

**STRATEGI HUMAS DALAM MENYELESAIKAN KELUHAN
PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN *AL-ASHR* DI RUMAH
SAKIT UAD**



**Di Susun Oleh :
Eka Budy Santoso
RS UAD Yogyakarta**

STRATEGI HUMAS DALAM MENYELESAIKAN KELUHAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN *AL-ASHR* DI RUMAH SAKIT UAD

Eka Budy Santoso

Unit Humas, Pemasaran dan Medikolegal
Rumah Sakit UAD

Abstrak

Strategi humas dalam meminimalkan waktu menyelesaikan dengan pendekatan *Al-Ashr* adalah suatu upaya terus-menerus untuk menghilangkan pemborosan waktu dan meningkatkan nilai tambah produk, baik barang maupun jasa, kepada pelanggan. Banyaknya keluhan dapat dimanfaatkan sebagai strategi dalam mencapai tujuan rumah sakit dan meningkatkan citra rumah sakit harus dikelola dengan baik. Melalui pendekatan *Al-Ashr* guna meningkatkan mentalitas *patient first* dan mengurangi kesalahan mulai dari penanganan, pengobatan, dan lain sebagainya dapat dicapai. *Patient Center* digerakkan oleh filosofi *respect to people* dan *continuous improvement* (upaya peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan). Upaya ini dilakukan secara sistematis dengan sumber daya yang ada, berfokus pada nilai (*Value*) pelanggan. Tujuan akhirnya untuk mendapatkan kecepatan dan ketepatan proses, peningkatan kualitas dan efisiensi.

Kata Kunci : *Al-Ashr, Patient First, Respect to people*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi dimana lingkungan bisnis berubah menjadi semakin cepat dan dinamis memberikan dampak pada tingginya kompetisi dalam sektor pelayanan kesehatan. Persaingan antar rumah sakit semakin keras dalam merebut pasar yang semakin terbuka bebas. Manajemen rumah sakit perlu memahami secara tepat kebutuhan dan harapan pengguna jasa sehingga nantinya mampu menyajikan pelayanan kesehatan yang menarik dan memuaskan pelanggan. Strategi yang efektif perlu dirancang mengingat pentingnya strategi bisnis dalam menunjang keberhasilan.

Keluhan yang masuk di Rumah Sakit UAD dikelola oleh Unit Humas Pemasaran dan Medikolegal. Keluhan tersebut ada yang disampaikan secara langsung, melalui media sosial, email, telepon atau lembar keluhan dan saran yang dapat diakses secara mudah oleh pengguna layanan kesehatan Rumah Sakit UAD. Keluhan dan saran dalam pengelolaannya dikelompokkan menjadi 9 (sembilan) indikator, yaitu: Penampilan dan keramahan staf, kecepatan dan ketepatan dokter dalam melakukan tindakan, kecepatan dan ketepatan perawatan dalam memantau dan membantu pasien, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, kenyamanan dan kebersihan ruangan, fasilitas ruang tunggu, tarif rumah sakit, sarana dan prasarana lengkap. Keluhan dan saran yang diterima pada tahun 2022 sejumlah 104 keluhan dan tahun 2023 sejumlah 124 keluhan.

Banyaknya keluhan yang diterima di unit humas dan pemasaran dan dalam penanganan komplain pasien tetap harus mengedepankan komunikasi menurut prinsip-prinsip syariah yaitu :

- a. *Qaulan Sadida* (perkataan yang bijaksana dan perkataan yang benar)
- b. *Qaulan Baligha* (perkataan yang tepat, lugas, fasih dan jelas maknanya. Perkataan yang efektif, tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti dan langsung ke pokok masalah, tidak berbelit-belit dan bertele-tele).

- c. *Qaulan Ma'rufa* (Perkataan yang baik, ungkapan yang pantas, santun, tidak kasar, tidak menyakitkan atau menyinggung perasaan).
- d. *Qaulan Karima* (perkataan yang mulia dibarengi dengan rasa hormat, enak di dengar, lemah lembut dan bertatakrama).
- e. *Qaulan Layin* (pembicaraan yang lemah lembut dengan enak suara yang enak di dengar dengan penuh keramahan sehingga dapat menyentuh hati).
- f. *Qaulan Maysura* (perkataan yang mudah dicerna, di mengerti dan di pahami oleh lawan bicara dengan kata-kata yang menyenangkan atau berisi hal-hal yang menggembirakan).

Banyaknya keluhan dapat dimanfaatkan sebagai strategi dalam mencapai tujuan rumah sakit dan meningkatkan citra rumah sakit harus dikelola dengan baik. Melalui pendekatan *Al-Ashr* guna meningkatkan mentalitas *patient first* dan mengurangi kesalahan mulai dari penanganan, pengobatan, dan lain sebagainya dapat dicapai. *Patient center* digerakkan oleh filosofi *respect to people* dan *continuous improvement* (upaya peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan). Upaya ini dilakukan secara sistematis dengan sumber daya yang ada, berfokus pada nilai (*value*) pelanggan. Tujuan akhirnya untuk mendapatkan kecepatan dan ketepatan proses, peningkatan kualitas dan efisiensi.

B. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah untuk mengetahui cara yang tepat bagi Humas di RS UAD dalam penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan dengan pendekatan *Al-Ashr*.

BAB II PEMBAHASAN DAN ANALISIS

1. Menentukan kegiatan penanganan keluhan

Dalam proses menentukan alur proses penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan di RS UAD terangkum dalam alur sebagai berikut:

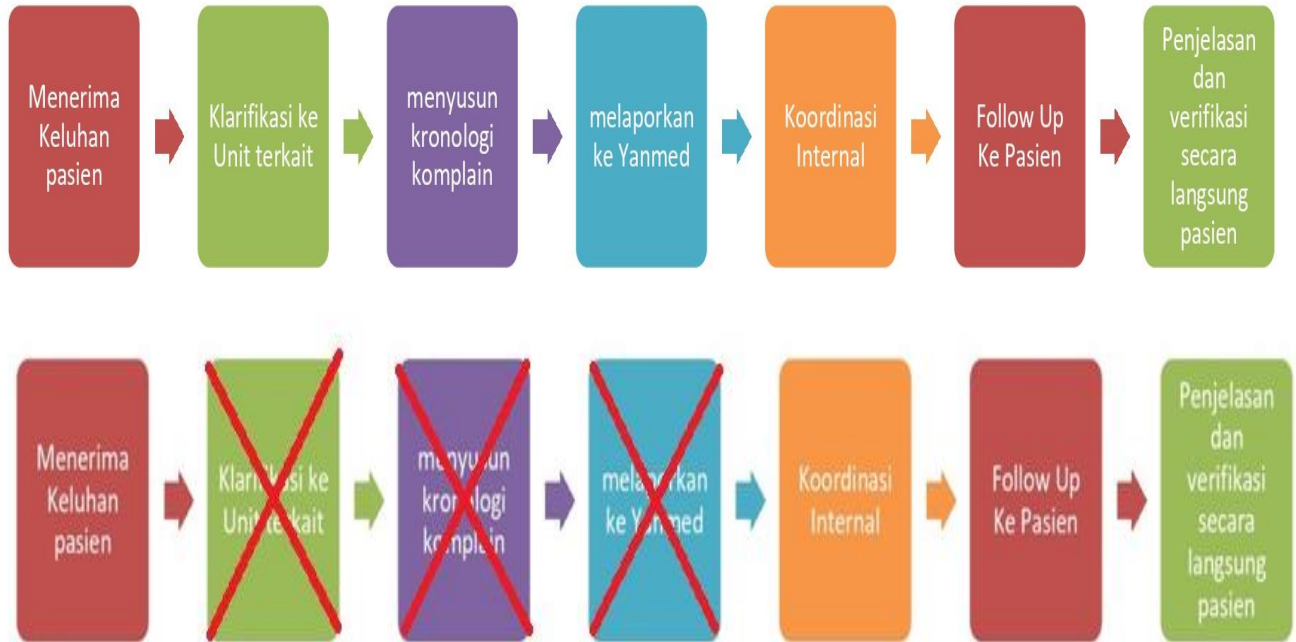
Gambar 1. Penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan



2. Menentukan proses penangan keluhan secara efisien dan efektif

Adapun proses penggambaran proses penangan keluhan secara efisien dan efektif yakni dimulai dengan pengumpulan informasi dan data waktu penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan yang membutuhkan koordinasi dengan unit lain baik keluhan pelanggan di Unit Rawat Jalan maupun Unit Rawat Inap. Dasar pengklasifikasian aktivitas yakni didasarkan pada tipe aktifitas pengelolaan keluhan dan saran yang diterima oleh Unit Humas.

Gambar 2
Aktivitas penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan
Terkait Permasalahan Medis



Analisa : dari aktivitas penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan berupaya melakukan perbaikan dengan cara menghilangkan tahapan klarifikasi dan menyederhanakan proses pelaporan. Dapat dilihat bahwa dengan menghilangkan tahap klarifikasi dan penyusunan kronologi serta menyederhanakan pelaporan keluhan ke bidang pelayanan medik dapat mengurangi waktu proses sebanyak 175 menit. Adapun pemborosan waktu yang teridentifikasi pada aktivitas penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait pelayanan medis adalah sebagai berikut:

- a Proses penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait pelayanan medis meliputi penyampaian informasi berulang kepada koord Shift/ Penanggung Jawab dan kepada struktural terkait. Terutama jika keluhan disampaikan saat struktural terkait sedang tidak ada ditempat atau keluhan ditemukan diluar jam kantor (diatas pukul 14.00).
- b Dalam proses penyelesaian dan tindak lanjut keluhan terkait pelayanan medis meliputi, penyerahan fotocopy lembar keluhan kepada unit yang terkait. Fotocopy lembar keluhan dapat dengan mudah diakses oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan.

- c Terjadi yakni unit Humas yang mengumpulkan dokumen-dokumen pendukung dengan cara mendatangi unit / instalasi terkait. Humas tidak dalam kapasitas mengumpulkan data terkait pelayanan medis.
- d Terjadi baik di unit Rawat Jalan maupun unit Rawat Inap yakni hilangnya berkas fotocopy keluhan.
- e Kurangnya pengetahuan petugas dalam mengkaji permasalahan yang muncul sehingga tidak mencermati dokumen-dokumen pendukung lain yang perlu disiapkan.
- f Penjelasan kepada pasien bisa dilakukan langsung setelah dokter melakukan koordinasi).
- g Penyampaian keluhan yang dilakukan melalui sambungan telepon melalui operator yang biasanya waktu tungguanya lebih panjang dan penjelasan yang terlalu panjang kepada pasien karena penyampaiannya yang tidak terstruktur

Gambar 3
 Aktivitas penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan
 Terkait Permasalahan BPJS



Analisa : dari aktivitas penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan berupaya melakukan perbaikan dengan cara menghilangkan tahapan-tahapan diatas, Dapat dilihat bahwa penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait BPJS dengan menyederhanakan tahapan menyusun kronologi, pelaporan ke yanmed, koordinasi internal *follow up* ke pasien dapat mengurangi waktu proses sebanyak 265 menit.

Melalui banyak proses perbaikan di atas diharapkan pemborosan waktu penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan di RS UAD terjadi. Dengan identifikasi pemborosan waktu yang diperoleh sebelumnya dan dilakukan penyederhanaan tahapan-tahapan sebagai bentuk pelaporan kepada struktural terkait.

Hal-hal yang mendukung penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait BPJS adalah:

- a) Dukungan dari Ketua Tim JKN yang sangat terbuka dalam menerima masukan dan cepat dalam menanggapi informasi keluhan yang disampaikan.
- b) Potensi keluhan disampaikan ke Unit Humas oleh Tim JKN atau Petugas loket BPJS baik secara langsung ataupun melalui media *WhatsApp Group* JKN dan Humas sehingga saat keluhan diterima, Unit Humas sudah mampu memberikan penjelasan dengan tepat
- c) Potensi keluhan disampaikan ke Unit Humas oleh Tim *JKN* atau petugas loket BPJS dan pelayan kesehatan lainnya baik secara langsung ataupun melalui media *WhatsApp Group*

- JKN dan Humas sehingga jika diketahui bahwa penyampai keluhan masih berada di lingkungan rumah sakit, staf humas akan langsung menemui penyampai keluhan tersebut.
- d) Pengetahuan staf humas terkait pelayanan BPJS semakin baik sehingga staf humas mampu memberikan informasi yang tepat dan mengurangi bertanya ke bagian *BPJS*.
 - e) Tersedianya regulasi BPJS dalam bentuk cetak.
 - f) Media informasi mengenai pelayanan BPJS yang dipasang di beberapa tempat dengan menggunakan papan informasi di dekat loket JKN

Data Keluhan Pelanggan Terkait BPJS Triwulan III 2022

Jenis	Detail Keluhan	Jumlah Keluhan
Pelayanan Loket JKN	Kedisiplinan Petugas	1
	Waktu Tunggu	2
	Jumlah Petugas	1
	Fasilitas Pendukung	1
	Prosedur	2
	Jumlah Loket	1
Informasi	Jam Pelayanan Loket di Aplikasi Online	1
	Jam pelayanan saat libur nasional	2
	Perubahan Harga Obat	1
	Penjaminan Obat	1

Tabel 2 Data Keluhan Pelanggan BPJS

Gambar 4
 Aktivitas penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan
 Terkait Permasalahan Fasilitas

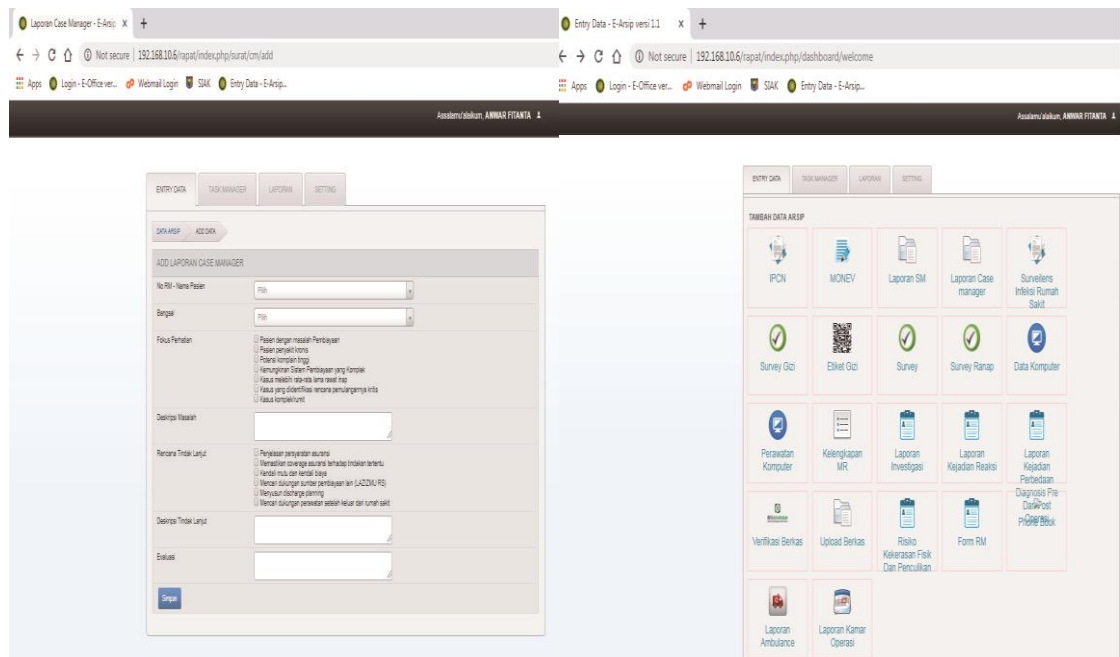


Analisa : dari aktivitas penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan berupaya melakukan perbaikan dengan cara menghilangkan tahapan-tahapan diatas. Dapat dilihat bahwa penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait fasilitas dengan menyederhanakan tahapan menyusun kronologi, pelaporan ke yanmed, koordinasi internal dan *follow up* ke pasien dapat mengurangi waktu proses sebanyak 265 menit. Dengan identifikasi pemborosan waktu yang diperoleh sebelumnya dan dilakukan penyederhanaan tahapan klarifikasi sebagai bentuk pelaporan kepada struktural terkait. Hal-hal yang mendukung penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait fasilitas adalah dengan tersedia fasilitas pelaporan SIM-RS *problem report* dimana permasalahan terkait fasilitas yang masuk ke bagian pemeliharaan rumah tangga dapat dilaporkan dan terhubung langsung di telpon genggam petugas teknik yang bertugas saat itu.

Data Keluhan Pelanggan Terkait Fasilitas Triwulan III 2022		
Jenis	Detail Keluhan	Jumlah Keluhan
Ruang Tunggu	Fasilitas Kursi	2
Ruangan Perawatan	Kenyamanan	3
	Fasilitas ruang intensif	1
AC	Kesiapan fasilitas	2
Alat Makan	Kebersihan	1
Ambulance	Tenaga kesehatan	1
Fasilitas Kamar Mandi	Jumlah toilet	1
	Kesiapan	2
Charger	Tempat	2
Air Minum	Kebersihan dan jenis	1
Ruang Tunggu	Fasilitas kursi	1
Kantin	Kenyamanan	2
	Waktu buka kantin	1
Handrub	Kualitas	1
Farmasi	Kebersihan	1
Tempat Ibadah	Fasilitas	1
Pembayaran	Fasilitas mesin EDC	1
Klinik	Monitor antrian pasien	1

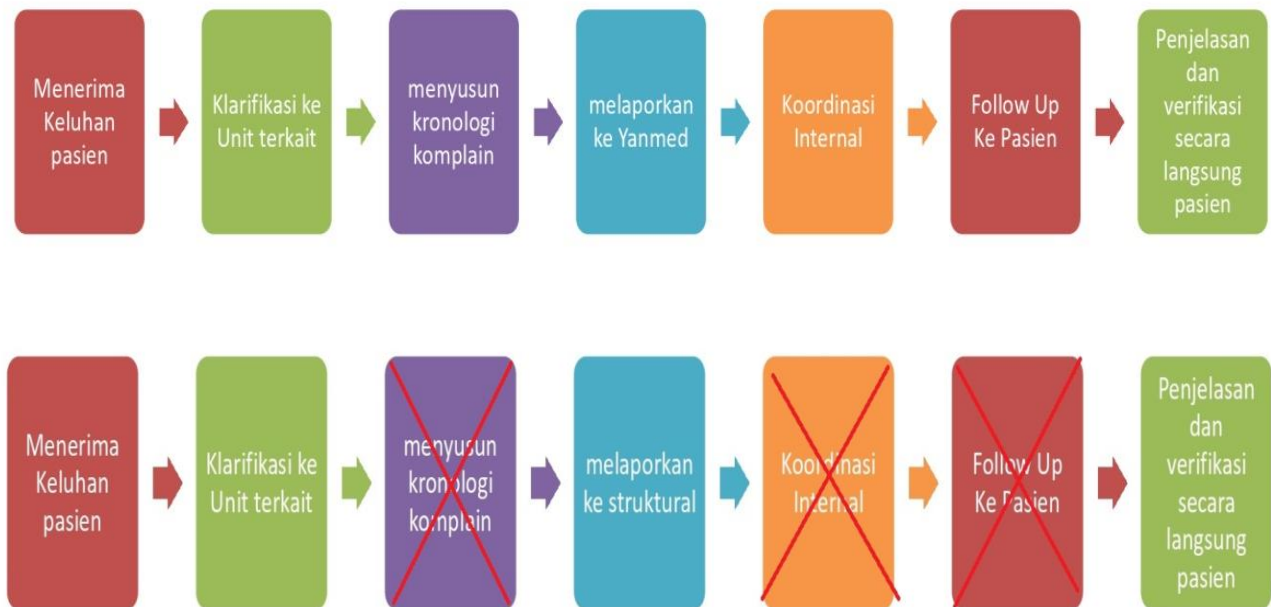
Tabel 3 Data keluhan terkait fasilitas

Gambar 5 Sistem problem report menggunakan SIM RS UAD



Gambar 6

Aktivitas penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait permasalahan Profesi



Analisa : dari aktivitas penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan berupaya melakukan perbaikan dengan cara menghilangkan tahapan-tahapan diatas. Dapat dilihat bahwa dengan menghilangkan tahap penyusunan kronologi, koodinasi internal dan follow up ke pasien dapat mengurangi waktu proses sebanyak 245 menit.

Hal-hal yang mendukung penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan kategori profesi adalah:

- Sikap terbuka struktural terkait sehingga evaluasi dan tindak lanjut terkait keluhan komunikasi dapat dilakukan dengan cepat.
- Dukungan teknologi komunikasi sehingga keluhan dapat langsung diterima oleh struktural terkait dengan menggunakan media *WhatsApp*.
- Dibentuknya Tim *Frontliner* RS UAD yaitu dengan di kukuhkannya TIM ultimate *service* dengan tugas melakukan (sosialisasi, pengawasan, panduan Standar *Frontliner*).

Data Keluhan Pelanggan Terkait Profesi Triwulan III 2022				
Profesi	Komunikasi	Sikap	Kedisiplinan	Ketelitian
Perawat	12	5	0	1
Dokter	11	3	9	2
Pendaftaran	2	1	0	6
TPPRI	0	0	0	2
Satpam	4	1	0	0
Farmasi	0	0	0	2
Radiologi	0	0	0	1
Kasir	1	0	0	0
Parkir	2	1	0	0

Tabel 4 keluhan pelanggan terkait profesi Triwulan III 2022

Gambar 7
Aktivitas penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan
Terkait Permasalahan Sistem



Analisa : dari aktivitas penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan berupaya melakukan perbaikan dengan cara menghilangkan tahapan-tahapan diatas. Dapat dilihat bahwa penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait sistem dengan menyederhanakan tahapan menyusun kronologi, pelaporan ke yanmed, koordinasi internal dan follow up ke pasien dapat mengurangi waktu proses sebanyak 265 menit.

Hal-hal yang mendukung penyelesaian dan tindak lanjut keluhan pelanggan kategori sistem adalah:

- a) Sikap terbuka struktural terkait sehingga evaluasi dan tindak lanjut terkait keluhan komunikasi dapat dilakukan dengan cepat.
- b) Dukungan teknologi komunikasi sehingga keluhan dapat langsung diterima oleh struktural terkait dengan menggunakan media *WhatsAppGroup* Antrian Poli.
- c) Perbaikan sistem kerja aplikasi pendaftaran *online*

Data Keluhan Pelanggan terkait Sistem Triwulan III 2022		
Jenis	Detail Keluhan	Jumlah
Pindah Kamar	Waktu tunggu	1
Pembayaran	Pemilihan Asuransi	1
	Penjaminan Asuransi	1
Dokter Pengganti	Koordinasi Internal	1
Identitas Pasien	Kerahasiaan Identitas Pasien	1
Jam Kunjung	Pengaturan Jam Kunjung	1
Poliklinik	Pemanggilan Pasien	9
	<i>Nurse Station</i>	2
	Pengambilan SKD	2
	Kerahasiaan Identitas	1
	Agenda tindakan mundur	1
	Waktu tunggu di transit	2
Informasi	Info Dokter Tidak Praktik	3
	Info Perubahan Jam Praktik	2
	Info Jam Kunjung	1
	Tindakan Medis	1
Asuransi	Waktu mundur	1
	Prosedur	1
Kasir	Waktu tunggu	1
Instalasi Farmasi	Waktu tunggu	5
	Pemberian nomor	1
	Pemisahan loket obat paten dan racikan	1
Pendaftaran	Pendaftaran melalui telepon	5
	Data pasien tidak ada dalam list pasien dokter	1
	Anjungan mandiri	1
	Petugas tidak melakukan block	1
Rehab. Medis	Pemanggilan pasien	1
Ins. Radiologi	Koordinasi Internal	1
Pendaftaran online	Aplikasi online	1

Tabel 5 Data keluhan pelanggan terkait sistem.

E. Dampak Meminimalkan Waktu Penyelesaian dan Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan

No	Proses Perbaikan	Dampak							Keterangan	
		Moral	Efisien	Efektif	Waktu	Kemanan	pelanggan	Suasana		Harga
Penyampaian keluhan yang berulang										
1	Menyederhanakan cara penyampaian keluhan	Meningkatkan semangat dan etos kerja	Menghemat waktu	Mengurangi <i>Alur yang ribet</i>	Kecepatan penyampaian keluhan		Pelayanan kepada pasien menjadi lebih cepat	Suasana kerja lebih menyenangkan		
2	Perekapan keluhan saran dibuat dalam lembar excel dengan komponen yang telah ditetapkan sehingga memudahkan penginputan dan pelaporan	Meningkatkan semangat dan etos kerja	Menghemat waktu	Waktu perekapan keluhan berkurang sehingga dapat mengerjakan tugas kehumasan lainnya	Kecepatan penyelesaian perekapan keluhan dan memudahkan pelaporan	Lebih aman dan menghindari adanya kesalahan (<i>double input</i>)	Pelayanan kepada pasien menjadi lebih cepat	Suasana kerja lebih baik		

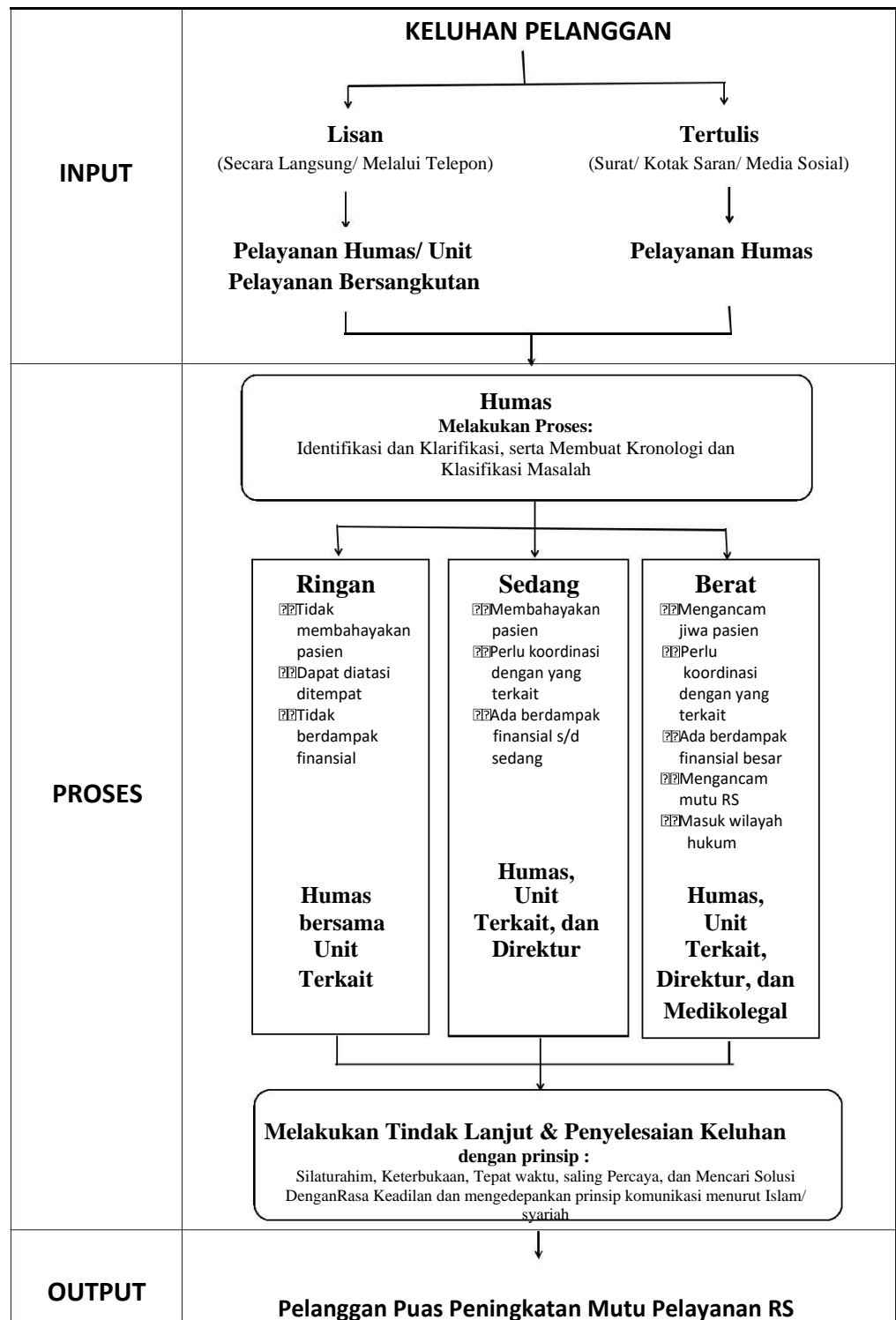
Humas menyerahkan duplikasi dokumen

3	Tidak melakukan FC lembar keluhan dan saran	Meningkatkan semangat dan etos kerja	Menghemat waktu		Kecepatan dalam pelaporan	Keamanan identitas pelapor dan terlapor	Pelayanan kepada pasien menjadi lebih cepat	Suasana kerja lebih menyenangkan	Mengurangi biaya fotocopy @Rp 200,- Rata-rata keluhan perbulan : 52 keluhan. Biaya perbulan utk FC : Rp. 10.400,- Biaya tahunan : Rp 124.800,-	Menghindari dokumen hilang dan dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan
4	Perekapan keluhan saran dibuat dalam lembar excel dengan komponen yang telah ditetapkan sehingga memudahkan penginputan dan pelaporan	Meningkatkan semangat dan etos kerja	Menghemat waktu	Waktu perekapan keluhan berkurang sehingga dapat mengerjakan tugas kehumasan lainnya	Kecepatan penyelesaian perekapan keluhan dan memudahkan pelaporan		Pelayanan kepada pasien menjadi lebih cepat	Suasana kerja semakin baik		Menghindari dokumen hilang dan dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan

Duplikasi dokumen hilang										
5	Tidak melakukan FC lembar keluhan dan saran	Meningkatkan semangat dan etos kerja	Menghemat waktu	Menghindari Dokumen hilang	Kecepatan dlm menyampaikan keluhan		Pelayanan kepada pasien menjadi lebih cepat	Suasana kerja lebih menyenangkan	Mengurangi biaya fotokopi @Rp 200,- Rata-rata keluhan perbulan : 52 keluhan. Biaya perbulan utk FC : Rp. 10.400,- Biaya tahunan : Rp 124.800,-	Menghindari dokumen hilang dan dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan
Humas mencari dokumen pendukung penanganan keluhan										
6	Kronologi dan dokumen pendukung disiapkan oleh unit terkait	Meningkatkan semangat dan etos kerja	Menghemat waktu				Pelayanan kepada pasien menjadi lebih cepat	Suasana kerja lebih menyenangkan		Mengurangi variasi beban kerja
Menghubungi struktural terkait menggunakan telepon										
7	Menggunakan WA atau telepon sebagai cara penyampaian keluhan kepada struktural terkait	Meningkatkan semangat dan etos kerja	Menghemat waktu	Menghindari penyampaian informasi yang berbeda	Kecepatan penyampaian keluhan			Suasana kerja lebih menyenangkan		

8	Tersedia panduan standar <i>frontliner</i>	Meningkatkan semangat dan etos kerja	panduan yang ada disetiap ruang perawatan sbg pengingat sosialisasi/ pelatihan yang telah dilakukan	Menghindari penyampaian informasi yang berbeda				Suasana kerja lebih menyenangkan		
---	--	--------------------------------------	---	--	--	--	--	----------------------------------	--	--

LAMPIRAN 1. ALUR KELUHAN PELANGGAN





RUMAH SAKIT UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

Jl. Cindelaras Raya Karang Sari, Wedomartani, Ngemplak, Sleman 55584

Telepon : (0274) 4477068, 4477069 (Hunting), Fax : (0274) 4477048

IGD : (0274) 4477030

Email : info@rsuad.co.id



★★★★★
PARIPURNA
LEMBAGA AKREDITASI
RUMAH SAKIT INDONESIA

SURAT PENGESAHAN

Judul Makalah : Strategi Humas Dalam Menyelesaikan Keluhan Pelanggan dengan pendekatan
Al-Ashr di Rumah Sakit UAD

Kategori : *Customer Service, Marketing & Public Relation*

Rumah Sakit : Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Alamat : Jalan Cindelaras Raya, Karang Sari Wedomartani, Ngemplak, Sleman Yogyakarta

Penulis/Peneliti : Eka Budy Santoso

Alamat email : ekabudysantsoso79@gmail.com

Contact Person : 085868353666

Mengetahui,

DIREKTUR RS



(dr. Mu'allim Hawari, MMR)

PENULIS

(Eka Budy Santoso)