

Hubungan *Public Relation Skill* Dan Kompetensi Petugas Pendaftaran Pasien Dalam Penanganan Complain Di Rumah Sakit X

Public Relations Skills and Competence of Patient Registration Site Officers in Handling Complaints at Hospital X

*Syayidatun Nisa, Marline Merke Mamesah, Hermanto Wijaya, Afif Kurniawan, Linta Meyla Putri

¹Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKes Adi Husada, Surabaya

Correspondence*: Syayidatun Nisa

Address: Jl. Kapasari No. 95, Surabaya | e-mail: nisasayyidatun20@gmail.com

Indexing

Keyword:

Patients admission,
Patients complains,
public relation

Kata kunci:

komplain pasien,
petugas pendaftaran
pasien, public relation

Submitted: 04 September 2023

Revised: 28 November 2023

Accepted: 01 Maret 2023

Abstract

Background: The health service has a public relations division which can be considered important in carrying out its duties. One of the tasks of public relations itself is to handle patient complaints.

Aims: know the relationship between public relations skills and the competency of patient registration officers in handling complaints.

Methods: This research uses a quantitative descriptive method with an approach of distributing questionnaires to officers with 6 respondents.

Results: the results obtained on the independent and dependent variables, namely the relationship between competence and patient handling in the moderate category, officer communication with complaint handling in the low category and *job description* with complaint handling in the moderate category.

Conclusion: The conclusions obtained are the competence of officers in handling related complaints, the communication of officers in handling related complaints and the *job description* of officers in handling related complaints.

Abstrak

Latar Belakang: Layanan kesehatan memiliki divisi hubungan masyarakat yang bisa dianggap penting dalam menjalankan tugasnya. Tugas *public relation* sendiri salah satunya adalah menangani komplain pasien.

Tujuan: mengetahui hubungan *public relation skill* dan kompetensi petugas pendaftaran pasien dalam penanganan komplain.

Metode: penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan penyebaran kuesioner pada petugas dengan responden sebanyak 6 responden.

Hasil : hasil yang didapat pada penelitian ini yaitu, kekompetensi, komunikasi dan *job description* petugas pendaftaran pasien berkaitan dengan penanganan komplain pasien.

Kesimpulan: kesimpulan yang didapatkan adanya kompetensi petugas dengan penanganan komplain berkaitan, komunikasi petugas dengan penanganan komplain berkaitan dan *job description* petugas dengan penanganan komplain berkaitan.

PENDAHULUAN

Sebagai Rumah sakit rujukan, tidak dapat dipungkiri berbagai keluhan atau komplain dapat terjadi. Hal ini disebabkan oleh grafik kunjungan yang selalu mengalami peningkatan tiap tahunnya. Pelayanan yang ada di rumah sakit merupakan pelayanan yang multi disiplin sehingga berpotensi terjadinya pelayanan-pelayanan yang tumpang tindih, terjadinya konflik *interprofessional* (konflik antara dua atau lebih profesi kesehatan) dan juga keterlambatan pemeriksaan dan tindakan. Dalam pelayanan medis sering terjadi kesalahan karena komunikasi dan pemahaman, baik dalam tim ataupun kesalahpahaman dalam berinteraksi dengan pasien atau keluarga pasien dengan tingkat presentase 70-80%. Komunikasi petugas rumah sakit kurang baik untuk menangani keluhan atau komplain tersebut, pada beberapa rumah sakit unit *Public Relation* terdapat dalam bagian Pengaduan yang tergabung dalam Sub Bagian Program dan Kehumasan. Alur pengaduan dan penanganannya pun sebenarnya sudah diatur dalam SPO (Standar Prosedur Operasional) yang berlaku. Untuk menampung keluhan dari pasien, rumah sakit telah menyediakan fasilitas seperti kotak saran, email, dan google review. Walaupun pada kenyataannya, pengelolaan fasilitas tersebut masih belum berjalan dengan baik karena kurangnya fasilitas kotak saran yang memadai. Platform pengaduan online pun belum berjalan secara optimal, sebab minimnya sosialisasi tentang hal tersebut membuat pasien kurang *aware* dan lebih memilih untuk melakukan pengaduan keluhan secara langsung menemui *public relation* (Dzakiyyah et al., 2021).

Perbaikan dalam memberikan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Salah satu aspek yang penting adalah waktu respons saat memberikan pelayanan. Terutama dalam melayani pasien, kepuasan menjadi faktor kunci yang harus diperhatikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus dijaga agar dapat membangun loyalitas pasien dan menjaga reputasi baik. Dengan demikian, kepuasan pasien dapat tercipta dan pelayanan dapat berkembang dengan baik (Yusro, 2020).

Komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien atau pengantarnya dapat dinilai antara lain melalui kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan media informasi yang tersedia. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi seperti sikap saat berbicara, menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, berempati dengan pasien, serta memberi kesempatan bertanya merupakan hal yang dianggap berarti oleh pasien atau pengantarnya. Media informasi yang tersedia tentu saja juga akan sangat bermanfaat apabila tersedia dengan cukup dan informatif. Hal ini dapat membantu mengatasi ketidaktahuan dari pihak pasien baik dalam hal kesehatan maupun hal-hal umum menyangkut rumah sakit. Misalnya keberadaan petunjuk arah. Petunjuk arah yang informatif akan membuat pasien dapat menemukan lokasi yang dikehendaki dengan sendirinya sehingga tidak perlu bertanya kepada petugas dan petugas memiliki waktu lebih banyak untuk melakukan hal lainnya (Chalidyanto & Percunda, 2019).

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk Mengetahui karakteristik demografi petugas pendaftaran pasien, mengetahui keterkaitan antara kompetensi petugas dengan penanganan komplain, mengetahui keterkaitan antara komunikasi petugas dengan penanganan komplain, mengetahui keterkaitan antara *job description* petugas dengan penanganan komplain, mengetahui strategi *Public Relation* yang digunakan oleh petugas pendaftaran pasien dalam penanganan komplain di rumah sakit X.

Metode

Desain penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan penyebaran kuesioner dan observasi serta cara pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner kemudian diolah dalam teknik statistika. Populasi yang di ambil pada penelitian ini yaitu teknik sampling dengan menggunakan total sampling sebanyak 6 responden, semua petugas pendaftaran pasien yang ada di tempat pendaftaran pasien.

Instrument penelitian ini berdasarkan variabel faktor kompetensi petugas, faktor *job description*, faktor komunikasi petugas dan strategi penanganan komplain.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Data Demografi Responden Penelitian

No.	Usia	Jenis kelamin	Unit kerja	Pendidikan	Lama bekerja
1.	31	P	TPP Umum & BPJS	D3	9 th
2.	28	P	TPP Umum & BPJS	D3	4 th
3.	49	P	TPP Umum	SMA	28 th
4.	48	P	TPP BPJS	SMA	28 th
5.	50	P	TPP BPJS	SMA	28 th
6.	24	LK	TPP Umum	S1	6 bln

Berdasarkan data demografi responden penelitian, mayoritas responden perempuan sebanyak 5 responden dengan rata-rata pendidikan SMA dan lama bekerja lebih dari 3 tahun. Pada responden sisanya yaitu laki-laki dengan jumlah 1 responden dengan pendidikan S1 dan lama bekerja kurang dari 1 tahun.

Tabel 2. Tabulasi Silang Variabel Kompetensi Petugas dengan Penanganan Komplain

Kompetensi Petugas	Penanganan Komplain						Total	
	Tinggi		Sedang		Rendah			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Rendah	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Sedang	0	0%	4	66,7%	0	0%	4	66.7%
Tinggi	0	0%	1	16.7%	1	16.7%	2	33.3%
Total	0	0%	5	83.3%	1	16.7%	6	100%

Berdasarkan hasil penelitian petugas yang merasa memiliki kompetensi pada kategori sedang menyatakan penanganan komplain berada pada kategori sedang yaitu sebesar 66,7%. Petugas yang memiliki kompetensi tinggi merasa penanganan komplain sedang dan rendah masing-masing sebesar 16,7%. Keterkaitan antara kompetensi petugas dengan penanganan komplain di lihat dari kompetensi yang memiliki dua aspek, aspek pengetahuan dan aspek keterampilan. pada aspek pengetahuan petugas dinyatakan bahwa petugas pendaftaran pasien memiliki pengetahuan yang cukup luas dalam bidang pelayanan pendaftaran pasien. Menurut Ulfa, (2020) Dikatakan bahwa setiap petugas harus mempunyai pengetahuan, karena pengetahuan petugas pendaftaran pasien dapat mempengaruhi kualitas kerja.

Pendaftaran pasien erat kaitannya dengan kepuasan pasien, karena tingkat kepuasan dapat menjadi dasar yang baik bagi pasien dan membangun kepercayaan pasien, Dan aspek yang kedua yaitu aspek keterampilan dapat dilihat dari ketepatan waktu pelayanan yang diberikan petugas, hal terkait didukung penelitian dari Herman et al(2019) ketepatan waktu pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien, dengan tingginya kepuasan pasien maka komplain yang didapatkan rumah sakit rendah. Ketepatan waktu termasuk dalam kategori keterampilan, petugas yang memiliki keterampilan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan sebagai petugas pendaftaran.

Tabel 3. Tabulasi Silang Variabel Komunikasi Petugas Dengan Penanganan Komplain

Komunikasi petugas	Penanganan Komplain						Total	
	Tinggi		Sedang		Rendah		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Rendah	0	0%	5	83.3%	1	16.7%	6	100%
Sedang	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Tinggi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	0	0%	5	83.3%	1	16.7%	6	100%

Berdasarkan hasil penelitian petugas yang merasa memiliki komunikasi kategori rendah menyatakan penanganan komplain sedang yaitu sebesar 83,3% dan petugas yang merasa memiliki komunikasi kategori rendah menyatakan penanganan komplain rendah yaitu sebesar 16,7%, bisa dinyatakan penanganan complain rendah karena petugas yang kurang mampu komunikasi dengan pasien saat komplain dan kurangnya respon baik dari petugas.

Keterkaitan antara komunikasi petugas dengan penanganan komplain bisa dilihat dari komunikasi yang dimiliki petugas. Pada variabel komunikasi memiliki dua aspek yang pertama aspek kemampuan komunikasi dan aspek strategi komunikasi. Pada aspek pertama kemampuan komunikasi menurut Widodo et al., (2023) komunikasi antara petugas pendaftaran dan pasien merupakan hal yang sangat penting karena petugas pendaftaran merupakan garda pertama dalam melayani pasien sementara itu kemampuan komunikasi petugas pendaftaran di tempat penelitian kategori rendah. Bentuk strategi komunikasi ditempat pendaftaran pasien meliputi, bersikap empati kepada pasien, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, bahasa yang fleksibel ketika berkomunikasi dengan lawan bicara di dukung penelitian dari (Harvirna et al., 2023).

Tabel 4. Tabulasi Silang Variabel *Job Description* Petugas Dengan Penanganan Komplain

Job description Petugas	Penanganan Komplain						Total	
	Tinggi		Sedang		Rendah		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Rendah	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Sedang	0	0%	5	83.3%	0	0%	5	83.3%
Tinggi	0	0%	0	0%	1	16.7%	1	16.7%
Total	0	0%	5	83.3%	1	16.7%	6	100%

Keterkaitan antara *job description* petugas dengan penanganan komplain, berdasarkan hasil penelitian variabel *job description* memiliki dua aspek penting sebagai berikut, aspek tanggung jawab dan aspek SOP (Standar Operasional Prosedur). Berdasarkan hasil penelitian petugas yang memiliki *job description* sedang menyatakan penanganan komplain pada kategori sedang yaitu sebesar 83,3%. Sedangkan petugas yang memiliki *job description* tinggi menyatakan penanganan komplain pada kategori rendah yaitu sebesar 16,7%. Pada aspek yang pertama yaitu aspek tanggung jawab menurut Fitri & Hidayati, (2021)

Yang di maksud pada aspek tanggung jawab adalah petugas memiliki tanggung jawab yang besar dalam pekerjaan seperti, bertanggung jawab dalam informasi yang diberikan kepada pasien, bertanggung jawab dalam menginput data pasien sesuai dengan kartu identitas pasien, bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan pendaftaran pasien baru dalam lama sampai selesai, bertanggung jawab dalam memberikan formulir pendaftaran pasien. Aspek yang kedua yaitu aspek SOP (Standar Operasional Prosedur). Petugas pendaftaran pasien di haruskan mengetahui SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah ditetapkan oleh institusi kesehatan. Menurut Widianati, (2019) SOP sangat penting di rumah

sakit dan setiap unit rumah sakit harus memiliki SOP guna menjadi pedoman dan standar dalam memberikan pelayanan.

Strategi *Public Relation* yang digunakan oleh petugas pendaftaran pasien dalam penanganan komplain di rumah sakit X antara lain aspek kemampuan komunikasi dan aspek strategi komunikasi. Aspek strategi penanganan komplain ini dibuktikan dengan penelitian dari Sari, (2019) yang dimana cara menangani komplain menggunakan strategi komunikasi yang tepat. Ketika petugas menerima komplain di haruskan mengawali kata dengan kata meminta maaf kemudian mendengarkan komplain pasien dengan seksama, menenangkan pasien dan memberikan solusi terkait masalah yang sedang dialami pasien. Memberikan feedback baik kepada pasien yang komplain termasuk strategi penanganan komplain, tidak lupa juga setelah berkomunikasi dengan pasien selalu ucapkan “terima kasih” atas kritik dan saran yang sudah disampaikan pasien kepada petugas.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keterkaitan antara kompetensi petugas, komunikasi petugas dan *job description* petugas dengan penanganan komplain saling berkaitan. Kompetensi petugas dengan penanganan komplain berkaitan di karenakan ketika kompetensi petugas baik maka penanganan komplain termasuk kategori sedang, kemudian untuk komunikasi petugas dengan penanganan komplain berkaitan di karenakan kurang mampunya mayoritas petugas dalam berkomunikasi maka penanganan komplain yang mereka hadapi termasuk kategori rendah, begitu pula pada *job description* petugas dengan penanganan komplain jika, petugas tidak melakukan *job description* dan tanggung jawab sesuai SOP yang sudah ditentukan maka penanganan komplain termasuk dalam kategori rendah, namun jika hal tersebut dilakukan petugas sudah sesuai dengan SOP yang ada maka penanganan komplain termasuk kategori sedang. Masih terdapat beberapa petugas yang belum menjalankan SOP yang sudah di tetapkan, ada beberapa hal yang menjadi faktor hal tersebut seperti, cara penanganan komplain dari segi komunikasi dan tanggapan petugas terkait dengan komplain yang ada.

Saran

Bagi rumah sakit sebaiknya pihak rumah sakit memberikan beberapa pelatihan yang terkait dengan petugas pendaftaran pasien, seperti pelatihan komunikasi, penanganan komplain dengan contoh tema yaitu, etika komunikasi, strategi komunikasi public, perkuat kapasitas penanganana complain, Peran *public relation* dalam pencapaian peningkatan kepuasan pasien, Peningkatan kepuasan pasien dengan penanganan komplain yg tepat dan strategi public relation dalam pengembangan inovasi rumah sakit dan lain sebagainya. Pihak rumah sakit juga di sarankan untuk mengurangi *double job description* kepada petugas agar petugas memebrikan pelayanan pendafatan dengan maksimal dan antrian di pelayanan pendaftaran bisa terkendali.

References

- Chalidyanto, D., & Percunda, A. D. (2019). No Title. *Komunikasi Petugas Kesehatan Pengaruhi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*, 10(1).
- Dzakiyyah, A., Zahra, M. N., Rachim, N. A., & Munjiyanti, S. K. (2021). *Manajemen Risiko Sistem Informasi Rumah Sakit (Studi Kasus : Rumah Sakit EMC Tangerang)*. April, 456–469.
- Fitri, H. M., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795.
- Harvirna, N., Riza, F., & Yasmin, N. (2023). Strategi Komunikasi Interpersonal Dalam

-
- Pelayanan Pelanggan Di Rs Sumatera Eye Center. *Jisos: Jurnal Ilmu Sosial*, 2(5), 1733–1738.
- Herman, H., Sudirman, S., & Nizmayanun, N. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2).
- Sari, F. P. (2019). *Peran Public Relations dalam Penanganan Komplain di Solo Paragon Hotel&Residences*.
- Ulfa, H. M. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2020. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(2).
- Widianati, I. (2019). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik. *Publika*, 3(8).
- Widodo, N. F., Rizqi, M., & Pradana, B. C. S. A. (2023). Strategi Komunikasi Public Relations Dalam Menangani Complaint Handling Di Ella Skincare Cabang Madiun. *SEMAKOM: Seminar Nasional Mahasiswa Komunikasi*, 1(01), 859–864.
- Yusro, N. A. (2020). *Penerapan Metode Response Time Effort Pada Aplikasi Computer Based Test Untuk Mengukur Perilaku Menebak Cepat Jawaban Skripsi Oleh : Nur Ainul Yusro*.