

JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

Persepsi Peserta BPJS Terhadap Manajemen Komplain Petugas Humas Dalam Penanganan Keluhan di UPT RSUD Lanto Dg. Pasewang

Perceptions of BPJS Participants Towards Management of Public Relations Officer in Handling Complaints at UPT RSUD (Technical Implementation Unit of Regional Public Hospital) Lanto DG.Pasewang

Nur Sakina Putri Rudi, Rama Nur Kurniawan.K, Ivan Wijaya

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Pancasakti Makassar

Article Info

Article History

Received: 30 Jan 2023

Revised: 04 Feb 2024

Accepted: 09 Feb 2024

ABSTRACT / ABSTRAK

Patient complaints about health services are an expression of dissatisfaction or disappointment, so it is necessary to create services aimed at reducing these complaints or what is called complaint handling. The purpose of this research is to determine the perceptions of BPJS participants regarding the complaint management of public relations officers in handling complaints at the UPT RSUD Lanto Dg. Pasewang. Using qualitative research methods with a phenomenological approach. The selection of informants was 9 people and 7 of them were the patient's family and 2 public relations officers. The selection of informants was carried out using purposive sampling technique. The data collection method was carried out by means of in-depth interviews and observation. The research results show that (1) At the input stage, the officer's role was to assist and direct the complaint process from patients to public relations officers. Apart from that, there are supporting facilities and rules available in the public relations unit that help and support the complaint handling process, (2) At the Process stage, there is a process of identifying problems, recording and reporting as well as education regarding complaint resolution, (3) Perception of value, perception service empathy is considered friendly and sincere and understands the complaints of BPJS participants well, perception of speed is considered agile and waiting time is considered quite good, perception of fairness or fairness is considered transparent and resolves according to the queue, perception of ease of alternative direct media and social media but not used optimally by BPJS participants and prefer to submit complaints directly.

Keywords: *Complaint management, Complaints, Public Relations*

Keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan sehingga diperlukan mewujudkan terciptanya pelayanan yang ditujukan untuk mengurangi keluhan-keluhan tersebut atau disebut dengan *handling complaint*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi peserta BPJS terhadap manajemen komplain petugas humas dalam penanganan keluhan di UPT RSUD Lanto dg. Pasewang. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pemilihan informan sebanyak 9 orang dan 7 orang diantaranya merupakan keluarga dari pasien dan 2 orang petugas humas. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam dan observasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: Pada tahap input, peran petugas telah membantu dan mengarahkan proses komplain dari pasien ke petugas humas. Selain itu, telah tersedia fasilitas pendukung dan aturan-aturan di unit humas yang membantu dan menunjang proses penanganan pengaduan; Pada tahap Proses, adanya proses identifikasi masalah, pencatatan dan pelaporan serta edukasi terhadap penyelesaian pengaduan; Persepsi nilai, persepsi empati pelayanan dinilai ramah dan tulus serta memahami keluhan peserta BPJS dengan baik, persepsi kecepatan dinilai gesit serta waktu tunggu dianggap cukup baik, persepsi keadilan atau kewajaran dinilai transparan dan menyelesaikan sesuai antrian, persepsi kemudahan adanya alternative media langsung dan media sosial namun tidak digunakan secara maksimal oleh peserta BPJS serta lebih memilih menyampaikan keluhan secara langsung.

Kata kunci: Manajemen komplain, Keluhan, Humas

Corresponding Author:

Name : Nur Sakina Putri Rudi

Affiliate : Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Pancasakti

Address : Jl. Andi Mangerangi No. 73 Kecamatan Mamajang, Kota Makassar, Prov. Sulawesi Selatan 90021

Email : sakinanurputri@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah salah satu jenis pelayanan publik, pelayanan dalam bidang kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat diperlukan oleh semua masyarakat. Setiap individu memiliki keinginan untuk tetap sehat agar dapat menjalankan semua aktivitas tanpa hambatan, maka pelayanan kesehatan yang memadai dapat menopang dalam perjalanan kehidupan yang baik (Hutabarat, 2019).

Menurut Tjiptono (2019:474) dalam (Yuke Nurafni Rachmi, 2022) secara sederhana, keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Maka dari itu perlu terciptanya pelayanan yang ditujukan untuk mengurangi keluhan-keluhan tersebut atau disebut dengan *handling complaint*.

Humas menjadi orang yang mempunyai tugas dalam membangun komunikasi baik secara internal maupun eksternal untuk menangani semua masalah keluhan. Humas juga yang bertanggung jawab dalam mengelola seluruh informasi di dalam sebuah organisasi (Ritonga, Monang dan Azhar, 2022).

UPT RSUD Lanto Dg Pasewang adalah salah satu rumah sakit yang berada di daerah Kabupaten Jeneponto dan bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Dengan jumlah kunjungan rawat inap tahun 2020 sebanyak 8.584 pasien, tahun 2021 sebanyak 7.090 dan pada tahun 2022 sebanyak 16.401 pasien. Dalam penanganan komplain pihak UPT RSUD Lanto Dg Pasewang menyediakan unit Humas yang bertugas dalam menangani komplain, mengidentifikasi komplain, mengklasifikasikan komplain berdasarkan dengan tingkatkan kesulitan komplain dan waktu penanganan komplain serta untuk menampung berbagai macam komplain pasien baik rawat jalan dan pasien rawat inap peserta pasien umum maupun pasien yang menggunakan kartu BPJS kesehatan sebagai penjaminan kesehatan yang digunakan dan petugas PIPP merupakan petugas humas (UPT RSUD Lanto dg Pasewang, 2023).

Data sekunder yang dicatat di Unit Humas UPT RSUD Lanto dg Pasewang jumlah komplain dari peserta atau keluarga pasien yang berobat di UPT RSUD Lanto dg Pasewang mengenai permasalahan pelayanan dan kartu BPJS. Untuk data tahun 2023 pada Bulan Januari sebanyak 56 komplain, Bulan Februari sebanyak 47 komplain, Bulan Maret sebanyak 67 komplain dan Bulan April sebanyak 66 komplain dengan total 236 komplain yang didominasi oleh keluhan kartu BPJS nonaktif yang telah ditangani (UPT RSUD Lanto dg Pasewang, 2023). Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen komplain petugas human dalam mengatasi berbagai keluhan pasien di UPT RSUD Lanto dg Pasewang Kabupaten Jeneponto

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi. Lokasi penelitian dilaksanakan di UPT RSUD Lanto Dg. Pasewang. Waktu Penelitian dilakukan pada Bulan Agustus-September 2023. Subjek Penelitian dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling. Metode Pengumpulan data menggunakan data primer seperti pengamatan langsung (Observasi), serta wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara. Pengolahan dikumpulkan dari rekaman hasil wawancara kemudian dibuat dalam format transcribe menggunakan Microsoft word, kemudian diubah menjadi format plain text untuk selanjutnya di import ke aplikasi *software* berupa *Open Code* kemudian dilakukan *coding* data

dan membuat kategori dan sub kategori. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil penelitian yang sudah diklasifikasikan untuk di sajikan dalam bentuk narasi. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber serta triangulasi tehnik.

HASIL

Jumlah informan sebanyak 9 orang, 7 diantaranya merupakan keluarga pasien yang datang menyampaikan keluhan ke humas dan 2 informan merupakan petugas kesehatan. Jenis kelamin informan yaitu 3 laki-laki dan 6 perempuan serta pendidikan terakhir dari informan mulai dari SD-S2. Dengan rentan usia dari 26-55 tahun. Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi peserta BPJS terhadap manajemen komplain petugas humas dalam penanganan keluhan di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang, diperoleh dua kategori sistem management yaitu input dan proses.

Pada kategori input pasien mempersepsikan bagaimana peran petugas ruang perawatan dalam membantu memfasilitasi dan mengarahkan peserta saat akan menyampaikan komplain ke bagian humas. Peserta juga mempersepsikan bahwa di Rumah Sakit UPT RSUD Lanto Dg Pasewang tersedia juga fasilitas media penyampaian keluhan.

Ee..terus terang saja itu saya tidak tau itu bagaimana urusannya tapi, petunjuk dari semua petugas bilang datangki kehumas yaa saya langsung datang dihumas (Wawancara 1,2,3,4,&6)

Ee..waktu saya di admisi itu dia bilang BPJSnya nda aktif jadi saya disuruh, petugas admisi menyuruh kehumas untuk (Wawancara 5&7)

Pada kategori proses, manajemen komplain dibagi dalam beberapa tahapan atau sub kategori diantaranya; identifikasi masalah, verifikasi berkas, penanganan keluhan, penyelesaian keluhan.

Pada tahapan identifikasi masalah peserta mempersepsikan ada beberapa hal yang dilakukan oleh petugas humas dalam mengidentifikasi masalah diantaranya; petugas mengidentifikasi keluhan untuk mengetahui permasalahan yang dialami oleh peserta BPJS, selanjutnya keluhan di kategorikan sesuai tingkat kesulitan untuk memudahkan dalam penanganan dan penyelesaian keluhan, kemudian peserta memperlihatkan dokumen untuk kemudahan dalam proses pencatatan dan pelaporan untuk selanjutnya petugas mengecek di aplikasi SIPP dan masalah yang dialami akan diperlihatkan oleh petugas humas dikomputer untuk menyakinkan peserta mengenai permasalahan BPJS yang dialami.

Eee... nabilangji tunggu dulu sebentar yah bu, saya cek dulu apa masalahnya letaknya apa jadi saya perhatikan dia cocokkan itu ktp terus saya liat input-input apa dikomputer (Informan 1,2,4,&7)

Pertama itu mengambil berkas, kedua ee..mencek berkas yang tidak aktif dicek di...komputer untuk melaporkan ke BPJS menangani berkas saya dan mengecek dikomputer aktif atau tidak aktifnya BPJSnya (informan 5)

Pengaduan ada yang mengecek di aplikasi eee.... Identitas Nama aplikasinya SIPP (Saluran informasi penanganan pengaduan) itu aplikasinya BPJS (informan 9)

ADA tiga tingkatan yang pertama pengaduan yang sifatnya biasa yang bisa langsung diselesaikan ya, diantaranya itu BPJSnya bermasalah kita anggap bukan masalah besar karena

bisa diselesaikan, kita tau solusinya, yang kedua yang warna kuning itu mengenai eee...apabila 48 ada pengaduan data yang bersifat kecurian atau kehilangan motor, itu sifatnya sudah kerana hukum itu sifatnya warna merah yang sudah kita ahlikan eee..sudah kita limpahkan kepihak hukum atau polisi (informan 8&9)

Pada tahapan penanganan keluhan petugas humas melakukan penanganan terhadap keluhan yang disampaikan oleh peserta BPJS dengan cara mencatat keluhan pada form keluhan dan menindak lanjuti keluhan yang di terima dengan melaporkan keluhan ke petugas BPJS melalui whatsapp dan mengisi form keluhan di aplikasi SIPP, kemudian menunggu respon dari pihak BPJS oleh karena itu peserta BPJS diberitahukan untuk menunggu dan setuju dengan perjanjian waktu yang diberikan. Dalam penanganan keluhan Humas telah memiliki grading atau tingkatan waktu dalam penanganan keluhan sesuai dengan tingkat kesulitan keluhan yang diterima.

Ya..dicatat sampai ditindak lanjuti bahkan dia mengarahkan keselanjutnya (Informan 2,3,4,5,6&7)

Begitu saya datang kepetugas humas, dia langsung melapor ke BPJS baru menunggu info dari BPJS (informan 4,5,6,8&9)

Dilaporkan ke BPJS kalau ee... keluhannya ringan diselesaikan dalam waktu satu kali dua puluh empat jam, kalau agak-agak ribet eee... tiga kali dua puluh empat jam, kalau susah eee....tujuh kali dua puluh empat jam kalau tingkat kesulitannya rendah hijau, kalau tingkat kesulitannya eee... tidak terlalu rumit atau tiga kali dua puluh empat jam itu kuning, kalau sangat sulit itu merah (Informan 8&9)

Pada tahapan penyelesaian keluhan peserta akan diedukasi terkait dengan penyelesaian keluhan yang disampaikan, sesuai dengan jenis keluhan dan untuk penyelesaian keluhan melalui media seperti whatsapp, facebook atau kotak saran dan memiliki nomor hp yang bisa di hubungi maka akan diselesaikan sesuai dengan media yang digunakan untuk menyampaikan keluhan

Iya saya eee... saya pribadi pahamji eee... apa solusi yang nakasihka ini petugas humas karna itu hari dia jelaskan kalau memang BPJS adik saya ini sudah tidak ditanggung dan eee... solusi yang dia pertama yang dikasih toh dia arahkan saya ke dinas sosial untuk cek kembali datanya ini adek saya apakah masih bisa di rektifikasi atau apakah itu diaktifkan, yang jelas dia arahkan saya kesana dulu ke dinas sosial, terus ee... dia juga sampaikan kalau misalnya tidak bisa diaktifkan kembali dia arahkan saya ke kantor BPJS untuk diaktifkan tapi katanya berahli ke mandiri (informan 1,3&7)

Kalau tidak langsung kami menjawab dilewat media mana dia mengeluh apa facebook, Instagram atau WhatsApp atau kotak saran apabila dia memiliki nomor handphone yang diii...titip untuk dihubungi kembali kalau tidak selesai jawabannya juga seperti tadi kami lanjutkan kepada kepala (informan 8)

Pada tahap persepsi peserta BPJS yang dimana peserta BPJS mempersepsikan pengalaman selama menyampaikan keluhan kepada unit humas dan penilaian terhap empati petugas selama menyampaikan keluhan bagaimana kecepatan petugas humas untuk menerima dan menyelesaikan keluhan dan persepsi keadilan atau kewajaran dipersepsikan oleh peserta BPJS selama proses dan selesainya keluhan dan persepsi kemudahan dipersepsikan oleh peserta BPJS terkait dengan kemudahan syarat pelaporan keluhan, kemudahan prosedur, ada

atau tidaknya ke rugian selama penanganan keluhan dan pengetahuan peserta terkait media yang bisa digunakan oleh peserta untuk menyampaikan keluhan di rumah sakit.

Saya merasa senang karna ada orang yang mau bantu (informan 2)

Kalau petugas humasnya baik artinya mulai dari cara pelayanannya, penanganannya dengan cara-cara pengurusannya (informan 1,2,3,4,5,6, & 7)

Penjelasan yang sangat akurat, dan sangat sopan dan ramah (informan 1,5&6)

Baguski anunya nadengarkangi semua anuku apa eee....Keluhanku itu hari karna bertanya begitu jadi saya jelaskan (informan 1&7)

Ee..alhamdulillah begitu di sampaikan sama saya langsung saya telusuri alhamdulillah segala yang saya cari ya bisa 55 selesai tinggal itu soal pembayarannya dikomputer bahwa ini pembayarannya ini pak, pembayarannya ini belum selesai yaa sehingga saya mengerti ooh..itu ee..karna itu ee..kami sekeluarga ada yang menunggak (informan 1,2,3,4,6&7)

Saya rasa fasilitas yang ada dihumas itu sudah cukup memuaskan karna itu mi saya bilang data-data yang kita cari sudah ada jadi tidak ada simpang siur bilang ini,barangkali ini berarti tdak jelas kalau bilang barang kali (Informan 3)

PEMBAHASAN

Persepsi input

Menurut (Musu, Suryawati dan Warsono, 2020) dalam penyelesaian keluhan dibutuhkan sebuah sistem dalam penanganan keluhan. Penanganan keluhan yang baik akan memperbaiki nilai citra rumah sakit dan meningkatkan kepuasan pasien. Sistem penanganan komplain menggunakan metode input, proses dan output. Dalam metode input dalam penanganan keluhan dirumah sakit terdiri dari dimensi komitmen, fasilitas, sumber daya manusia, pembelajaran dan pedoman.

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi Input dalam sistem penanganan komplain dirumah sakit berdasarkan dari hasil wawancara kepada informan yang dalam hal ini peserta BPJS yang datang menyampaikan keluhan ke unit humas terkait dengan permasalahan yang dialami yaitu peran petugas lain yang dimaksud dalam hal ini petugas di dalam ruang perawatan pasien berperan mengarahkan pasien atau keluarga pasien yang mengalami kendala terkait dengan kartu BPJS dan permasalahan yang tidak bisa diselesaikan di ruang perawatan maka akan di arahkan ke humas untuk menindak lanjuti keluhan yang disampaikan.

Informan juga mengatakan adanya fasilitas yang disediakan oleh unit humas dalam penanganan keluhan yang dialami berupa buku register, catatan-catatan, komputer, kotak saran dan selebaran mengenai informasi terkait dengan BPJS yang tersedia dimeja pelayanan unit humas yang dinilai oleh informan sudah lengkap.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Waine, Meliala dan Siswianti, 2020) Hasil penelitian ini menggambarkan fasilitas pendukung penanganan keluhan pasien sudah memadai, seperti adanya ketersediaan saluran pengaduan melalui sms, email, via telepon, kotak saran, dan lembar pengaduan yang dapat menampung semua komplain untuk diselesaikan secara maksimal.

Persepsi proses

Proses menurut (KBBI, 2023) proses adalah runtunan perubahan atau peristiwa dalam perkembangan sesuatu, proses dalam konteks manajemen merupakan suatu tahapan yang bertujuan untuk dapat memperoleh hasil yang efektif dan efisien dalam memajukan suatu organisasi. Menurut G.R Terry dalam (PPM SOM, 2022) ada 4 fungsi dari proses manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian.

Sistem dalam proses penanganan keluhan menurut (Musu, Suryawati dan arsono, 2020) terdapat beberapa aspek yaitu penerimaan, pengkajian, penginvestigasian dan penyelesaian.

a. Identifikasi Masalah

Menurut JP Chaplin yang diterjemahkan oleh Kartini Kartono (Uttoro, 2008: 8) dalam (Profita, 2015) Identifikasi adalah proses pengenalan, menempatkan obyek atau individu dalam suatu kelas sesuai dengan karakteristik tertentu.

Hasil penelitian terkait dengan proses dalam identifikasi masalah peserta BPJS mempersepsikan beberapa hal mengenai penanganan keluhan yang dilakukan oleh petugas humas yaitu petugas humas melakukan identifikasi masalah dengan menanyakan kendala yang dialami serta melakukan pengecekan di aplikasi SIPP jika terkait dengan kartu BPJS yang non aktif dan untuk pencatatan dan pelaporan keluhan maka petugas akan meminta data diri dari pelapor keluhan,

Penelitian ini sejalan dengan (Saidah, 2016) Proses penanganan keluhan yang dilakukan oleh unit manajemen komplain RSUD Kota Tangerang Selatan yakni mendengarkan dan memahami keluhan pasien, klarifikasi dan penyamaan persepsi, penjelasan dan permohonan maaf, solusi dan *taking action* dan *Follow Up*.

b. Penanganan Keluhan

Secara umum penanganan keluhan adalah solusi atau jalan keluar dari perusahaan atas permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan setelah mendengar keluhan dari pelanggan dan memahami dengan baik masalah apa yang sedang dihadapi dan jenis permasalahan apa yang sedang di alami oleh pelanggan (Widayati dan Jatmiko, 2023).

Hasil penelitian yang ditemukan dalam penanganan keluhan petugas humas peserta BPJS mempersepsikan dalam proses penanganan keluhan dengan melakukan pencatatan keluhan yang disampaikan oleh peserta BPJS serta menindak lanjuti keluhan yang dialami ke unit terkait atau jika menyangkut dengan keluhan kartu BPJS yang nonaktif maka akan menghubungi petugas BPJS melalui whatsapp dan melakukan pengisian form pengaduan pada aplikasi SIPP dan petugas humas memberikan perjanjian waktu dalam penyelesaian keluhan yang disetujui oleh petugas dan peserta BPJS sehingga peserta BPJS tidak perlu datang ke kantor BPJS untuk menyampaikan keluhan.

Penelitian ini sejalan dengan (Rinaldy, Gisrang dan Nasution, 2023) manfaat yang didapatkan dengan adanya saluran informasi dan penanganan pengaduan (SIPP) bagi peserta BPJS kesehatan di RSUD Sawit Indah Perbaungan sudah berjalan efektif untuk menyampaikan keluhan, dengan adanya SIPP BPJS untuk menyampaikan keluhan dan permintaan informasi peserta BPJS tidak perlu lagi datang ke kantor BPJS.

c. Penyelesaian Pengaduan

Penyelesaian dari pengaduan yang diterima tujuan akhir yang diinginkan adalah penyelesaian keluhan yang dapat membuat pasien atau yang menyampaikan keluhan dapat

merasa puas. Yang tercapainya kesepakatan diantara kedua belah pihak atas penjelasan yang disampaikan (Musu, Suryawati dan Warsono, 2020).

Hasil penelitian informan menggambarkan persepsi mengenai penyelesaian pengaduan yang disampaikan yang dimana dalam penyelesaian keluhan peserta BPJS diberikan edukasi terkait dengan penyelesaian keluhan dan peserta BPJS memahami penyelesaian keluhan yang telah dijelaskan oleh petugas humas.

Hasil penelitian terhadap penyelesaian keluhan yang disampaikan secara tidak langsung petugas humas akan menyelesaikan keluhan sesuai dengan media yang digunakan untuk menyampaikan keluhan seperti: media sosial atau kotak saran, khusus untuk penyelesaian keluhan pada kotak saran akan dilakukan jika pengaduan berisi kontak yang dapat dihubungi.

Penelitian ini sejalan dengan (Yonasari, Arso dan Kusumastuti, 2018) Proses menanggapi dilakukan dengan cara mendengarkan secara seksama dan keseluruhan pernyataan untuk keluhan langsung, untuk keluhan yang masuk melalui media sosial dilakukan dengan memberikan jawaban normative serta untuk keluhan dari kotak saran ditanggapi dengan memberikan jawaban melalui nomor telepon/kontak yang dicantumkan pengadu. Proses menyelesaikan dilakukan petugas Customer Service dengan memastikan pencatatan terhadap identitas, keluhan yang masuk dan jawaban/penyelesaian dari keluhan yang telah diatasi.

Persepsi Nilai

Pengertian aksiologi Secara konseptual, Merupakan teori nilai atau ilmu yang mempelajari segala sesuatu yang mempunyai nilai atau potensi mendatangkan manfaat. Nilai adalah sebuah fakta, namun tiada dalam ruang dan waktu. Selain itu nilai bersifat masuk akal (Zaprul Khan, 2016 dalam Rosnawati *et al.*, 2021) .

a. Empati

Empati berarti perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, dan memberikan perhatian individu dan jam kerja yang menyenangkan kepada pelanggan (Wirakanda dan Putri, 2020).

Hasil penelitian yang dilakukan peserta BPJS mempersepsikan penilaian empati petugas humas selama menangani keluhan. Petugas humas dinilai membantu sehingga peserta merasa senang dan merasa puas.

Selain itu informan juga menilai petugas humas baik dalam aspek pelayanan penanganan keluhan, petugas humas juga dinilai memahami keluhan peserta, memberikan penjelasan yang akurat, menunjukkan sikap yang sopan dan ramah, serta peserta BPJS merasa didengarkan keluhan yang dialami.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Anisah, Nasution dan Yuniati, 2022) Ada faktor empati yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas Binjai kota, Ketika petugas menunjukkan berempati terhadap keadaan pasien maka akan memberikan kepuasan bagi pasien.

b. Kecepatan

Kecepatan dalam penanganan keluhan dalam sebuah perusahaan dibutuhkan untuk memberikan penyelesaian masalah, yang dialami dengan cepat dan tepat. Sehingga pelanggan yang marah dapat merasa senang karena pelayanan komplain yang diterima secara baik dan

ditanggapi dengan cepat dan tepat. Fandy Tjiptono (2017;46) dalam Widayati dan Jatmiko, (2023).

Hasil penelitian persepsi nilai terhadap kecepatan dalam penanganan dan penyelesaian keluhan dinilai cepat, bagus dan lincah dalam proses penanganan sampai penyelesaian keluhan, kecepatan dinilai bagus dikarenakan penanganan dan penyelesaian cepat. Selain itu informan mempersepsikan dalam penanganan keluhan yang harus menunggu merupakan kebaikan untuk dirinya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Mertisanfara, 2018) Penelitian yang berjudul Pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat miskin di puskesmas terakreditasi dari daya tanggap yang merupakan Petugas yang menanggapi permintaan dan kebutuhan pasien dengan cepat, tidak adanya perlakuan pelayanan yang dibedakan serta dilayani secara ramah dan petugas memberikan nomor antrian dengan tepat dan cepat serta keluhan yang disampaikan oleh pasien cepat ditanggapi dan memberikan penjelasan kepada pasien yang bingung dan tidak paham.

c. Keadilan atau kewajaran

Kewajaran atau keadilan dalam pemecahan permasalahan atau keluhan. Pemberian jalan keluar yang wajar dan adil oleh perusahaan kepada pelanggannya, dalam penyelesaian keluhan yang dialami. Akan berdampak positif di mata pelanggan, jika keluhan yang diselesaikan secara wajar dan adil membuat pelanggan mengetahui permasalahan apa yang dialami Fandy Tjiptono (2017;46) dalam Widayati dan Jatmiko, (2023).

Hasil penelitian informan mempersepsikan keadilan atau kewajaran dalam penanganan keluhan informan mengetahui permasalahan yang dialami dimana petugas humas memperlihatkan langsung dikomputer permasalahan yang dialami, dalam proses penanganan sampai pengaduan selesai informan tidak merasa ada yang dirugikan baik dari segi waktu dan biaya selama penanganan keluhan. Selain itu informan lain juga mengatakan bahwa petugas transparan selama penanganan keluhan dan petugas humas menyelesaikan keluhan sesuai dengan antrian.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Prasetyaningrum dan Aesthetika, 2021) dimana aspek keadilan atau kemudahan dalam penanganan keluhan para staf di PT. Mubin Fifa Mandiri Sidoarjo menangani keluhan sesuai dengan antrian yang ada dan memberikan penjelasan secara detail mengenai informasi yang dibutuhkan dan memastikan paham mengenai informasi yang dibutuhkan oleh pelapor keluhan.

d. Kemudahan

Adanya sebuah fasilitas yang dapat memudahkan bagi pelanggan untuk mendapatkan informasi, penyampaian keluhan, kritik dan saran yang dapat diakses melalui media sosial, website dan telepon sehingga dapat menghindari pelanggan yang tidak mau menyampaikan keluhan secara langsung serta dapat mencegah penyebaran informasi yang dapat merusak citra bagi penyedia jasa. Tjiptono (2017;46) dalam (Widayati dan Jatmiko, 2023).

Hasil penelitian mengenai aspek kemudahan persyaratan dalam penyampaian pengaduan peserta BPJS merasa mudah dan tidak sulit dalam syarat untuk menyampaikan keluhan kepada pihak HUMAS. Hasil observasi peneliti mengenai persyaratan dalam penyampaian keluhan berkas yang di dibutuhkan berupa kartu BPJS, Nomor HP dan KTP pelapor pengaduan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Rahardi, 2019) dalam penerima keluhan pihak rumah sakit umum PKU muhammadiyah menyediakan media untuk menyampaikan keluhan secara langsung dan tidak langsung, untuk keluhan langsung bisa disampaikan langsung ke petugas dan kotak saran dan untuk keluhan secara tidak langsung disediakan media sosial seperti facebook, whatsapp, twitter dan sebagainya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa: pada tahap input, adanya peran petugas perawatan yang membantu dan mengarahkan dari peserta BPJS ke petugas humas, selain itu adanya fasilitas dan aturan yang membantu dalam proses penanganan pengaduan. Pada tahap proses, adanya beberapa kegiatan yang dilakukan oleh petugas humas dalam penanganan keluhan sampai keluhan diselesaikan seperti melakukan identifikasi masalah, pencatatan dan pelaporan serta edukasi terhadap penyelesaian pegaduan. Persepsi nilai, perspesi empati, petugas humas dianggap memiliki pelayanan yang ramah dan tulus serta mampu memahami keluhan peserta dengan baik. Persepsi kecepatan, petugas humas dianggap gesit dalam menangani keluhan peserta BPJS. Serta waktu tunggu yang diberikan dalam proses penyelesaian keluhan dianggap cukup baik. Persepsi keadilan atau kewajaran, petugas humas dianggap memperlihatkan permasalahan peserta BPJS secara transparan. Serta menyelesaikan sesuai antrian peserta BPJS. Persepsi kemudahan, tersedianya alternatif media sosial, Namun tidak digunakan secara maksimal oleh peserta BPJS. Peserta BPJS lebih memilih menyampaikan pengaduan secara langsung karna tersedianya ruang khusus dalam penanganan komplain ke unit humas.

Diharapkan bagi pihak rumah sakit untuk melakukan bentuk pengenalan media pengaduan secara tidak langsung kepada publik melalui media sosial yang dimiliki. Dan pihak BPJS dapat meningkatkan kecepatan dalam merespon permintaan informasi dan penanganan pengaduan untuk peserta BPJS dirumah sakit

DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, I., Nasution, Z. dan Yuniati, Y. (2022) "Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota," *Journal of Healthcare ...*, 8(2), hal. 1252-1262. Tersedia pada: <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/2393>.
- Humas BPJS Kesehatan (2018) *Permudah Akses Informasi dan Pengaduan Peserta Lewat PIPP*. Tersedia pada: <https://www.BPJS-kesehatan.go.id/BPJS/post/read/2018/974/Permudah-Akses-Informasi-dan-Pengaduan-Peserta-Lewat-PIPP>.
- Hutabarat, L.M. (2019) *Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tarutung*.
- KBBI (2023) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Tersedia pada: <https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/proses.html>.
- Mertisanfara, Y. (2018) "Pelayanan Kesehatan Dasar Bagi Masyarakat Miskin Di puskesmas Terakreditasi."
- Millani, N., Semiarty, R. dan Machmud, R. (2019) "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam

- Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang,” *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3), hal. 599-606. Tersedia pada: <http://jurnal.fk.unand.ac.id>.
- Musu, K. Lou, Suryawati, C. dan Warsono, H. (2020) “Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang,” 8(April).
- PPM SOM (2022) *Proses Manajemen: Pengertian dan Contoh*. Tersedia pada: https://ppmschool.ac.id/proses-manajemen/#Pengertian_Proses_Manajemenhttps://ppmschool.ac.id/proses-manajemen/%23Pengertian_Proses_Manajemen.
- Prasetyaningrum, V. dan Aesthetika, N.M. (2021) “Manajemen Komplain Divisi Humas PT. Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo dalam Menangani Keluhan Jamaah Umroh,” *Communicator Sphere*, 1(2), hal. 69-74. Tersedia pada: <https://doi.org/10.55397/cps.v1i2.12>.
- Profita, R.P. (2015) “Identifikasi Motif Menonton Tayangan Program Televisi ‘Laptop Si Unyil’ Trans 7,” *Ilmu Komunikasi*, 3(4), hal. 29-43. Tersedia pada: [file:///D:/SKRIPSI MY TRIP MY ADVENTURE/MENDELY/JURNAL RIZKA FIX \(10-28-15-04-46-36\).pdf](file:///D:/SKRIPSI MY TRIP MY ADVENTURE/MENDELY/JURNAL RIZKA FIX (10-28-15-04-46-36).pdf).
- Rahardi, A.B. (2019) “Strategi Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Pasien Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Indonesia,” *Universitas Islam Indonesia*, hal. 1-149. Tersedia pada: <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16012/13321094.pdf?sequence=13&isAllowed=y>.
- Rinaldy, M., Gisrang, E. dan Nasution, S.L.R. (2023) “EVALUASI PENERAPAN SALURAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN PENGADUAN (SIPP) BAGI PESERTA BPJS KESEHATAN,” 5, hal. 290-302.
- Ritonga, M.A.S., Monang, S. dan Azhar, A.A. (2022) “Peran Humas Madrasah dalam Mengembangkan Brand Image (studi kasus Humas MAN LabuhanBatu),” hal. 979-988.
- Rohmadoni, T. *et al.* (2022) “FAKTOR PENYEBAB BPJS NONAKTIF DI PUSKESMAS KECAMATAN TANAH ABANG,” 2(6), hal. 2423-2434.
- Rosnawati *et al.* (2021) “Aksiologi Ilmu Pengetahuan dan Manfaatnya bagi Manusia,” 4(2), hal. 186-194.
- Saidah, N. (2016) “Gambaran Penangan keluhan Pasien di Rumah sakit umum (RSU) Kota Tangerang Selatan,” hal. 01-244.
- Silitonga, T.D. *et al.* (2022) “Tinjauan Kinerja Petugas Pendaftaran Dalam Memberikan Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC),” *JKM: Jurnal Kemitraan Masyarakat*, 1(1), hal. 16-22. Tersedia pada: <http://journal.almatani.com/index.php/jkm/article/view/218>.
- Waine, I., Meliala, A. dan Siswianti, V.D.Y. (2020) “PENANGANAN KOMPLAIN DI RUMAH SAKIT,” 23(04), hal. 127-132. Tersedia pada: <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk>.
- Widayati, I. dan Jatmiko, W. (2023) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo,” *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 6(2), hal. 165-182. Tersedia pada: <https://doi.org/10.25139/jiabi.v6i2.5325>.
- Wirakanda, G.G. dan Putri, I.S. (2020) “Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000),” *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 10(2), hal. 1-11. Tersedia pada: <https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/1020/698>.

- Yonasari, E., Arso, S.P. dan Kusumastuti, W. (2018) "Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan Di Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang," *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal)*, 6(5), hal. 65-75. Tersedia pada: <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>.
- Yuke Nurafni Rachmi (2022) "Implementasi Handling Complain Di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi," *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 4(3), hal. 118-128. Tersedia pada: <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v4i3.394>.