

Analisis Keluhan Pelanggan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit

Berstandar Internasional di Indonesia

Deddy Wibowo Adhinugroho

deddy_wibowo_adhinugroho@fe_unsada.ac.id

Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan adalah suatu kebutuhan utama bagi kelangsungan hidup manusia baik sebagai individu maupun sebagai sebuah masyarakat, namun seiring perkembangan jaman dan pola kehidupan manusia, pelayanan kesehatan dewasa ini juga telah berkembang menjadi salah satu kegiatan bisnis yang menawarkan pengalaman kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga para pasien sebagai pelanggan rela mengeluarkan biaya lebih untuk mendapat kepastian, ketenangan, dan kenyamanan pelayanan kesehatan.

Namun fenomena yang terjadi di kalangan masyarakat menengah ke atas di Indonesia belakangan ini lebih suka untuk mempercayakan penanganan masalah kesehatannya ke unit pelayanan kesehatan di luar negeri, atas dasar penilaian maupun rekomendasi bahwa pelayanan kesehatan di luar negeri jauh lebih baik berbanding dengan biaya yang dikeluarkan. Kondisi ini menjadi tantangan bagi penyedia layanan kesehatan (klinik maupun rumah sakit) di Indonesia, khususnya yang sudah mengklaim berstandar internasional, untuk mencari penyebabnya dan mengevaluasi kinerja pelayanannya.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pendapat dan kumpulan pengalaman keluhan para pelanggan (pasien dan keluarga pasien) atas pelayanan dari lima rumah sakit terkemuka berstandar internasional melalui 250 sampel pendapat pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode analisa data sekunder yang bersumber dari *Google Review and Rating* (ulasan) pelanggan atas lima sampel rumah sakit berstandar internasional tersebut, untuk mencari penyebab paling dominan yang menjadi sumber kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit-rumah sakit di Indonesia tersebut.

Kata Kunci : Kesehatan; Pelayanan; Rumah sakit

ABSTRACT

Healthcare is a fundamental necessity for human survival, both as individuals and as a society. However, with the advancement of time and changes in human lifestyles, healthcare services have also evolved into a business activity offering enhanced service quality. As a result, patients, as customers, are willing to spend more to ensure certainty, peace of mind, and comfort in their healthcare services.

Recently, a trend has emerged among Indonesian upper-middle-class to seek healthcare services abroad. This is based on the assessment and recommendations that healthcare services overseas are significantly better relative to the costs incurred. This situation presents a challenge for healthcare providers (both clinics and hospitals) in Indonesia, especially those claiming international standards, to identify the underlying causes and evaluate their service performance.

This study aims to analyze opinions and complaints from customers (patients and their families) regarding the services of five leading international-standard hospitals, based on 250 customer feedback samples. The research employs secondary data analysis using Google Reviews and Ratings of these five international-standard hospitals to identify the most dominant causes of customer dissatisfaction with healthcare services at these hospitals in Indonesia.

Keywords : Healthcare; Service; Hospital

LATAR BELAKANG

Perkembangan kesadaran masyarakat Indonesia terhadap masalah kesehatan, termasuk juga perhatian pada kualitas fasilitas layanan kesehatan pun semakin meningkat, terutama pada era saat ini pasca pandemic Covid-19. Dimana unit-unit dan institusi penyedia layanan kesehatan menjadi rujukan utama bagi masyarakat apabila mengalami masalah atau gangguan kesehatan, Dengan kondisi tersebut, turut mendorong harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, dari sisi layanan medis maupun non medis sebagai penunjang.

Atas dasar harapan tersebut, bagi masyarakat Indonesia yang memiliki kemampuan ekonomi lebih tinggi cenderung memilih institusi pelayanan kesehatan, baik dalam bentuk klinik maupun rumah sakit, yang mempunyai standar pelayanan kesehatan bertaraf internasional. Bahkan menurut data katadata.co.id pada April 2024 dan kutipan dari pernyataan Presiden RI 6 Maret 2023, bahwa terdeteksi rata-rata per tahun sebanyak 2 juta orang Indonesia memilih untuk mempercayakan masalah pelayanan kesehatannya ke rumah sakit-rumah sakit di luar negeri, baik untuk berobat, perawatan, maupun hanya untuk sekedar cek kesehatan. Pilihan tersebut muncul atas dasar keinginan dan asumsi untuk mendapatkan pelayanan, kenyamanan, fasilitas, dan tenaga kesehatan yang lebih baik dari fasilitas-fasilitas kesehatan (rumah sakit) di luar negeri.

Penelitian ini mencoba untuk menggambarkan beberapa faktor dominan apa saja yang biasanya menjadi penyebab kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada rumah sakit-rumah

sakit di Indonesia, terutama pada konsumen rumah sakit berstandar internasional. Sehingga pada akhirnya kalangan masyarakat menengah atas ini kemudian lebih memilih pelayanan kesehatan di luar negeri. Sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki fasilitas dan pelayanan, baik medis maupun non medis penunjang, pada fasilitas-fasilitas keehatan tersebut.

TINJAUAN TEORI

Kriteria kualitas pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh preferensi pasien, sehingga rumah sakit perlu terus memantau preferensi pasien sehingga tidak salah dalam mempersepsikan kriteria kualitas pelayanan yang diharapkannya (Ratnamiasih, R.Govindaraju, B.Prihartono, Sudirman, 2012)

Pengalaman pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan akan memberikan kesan tersendiri bagi pasien yang akan berdampak pada kunjungannya dimasa yang akan datang. Menurut Gomoi et al., (2021) kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

kualitas pelayanan sebagai harapan mengenai kualitas pelayanan merupakan harapan, keinginan, sesuatu yang harus disampaikan oleh penyedia jasa, harapan normatif, standar ideal, pelayanan yang diinginkan, dan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (Dyke et al., 1999).

Nababan et al., (2020) menemukan adanya kesesuaian antara kenyataan dan harapan pasien terhadap layanan fasilitas kesehatan berdasarkan lima dimensi kualitas kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Penelitian terdahulu oleh N. Fuada, E.Susanti, S.Oktarin (2022) mengemukakan terdapat beberapa penyebab keluhan pelanggan rumah sakit, antara lain karena :

1. Ketidakpuasan terhadap fasilitas atau jasa layanan rumah sakit,
2. Kegagalan pelayanan kesehatan dalam memenuhi harapan (persepsi) pelanggan,
3. Rendahnya respon petugas pelayanan atas keluhan/komplain pelanggan,
4. Pelayanan yang tidak efisien,
5. Keterlambatan dan pelayanan yang tertunda,
6. Ketidaksopanan atau ketidakramahan penyedia layanan,
7. Pelayanan yang diberikan kasar atau tidak Membantu ,
8. Penyedia layanan tidak responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui penyebab dominan yang menjadi rata-rata sumber keluhan dari para pelanggan (pasien/keluarga pasien) atas pelayanan rumah sakit-rumah sakit berstandar internasional di Indonesia, dimana penelitian ini dilakukan dengan metode analisa data sekunder menggunakan data-data yang tersedia dan sudah ada sebelumnya. untuk dilakukan analisa yang mencakup dua proses pokok, yaitu mengumpulkan data dan menganalisanya.

Metode analisa data sekunder yang dilakukan dengan menggunakan data yang sudah ada yang bersumber dari penghimpunan dan pengelompokan 250 ulasan atas complain-komplain (bintang satu) yang didapatkan dari tulisan pengalaman oleh para pelanggan (pasien/keluarga pasien) rumah sakit yang diunggah di *Google Review and Rating* (ulasan) terhadap pelayanan sebuah rumah sakit, yang dirangkum dari lima sampel rumah sakit berstandar internasional di Indonesia yang sudah memenuhi akreditasi standar paripurna oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dan pemenuhan akreditasi standar Quality Approval dari Joint Commission International (JCI). Dari lima sampel rumah sakit tersebut akan diambil masing-masing 50 sampel respon keluhan dan complain pelanggan (pasien/keluarga pasien) yang terjadi dalam kurun waktu dua tahun terakhir (2022-2023), yang akan dikelompokkan menurut penyebab keluhan-keluhannya.

Rumusan langkah-langkah metode penelitian analisa data sekunder menurut Wallace Foundation (Workbook B; Secondary Data Analysis– www.wallacefoundation.org) adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan (mencari-menemukan) sumber data atau informasi (jurnal penelitian, badan pusat statistik atau data administrasi lembaga dsb);
2. Mengumpulkan data yang sudah tersedia dari berbagai sumber yang relevan
3. Menormalisasikan data jika diperlukan dan memungkinkan, melalui pengumpulan data dari berbagai sumber sesetara mungkin, menjadi satu bentuk informasi yang setara
4. Menganalisa data (menghitung, mentabulasi, memetakan data-data kuantitatif, atau membandingkan dan menelaahnya).

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut pengumpulan data dan kategorisasi 250 sampel respon complain yang telah dirangkum dari pelanggan-pelanggan (pasien) yang mempunyai pengalaman dengan lima rumah sakit berstandar internasional di Indonesia, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1

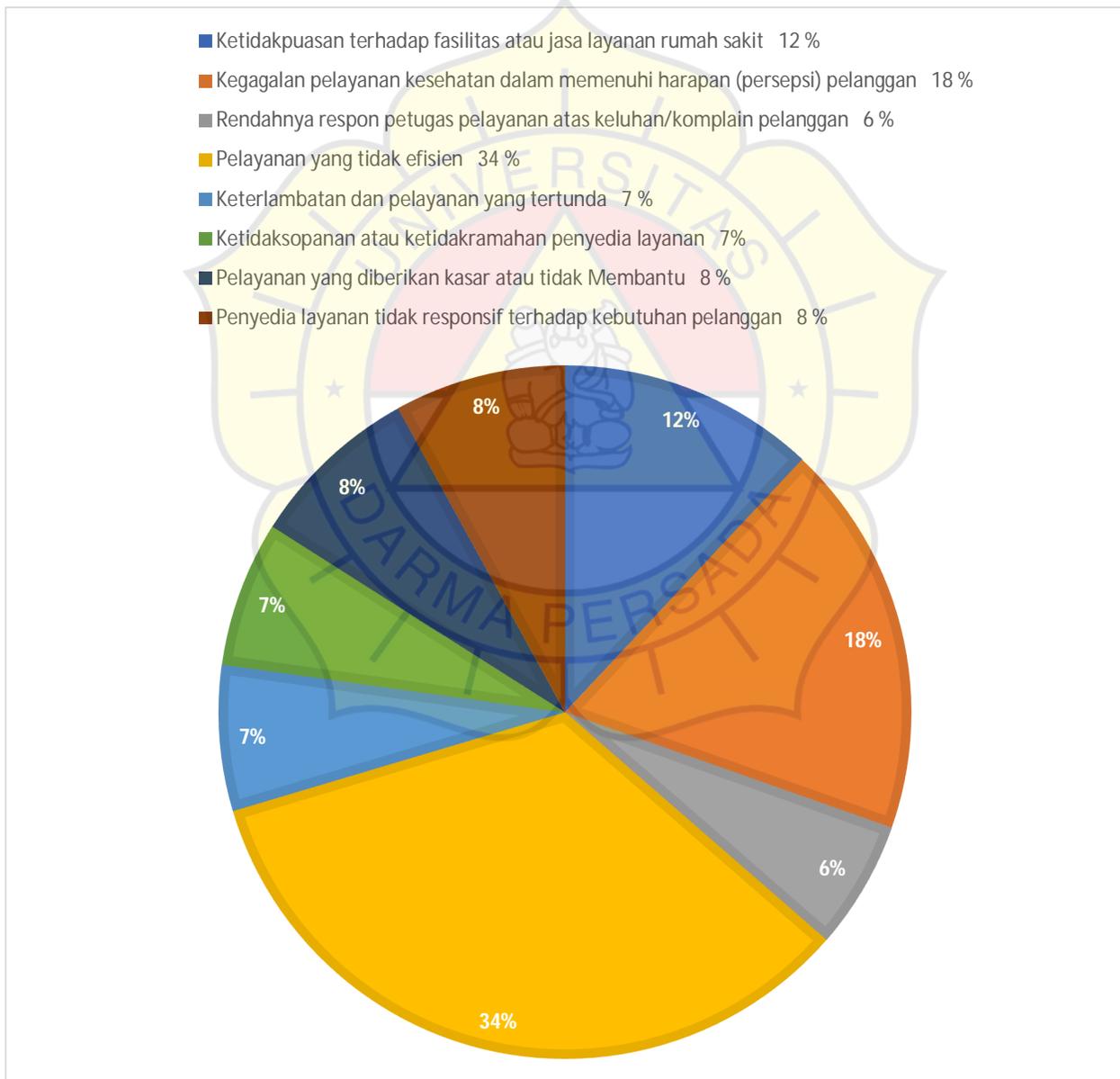
Rangkuman Keluhan dan Komplain Pelanggan-Pasien Rumah Sakit Internasional

		RS A	RS B	RS C	RS D	RS E	Total
1	Ketidakpuasan terhadap fasilitas atau jasa layanan rumah sakit,	2	5	7	12	4	30
2	Kegagalan pelayanan kesehatan dalam memenuhi harapan (persepsi) pelanggan	10	10	12	10	4	46
3	Rendahnya respon petugas pelayanan atas keluhan/komplain pelanggan,	8	0	1	3	3	15
4	Pelayanan yang tidak efisien,	18	9	11	16	31	85

5	Keterlambatan dan pelayanan yang tertunda,	4	3	6	2	2	17
6	Ketidaksopanan atau ketidakramahan penyedia layanan,	3	10	2	0	2	17
7	Pelayanan yang diberikan kasar atau tidak Membantu	0	9	4	5	2	20
8	Penyedia layanan tidak responsif terhadap kebutuhan pelanggan	5	4	7	2	2	20

Tabel 2

Jenis Keluhan dan Komplain Pelanggan-Pasien Rumah Sakit Internasional



Pada hasil penghimpunan data 250 ulasan dari lima rumah sakit berstandar internasional di Indonesia dan analisis data sekunder mengenai klasifikasi jenis-jenis keluhan (komplain) yang paling banyak dan sering disampaikan oleh pelanggan (pasien) rumah sakit berstandar internasional tersebut, adalah sebagai berikut :

Terbanyak 34% pelanggan merasa tidak puas karena pelayanan yang tidak efisien dan berbelit-belit untuk mendapatkan layanan kesehatan dan administrasi di rumah sakit, kemudian sebanyak 18% merasa kecewa terhadap pelayanan medis yang diterima tidak sesuai dengan harapan dan standar pelayanan yang dijanjikan oleh rumah sakit berstandar internasional, 12% pelanggan merasa tidak puas terhadap fasilitas dan pelayanan umum yang diberikan oleh rumah sakit, selanjutnya sebanyak 8% pelanggan (pasien) masih menemukan pelayanan yang kasar dan tidak solutif dari staff rumah sakit, diikuti oleh 8% lagi pelanggan (pasien) tidak mendapatkan respon yang cukup terhadap kebutuhan layanan kesehatannya di rumah sakit. Sebanyak 7% pelanggan mendapatkan pelayanan kurang ramah menyangkut etika kesopanan dari staff rumah sakit, dan 7% berikutnya pelanggan terpaksa harus menerima keterlambatan dan penundaan pelayanan, kemudian sisanya sebanyak 6% pelanggan merasa keluhan atau komplainnya tidak mendapat perhatian yang cukup dari staff maupun manajemen rumah sakit.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian ini terdapat beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Sebagian besar kekecewaan dan ketidakpuasan pelanggan rumah sakit di Indonesia disebabkan oleh ketidaksesuaian harapan dengan kenyataan terkait dengan standar pelayanan internasional yang dijanjikan oleh manajemen rumah sakit, baik dari sisi efisiensi pelayanan medis maupun administrasi.
2. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan pelanggan terbanyak (34%) bersumber dari ketidakefisienan pelayanan yang berbelit-belit untuk mendapatkan layanan kesehatan dan dalam hal administrasi rumah sakit. Kemudian diikuti oleh sebab kekecewaan terhadap pelayanan medis yang diterima tidak sesuai dengan harapan dan standar pelayanan yang dijanjikan oleh rumah sakit berstandar internasional, sebanyak 18%.
3. Meskipun dalam jumlah yang relatif kecil (6%), namun masih ditemukan jenis ketidakpuasan pelanggan rumah sakit berstandar internasional, yang bersumber dari pengabaian perhatian oleh staff maupun manajemen rumah sakit terhadap keluhan atau komplain dari pasien atau keluarga pasien sebagai pelanggan rumah sakit.

Dari hasil simpulan penelitian tersebut, maka dapat diberikan beberapa rekomendasi dan saran untuk penyelegaraan pelayanan kesehatan paripurna di rumah sakit berstandar internasional, sebagai berikut :

1. Unit-unit pelayanan kesehatan dan rumah sakit, terutama yang sudah melabeli organisasinya telah berstandar internasional diharapkan terus semakin memperbaiki kinerja pelayanannya terutama pada efektifitas dan efisiensi prosedur, baik dalam pelayanan medis maupun administrasi..
2. Diharapkan pelayanan kesehatan khususnya pada rumah sakit berstandar internasional dapat semakin menegakkan praktek standar pelayanan profesional yang sesuai dengan akreditasi standar internasionalnya tersebut, agar sesuai dengan persepsi dan harapan para pelanggannya.
3. Manajemen rumah sakit berstandar internasional agar lebih memperbaiki komunikasi, dengan memberikan saluran kritik dan saran serta respon yang positif kepada para pelanggannya. Dapat menjadikan masukan informasi, kritik dan saran tersebut sebagai salah satu sumber inspirasi perbaikan kinerja pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Dyke, T. P. V., Prybutok, and Kappelman, L. A. 1999. Cautions On The Use Of The SERVQUAL Measure To Assess The Quality Of Information Systems Services. *Decision Sciences*, 30 (3): 1-15.
- Fuada, N., Susanti, E., & Oktarini, S. (2022). Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok. *Menara Medika*, 4(2).
- Gomoi, N. J., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsmen terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Productivity*, 2(6), 507–510. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/36361>
- Google Review and Rating. www.google.com
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), 6–16. DOI: 10.22437/jkmj.v4i2.10565
- Puja Pratama (2024). Infografik: Ratusan Triliun Melayang Karena Berobat ke Luar Negeri. Katadata.co.id
- Ratnamiasih, I., Govindaraju, R., Prihartono, B., & Sudirman, I. (2012). Kompetensi SDM dan kualitas pelayanan rumah sakit. *Budhi*, 11(1).
- Wallace Foundation, www.wallacefoundation.org (2023). Workbook B; Conducting Secondary Research, Secondary Data Analysis