikan dengan menggunakan pendekatan perbaikan sistem saran (PSS).

Kata kunci: penyelesaian keluhan pelanggan, perbaikan sistem saran (PSS)

ABSTRACT

Background: Customer complaints how small will have an impact on the quality of hospital services. If the complaints can not be resolved, it can have an impact on customer satisfaction and lowering the public interest to choose the hospital among the wide availability of health care options. The fact that in Wiradadi Husada Purwokerto General Hospital, there are still obstacles in the fulfillment of patient satisfaction, it is necessary to implement a breakthrough in the resolution of customer complaints. Methods for problem solving the quality of the most easily run in Wiradadi Husada General Hospital is through the approach Improvement Suggestion System. This method is practical, it takes a short time, can be implemented by individual implementers and minimal costs.

Objective: To resolve customer complaints by using a Improvements Suggestions System.

Method: This research is a descriptive case study design. Data collection is done by using a scale, interview and observation. The use of the rating scale is the main method and the other additional methods.

Result and Discussion: The results showed after implementation Improvements Suggestions System entire installation (10 Installation Wiradadi Husada General Hospital) already have and implement the Plan of Action (PoA) for the settlement of customer complaints. The impact of the implementation of the PoA showed increased customer satisfaction. The results categorization completion of customer complaints indicate completion of complaints after implementation Improvements Suggestions System (PSS) at 10 Unit Wiradadi Husada General Hospital entire majority in both categories (70%). The distribution of data categorization largely complaint resolution at 10 units in Wiradadi Husada General Hospital range in the range of medium and good (12.329 to 17.931).

Conclusion: Customer complaints can be solved by using a improvement suggestions system (PSS).

Keywords: settlement of customer complaints, improvement suggestions system.