

IMPLEMENTASI PENGELOLAAN KELUHAN PELANGGAN BERBASIS DIGITAL “SAPA SOEHARSO”

AY.Yanto, Trimurti Sari, Afni Wilujeng Setyorini; RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta

1. Ringkasan

Digitalisasi pengelolaan keluhan pelanggan melalui aplikasi **SAPA Soeharso** adalah inovasi yang dilakukan oleh RSO Soeharso Surakarta untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan pasien/pelanggan. Aplikasi ini mempermudah pasien atau pengunjung menyampaikan keluhan, saran, atau masukan secara langsung. Sistem yang terintegrasi memungkinkan pemantauan secara *real-time*, respons cepat, dan pelacakan status keluhan yang transparan. Tujuan utama inovasi ini adalah menciptakan layanan yang lebih **responsif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan** dengan pelaporan yang terintegrasi.

2. Latar Belakang

Rumah sakit modern menghadapi tantangan besar dalam mengelola keluhan, saran, dan masukan dari pasien. Sistem manual yang konvensional sering kali menimbulkan berbagai masalah yang menghambat efektivitas dan transparansi. Beberapa kelemahan dari sistem manual adalah:

- Proses lambat dan tidak efisien

Pengelolaan keluhan manual, yang melibatkan formulir kertas dan pencatatan data manual, rentan terhadap kesalahan, memakan banyak waktu, dan sulit dilacak.

- Kurangnya transparansi

Pasien kesulitan mendapatkan informasi mengenai status keluhan mereka, yang dapat menurunkan kepercayaan terhadap rumah sakit.

- Sulitnya analisis data

Data keluhan yang tersimpan dalam format fisik atau *spreadsheet* sulit dianalisis. Hal ini membuat manajemen kesulitan mengidentifikasi pola keluhan dan melakukan perbaikan strategis yang proaktif.

- Potensi kehilangan data

Berkas fisik rentan hilang atau rusak, yang dapat menyebabkan keluhan tidak tertangani dan berpotensi menimbulkan masalah hukum atau reputasi.

Untuk mengatasi tantangan ini, transformasi digital menjadi solusi yang tidak terhindarkan. Pengembangan sistem manajemen keluhan berbasis digital memungkinkan rumah sakit menciptakan alur kerja yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Sistem ini memungkinkan pasien untuk menyampaikan keluhan dengan mudah melalui berbagai saluran digital, yang kemudian secara otomatis memberikan notifikasi kepada staf terkait. Adanya *dashboard* memungkinkan manajemen untuk memantau kinerja penanganan keluhan secara *real-time*.

3. Tujuan

Tujuan dari implementasi pengelolaan keluhan pelanggan dengan digitalisasi SAPA Soeharso ini adalah:

- Meningkatkan efisiensi proses pengelolaan keluhan hingga 90% dengan mengurangi penggunaan berkas fisik.
- Memastikan respons awal maksimal 24 jam setelah keluhan diterima.
- Meningkatkan transparansi dengan fitur pelacakan status keluhan secara *real-time*.
- Memudahkan analisis data keluhan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki sebagai dasar pengambilan keputusan strategis.

4. Tahapan Implementasi

Beberapa tahapan dalam implementasi digitalisasi keluhan pasien dengan SAPA Soeharso sebagai berikut:

- a) Analisis dan perencanaan: Tim melakukan survei untuk mengidentifikasi masalah sistem manual, merancang alur kerja digital, dan menentukan fitur-fitur aplikasi.
- b) Pengembangan aplikasi SAPA Soeharso: Tim TI membangun *database* yang aman, merancang tampilan (*user interface*) yang intuitif, dan mengintegrasikan fitur-fitur penting seperti formulir keluhan dan sistem notifikasi.

- c) Uji coba (*testing*): Aplikasi diuji coba secara internal (*alpha testing*) dan oleh sekelompok kecil pengguna (*beta testing*) untuk menemukan dan memperbaiki *bug*.
- d) Sosialisasi dan pelatihan: Aplikasi diluncurkan secara resmi. Tim memberikan pelatihan kepada staf dan mensosialisasikan penggunaan aplikasi kepada pasien melalui berbagai media.
- e) Implementasi dan evaluasi: Aplikasi diimplementasikan secara penuh. Tim memantau kinerja sistem, menganalisis data, dan melakukan evaluasi rutin untuk perbaikan berkelanjutan.

5. Hasil Inovasi

Digitalisasi melalui aplikasi SAPA Soeharso telah berhasil mengubah cara RSO Soeharso berinteraksi dengan pasien dan memberikan dampak positif yang signifikan antara lain :

a) Peningkatan efisiensi dan akuntabilitas

Aplikasi SAPA Soeharso ini berhasil menggantikan sistem manual yang rumit dengan alur kerja digital yang lebih ringkas. Setiap keluhan memiliki nomor unik dan status yang dapat dilacak, sehingga menghilangkan risiko kehilangan data dan meningkatkan akuntabilitas setiap unit. Dari hasil pengembangan inovasi ini kami sudah dapat menghemat dalam efisiensi penggunaan kertas sebagai sarana pengaduan, setelah beralih ke digital sebesar 100%.

b) Transparansi manajemen keluhan

Fitur pelacakan status keluhan secara *real-time* memberikan transparansi penuh kepada manajemen dan pasien. Hal ini membangun kepercayaan karena pasien merasa didengar dan tahu bahwa masukan mereka ditindaklanjuti.

c) Peningkatan kualitas layanan berbasis data

Dashboard analitik di dalam aplikasi memungkinkan manajemen melihat tren keluhan, seperti jenis keluhan yang paling sering muncul dan unit yang paling banyak menerima keluhan. Data ini menjadi alat yang kuat untuk mengidentifikasi akar masalah dan membuat perbaikan strategis yang terukur. Guna menunjang digitalisasi manajemen keluhan pelanggan, *dashboard* SAPA Soeharso dapat dimunculkan di TV Digital.

d) Aksesibilitas dan kemudahan penggunaan

Aplikasi dirancang dengan antarmuka yang ramah pengguna, sehingga pasien dari berbagai latar belakang dapat dengan mudah menyampaikan keluhan. Kemudahan akses ini meningkatkan jumlah masukan yang diterima, memberikan *feedback* yang lebih kaya dan representatif. Pengguna dapat mengakses melalui web pengaduan SAPA Soeharso dengan alamat <http://sapasoeharso.rso.go.id>, serta dapat mengakses portal pengaduan melalui *barcode* SAPA Soeharso yang ada di setiap unit layanan, baik pelayanan rawat jalan, rawat inap maupun pelayanan penunjang.

e) Peningkatan kecepatan pelaporan

Kecepatan pelaporan manajemen pengaduan ke pimpinan sebelum menggunakan SAPA Soeharso adalah 24 jam, setelah menggunakan SAPA Soeharso menjadi *real time* atau setiap saat.

Digitalisasi manajemen keluhan berbasis SAPA Soeharso memberikan dampak dan perbaikan pada area pengelolaan penanganan aduan pasien baik dari segi kecepatan, kemudahan dan kelengkapan pelaporan manajemen aduan kepada pimpinan rumah sakit.

SURAT PENGESAHAN

Nomor PP.01.03/D.XXV/7505/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

nama : Dr. dr. Romanyanto, Sp.OT (K) Spine., MARS
NIP : 196401101989011001
jabatan : Direktur Utama RS. Ortopedi. Prof. Dr. R. Soeharso
Surakarta

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan / makalah dengan judul “Implementasi Pengelolaan Keluhan Pelanggan Berbasis Digital “SAPA SOEHARSO”” merupakan milik RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta Kementerian Kesehatan yang telah diimplementasikan dan diajukan pada PERSI AWARD-MAKERSI AWARD 2025 pada kategori “*Customer Service, Marketing and Public Relation.*”

Demikian surat pengesahan ini dibuat sebagai persyaratan mengikuti lomba PERSI AWARD 2025.

12 Agustus 2025
Direktur Utama



Dr. dr. Romaniyanto, Sp.OT(K), Spine,MARS

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.

