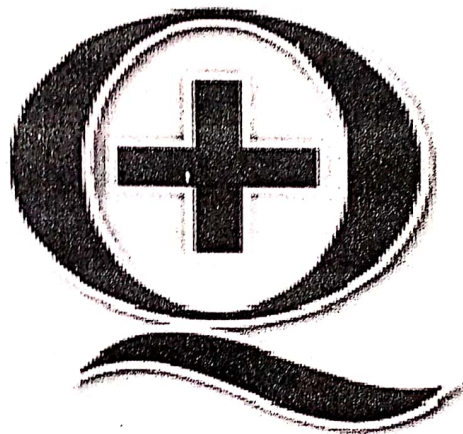


**PANDUAN  
PEMBERIAN PENJELASAN KOMPLAIN  
PASIEN**



**RSUD DOLOPO**

**RSUD DOLOPO MADIUN  
JL. RAYA DOLOPO NO. 117 DOLOPO  
MADIUN**

## BAB 1

### A. PENGERTIAN

Marah adalah perasaan seseorang akibat pengalaman yang tidak memuaskan atau mengganggu. Luapan tersebut akibat tekanan yang terlampau besar. Kemarahan dalam bentuk complain atau keluhan bisa disampaikan langsung pada pihak terkait, tapi bisa juga disampaikan pada pihak-pihak luar.

Komplain atau keluhan adalah saran dan masukan berupa kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan ataupun tertulis dari pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja yang dihasilkan oleh rumah sakit/perusahaan.

Pasien yang marah/komplain umumnya dianggap menyebabkan karena berimplikasi pada penumpukan pekerjaan dan menghabiskan waktu. Tapi bila disikapi secara benar, akan menjadi hal yang menyenangkan dan menguntungkan. Biasanya klien marah karena berbagai alasan, tapi terutama karena kebutuhan, gagasan, dan pengharapan mereka tidak terpenuhi. Karena itu kunci utama meredam kemarahan mereka adalah dengan berusaha memenuhi kebutuhan, gagasan dan pengharapan mereka.

Klien/costumer yang marah biasanya ingin:

1. Didengar
2. Dimengerti
3. Dihormati
4. Diberi permintaan maaf
5. Diberi penjelasan
6. Ada tindakan perbaikan dalam waktu yang tepat

### B. MANFAAT/KEUNTUNGAN KOMPLAIN

Komplain atau keluhan klien juga mempunyai manfaat yang menguntungkan diantaranya yaitu:

1. Komplain tersebut menunjukkan kelemahan sistem
2. Fenomena gunung es, klien yang marah jumlahnya lebih sedikit dari klien/kostumer yang diam saja

3. Klien yang marah menyampaikan keluhannya langsung pada kita, dan bukan pada orang lain. Karna berita dari mulut ke mulut sangat efektif dan menimbulkan efek negative terhadap nama baik rumah sakit.
4. Klien/kostumer yang marah yang bisa diredam dan dipuaskan sangat mungkin menjadi klien yang loyal.

## **C. STRATEGI MEREDAM KEMARAHAN KLIEN/KOSTUMER**

### **1. Dengarkan**

- a) Biarkan klien melepaskan kemarahannya. Cari fakta inti permasalahannya, jangan lupa bahwa pada tahap ini kita berurusan dengan perasaan dan emosi, bukan sesuatu yang rasional. Emosi selalu menutupi maksud klien yang sesungguhnya.
- b) Dengarkan dengan empati, bayangkan kita berada dalam posisi klien yang lelah, gelisah, sakit, khawatir akan vonis dokter, dll.
- c) Tatap mata klien dan focus, jauhkan semua hal yang merintang konsentrasi kita pada klien (telepon, tamu lain, dll)
- d) Ulangi setiap fakta yang dikemukakan klien, sebagai tanda kita benar-benar mendengarkan mereka.

### **2. Berusaha sependapat dengan klien/costumer**

- a) Bukan berarti kita slalu membenarkan klien/costumer, kita mencari point-point dalam pernyataan yang bisa kita setujui
- b) Misalnya : " Ya pak, saya sependapat bahwa tidak seharusnya pasien menunggu lama untuk bisa mendapatkan kamar. Tapi saat ini kamar
- c) perawatan kami memang sedang penuh, kami berjanji akan mencari jalan keluarnya dan melaporkannya pada bapak sesegera mungkin".

### **3. Tetap tenang dan kuasai diri**

- a) Ingatlah karakteristik klien di rumah sakit adalah mereka yang sedang cemas, gelisah dan khawatir akan kondisi diri atau keluarganya, sehingga sangat bisa dimengerti bahwa dalam kondisi seperti itu seseorang cenderung bertindak emosional

- b) Berhati-hati dengan nada suara, harus tetap rendah, positif dan menenangkan. Jangan terbawa oleh nada suara klien yang cenderung tinggi dan cepat.
- c) Sampaikan informasi dengan sopan dan pelan-pelan
- d) Tetap gunakan kata-kata hormat seperti silakan, terimakasih atas masukannya, dan sebut klien dengan namanya.

#### **4. Mengakui kemarahan customer**

- a) Gunakan kata-kata seperti, "Saya mengerti kalau ibu menjadi marah. Ibu benar, kalau saya jadi ibu mungkin saya juga akan marah. Saya berjanji hal seperti ini tidak akan terjadi lagi di kemudian hari".

#### **5. Permohonan maaf**

- a) Dalam rangka meredakan marah kita harus meminta maaf apapun yang terjadi
- b) Permohonan maaf dapat disampaikan tanpa harus mengakui kesalahan, karena sering kali terjadi kesalahan justru ada pada customer/klien yang belum memahami peraturan
- c) Misalnya : "saya mohon maaf atas kesalahan pemahaman ini," atau "saya mohon maaf atas kesulitan yang telah ibu alami".

#### **6. Perlihatkan empati**

- a) Simpati: Berhenti pada rasa kasihan. "saya simpati dengan korban bencana alam,"
- b) Empati memahami masalah klien/customer dan berusaha melakukan sesuatu untuk memperbaiki.
- c) Pahami persepsi klien/customer dan tempatkan pada posisi klien.

### **D. HAL-HAL YANG TIDAK BOLEH DILAKUKAN**

#### **1. Jangan Berdebat**

Ingat bahwa saat ini kita masih dalam proses meredakan kemarahan klien. Kesempatan untuk menjelaskan fakta dan kebenaran akan datang setelah customer/klien reda dan menjadi lebih logis dan rasional.

#### **2. Jangan Bertanya "kenapa?".**

- Kenapa ibu tidak datang lebih pagi?"
- "kenapa kartu pasien ibu bisa hilang?"



- Pertanyaan seperti itu cenderung meningkatkan kemarahan customer karena mereka merasa disalahkan.

### **3. Jangan terlalu cepat mengambil kesimpulan atau mematuhi persepsi kita.**

#### **4. Konsep dua belas tabu**

- Menyalahkan. "jangan marah-marah dulu dong bu, ibu sendiri yang datang terlambat".
- Sarkastik (sinis). "bisa saja hal ini saya lakukan, tapi biayanya cukup besar lho pak,"
- Menjelekan pihaklain."iya memang perawat itu orangnya judes,"
- Memotong pembicaraan customer.
- Memberikan isyarat non verbal yang berlawanan dengan perkataan verbal. "Ya, saya akan membantu semaksimal mungkin," dengan ekspresi datar atau jemu.
- Melempar ke pihak lain."Wah itu urusan bagian IGD bu."
- Menggunakan kata-kata klise."ini praturan bakunya,""Rumah sakit lain pasti lebih sulit,"
- Hindari humor. Humor bisa dilakukan nanti saat masalah sudah selesai dan emosi customer sudah sepenuhnya reda.
- Minta dikasihani."Mohon maklum bu saya sedang ada masalah keluarga,"."Kalo atasan saya tahu, saya bisa kehilangan pekerjaan,"
- Pukul rata masalah dan menganggap complain tersebut adalah hal biasa. Customer akan merasa heran karena perusahaan mengambil langkah untuk memperbaiki masalah yang sudah biasa ini.
- Mencari-cari kesalahan customer."ya memang kami lalai, tapi bapak juga jangan lapor dulu"
- Memakai istilah teknis yang tidak dimengerti orang awam.

## **E. CARA MEMECAHKAN PERMASALAHAN**

### **1. Identify**

- Tentukan pokok masalah, coba dapatkan detilnya untuk membantu mengetahui permasalahan yang sebenarnya. Cara yang paling efektif adalah dengan bertanya langsung, "berapa nomor antrian yang ibu dapatkan?"
- Pada akhir pembicaraan seharusnya sudah ada jawaban atas tiga pertanyaan berikut:
  - 1) Apa yang terjadi sehingga customer marah?
  - 2) Perlakuan apa yang diterima customer?
  - 3) Apa yang customer inginkan?

## **2. Assess**

- 1) Pada tahap ini kita sudah memahami permasalahan customer/klien dan sudah bisa membayangkan bagaimana pemecahannya.
- 2) Yang perlu dipertimbangkan adalah, pengaruh munculnya masalah ini pada orang banyak dan pada perusahaan
- 3) Resiko cost: biaya, waktu, tenaga
- 4) Ketidaknyamanan customer

## **3. Negotiate**

## **4. Act**

- 1) Proses ini berdasarkan pada APA dan KAPAN
- 2) Customer harus tahu apa yang akan terjadi pada keluhan mereka setelah mereka menyampaikan keluhannya, dan kapan hal itu akan dilaksanakan
- 3) Tentukan jangka waktu yang realistis, lebih baik kita mempunyai banyak waktu dalam merealisasikan janji kita.
- 4) Bila ternyata sampai pada deadlinennya janji belum terealisasikan, segera hubungi customer/klien dan jelaskan permasalahannya

## BAB 2

### PELAKSANAAN

Dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit, tidak terlepas adanya komplain yang terjadi antara pasien dan rumah sakit. Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien dengan pihak rumah sakit, sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu komplain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dan pokok permasalahannya. Komplain ini terjadi karena ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien terhadap pihak rumah sakit. Hal ini dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja. Untuk itu perlu dibuat suatu panduan menangani komplain dalam mengatasi hal tersebut agar semuanya bisa diatasi. Pasien yang merasa tidak puas akan mengambil sikap untuk komplain terhadap pihak rumah sakit atas keluhannya, dan sudah menjadi kewajiban pihak rumah sakit untuk menjawab dan menjelaskan komplain dan pihak pasien. Dalam setiap komplain yang diberikan, oleh pasien terhadap rumah sakit umum daerah Dolopo, selalu ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat. Hal ini memang dilakukan agar tidak sampai terjadi konflik yang serius terhadap pasien. Setiap permasalahan yang terjadi selalu diusahakan untuk diselesaikan dengan mengacu pada panduan ini.

#### A. Pasien Komplain di Jam kerja.

1. Unit petugas terkait menerima komplain dari pasien.
2. Jika komplain bisa diselesaikan oleh ruangan terkait, maka komplain sampai di unit terkait tersebut, tetapi jika tidak bisa ditangani oleh unit terkait maka minta bantuan kepada Care Solutions, untuk koordinasi dengan unit terkait bila perlu disampaikan ke manajemen pada hari itu juga.
3. Pasien akan mengisi form isian kritik dan saran tentang isi komplainnya dan diberikan oleh Care Solutions untuk ditindak-lanjuti pada hari itu juga.
4. Care Solutions akan menyampaikan kepada manajemen terkait dan pihak yang terkait atas komplain tersebut dan meminta jawabannya pada hari itu juga.
5. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada dokter yang dimana akan di rapatkan di komite medik (jika perlu) untuk memberikan



jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo.

6. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Care Solutions dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo paling lambat 2 x 24 jam
7. Jika jawaban sudah diterima oleh Care Solutions, Care Solution akan menyampaikan jawabannya kepada pasien secara langsung (yang sifatnya non medis), dan ditemani oleh medical information (yang sifatnya medis) sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen terkait. Dalam menyampaikan jawaban Care Solutions mengundang pasien / keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruang pelayanan complain
8. Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen, (Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo).
9. Semua komplain yang terjadi akan dilaporkan oleh Care Solutions untuk direkap menjadi laporan bulanan Care Solutions kepada pihak manajemen.
10. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun Sistem.

#### **B. Pasien Komplain Diluar Jam Kerja**

1. Unit petugas terkait menerima komplain dari pasien.
2. Komplain diterima oleh penanggung jawab shift, atau kepada Supervisi Keperawatan, apabila pasien tidak puas dengan jawaban petugas pada hari itu juga.
3. Bila pasien tidak puas dengan jawaban Supervisi Keperawatan, maka minta pasien isi form isian kritik dan saran untuk disampaikan ke manajemen terkait.
4. Supervisi Keperawatan memberikan Form isian kritik dan saran tentang isi komplainnya kepada Care Solutions untuk ditindaklanjuti keesokan harinya.
5. Care Solutions akan menyampaikan kepada manajemen terkait dan pihak yang terkait atas komplain tersebut dan meminta jawabannya.



6. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada dokter medica information yang dimana akan di rapatkan di komite medik (jika perlu) untu memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Care Solutions.
7. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Care Solutions denga pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo 2 x 24 jam.
8. Jika jawaban sudah diterima oleh Care Solutions , Care Solutions akan menyampaikan jawabannya kepada pasien secara langsung (yang sifatnya non medis), dan ditemani oleh medical information (yang sifatnya medis ) sebagai jawaban resmi dan pihak manajemen. Dalam menyampaikan jawaban, Care Solutions mengundang pasien/keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruang penyelesain masalah (ruang care solutions).
9. Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen,.(Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur Rumah Care Solutions).
10. Semua komplain yang terjadi akan di laporkan oleh Care Solutions untuk direkap menjadi laporan bulanan Care Solutions kepada pihak manajemen.
11. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun Sistem.

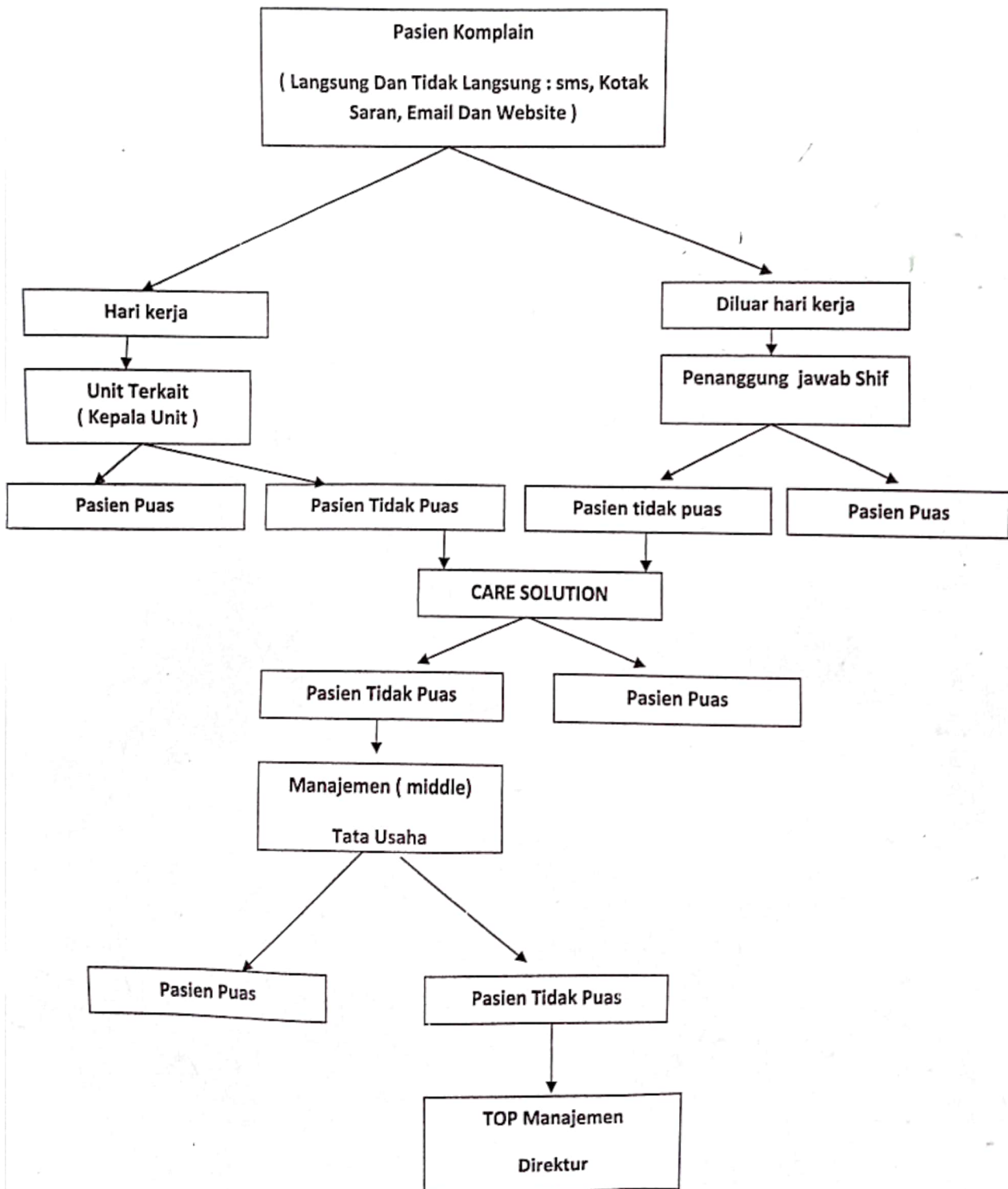
### **C. Pasien Komplain langsung ke Care Solutions**

1. Care Solutions terkait menerima komplain dan pasien dan mencatat komplain tersebut.
2. Care Solutions akan meminta waktu kepada pasien untuk meminta jawaban dari unit terkait saat itu juga.
3. Care Solutions akan menyampaikan jawaban kepada pasien sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh unit terkait. Jika komplain menyangkut medis maka care solutions akan ditemani oleh dokter pemberi informasi medis.
4. Jika pasien tidak puas dengan jawaban dan unit terkait, maka care solutions akan meminta waktu kepada pasien untuk disampaikan ke pihak manajemen.

5. Care Solutions membuat laporan tertulis dengan lengkap untuk disampaikan ke manajemen.
6. Pihak manajemen akan memberikan jawaban kepada care solutions untuk disampaikan kepada pasien sebagai jawaban resmi dan manajemen.
7. Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada dokter medical information yang dimana akan di rapatkan di komite medik (jika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo.
8. Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Care Solutions dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo paling lambat 2 x 24 jam.
9. Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen, (Bila perlu diskusikan dengan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo).
10. Semua komplain yang terjadi akan di laporkan oleh care solutions untuk direkap menjadi laporan bulanan care solutions kepada pihak manajemen.
11. Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun Sistem.
12. Care Solutions terkait menerima komplain dan pasien dan mencatat komplain tersebut.
13. Care Solutions akan meminta waktu kepada pasien untuk meminta jawaban dari unit terkait saat itu juga. maksimal 14 hari kerja
14. Care Solutions akan menyampaikan jawaban kepada pasien sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh unit terkait. Jika komplain menyangkut medis maka care solutions akan ditemani oleh dokter medical information.
15. Jika pasien tidak puas dengan jawaban dan unit terkait, maka care solutions akan meminta waktu kepada pasien untuk disampaikan ke pihak manajemen.

### D. Alur Proses

#### Alur Proses Komplain Dihari Kerja Dan Diluar Hari kerja




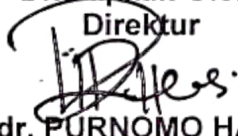
NB : Care solution adalah tim penanganan komplain

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Panduan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan Rumah Sakit. Untuk itu diperlukan upaya-upaya pemberdayaan, baik pemberdayaan terhadap pasien (rawat jalan dan rawat inap) maupun terhadap klien. Namun demikian, upaya-upaya pemberdayaan ini akan lebih berhasil jika didukung oleh upaya-upaya bina suasana dan advokasi. Bina suasana dilakukan terhadap mereka yang paling berpengaruh terhadap pasien/klien. Sedangkan advokasi dilakukan terhadap mereka yang dapat mendukung dan membantu rumah sakit dari segi kebijakan (peraturan perundang-undangan) dan sumber daya, dalam rangka memberdayakan pasien/klien melalui komunikasi, informasi dan edukasi yang efektif sehingga mampu menyelesaikan permasalahan yang ada sehingga tidak sampai terjadi konflik yang serius terhadap pasien. Setiap permasalahan yang terjadi selalu diusahakan untuk diselesaikan dengan mengaju pada panduan ini.



 <b>RSUD DOLOPO</b>	<b>PENANGANAN KOMPLAIN PASIEN</b>		
	No. Dokumen 414.41/ HPK /013	No.Revisi 0	Halaman 1 dari 1
<b>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</b>	Tanggal Terbit 15 Mei 2018	Ditetapkan Oleh, Direktur  <b>dr. PURNOMO HADI</b> <b>NIP. 197509072009021001</b>	
I. Pengertian	Penanganan komplain pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo		
II. Tujuan	Memberikan hak pasien untuk menanyakan tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo		
III. Kebijakan	Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo Kabupaten Madiun No. 188.4/294.E/402.102.120/2018 tentang Perlindungan Hak Pasien Dan Keluarga di Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo Kabupaten Madiun		
IV. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bila ada pasien di ruangan komplain, Karu/perawat penanggung jawab diruangan tersebut harus mendengar komplain pasien dengan tetap sopan.</li> <li>2. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan, maka Karu/perawat penanggung jawab melaporkan ke unit komplain yang berada di ruang PKRS. Bila komplain terjadi pada sore/malam hari ketika ruang PKRS sudah tutup, maka komplain diteruskan ke penanggung jawab yang bertugas pada hari itu.</li> <li>3. Unit komplain berkewajiban mencatat setiap setiap komplain pada buku komplain.</li> <li>4. Unit komplain mengarahkan pasien komplain ke bagian/ruang yang komplain (pelayanan, umum, penunjang, keuangan)</li> <li>5. Bila pasien yang komplain berpotensi menimbulkan keributan di rumah sakit, maka unit komplain bisa meminta dampingan dari satuan pengamanan rumah sakit.</li> <li>6. Penyelesaian akhir harus dicatat kembali beserta solusi, rekomendasi oleh unit komplain ke buku komplain, dan harus di rekap tiap bulannya.</li> </ol>		
V. Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Komplain</li> <li>2. Umum</li> <li>3. Keuangan</li> <li>4. Pelayanan</li> <li>5. Penunjang</li> <li>6. Satuan Pengamanan</li> </ol>		