

Analisis Manajemen Komplain terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh

Sahla Nabila¹, Tahara Dilla Santi^{2*}, Hanifah Hasnur³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Aceh, Kota Banda Aceh, Indonesia

Email: ¹sahlanabila734@gmail.com, ²tahra.dilla@unmuha.ac.id, ³hanifah.hasnur2@unmuha.ac.id

Abstract

Complaint management is an important element in improving the quality of health services, especially in health centers that act as the front line of public health services. Even though it has been ISO certified, the Banda Raya Health Center still receives complaints, such as long waiting times, inadequate health center facilities and the attitude of the officers. This study aims to analyze the management of complaints on the quality of health services at the Banda Raya Health Center, Banda Raya District, Banda Aceh City. The type of research used is qualitative research with a descriptive approach, and data analysis using Nvivo. The research subjects were taken using the purposive sampling technique. Data was collected through interviews, documentation, and observations. This research was carried out from December 18, 2024 to December 20, 2024. The results of the study show that the complaint management system is quite good with formal channels such as suggestion boxes, JKN applications, and social media, as well as structured recording and handling of complaints. However, there are still shortcomings in response speed and supporting facilities. The public prefers direct communication because it is considered more effective, even though the complaint process is easy. Research suggests that Puskesmas should increase the speed of response to complaints, improve patient support facilities, and improve the quality of direct communication to increase community satisfaction.

Keywords: Complaint Management, Service Quality, Response.

Abstrak

Manajemen komplain merupakan elemen penting dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di Puskesmas yang berperan sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan masyarakat. Meski sudah bersertifikasi ISO, Puskesmas Banda Raya masih menerima keluhan, seperti waktu tunggu lama, fasilitas puskesmas kurang memadai dan sikap petugas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dan analisis data menggunakan Nvivo. Subjek penelitian diambil menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Penelitian ini dilaksanakan pada 18 Desember 2024 sampai 20 Desember 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan komplain sudah cukup baik dengan adanya saluran formal seperti kotak saran, aplikasi JKN, dan media sosial, serta pencatatan dan penanganan keluhan yang terstruktur. Namun, masih terdapat kekurangan pada kecepatan respons dan fasilitas pendukung. Masyarakat lebih memilih komunikasi langsung karena dianggap lebih efektif, meski proses pengaduan sudah mudah. Penelitian menyarankan agar Puskesmas meningkatkan kecepatan respons terhadap komplain, memperbaiki fasilitas pendukung pasien, serta meningkatkan kualitas komunikasi langsung untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Manajemen Komplain, Kualitas Pelayanan, Respon.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak dasar setiap warga negara dan menjadi salah satu indikator penting dalam pembangunan nasional. Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah menyediakan berbagai fasilitas kesehatan, salah satunya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Setiap layanan yang diberikan kepada pelanggan atau pasien pasti akan menimbulkan berbagai reaksi, di mana sebagian dari mereka akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima, sementara yang lain mungkin merasa tidak puas. Jika pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu layanan maka pelanggan tersebut dapat mengajukan komplain. Adapun terkait menangani komplain pelanggan, perusahaan atau organisasi layanan menggunakan manajemen komplain sebagai sebuah strategi dalam memanfaatkan keluhan pelanggan sebagai peluang untuk mempertahankan pelanggan (Irene Waine *et al.*, 2022).

Informasi yang dikumpulkan dari pelanggan akan digunakan untuk meningkatkan dan mengembangkan kegiatan pelayanan instansi melalui proses penanganan keluhan yang efektif. Sehingga ketidakpuasan dengan informasi atau layanan yang diterima dikenal sebagai komplain. Oleh karena itu, sebuah komplain dapat digunakan sebagai dasar untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan dengan layanan Puskesmas dan meningkatkan kualitas layanan. Secara sederhana manajemen komplain ini adalah suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana terkait dengan metode ataupun strategi dalam hal menangani ataupun mengelola keluhan dari konsumen (Lestari F, 2020).

Sumber daya yang tidak mencukupi, prosedur yang tidak efisien, atau layanan yang tidak memenuhi standar adalah beberapa masalah yang dapat muncul dalam sistem pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengelolaan komplain sangat penting untuk memastikan peningkatan kualitas layanan secara konsisten. Pasien dapat menggunakan komplain mereka sebagai umpan balik penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Namun, seringkali komplain tidak ditindaklanjuti dengan baik atau bahkan diabaikan. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat kurang percaya pada Puskesmas dan mendorong pasien untuk mencari layanan kesehatan lain yang mungkin lebih mahal atau bahkan tidak aman (Fuada, N *et al.*, 2022).

Menurut Kotler dan Keller dalam (Millani *et al.*, 2019) saat memberikan layanan, ada dua hal utama yang harus diperhatikan yaitu keamanan pasien dan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dirasakan seseorang, baik senang maupun kecewa, ketika mereka membandingkan hasil produk atau kinerja dengan ekspektasi. Jika pelanggan puas dengan layanan, mereka lebih cenderung untuk menggunakan layanan yang sama di masa mendatang. Sehingga salah satu cara untuk menunjukkan ketidakpuasan terhadap layanan adalah dengan mengajukan komplain (Musu *et al.*, 2020). Pemerintah memiliki fungsi dalam memberikan berbagai jenis pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan bernegara (Nurlina *et al.*, 2021).

Dalam PERMENKES nomor 13 tahun 2017 tentang penanganan pengaduan masyarakat terpadu di lingkungan kementerian Kesehatan pada pasal 3 ayat (1) mengatakan bahwa Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka, secara tertulis/surat, media elektronik, dan media cetak kepada pimpinan atau pejabat Kementerian Kesehatan. Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh memberikan kesempatan kepada pasien atau keluarga untuk melakukan komplain baik secara langsung maupun tidak langsung. Komplain secara langsung atau lisan biasanya diajukan kepada petugas penanggung jawab komplain. Sedangkan komplain secara tidak langsung atau tertulis dapat diajukan melalui media massa seperti aplikasi mobile JKN, e-mail, facebook dan kotak saran yang tersedia di Puskesmas.

Komplain yang diajukan oleh pelanggan akan selalu dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan adalah salah satu cara untuk menilai pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Nasution *et al.*, 2022).

Peneliti memilih Puskesmas Banda Raya sebagai lokasi penelitian dengan beberapa pertimbangan utama yang berkaitan langsung dengan tujuan penelitian. Puskesmas Banda Raya ini, terletak pada lokasi strategis di tengah-tengah pemukiman penduduk, yang membuatnya menjadi fasilitas kesehatan dengan tingkat kunjungan pasien yang tinggi. Hal ini memberikan peluang bagi peneliti untuk mengumpulkan data yang variatif dan representatif mengenai pelayanan kesehatan yang ada di sana. Selain itu, berdasarkan wawancara awal dengan masyarakat, terdapat sejumlah keluhan yang sering disampaikan mengenai kualitas pelayanan, seperti waktu tunggu yang lama, fasilitas yang kurang memadai (misalnya tempat duduk untuk pasien tidak banyak), keterbatasan fasilitas medis, kurangnya stok obat-obatan, dan sikap petugas yang dianggap kurang ramah.

Keluhan-keluhan ini menjadi perhatian dan mendorong peneliti untuk menyelidiki lebih dalam penyebab masalah tersebut dan mencari solusi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Puskesmas Banda Raya juga dipilih karena memiliki potensi besar untuk diperbaiki. Mengingat tingginya permintaan akan layanan kesehatan di daerah tersebut, perbaikan pelayanan di puskesmas ini dapat memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat. Selain itu, Puskesmas Banda Raya sudah mendapatkan sertifikasi ISO, yang menunjukkan bahwa puskesmas ini telah memenuhi standar kualitas tertentu dalam pengelolaan pelayanan kesehatan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis ingin mengkaji lebih dalam tentang bagaimana manajemen komplain yang dilakukan oleh Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh. Manajemen komplain menggunakan komponen utama menurut Tjiptono dalam (Lestari F, 2020). Adapun komponennya ialah Komitmen, Visible, Accessible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber Daya dan Remedy.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan desain studi naratif, yang berfokus pada pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menggali makna mendalam dari pengalaman para informan terkait manajemen komplain dan kualitas pelayanan di Puskesmas Banda Raya. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, meliputi kepala puskesmas, penanggung jawab komplain, penanggung jawab mutu, dan pasien, sehingga diperoleh perspektif yang beragam dan komprehensif. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer-yang diperoleh langsung dari wawancara, observasi, dan dokumentasi lapangan-serta data sekunder yang bersumber dari dokumen, jurnal, buku, dan laporan penelitian terdahulu. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Banda Raya, Kecamatan Banda Raya, Kota Banda Aceh, pada tanggal 18 hingga 20 Desember 2024. Tahapan penelitian meliputi observasi untuk memahami konteks dan proses manajemen komplain, wawancara mendalam dengan informan kunci untuk memperoleh data yang spesifik dan relevan, serta dokumentasi untuk melengkapi dan memvalidasi data yang diperoleh. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara, checklist observasi, dan alat bantu seperti perekam suara dan catatan lapangan digunakan untuk memastikan data yang dikumpulkan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengolahan dan analisis data dilakukan secara sistematis melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Pada tahap pengumpulan data, peneliti menggunakan pedoman wawancara dan observasi serta merekam proses wawancara untuk memastikan kelengkapan data. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, menyederhanakan, dan mentransformasi data mentah menjadi informasi yang bermakna dan relevan dengan fokus penelitian, serta menggunakan teknik triangulasi untuk meningkatkan validitas data dengan memadukan berbagai metode dan sumber. Penelitian ini juga memanfaatkan aplikasi Nvivo untuk membantu proses analisis hasil wawancara. Secara keseluruhan, teknik Nvivo mengintegrasikan pengelolaan data, koding, analisis tematik, visualisasi, dan pelaporan dalam satu platform, sehingga memudahkan peneliti kualitatif dalam mengelola data yang besar yang tidak terstruktur dan menemukan pola dan tema yang muncul (Endah *et al.*, 2020). Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi dan visualisasi agar mudah dipahami dan mendukung proses penarikan kesimpulan. Kesimpulan ditarik secara induktif berdasarkan pola, tema, dan kategori yang ditemukan selama proses analisis, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai manajemen complain dan kualitas pelayanan di Puskesmas Banda Raya serta menjadi rekomendasi bagi peningkatan mutu layanan di masa mendatang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

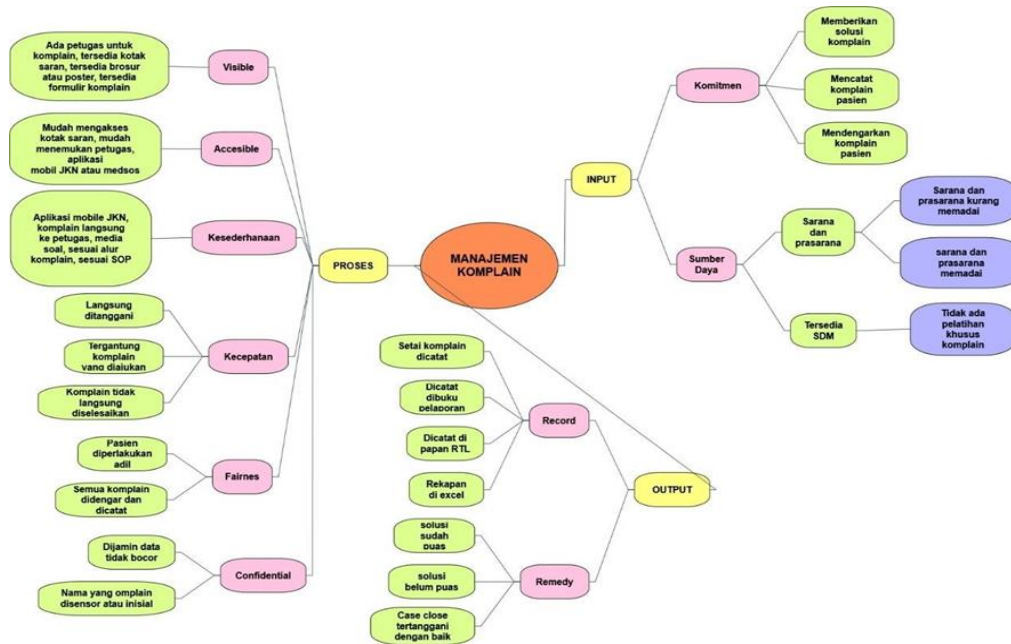
3.1 Hasil Analisis dan Uji Nvivo

Berdasarkan hasil analisis dari data wawancara menggunakan fitur tersebut, ada salah satu fitur software Nvivo untuk menampilkan teks secara visual adalah *Word Frequency Query*. Fitur ini membantu peneliti menampilkan frekuensi kata-kata yang menarik dan informatif. Berdasarkan hasil pencarian dengan fitur tersebut, diperoleh kumpulan kata yang paling sering muncul dalam data yang ditampilkan pada gambar dibawah ini:



Gamabr 1. Objek kata dalam wawancara (*wold cloud*)
Sumber: Data yang diolah 2025

Secara keseluruhan kata yang paling banyak muncul pada model diatas adalah “komplain”, “puskesmas”, “langsung”, dan “pelayanan” yang mendominasi penelitian ini, Adapun untuk melihat visualisasi data, peneliti dapat menggambarakannya dalam mind map yang peneliti visualisasikan dengan bantuan aplikasi Nvivo sebagai berikut:

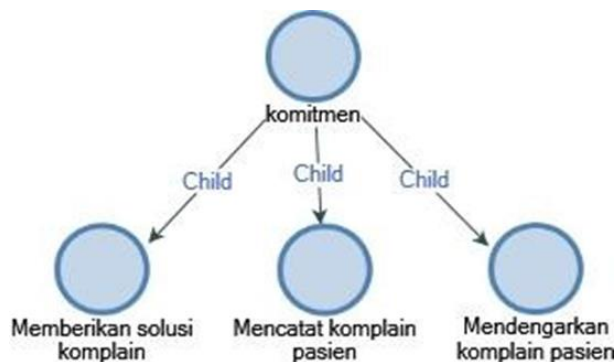


Gambar 2. Mind Map Penelitian
 Sumber: Data yang diolah 2025

Hasil yang telah peneliti buat di atas menunjukkan bahwa gambaran besar dari hasil penelitian peneliti terdapat 3 unsur pokok dalam penelitian yaitu, unsur input yang terdiri dari (komitmen dan sumber daya), unsur proses, yang terdiri dari (visible, ascesible, kesederhanaan, kecepatan, fairness, konfidensial), dan unsur output terdiri dari (record dan remedy).

3.2 Analisis unsur input

3.2.1 Komitmen petugas Puskesmas



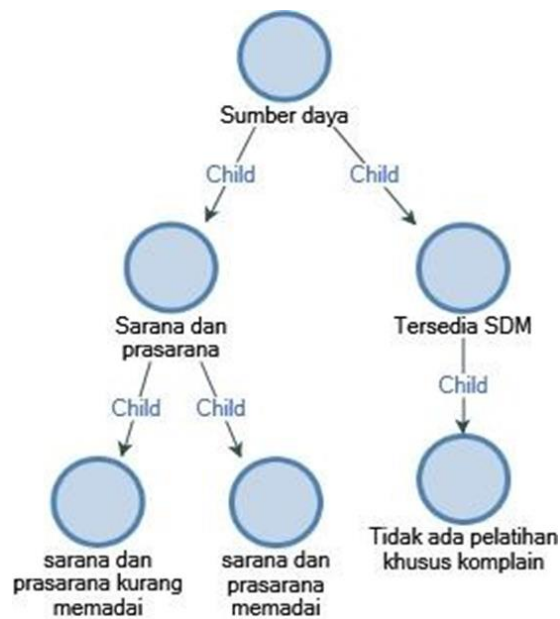
Gambar 3. Project Map Komitmen
 Sumber: Data yang diolah 2025

Dari project map diatas menunjukkan bahwasanya petugas Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh berkomitmen untuk mendengarkan, mencatat bahkan memberikan solusi terhadap semua komplain yang disampaikan oleh pasien. Hasil dari project map ini sejalan dengan pernyataan dari informan yang mengatakan bahwa:

“kita harus komitmenlah, kita sepakat ketika ada komitmen langsung ditindak lanjuti...., tanggapan saya kalau mengajukan komplain pihak puskesmas ini selalu siap sedia mendengarkan komplain, Kalau kita mengajukan komplain orang (petugas) nanti akan mencatat. Kalau bisa dikasih solusi nanti kasih solusi” (01,07,08).

Hasil penelitian Maesaroh and Rudianti (2022) yang menunjukkan bahwa dedikasi tinggi dalam menyelesaikan masalah pelanggan, semakin besar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini juga sejalan dengan prinsip manajemen komplain Tjiptono yang menekankan pentingnya komitmen dan respons cepat dalam penanganan keluhan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, temuan kualitatif di Puskesmas Banda Raya yang menonjolkan komitmen petugas dalam mendengarkan, mencatat, dan menindaklanjuti komplain pasien merupakan implementasi nyata dari konsep manajemen komplain menurut Tjiptono, yang menekankan komitmen organisasi, kecepatan tanggapan, empati, dan pemberian solusi sebagai kunci keberhasilan manajemen komplain dan peningkatan kepuasan pelanggan.

3.2.2 Sumber daya manusia dan fasilitas komplain



Gambar 4. Project Map sumber daya
Sumber: Data yang diolah 2025

Berdasarkan project map diatas menunjukkan Puskesmas Banda raya terdapat SDM artinya di puskesmas terdapat petugas untuk pasien mengajukan komplain. Namun di Puskemas Banda Raya belum terdapat pelatihan khusus untuk petugas dalam hal menangani komplain pasien. Adapun terkait dengan sumber daya fasilitas sarana dan prasarana yang ada pada puskesmas, ada beberapa pasien yang merasa sudah cukup puas dengan fasilitas namun ada juga yang merasa belum puas terhadap fasilitas di puskesmas Banda Raya. Hasil dari project map ini sejalan dengan wawancara pada informan yang mengatakan bahwa pada Puskesmas terdapat sumber daya petugas komplain:

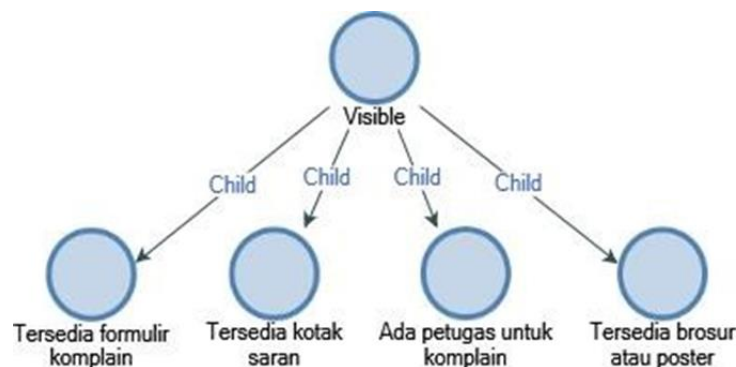
“.... Alur disini semua ada jenjangnya, Semua ada penanggung jawabnya tersendiri di puskesmas Banda Raya ini” (03). “Kalau pelatihan khusus kita enggak ada” (02). “...Kualitas fasilitas puskesmasnya kalau bisa kursinya diperbanyak lagi” (04).

Jadi dapat kita simpulkan bahwa pihak puskesmas memiliki sumber daya petugas komplain yang siap untuk mendengarkan semua komplain pasien dan juga puskesmas Banda Raya memiliki sumber daya fasilitas sarana meskipun ada beberapa pasien yang merasa belum puas terhadap fasilitas di puskesmas Banda Raya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri and Hidayati (2021) menyebutkan bahwa sumber daya merupakan elemen yang paling penting dan krusial dalam suatu organisasi. Temuan kualitatif di Puskesmas Banda Raya sesuai dengan konsep manajemen komplain Tjiptono yang menempatkan SDM dan fasilitas sebagai komponen utama dalam mengelola komplain pasien. Meskipun SDM sudah tersedia dan alur penanganan komplain ada, belum adanya pelatihan khusus menunjukkan kebutuhan peningkatan kapasitas petugas. Selain itu, fasilitas yang masih dirasakan kurang oleh sebagian pasien mengindikasikan perlunya perbaikan sarana prasarana untuk mendukung pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap keluhan pasien. Dengan demikian, Puskesmas Banda Raya sudah memiliki pondasi manajemen komplain yang baik namun perlu pengembangan lebih lanjut terutama dalam pelatihan SDM dan peningkatan fasilitas guna meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

3.3 Analisis unsur proses

3.3.1 Visible penyampaian komplain



Gambar 5. Project Map visible
Sumber: Data yang diolah 2025

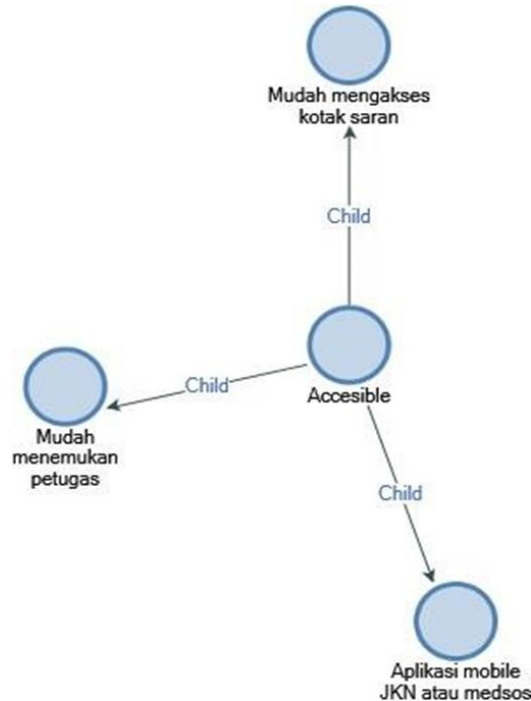
Sebagaimana project map yang terlihat di atas, Puskesmas Banda Raya menyediakan kotak saran yang dirancang khusus untuk pasien yang ingin mengajukan komplain. Kotak saran ini ditempatkan di lokasi yang strategis, sehingga pasien dapat dengan mudah melihat dan mengaksesnya. Dengan adanya kotak saran ini, diharapkan pasien merasa lebih nyaman untuk menyampaikan masukan atau keluhan mereka terkait pelayanan yang diterima. Selain itu, penempatan kotak saran yang jelas dan mudah dijangkau juga mencerminkan komitmen Puskesmas Banda Raya dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan serta mendengarkan suara pasien. Dengan demikian, setiap komplain yang diajukan akan menjadi perhatian serius bagi pihak puskesmas untuk perbaikan di masa mendatang. Penjelasan ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada informan yang mengatakan bahwa:

“..... masyarakat yang ingin mengajukan komplain tahu kemana harus mengajukan karena didalam sudah ada kotaknya, masyarakat bisa melihat langsung bahwa ada kotak saran. Masyarakat juga tahu kalau memang ada keluhan bisa mengisi kotak saran tersebut. Kadang-kadang kita juga ada sosialisasikan kalau ada keluhan boleh diisi” (02). “kalau brosur itu biasanya diawal tahun itu, kita biasanya ada” (01).

Hasil penelitian Savira and Subadi (2023) menyebutkan bahwa pentingnya sosialisasi dan pengawasan dalam penggunaan kotak saran agar masyarakat sadar dan terdorong untuk menyampaikan keluhan. Hasil penelitian tersebut memiliki keterkaitan dengan teori Tjiptono yang menekankan pentingnya pengelolaan keluhan sebagai bagian

dari manajemen kualitas layanan, penelitian tersebut mendukung bahwa kotak saran merupakan media penting untuk mendengarkan suara pelanggan (pasien) dan menjadi alat evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

3.3.2 Accesible pengajuan komplain



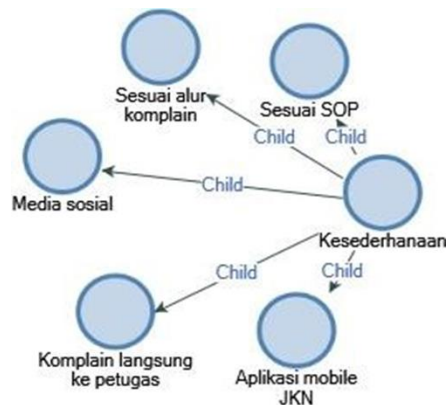
Gambar 6. Project Map Accesible
Sumber: Data yang diolah 2025

Berdasarkan hasil project map yang telah peneliti lakukan, dapat kita simpulkan bahwa akses bagi pasien yang ingin menyampaikan keluhan di Puskesmas Banda Raya tergolong mudah dan terbuka. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Banda Raya telah menyediakan saluran komunikasi yang memadai dan ramah bagi pasien untuk menyampaikan masukan, kritik, atau keluhan terkait pelayanan kesehatan. Dengan kemudahan ini, diharapkan pasien dapat merasa lebih nyaman dan merasa didengar keluhannya, sehingga kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan wawancara peneliti pada salah satu informan terkait accessible komplain pada puskesmas Banda Raya, yang mengatahkan bahwa:

“Bisa melalui kotak saran, langsung kepetugasnya, terus juga bisa lewat mobile JKN eee.. kemudian juga bisa lewat media social seperti instagram, facebook” (01).

Sehingga untuk meningkatkan kepuasan pasien, penting bagi pihak puskesmas untuk memastikan bahwa layanan kesehatan tidak hanya berkualitas, tetapi juga mudah diakses dan dipahami oleh pasien (Nahriyah, 2021). Kondisi ini sejalan dengan teori manajemen komplain menurut Tjiptono, yang menekankan pentingnya saluran komunikasi yang efektif dan responsif dalam menangani keluhan pelanggan (dalam konteks ini pasien). Tjiptono menyatakan bahwa manajemen komplain yang baik harus memastikan kemudahan akses bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan, serta adanya tindak lanjut yang cepat dan tepat guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan.

3.3.3 Kesederhanaan proses mengajukan komplain di puskesmas



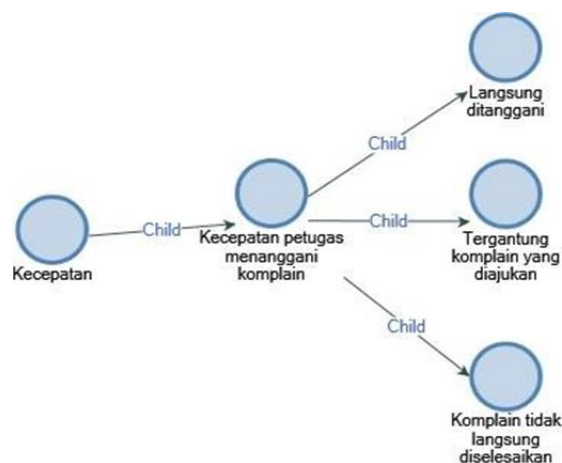
Gambar 7. Project Map Kesederhanaan
Sumber: Data yang diolah 2025

Berdasarkan project map yang telah disusun, saat ini telah tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) serta alur penanganan komplain yang dirancang secara sistematis untuk menyederhanakan, mempermudah serta memastikan keluhan dapat ditangani dengan cepat dan tepat. Selain itu, juga telah disediakan kotak saran sebagai sarana tambahan yang memudahkan pasien dalam menyampaikan masukan, kritik, atau keluhan secara langsung. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pasien sekaligus mendukung upaya perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan. Penjelasan ini sejalan dengan yang dikatakan oleh informan bahwa:

“ Kita punya SOP untuk penanganan komplain di puskesmas ini” (01). “Kita disini ada alur komplain itu tuh yang di tempel di dinding depan”(03). “Dari proses pengajuan komplainnya itu sebenarnya cukup sederhana karena kita cuman perlu isi formulir komplain untuk kotak sarannya” (05).

Dengan demikian, pernyataan atas membuktikan bahwa penerapan SOP, alur komplain, dan kotak saran di puskesmas merupakan implementasi nyata dari konsep manajemen komplain menurut Tjiptono yang bertujuan menyederhanakan dan mempercepat penanganan keluhan serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan

3.3.4 Kecepatan penanganan komplain pasien



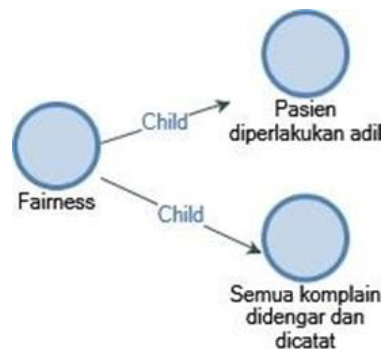
Gambar 8. Project Map kecepatan
Sumber: Data yang diolah 2025

Dari project map ini, dapat kita pahami bahwa kecepatan dalam menangani keluhan pasien sangat bergantung pada jenis keluhan yang diajukan. Jika keluhan tersebut dapat segera diselesaikan, maka pihak puskesmas akan langsung menanganinya tanpa penundaan. Namun, jika keluhan tersebut memerlukan waktu lebih lama untuk dianalisis atau membutuhkan solusi khusus, pihak puskesmas akan menunda penyelesaiannya hingga langkah yang tepat dapat diambil. Pendekatan ini menunjukkan bahwa puskesmas berusaha memberikan pelayanan yang efisien sekaligus memastikan bahwa setiap keluhan ditangani dengan cermat dan sesuai kebutuhan pasien. Berdasarkan penjelasan diatas, ini sejalan dengan apa yang peneliti wawancara pada salah satu informan yang mengatakan bahwa:

“Kalau komplainnya langsung bisa selesai maka langsung kita selesaikan diwaktu itu juga, tapi kalau orang komplain di kotak saran, nanti kami buka dulu kotak saranya kami kumpuin terus kami rekap dulu baru nanti kita buat rtl nya di papan itu” (03).

Penelitian Asrar (2024) menemukan bahwa mekanisme *Voice Response* dan *Private Response* memungkinkan penanganan keluhan yang cepat dan personal, sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Proses penyelesaian komplain dilakukan dengan investigasi internal dan komunikasi yang jelas kepada pasien, yang diapresiasi positif oleh pasien. Penelitian terdahulu dan teori Tjiptono sama-sama menekankan bahwa manajemen komplain yang efektif tidak hanya menyelesaikan masalah pasien, tetapi juga meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Pendekatan sistematis dan responsif dalam penanganan keluhan menjadi kunci keberhasilan dalam pelayanan kesehatan.

3.3.5 Fairness petugas kepada pasien komplain



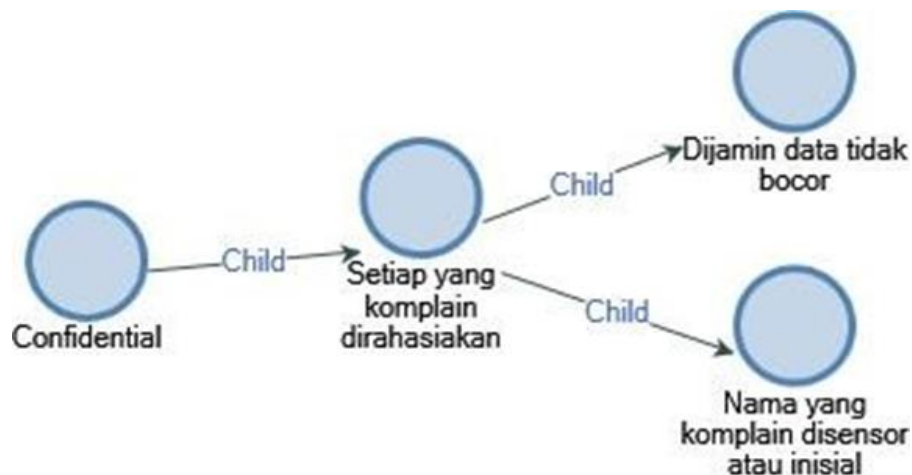
Gambar 9. Project Map fairness
Sumber: Data yang diolah 2025

Dari project map diatas, dapat kita lihat bawah petugas Puskesmas Banda Raya telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan mendengarkan setiap keluhan pasien secara adil dan tanpa diskriminasi. Mereka memastikan bahwa semua pasien sama, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau kondisi lainnya. Puskesmas juga memastikan bahwa pasien mendapatkan perhatian yang sama dan pelayanan yang berkualitas. Hal ini tercermin dari berbagai mekanisme pengaduan yang disediakan, seperti kotak saran, layanan telepon, aplikasi mobile JKN, serta media sosial resmi Puskesmas Banda Raya, yang memungkinkan pasien menyampaikan keluhan dan masukan mereka dengan mudah dan transparan. Penjelasan ini sejalan dengan hasil wawancara peneliti pada salah satu informan pasien yang mengatakan bahwa:

“Saya rasa semuanya sama emm apa yang kita komplain dan apa yang orang lain komplain semua ditanggapi dengan baik”(06). “kita semua sama memperlakukan pasien engga ada yang kita beda- bedakan, semuanya sama”(03).

Hasil penelitian oleh Andi (2020) menyebutkan bahwa pelaksanaan manajemen keluhan pasien yang terstruktur dan adanya mekanisme pengaduan yang jelas sangat berpengaruh dalam meningkatkan mutu pelayanan di fasilitas Kesehatan. Puskesmas Banda Raya telah menunjukkan komitmen tinggi dalam menerapkan manajemen komplain yang sesuai dengan teori Tjiptono, yaitu mendengarkan keluhan pasien secara adil, memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif, serta menyediakan berbagai mekanisme pengaduan yang memudahkan pasien.

3.3.6 Confidential terhadap komplain



Gambar 10. Project Map Confidential
Sumber: Data yang diolah 2025

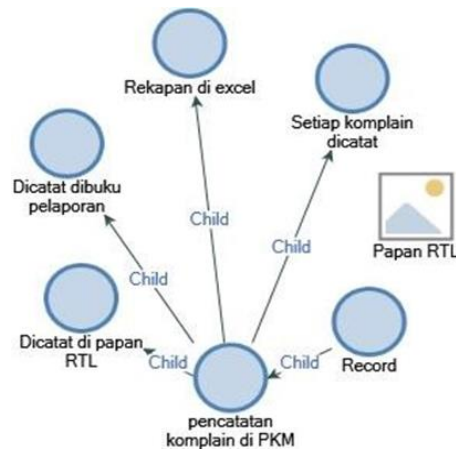
Berdasarkan analisis dari proyek peta ini, dapat disimpulkan bahwa setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien akan ditangani dengan penuh perhatian, di mana kerahasiaan setiap komplain yang diajukan dijaga dengan sangat ketat untuk memastikan privasi pasien tetap terlindungi dan kepercayaan mereka terhadap layanan tetap terjaga. Penjelasan ini sejalan dengan salah satu informan yang mengatakan bahwa:

“.....Saya merasa dijaga kerahasiaannya dikarenakan saya enggak pernah mendengar dari pasien lain membeicarakannya apa yang saya komplain ataupun saya jadi pembicaraan orang-orang mengenai komplain yang saya ajukan“ (05). “iya di sensor, di aplikasi memang di sensor tapi kita tahu” (01).

Menurut Tjiptono dalam konsep manajemen komplain, salah satu prinsip utama adalah menjaga privasi dan kerahasiaan pengaduan pelanggan (dalam konteks ini pasien). Manajemen komplain yang baik harus mampu memberikan respons yang cepat, tepat, dan rahasia agar pelanggan merasa dihargai dan kepercayaannya tetap terjaga. Hal ini termasuk menjaga data dan informasi komplain agar tidak bocor atau tersebar ke pihak yang tidak berhak. Sehingga dari wawancara informan diatas, dapat membuktikan bahwa semua komplain yang diajukan oleh pasien akan dijaga kerahasiaannya oleh petugas puskesmas Banda Raya. Sehingga pasien yang ingin mengajukan komplain tidak perlu khawatir akan diketahui oleh orang lain.

3.4 Analisis unsur output

3.4.1 Record keluhan yang disampaikan oleh pasien



Gambar 11. Project Map record

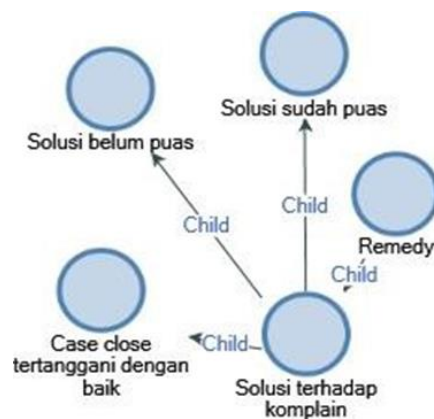
Sumber: Data yang diolah 2025

Berdasarkan hasil project map diatas dapat kita bahwa, setiap keluhan yang diajukan oleh pasien akan dicatat oleh petugas, kemudian didokumentasikan dalam buku pelaporan serta dicatat di papan RTL untuk memastikan transparansi, akurasi, dan tindak lanjut yang optimal.

“....Rekamannya itu dicatat dan dianalisa baru...” (01). “... Ada bukunya, ada buku pelaporannya..”(02). “.... Kalau misalnya ada keluhan itu ditulis dipapan, kalau kosong berarti memang enggak ada dalam bulan ini. Papan RTL ditulis langsung, sehingga semua orang bisa lihat” (03).

Penjelasan informan yang menyatakan bahwa rekaman keluhan dicatat dan dianalisis, serta adanya buku pelaporan dan papan RTL yang dapat diakses oleh semua pihak, menunjukkan penerapan sistem penanganan keluhan yang transparan dan akuntabel di puskesmas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Ridho *et al.*, 2024) yang mengungkapkan bahwa pencatatan dan pengelolaan keluhan secara manual di puskesmas masih umum dilakukan, namun dengan catatan bahwa pencatatan yang baik dapat meningkatkan efektivitas tindak lanjut dan evaluasi pelayanan

3.4.2 Remedy terhadap keluhan



Gambar 12. Project Map Remedy

Sumber: Data yang diolah 2025

Berdasarkan proyek map di atas, banyak pasien yang merasa puas dengan solusi komplain yang diberikan oleh petugas, dan mereka merasa bahwa komplain yang diajukan telah ditangani dengan baik. Namun, tidak semua pasien merasakan kepuasan yang sama terhadap solusi tersebut, dengan alasan tertentu. Adapun dari penjelasan ini sudah sejalan dengan hasil wawancara peneliti kepada informan yang mengatakan bahwa:

“Kalau puskesmas ini ada memberikan solusinya tapi saya kadang belum puas, belum maksimal gitu dari yang saya komplain ini solusinya” (05). “Saya rasa udah memadai karena mereka dengan sabar menanggapi komplain yang saya ajukan” (06).

Dari jawaban informan-informan diatas menunjukkan bahwa ada pasien yang merasa puas dengan solusi yang diberikan dan ada juga yang merasa belum puas. Sehingga case close terkait komplain yang diajukan oleh pasien pihak puskesmas merasa sudah tertangani dengan baik. Pada penelitian Eka Bayu Setiawati¹ (2024) menegaskan bahwa manajemen komplain yang efektif dan responsif sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien, melalui proses penanganan yang jelas dan komunikasi yang baik. Menurut teori manajemen komplain Tjiptono, komplain adalah peluang untuk memperbaiki layanan dan mempertahankan konsumen dengan penanganan yang efektif. Oleh karena itu, puskesmas perlu meningkatkan mekanisme penanganan komplain agar solusi yang diberikan benar-benar memuaskan semua pasien dan mendukung perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang manajemen komplain dan kualitas pelayanan di Puskesmas Banda Raya, dapat disimpulkan bahwa manajemen komplain yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Meskipun Puskesmas Banda Raya telah memiliki sistem formal dan saluran pengaduan, peningkatan masih diperlukan terutama dalam kecepatan respons terhadap komplain dan penyediaan fasilitas pendukung. Komunikasi langsung menjadi pilihan utama pasien dalam menyampaikan keluhan, sehingga peningkatan kualitas layanan komunikasi langsung sangat penting. Selain itu, Puskesmas perlu memastikan bahwa semua saluran pengaduan lainnya responsif dan mudah digunakan. Tantangan dalam penanganan komplain termasuk keterbatasan tenaga kesehatan dan fasilitas yang memadai. Keterbatasan ini dapat mempengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan. Sistem pencatatan dan penanganan keluhan sudah berjalan dengan baik, tetapi sosialisasi proses tindak lanjut kepada pasien perlu ditingkatkan, dan solusi yang diberikan harus lebih maksimal agar pasien merasa puas.

REFERENCES

- Andi, M.A. (2020) ‘PELAKSANAAN MANAJEMEN KELUHAN PASIEN DALAM PROGRAM PATIENT SAFETY DI KLINIK JEPUN NUSA TENGGARA BARAT Muhammad Alwi Andi 1*’, (2018).
- Asrar, S.K. (2024) ‘Mekanisme Manajemen Komplain Terhadap Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Kabupaten Pidie’, 15(1), pp. 37–48.
- Eka Bayu Setiawati¹, A.F. (2024) ‘Komunikasi efektif dalam penanganan handling complaint rumah sakit: scoping review’, 6(2).

- Endah, P.T. *et al.* (2020) 'NVIVO | i', *Pemanfaatan NVIVO dalam penelitian kualitatif*, pp. 1–125. Available at: <https://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2021/10/b5-Pemanfaatan-NVIVO-dalam-Penelitian-Kualitatif.pdf>.
- Irene Waine, Andreasta Meliala and Valentina Dwi Yuli Siswianti (2022) 'Penanganan Komplain Di Rumah Sakit', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), pp. 127–132. Available at: <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i04.4253>.
- Lestari F and Yuningsih (2020) 'Strategi Penanganan Keluhan di Rumah Sakit. Prosiding Hubungan Masyarakat', 06(02), pp. 211–216.
- Maesaroh, S. and Rudianti, W. (2022) 'Peningkatan Kepuasan Konsumen Pada UMKM Melalui Komunikasi Pemasaran, Komitmen Penangan Keluhan Dan Kualitas Produk Di Kabupaten Banjarnegara', *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 17(1), pp. 1–13. Available at: <http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe>.
- Millani, R.N., Semiarty, R. and Machmud, R. (2019) 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang', *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3), p. 599. Available at: <https://doi.org/10.25077/jka.v8i3.1047>.
- Musu, K. Lou, Suryawati, C. and Warsono, H. (2020) 'Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), pp. 7–15.
- Nahriyah, N. (2021) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin', *As Siyasah*, 5(12), pp. 1–13. Available at: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8671/1/Manuscript-As-Siyasah-NURUN-NAHRIYAH-REVISI.pdf>.
- Nasution, I.F.S., Kurniansyah, D. and Priyanti, E. (2022) 'Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas)', *Kinerja*, 18(4), pp. 527–532. Available at: <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>.
- Nurlina, Mahsyar, A. and Riskasari (2021) 'Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Anggreja Kabupaten Enrekang', *Jurnal Unismuh*, 2(3), pp. 1117–1130. Available at: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/5434>.
- Putri, C.A. and Hidayati, M. (2021) 'Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Petugas Rekam Medis Dengan Menggunakan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (Abk-Kes)', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2), p. 257. Available at: <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.637>.
- Ridho, M. *et al.* (2024) 'Prototype Sistem Informasi Layanan Pengaduan Pasien Puskesmas Nilam Sari Kota Bukittinggi', *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7, pp. 222–229. Available at: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/view/24064/16958>.
- Rumah, D.I., Umum, S. and Natsir, D.M. (2022) 'Jurnal Penanganan Keluhan Analisa', 4(2).
- Savira, W.D. and Subadi, W. (2023) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan ...', *Japb*, 6(2), pp. 749–762. Available at: <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/852%0Ahttps://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/download/852/655>.