

PERSI AWARDS 2025

**PENGEMBANGAN APLIKASI 'E-KELUHAN PELANGGAN' UNTUK
MENINGKATKAN LAYANAN KELUHAN PELANGGAN DI RSU ISLAM
KLATEN**



Oleh

dr. Khariz Fahrurrozi

Agus Susanto, S.Pd., M.I.Kom

Muhammad Haris Chaidir, S.Kom

Aditya Dimas Purwanto, S.E

RSU Islam Klaten

Klaten, Jawa Tengah

RINGKASAN

Keluhan pasien adalah sumber berharga untuk meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas layanan kesehatan.¹ Keluhan pasien memberikan wawasan mengenai masalah-masalah yang berhubungan dengan keselamatan dan dapat membantu mendeteksi berbagai masalah sistematis dalam perawatan pasien.¹ Mengatasi keluhan dengan segera dapat meningkatkan loyalitas pasien, kepercayaan, dan reputasi rumah sakit.² Oleh karena itu, sangat penting bagi rumah sakit untuk menanggapi keluhan pasien dengan baik kemudian menggunakannya sebagai alat untuk perbaikan layanan.

RSU Islam Klaten mengembangkan aplikasi 'E-Keluhan Pelanggan' untuk mempercepat proses penerimaan hingga pengelolaan keluhan pasien. Dengan menggunakan aplikasi 'E-Keluhan Pelanggan', RSU Islam Klaten dapat meningkatkan efisiensi mulai dari penerimaan keluhan, pemberian informasi ke unit terkait, hingga penyelesaian masalah.

LATAR BELAKANG

Keluhan pasien di rumah sakit merupakan aspek penting dalam manajemen pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien. Keluhan pasien berfungsi sebagai barometer untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan pasien. Keluhan-keluhan tersebut memberikan wawasan berharga mengenai berbagai aspek pemberian layanan kesehatan yang mungkin memerlukan perbaikan.

Keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Islam Klaten ditangani oleh tim instalasi PKRS dan Humas Pemasaran. Dalam praktiknya pasien dapat memberikan komplain secara lisan maupun tertulis dengan kertas, pesan singkat/SMS, WhatsApp, atau sosial media lainnya. Keluhan pasien dapat ditujukan kepada perorangan, unit, dan tidak jarang pasien menghendaki komplain untuk disampaikan kepada direktur.

Sifat keluhan pasien dapat bermacam-macam, mulai dari masalah terkait perawatan medis, komunikasi, waktu tunggu, perilaku staf, hingga perbedaan tagihan. Di antara keluhan-keluhan tersebut, keluhan terkait pengobatan dan masalah komunikasi adalah yang paling banyak.¹ Keluhan terkait pengobatan sering kali berputar pada persepsi pasien atas pengobatan yang tidak memadai atau kegagalan pengobatan yang diberikan. Masalah komunikasi, di sisi lain, melibatkan persepsi kekasaran, kurangnya empati, atau kegagalan dalam menjelaskan proses pengobatan secara memadai..

RSU Islam Klaten melakukan penanganan keluhan secara rutin melalui instalasi PKRS dan Humas Pemasaran. Secara umum pelanggan memberikan saran secara lisan langsung maupun secara tertulis melalui nomor kontak customer service. Penanganan keluhan secara manual kadang memakan waktu yang cukup lama sehingga diperlukan alternatif yang dapat menjangkau setiap unit lebih cepat dan dalam waktu yang bersamaan apabila keluhan pelanggan ditujukan pada lebih dari satu unit.

Keluhan pelanggan di rumah sakit lebih dari sekedar ekspresi ketidakpuasan, namun menjadi alat penting untuk meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas layanan kesehatan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan keluhan pelanggan, RSU Islam Klaten mengembangkan aplikasi 'E-Keluhan Pelanggan' sebagai solusi pengelolaan keluhan pelanggan untuk perbaikan berkelanjutan.

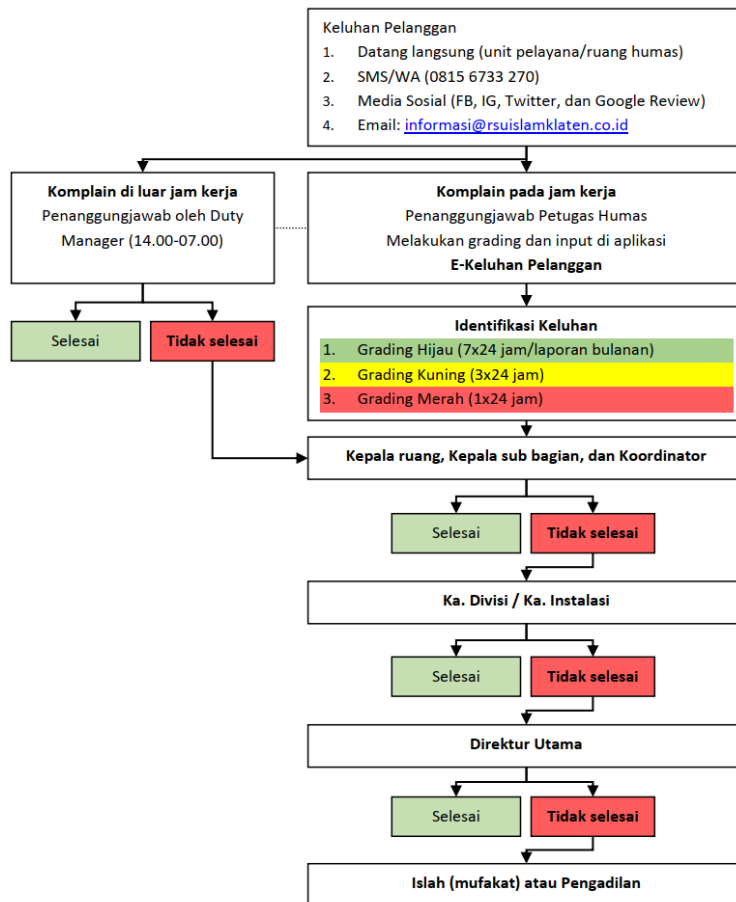
TUJUAN

Mengatasi keluhan pelanggan bukan hanya tentang menyelesaikan masalah-masalah individual, namun juga tentang meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Ketika rumah sakit menanggapi keluhan pasien dengan serius dan segera menindaklanjutinya, hal ini dapat meningkatkan kualitas layanan dan dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pasien, sehingga meningkatkan reputasi rumah sakit.

Dalam praktiknya berdasarkan standar prosedur operasional pengelolaan keluhan pelanggan di RSUD Islam Klaten, pasien yang menyampaikan keluhan diterima secara langsung di unit pelayanan atau di ruang humas dan melalui cara lain yaitu SMS/WhatsApp, media sosial, atau email (Gambar 1). Keluhan pada jam kerja akan ditangani langsung oleh petugas Humas yang kemudian melakukan grading keluhan pelanggan. Keluhan pelanggan tersebut akan disampaikan kepada kepala ruang, kepala sub bagian, atau koordinator sesuai dengan keluhan pelanggan. Apabila keluhan tersebut dapat diselesaikan maka unit terkait membuat klarifikasi yang kemudian akan dimasukkan ke dalam laporan keluhan pelanggan bulanan. Namun, apabila keluhan pelanggan tidak dapat diselesaikan di level kepala ruang, kepala sub bagian, atau koordinator, maka keluhan tersebut akan naik kepada Kepala Divisi atau Kepala Instalasi, lalu ke Direktur Utama, dan apabila belum dapat diselesaikan maka penyelesaian dilakukan secara mufakat atau melalui pengadilan.

Proses pengelolaan keluhan memerlukan waktu yang tidak singkat mengingat diperlukannya grading keluhan, klarifikasi unit, penyelesaian, dan pelaporan tertulis. Selain itu dikarenakan kesibukan dalam pelayanan pasien, proses klarifikasi terkadang terhambat karena hilangnya lembaran atau teks berisi keluhan pelanggan yang perlu diklarifikasi. Proses pembuatan laporan terkadang terkendala karena setiap bulannya petugas humas harus mengumpulkan kembali klarifikasi unit dalam bentuk kertas yang rawan rusak dan hilang. Oleh karena itu pembuatan aplikasi 'E-Keluhan Pelanggan' ini bertujuan untuk :

1. Menjadi *one stop solution* untuk mengelola keluhan pasien dengan tampilan modern dan mudah digunakan
2. Mengaktifkan notifikasi otomatis untuk setiap unit yang mendapatkan keluhan dari pelanggan
3. Memudahkan pelaporan dengan membuat laporan keluhan pelanggan bulanan secara otomatis
4. Menjadi *database* keluhan pelanggan yang dapat diakses setiap saat oleh setiap unit
5. Meminimalkan penggunaan kertas dan menjamin privasi unit



Gambar 1. Alur pengelolaan keluhan pelanggan di RSU Islam Klaten.

TAHAPAN PELAKSANAAN INOVASI

Pada bulan Agustus 2022 Humas RSU Islam Klaten mengajukan proposal pembuatan aplikasi E-Keluhan Pelanggan. Proposal tersebut disetujui oleh direktur kemudian dikembangkan oleh tim IT RSU Islam Klaten (Gambar 2).

 FORMULIR DISPOSISI					
Tgl terima	: 03 Agustus 2022	Agenda No	: 1641/VIII/2022	Kode	: PKRSHMS.10.2
Sifat	: ☐ Penting ☐ Rahasia ☐ Segera ☒ Biasa				
No Surat/Tgl	: / 03 Agustus 2022				
Asal Surat	: Ka. Inst. PKRS & Humas-Pemasaran				
Isi Ringkasan	: Ajuan Aplikasi Penyelesaian Keluhan Pelanggan				
DITERUSKAN					
Tanggal	Pengirim	Kepada	No Disposisi / Pesan	Paraf	
03 August 2022 10:00	GATOT SUBROTO, AMK [Ka. Inst. PKRS & Humas-Pemasaran]	drg. Owin Bambang W, Sp.Prof MARS[Direktur Adm. Umum]	Mengirim Surat		
05 August 2022 06:35	drg. Owin Bambang W, Sp.Prof MARS [Direktur Adm. Umum]	dr. Sutrisno, M.Kes[Direktur Utama]	(14) Ajuan Ke Dirut Diajukan ke dirut		
05 August 2022 09:41	dr. Sutrisno, M.Kes [Direktur Utama]	GATOT SUBROTO, AMK[Ka. Inst. PKRS & Humas-Pemasaran]	(9) Koreksi Konsep / Laporan Upakan online...sesuai starks..? Surat Masuk Belum Di Balas		
29 August 2022 11:47	GATOT SUBROTO, AMK [Ka. Inst. PKRS & Humas-Pemasaran]	drg. Owin Bambang W, Sp.Prof MARS[Direktur Adm. Umum]	di laksanakan sesuai arahan direktur. terima kasih		
29 August 2022 13:17	drg. Owin Bambang W, Sp.Prof MARS [Direktur Adm. Umum]	dr. Sutrisno, M.Kes[Direktur Utama]	(14) Ajuan Ke Dirut Diajukan ke dirut		
29 August 2022 15:42	dr. Sutrisno, M.Kes [Direktur Utama]	GATOT SUBROTO, AMK[Ka. Inst. PKRS & Humas-Pemasaran]	(13) Setuju Selesaikan Tim it...spt format daftar pasien		

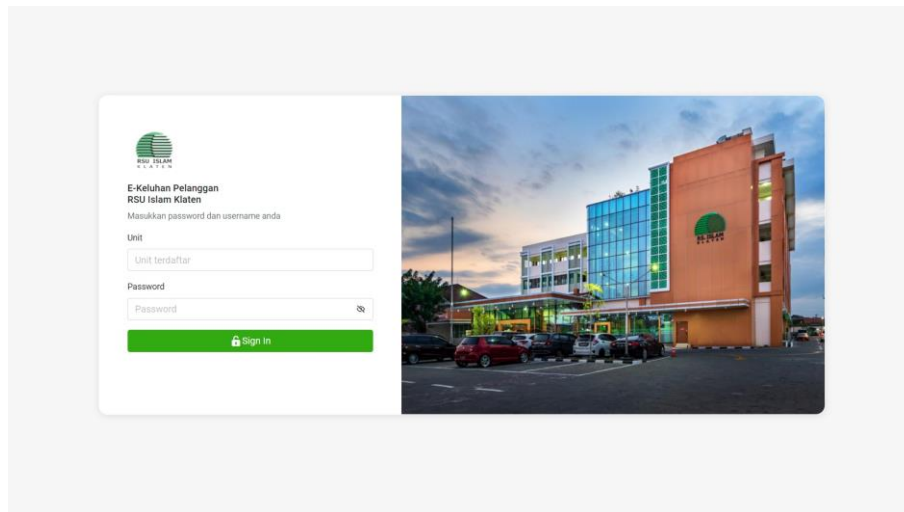
Gambar 2. Formulir disposisi proposal pembuatan aplikasi ‘E-Keluhan Pelanggan’

Proses pembuatan aplikasi ‘E-Keluhan Pelanggan’ dilakukan pada bulan November sampai bulan Desember 2022. Pembuatan aplikasi ‘E-Keluhan Pelanggan’ menggunakan basis Hypertext Markup Language (HTML), Cascading Style Sheets (CSS), Java Script (JS) dan framework Codeigniter 3. Untuk menjaga keamanan dan privasi pasien serta unit, aplikasi berbasis web ini di-*host* di server lokal milik RSU Islam Klaten.

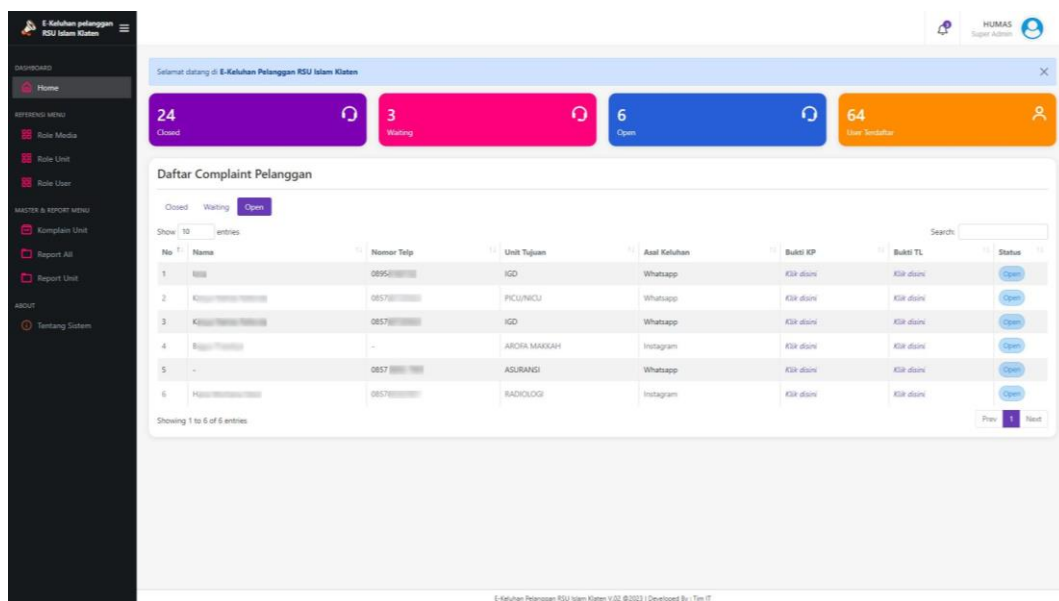
Dalam proses pembuatan aplikasi dilakukan diskusi berkala antara tim Humas dan tim IT RSU Islam Klaten sampai terciptanya aplikasi yang sesuai dengan konsep awal. Aplikasi ‘E-Keluhan Pelanggan’ mulai digunakan pada bulan Desember 2022.

HASIL INOVASI

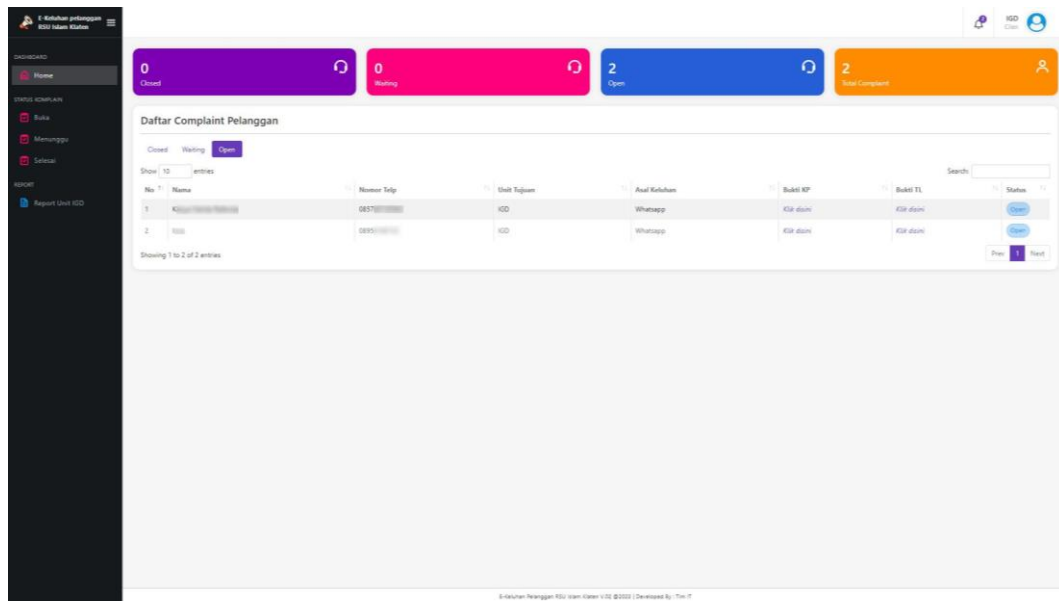
Setelah aplikasi ‘E-Keluhan Pelanggan’ resmi diluncurkan, setiap unit mendapatkan kredensial (*username* dan *password*). Tampilan aplikasi ‘E-Keluhan Pelanggan’ dapat dilihat pada Gambar 3. Aplikasi ini memiliki tampilan berbeda antara admin (Humas) dan klien (Unit) (Gambar 4 dan 5).



Gambar 3. Login aplikasi



Gambar 4. Beranda admin (Humas)



Gambar 5. Beranda klien (Unit)

Tampilan aplikasi ‘E-Keluhan Pelanggan’ sebagai admin meliputi :

1. Home: berisi data secara umum
2. Referensi Menu:
 - a. Role media : sumber data
 - b. Role unit : daftar unit dan nomor telpon
 - c. Role user : daftar username tiap unit
3. Master & Report Menu :
 - a. Komplain Unit : kronologi keluhan seluruh unit
 - b. Report All : halaman laporan
 - c. Report Unit : laporan keluhan pelanggan kepada humas

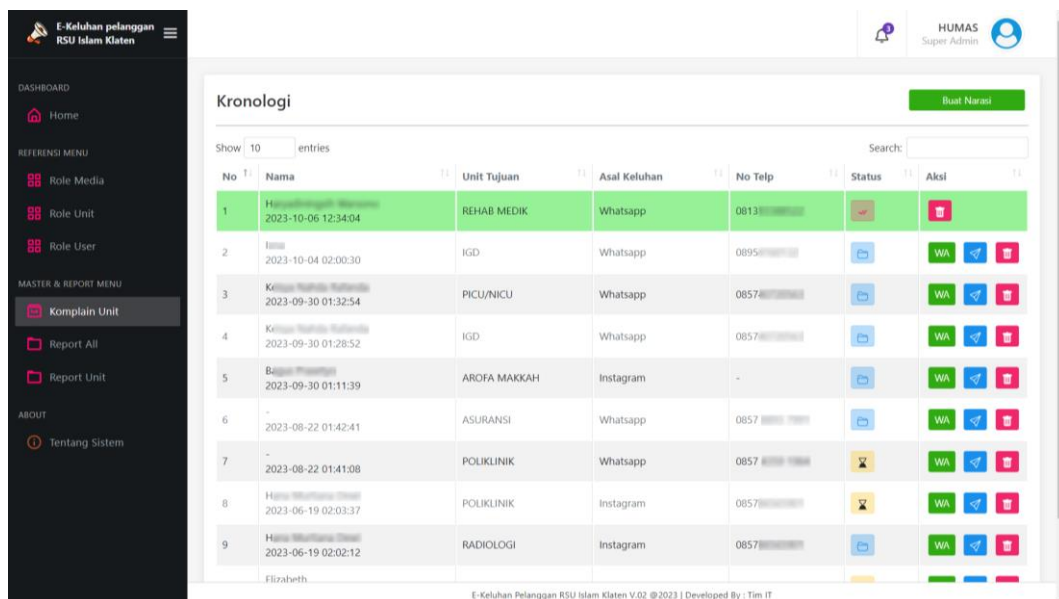
Sedangkan untuk unit meliputi :

1. Home
2. Status Komplain : keluhan ke unit berdasarkan status (buka, menunggu, selesai)
3. Report Per Unit : halaman laporan keluhan pelanggan untuk unit terkait.



Gambar 6. A) Menu admin dan B) Menu klien

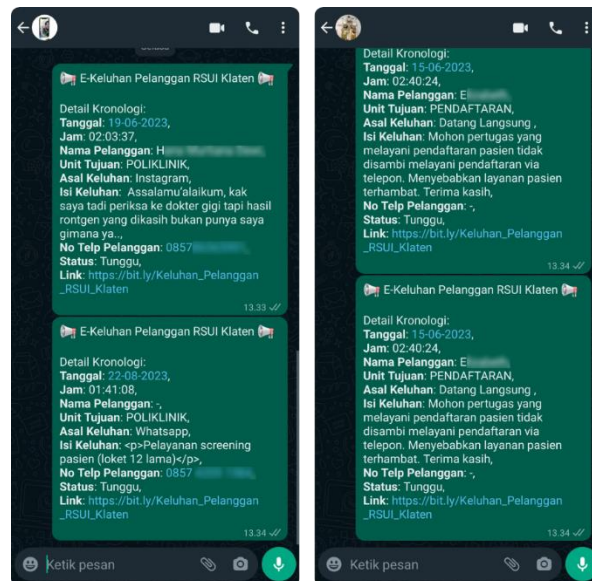
Dalam *dashboard* admin, terdapat jumlah komplain total, selesai, menunggu konfirmasi, dan selesai. Bila terdapat keluhan baru, keluhan diinput kedalam form narasi yang berada dalam menu ‘Komplain Unit’ (Gambar 7). Dalam form tersebut terdapat elemen identitas, kontak, kronologi, unit, sumber keluhan, dan bukti (Gambar 8A).



Gambar 7. Dashboard ‘Komplain Unit’

Gambar 8. A) Form input keluhan, B) Form klarifikasi, C) Form konfirmasi

Unit akan mendapatkan pesan singkat di WhatsApp mengenai keluhan pelanggan baru (Gambar 9). Unit kemudian melakukan klarifikasi dan membuat jawaban atas keluhan dengan *login* ke aplikasi ‘E-Keluhan Pelanggan’ berdasarkan hasil klarifikasi terhadap staf/layanan yang dikeluhkan (Gambar 8B).



Gambar 9. Notifikasi keluhan pelanggan di WhatsApp

Data klarifikasi unit akan masuk ke *database*, lalu dikonfirmasi dan akan ditutup oleh humas bila keluhan pelanggan terselesaikan (Gambar 8C). Seluruh laporan keluhan pelanggan tersebut akan tersimpan dalam *database* dan dapat langsung disimpan sebagai laporan (Gambar 10).

The screenshot displays the 'E-Keluhan pelanggan' application interface for RSU Islam Klaten. The left sidebar contains navigation menus: DASHBOARD (Home), REFERENSI MENU (Role Media, Role Unit, Role User), MASTER & REPORT MENU (Komplain Unit, Report All, Report Unit), and ABOUT (Tentang Sistem). The main content area features a 'Filter Data' section with date range filters (Tanggal Awal: 2023-09-01, Tanggal Akhir: 2023-09-30) and buttons for 'Tampilkan' and 'RESET'. Below the filters is a table of complaint entries. The table has columns for No, Nama, No Telp, Unit tujuan, Asal Keluhan, Status, and Tanggal. Three entries are shown, all with a status of 'Open'. The bottom of the interface shows 'Showing 1 to 3 of 3 entries' and pagination controls (Prev, 1, Next).

No	Nama	No Telp	Unit tujuan	Asal Keluhan	Status	Tanggal
1	Bagus Prasetyo	-	AROFA MAKKAH	Instagram	Open	30-09-2023
2	Kelaga Nurbida Nurbida	0857-00000000	IGD	Whatsapp	Open	30-09-2023
3	Kelaga Nurbida Nurbida	0857-00000000	PICU/NICU	Whatsapp	Open	30-09-2023

Gambar 10. Laporan keluhan pelanggan

Dengan adanya aplikasi ‘E-Keluhan Pelanggan’, instalasi PKRS & Humas Pemasaran RSU Islam Klaten memiliki aplikasi pengelolaan keluhan pelanggan yang modern, mudah digunakan dan memudahkan pelaporan bulanan. Seluruh unit juga memiliki *database* keluhan pelanggan khusus yang dapat diakses setiap saat dengan menjaga privasi unit. Aplikasi ‘E-Keluhan Pelanggan’ akan terus dikembangkan untuk memberikan layanan yang terbaik dalam rangka meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pasien, sehingga meningkatkan reputasi rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

1. Reader TW, Gillespie A, Roberts J. Patient complaints in healthcare systems: a systematic review and coding taxonomy. *BMJ Quality & Safety* 2014;23:678-689.
2. Hooiveld J. Why it is important to follow up on patient complaints. Tersedia di : <https://www.patientsafety.com/en/blog/why-follow-up-patient-complaints-is-important>. Diakses 5 Oktober 2023.