ANALISIS IMPLEMENTASI LAYANAN PENGADUAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN BPJS

DI RSUD AL IHSAN PROVINSI JAWA BARAT

HARTATI

NPM : 158020038

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN KONSENTRASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT

UNIVERSITAS PASUNDAN

BANDUNG 2017

ABSTRAK

Analisis Implementasi layanan pengaduan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat. Layanan pengaduan merupakan salah satu bentuk layanan publik dan Rumah Sakit merupakan organisasi layanan publik di bidang jasa. Pengaduan pelanggan merupakan salah satu bentuk partisipasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan . Layanan pengaduan di RSUD Al Ihsan belum berjalan dengan baik, data ini diperoleh dari hasil survey BPJS terhadap layanan di Rumah Sakit , keluhan mulai dari tahun 2015 sampai dengan 2017 belum ada solusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi layanan pengaduan pelanggan,kinerja petugas layanan, hambatan dalam pelayanan,tingkat kepuasan pelanggan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan.Metode yang digunakan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif tehnik pengumpulan data dilakukan triangulasi yaitu dengan wawancara,observasi dan studi dokumen.Jumlah informan ada delapan diantaranya wadir umum dan keuangan, kabag SDM, Kasubag Hukum,Humas dan Pemasaran, Kaur Humas dan pemasaran, Analis Hukum, Kasubag Humas BPJS Cabang soreang, Admission /bagian informasi ,Hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan pengaduan pelanggan di RSUD Al ihsan belum berjalan dengan baik hal ini dikarenakan belum ada pedoman yang mengatur pelaksanaan layanan pengaduan, agar pelayanan pengaduan bisa berjalan dengan baik diperlukan sebuah rancangan pedoman yang bisa diterapkan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pengaduan yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Analisis Layanan Pengaduan, Rancangan Pedoman layanan pengaduan

THE ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF COMPLAINT SERVICES IN ORDER TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION OF BPJS

(SOCIAL SECURITY ADMINISTRATOR)

IN THE GENERAL HOSPITAL AREA AL IHSAN WEST JAVA PROVINCE

(RSUD AL IHSAN)

HARTATI

NPM : 158020038

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN KONSENTRASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT

UNIVERSITAS PASUNDAN

BANDUNG 2017

**ABSTRACT**

*The analysis of the implementation of complaint services in order to increase customer satisfaction of BPJS (Social Security Administrator)in the general hospital area al ihsan west java province (RSUD Al Ihsan).complaint service is one form of public service, while the hospital is one form the survey results of hospital services done by BPJS,complaints from 2015 to 2017 there has been solution. This study aims to determine the implementation of customer complaint services, service officer performance,service barriers,customer satisfaction levels and efforts to improve service quality. The method used in this research is qualitative approach,with data collection technique used is triangulation, that is by interview, observation and document study. The number of informants is seven, among them the vice director general andfinance, head of human resources,head of legal sub section, public relations of BPJS soreang.Admission ,the result of the research indicates that the service of complaintin RSUD Al Ihsan has not runwell. This happens because there are no guidelines governing the implementation of complaint service. So that, the service complaints can run well needed a draft of guidelines that can be applied so that it is expected to improve the quality of service complaints that impact on curtomer satisfaction.*

*Keywords: Analisis of complaint services, Designing Guidelines of Complaints Service*

**PENDAHULUAN**

Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam organisasi ,karena itu tugas utama organisasi adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan . Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah melalui Undang undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengatur tentang pelayanan publik.

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal- hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan publik merupakan rangkaian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat , instansi pemerintah dan badan hukum.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar diantaranya yaitu kesehatan,pendidikan dasar, kebutuhan pokok. Sedangkan Pelayanan Umum diantaranya yaitu pelayanan Administrasi, pelayanan barang,pelayanan jasa, pelayanan Regulatif.

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya niscaya membutuhkan asas – asas pelayanan, dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas – asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan 63 / 2003 sebagai berikut :

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah mengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip – prinsip efesiensi dan efektivitas
4. Partisipasi, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaran pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan ,gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Pengawasan.

penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui beberapa cara sebagai berikut (Keputusan MENPAN No 63 tahun 2004):

1. 1. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung sesuai dengan ketentuan peraturan perundang –undangan.
2. 2. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan perundang – undangan.
3. 3. Pengawasan masyarakat yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bentuk pengawasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik berupa laporan atau pengaduan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik wajib meneyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidak puasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan menyediakan loket atau kotak pengaduan.

Pelayanan pengelolaan keluhan pelanggan harus sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam pelayanan pengelolaan pengaduan yang perlu diperhatikan antara lain hak pengadu dan kewajiban penyelenggara, sarana pengaduan, pengelola, mekanisme pengelolaan pengaduan, pelaporan, pemantauan dan evaluasi, penyelesaian pengaduan, kewajiban dan larangan bagi pengelola, perlindungan pengaduan dan penilaian kinerja.

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi pelayanan public yang bergerak dibidang jasa, rumah sakit merupakan salah satu jaringan pelayanan kesehatan yang sangat penting,banyak dengan tugas,beban masalah dan harapan yang digantungkan. Perkembangan jumlah rumah sakit di indonesia yang diikuti pula dengan perkembangan pola penyakit, perkembangan teknologi kedokteran dan kesehatan serta perkembangan harapan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit menjadikan dibutuhkannya tenaga pelayanan dan manajer – manajer yang handal.

Para petugas kesehatan yang bekerja di rumah sakit telah dibekali ilmu kedokteran dan kesehatan dalam pendidikan,tetapi dalam mengelola rumah sakit tidak mencukupi ilmu kesehatan saja tetapi juga harus dibekali ilmu tentang manajemen mengelola rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan merupakan salah satu rumah sakit rujukan regional jawa barat. Angka kunjungan paling tinggi adalah peserta BPJS. Data yang diperoleh dari bagian pencatatan dan pelaporan rumah sakit mulai tahun 2014 sampai dengan 2016 cenderung meningkat. Tahun 2014 angka kunjungan pelanggan BPJS 56 %, Tahun 2015 angka kunjungan 70 %, tahun 2016 angka kunjungan meningkat 71%.

Dalam studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti ada beberapa masalah yang menjadikan alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Hasil analisa pelayanan pengaduan tahun 2015 dan 2016. Analisa pelayanan pengaduan pelanggan tahun 2015 masalah yang menjadi keluhan adalah Dokter datang terlambat, Nomor antrian, Calo.

Hasil analisa layanan pengaduan tahun 2016 masalah yang menjadi keluhan penyalahgunaan antrian / calo, fasilitas publik kurang memadai, stok obat habis, komunikasi penyampaian informasi pelayanan rumah sakit kepada pasien dan keluarga perlu ditingkatkan penyampaian informasi petugas farmasi tidak baik.

Hasil analisa ini menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan tersebut masih kurang baik, alasan peneliti mengambil data skunder dari hasil analisa pengelolaan pelanggan karena salah satu bentuk evaluasi masyarakat terhadap jenis pelayanan yang diberikan rumah sakit apakah sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat atau belum, dan merupakan salah satu upaya dalam peningkatan kepuasan pelanggan di RSUD Al Ihsan.Berdasarkan latar belakang yang telah di jabarkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:1.Bagaimana implementasi layanan pengaduan pelanggan pada saat ini.2.Bagaimana kinerja petugas layanan pengaduan pelanggan.3.Apa saja hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan pengaduan.4.Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan BPJS di RSUD Al Ihsan .5.Bagaimana layanan pengaduan pelanggan dalam upaya peningkatan kualitas pelanggan BPJS di RSUD Al Ihsan.

**HASIL ANALISA KELUHAN**

**TAHUN 2015 SAMPAI DENGAN SEMESTER AWAL TAHUN 2017**

|  |  |
| --- | --- |
| **No** | **Klasifikasi Keluhan** |
|
| 1 | Status Rekam Medis Selalu Baru/ Hilang |
| 2 | Perilaku Satpam Tidak Sopan |
| 3 | Informasi Pendaftaran Tidak Disampaikan Dengan Tepat |
| 4 | Calo |
| 5 | Stok Obat Kosong |
| 6 | Pemanggilan Pasien Di Poliklinik Tidak Beraturan |
| 7 | Jadwal Operasi Selalu Berubah-ubah |
| 8 | Penanganan Pasien Lambat |
| 9 | Kelalaian Dokter Dalam Melakukan Pelayanan |
| 10 | Komunikasi Petugas Kepada Pasien Kurang |
| 11 | SIstem Antrian Agar Lebih Efektif |
| 12 | Penambahan Poli Jantung |
| 13 | Pelayanan Loket Pendaftaran Lambat |
| 14 | Tarif Parkir Tidak Sesuai |
| 15 | Waktu Check In Ruangan Lambat |
| 16 | Dokter Datang Terlambat |
| 17 | Bed IGD DIperbanyak |
| 18 | Pelayanan Apotik BPJS Lambat |

**Tinjauan Pustaka**

1. **Mekanisme pelayanan Keluhan**

Pelayanan pengelolaan keluhan pelanggan harus sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan meliputi:

1. Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
2. Penelaahan dan pengklarifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi dan bukti seleksi.
3. Penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya
4. Penyelesaian pengaduan terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungaan penyelenggara, pemantauan,pemberian informasi kepada pengadu,pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.
5. **Pengukuran Kinerja Pelayanan**

Instrumen kinerja pelayanan publik sampai saat ini masih belum ada , akan tetapi ukuran kinerja pelayanan untuk sektor swasta yang sudah baku dan banyak dipergunakan didunia telah dikembangkan oleh Zeithaml yang dikenal dengan SERVQUAL. Menurut (Zeithaml, Parasuraman & Berry,1990) ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

1. Ketampakan fisik (*Tangible)*
2. Reliabilitas *(Reliability*)
3. Responsivitas (*Responsiveness)*
4. Kompetensi ( *Competence)*
5. Kesopanan (*Courtessy)*
6. Kredibilitas (*Credibility)*
7. Keamanan (*Security)*
8. Akses *( Access)*
9. Komunikasi (*Comminication)*
10. Pengertian (*Understanding the customer)*
11. **Hambatan pelayanan**

1**.**Sumber daya manusia

2.Kompetensi

3.Kepercayaan

4.Keinginan

5.Harapan

Cara mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler (2000:38) dalam Buchari Alma (2014:285)

1. *Complaint atau suggestion system (*Sistem keluhan dan Saran). Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh langganan, Ada juga yang memberikan amplop yang sudah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran, keluhan , kritik. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, *customer hot line,* telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.
2. *Customer satisfaction surveys* (Survey kepuasan pelanggan), dalam hal perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan Survey ini dapat dilakukan melaui pos, telepon atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.
3. *Ghost shopping* (pembeli bayangan), dalam hal ini perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen . Bukan saja orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga manajer sendiri harus turun ke lapangan.Pengalaman manajer ini sangat penting karena dari informasi yang diperoleh langsung ia alami sendiri
4. *Lost Customer Analysis* (Analisa pelanggan yang lari), langganan yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti , pindah ke perusahaan lain adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.

**4.Indeks Kepuasan Masyarakat**

1. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

2. Prosedur pelayanan , yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

3. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

4.Kejelasan petugas pelayan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)

5. Kedisplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

1. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
2. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan /menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
4. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani.
5. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam membetikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
6. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
7. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuain antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
8. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan , sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
9. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
10. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang diguanakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan.
11. **Pedoman peningkatan kualitas pelayanan public dengan partisipasi masyarakat berdasarkan peraturan menteri Negara pendayagunaan aparatur Negara nomor 13 tahun 2009**

Pedoman peningkatan kualitas pelayanan public dengan partisipasi masyarakat adalah rangkaian tindakan sistematis manuju perbaikan pelayanan public yang dimulai dari pengelolaan pengaduan masyarakat pengguna pelayanan.prasyarat penting menuju dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public yaitu:

1. Komitmen pimpinan
2. Perubahan pola pikir *(mindset)* terhadap fungsi pelayanan
3. Partisipasi masyarakat pengguna pelayanan
4. Kepercayaan masyarakat
5. Kesadaran penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik
6. Keterbukaan antara pemberi dan pengguna pelayanan
7. Ketersediaan anggaran
8. Tumbuhnya rasa memiliki dari pengguna pelayanan

9.Survei atau apapun yang meminta partisipasi masyarakat Kejujuran

10.Umpan-balik dan hubungan masyarakat (Humas)

11.Tingkatkan keberanian dan kebiasaan menerima pengaduan (keluhan).

12. Pengalaman keberhasilan dalam menggunakan metode sekalipun kecil, keberhasilan di awal akan selalu lebih motivatif..

**Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.metode penelitian yang digunakan dengan pendekatan deskriptif yaitu peneliti menjelaskan implementasi regulasi kebijakan pelayanan pengaduan dalam rangka peningkatan kepuasan pelanggan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat dengan menggunakan data sekunder, data primer dan dokumen.Penelitian ini berfokus pada Analisis Implementasi Pelayanan Pengaduan Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pelanggan BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat.

Dalam penelitian ini lokasi penelitian ruang Hukum ,Humas dan Pemasaran. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber,yaitu sumber data primer dan sekunder

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri,pedoman wawancara,catatan lapangan dan informan. Sedangkan analisis data data yang digunakan terdiri dari beberapa komponen diantaranya pengumpulan data,reduksi data,penyajian data dan penarikan kesimpulan

**Pembahasan**

1. **Implementasi layanan pengaduan**
2. Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.

Keluhan pertama kali diterima oleh admission dengan cara menulis keluhan di format yang sudah disediakan, jika keluhan bisa diselesaikan di bagian admission maka masalah tersebut selesai dan berkas atau format diserahkan kebagian analis hukum, jika keluhan tidak selesai diserahkan ke petugas yang berada di subbagian hukum,humas dan pemasaran. Jika keluhan tentang pelayanan pelanggan bias langsung ke unit pelayanan yang terkait, jika tidak terselesaikan pelanggan bias ke bagian humas. Keluhan yang siftnyantidak langsung bias disampaikan melalui kotak saran,sms getway,atau telfon langsung ke petugas, yang kemudian keluhan yang melelui kotak saran dan sms getway akan dianalisa oleh analis hukum. Dikarenakan surat keputusan atau SK tentang penempatan dan pelaksanaaan tupoksi belum ada maka yang meleksanakn pelayanan adalah semua petugas di bawah subbagian hukum,humas dan pemasaran dalam hal ini hukmas,humas dan pkrs dengan tanpa melihat kompetensi dari petugas.

1. Penelaahan dan pengklarifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi dan bukti seleksi.

Petugas yang menelaah dan mengklarifikasi masalah serta memeriksa substansi adalah analis hukum yaitu Nita Pratiwi SH, Beliau bertugas menelaah dan mengklarifikasi masalah serta memeriksa substansi masalah keluhan pelanggan baik keluhan secara langsung yaitu keluhan dimana pelanggan datang langsung ke ruang humas atau melalui telfon,selain itu juga keluhan tidak langsung yaitu melalui sms getway,kotak saran.

1. Penyaluran pengaduan , penyaluran pengaduan dilakukan setelah keluhan yang masuk baik secara langsung maupun tidak langsung di analisa dan ditelaah oleh petugas kemudian dikelompokan dan dan diklarifikasi, setelah itu baru di salurkan ke bagian yang terkait.
2. Penyelesaian pengaduan,dalam hal penyelesaian pengaduan dilihat terlebih dahulu substansi permasalahan –permasalahan jika permasalahan bisa diselesaikan langsung oleh petugas maka akan langsung, jika masalah memerlukan koordinasi dengan unit lain maka petugasakan koordinasi dengan unit terkait.

2.**Kinerja petugas layanan pengaduan**

Kinerja petugas di bagian hukum,humas dan pemasaran baik terutama dilihat dari segi komunikasi dan kesopanan,akan tetapi karena dari segi pendidikan dan kompetensi yang berbeda serta belum adanya pedoman yang mengatur tahapan dalam pelayanan pengaduan,maka dalam melayani pelanggan yang memberika saran ataupun menyampaikan keluhan tentang pelayanan masing- masing petugas berbeda.

**3.Hambatan dalam pelayanan**

Dari hasil pengamatan peneliti bahwa Hambatan dalam memberikan pelayanan ini tergantung dari prilaku petugas yang memberikan pelayanan.Prilaku petugas pemberi pelanan ini berdampak pada kepercayaan, keinginan ,perasaan dan harapan pelanggan. Puas atau tidak puas tergantung dari pemberi layanan.

4.**Kepuasan pelanggan**

Untuk melihat nilai kepuasan pelanggan rumah sakit mengadakan survey,dan hasil survei IKM pada tahun 2015 samapi dengan tahun 2017 pelayanan di RSUD Al Ihsan dalam kategori baik, tetapi dari hasil survey dari BPJS terdapat beberapa masalah yang jadi masukan atau saran diantaranya masalah antrian, ruangan penuh,obat yang kosong. Masalah yang di sampaikan dari BPJS mulai dari tahun 2015 sampai dengan 2017 adalah sama.

5.**Upaya Peningkatan Kualitas**

Hasil wawancara dengan direksi menyatakan bahwa upaya dalam peningkatan kualitas .dalam pelayanan kehumasan yang didalam tugas dan fungsinya adalah pelayanan pengaduan lebih bagus ada orang khusus yang mempunyai penguasaan atau kepiawaian dalam berkomunikasi,secara psikis harus lebih tegar karena ada sisi efektifitas dilihat dari berapa orang dan sejauhmana mereka bias mengatasi masalah tersebut. Dan dalam penempatan petugas di pelayanan harus disesuikan dengan kompetensi. Penyelesaian masalah dilakukan secara berjenjang serta sebelum adanya perbaikan terhadap layanan yang membutuhkan anggaran perlu dilakukan analisa terhadap pelayanan tersebut.

**Kesimpulan**

* 1. **Simpulan**

Dari hasil pengamatan dari penelitian yang dilakukan mengenai analisis implementasi layanan pengaduan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan BPJS di RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat**.**

1. Implementasi layanan pengaduan di RSUD Al Ihsan belum berjalan baik, dari hasil pengamatan yang dilakukan bahwa petugas yang memberikan pelayanan tidak tetap,berganti – ganti petugas, hal ini disebabkan belum adanya surat keputusan yang jelas dari direktur untuk melaksanakan pelayanan pengaduan. Dari hasil wawancara dengan Kasubag. Hukum,Humas dan Pemasaran bahwa secara pengorganisasian pelayanan pengaduan belum terorganisasi dengan baik, untuk SK petugas baru ada SK penempatan orang ,belum ada SK pelaksana Tupoksi, seharusnya setiap petugas tidak hanya SK penempatan tetapi harus dilengkapi dengan SK pelaksanaan Tupoksi dan dilengkapi dengan SOP pelaksanaan tupoksi.
2. Belum adanya bagian atau pihak yang khusus bertugas untuk melakukan evaluasi, pengawasan kinerja layanan pengaduan menyebabkan tindak lanjut tentang hasil analisa complain tidak berjalan dengan baik. Dari hasil pengamatan diperoleh bahwa pemanfaatan sarana dan fasilitas pelayanan pengaduan tidak maksimal hal ini bisa dilihat dari hasil analisa tahun 2015 dan 2017.
3. Faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan pengaduan selain belum adanya SK petugas, SK pelaksanaan tupoksi dan SOP juga belum adanya pedoman pelayanan pengaduan. Tidak adanya standar kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang petugas pelayanan pengaduan juga menyebabkan penghambat dalam pelayanan pengaduan.
4. Belum adanya SK penunjukan petugas dan tupoksi serta sop dalam pelaksanaan mengakibatkan petugas dalam pemberian layanan berbeda-beda karakter, dari hasil pengamatan saat petugas melayani pengaduan dan memberikan tanggapn atas aduan, ada pelanggan yang merasa puas dengan jawaban petugas,tetapi ada pula yang justru bertambah emosi dan tidak puas.
5. SDM yang terbatas dan belum adanya unit khusus pelayanan pengaduan 24 jam mengakibatkan system atu mekanisme yang sudah ada belum berjalan dengan baik,selain itu belum adanya pedoman pelayanan pengaduan mengakibatkan petugas yang melayani tidak berdasarkan kompetensi yang dibutuhkan dalam pelayanan pengaduan.
   1. Rekomendasi
6. Hal – hal yang perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan di RSUD Al Ihsan.
7. Komitmen atasan atau direktur dalam memberikan layanan pengaduan.
8. Surat Keputusan / SK penunjukan petugas yang dilengkapi dengan SK tupoksi dan SOP pelaksanaan tupoksi.
9. Pedoman layanan pengaduan.
10. Untuk mengetahui kinerja layanan pengaduan pelanggan harus ditunjuk petugas untuk mengevaluasi,mengawasi dan melaporkan kinerja petugas layanan dan hasil analisa complain tiap tiga bulan sekali,sehingga ada tindak lanjut yang jelas dari hasil analisa dan hasil evaluasi kinerja petugas.
11. Untuk meminimalisasi kendala yang dapat menghambat pelayanan pengaduan pelanggan:
12. Standar kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas layanan pengaduan
13. Sosialisasi mekanisme penanganan pengaduan kepada petugas dan pengunjung RSUD Al Ihsan.
14. Diberikan pengertian kepada seluruh karyawan RSUD Al Ihsan mengenai pentingnya pelayanan pengaduan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan yang berdampat dengan peningkatan angka kunjungan pasien.
15. Adanya pengawasan rutin terhadap pelaksanaan pelayanan pengaduan
16. Perlu adanya MOD dari structural yang mendampingi supervisor keperawatan.
17. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan khususnya BPJS perlu dilakukan survey secara berkala pada pasien baik di rawat jalan maupun rawat inap. Hal ini disebabkan karena angka kunjungan pelanggan BPJS paling tinggi.
18. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien perlu adanya:
19. Anggaran khusus yang di anggarkan untuk meningkatkan kualitas layanan public
20. Memberikan pengertian tentang efektif dan efesien dalam bekerja
21. Perlu adanya standar pendidikan baik formal maupun non formal yang harus dimiliki oleh petugas layanan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agus Dwiyanto.2015.Manajemen Pelayanan Publik:Peduli,Inklusi, dan Kolaboratif edisi kedua, Yogyakarta:Gajah Mada University Press.

Agus,Ilham,Maya,Rohidin .2007.Implementasi Mekanisme Komplain Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat , Jakarta : PATTIRO dan ACCES

Buchari Alma. 2014.Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung :Alfabeta

Bernt Krohn Solvang Department of Work Life and Innovation, University of Agder .Customer protest: Exit, voice or negative word of mouth *Int. Journal of Business Science and Applied Management, Volume 3, Issue 1, 2008*

Daryanto, Ismanto .2014.Konsumen dan Pelayanan Prima,Yogyakarta:Gava Media

Dimas,Tjahjjanulin,Lely ,2013.Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik.*Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol 2,* No. 1, Hal 1151 – 1158

Freddy Rangkuti.2016.Riset Pemasaran.Jakarta:Gramedia

Http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/

Cindy Anggraeni,2013.Kebijakan dan Manajemen Publik.ISSN 2303 – 341 X

Nurul Afriani,FKM UI 2012. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instalasi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati

Ombudsman, 2015.Standar Pelayanan Publik Untuk Republik Sesuai Undang –Undang 25 Tahun 2009,Jakarta:Ombudsman RI

Ombudsman,2014.Data Laporan/Pengaduan Masyarakat Infografis Pelayanan Kebutuhan Dasar, Jakarta:Ombudsman RI

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

PIRAC,Laporan Penelitian Studi Efektif dan Responsivitas Pelayanan Pengaduan (complaint mechanism) Masyarakat Berbasis IT pada LAPOR! ([WWW.lapor.ukp.go.id](http://WWW.lapor.ukp.go.id))

Sad Dian Utomo,2008. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi ,hlm. 161 – 167 Volume 15, Nomor 3 ISSN 0854 -3844

Sugiyono.2016. Metode Penelitian Kualitatif,Kuantitatif dan R & D,Bandung:Alfabeta

Stephen P. Robbins, Mary Coulter. 2016. Management,13 th edition,Erlangga

Suparto,2012.Manajemen Rumah Sakit,Jakarta:Pustaka Sinar Harapan

Rafika Wulandari, FK dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2014. Gambaran Pengelolaan Penanganan Keluhan Di RSUD Pasar Rebo.

Ratminto, Atik. 2015.Manajemen Pelayanan,Yogyakarta: pustaka pelajar

Rully.I, Poppy Yaniawati.2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan Campuran

untuk Manajemen,Pembangunan dan Pendidikan, Bandung:Refika Aditama

Undang –Undang Pelayanan Publik. 2014,Bandung:Fokusindo Mandiri

Www.sciedu.ca/ijba Jurnal Internasional Administrasi Bisnis Vol. 2, No. 3; Agustus 2011 *Diterbitkan oleh Sciedu Press* 143