

GAMBARAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI UNIT *CUSTOMER SERVICE* RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH TUGUREJO SEMARANG

ESTIE YONASARI – 25010114120021

(2018 - Skripsi)

Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit akan mempengaruhi kepuasan pasien sebagai pelanggan. Pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan akan menyebabkan ketidakpuasan sehingga akan membuat masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Penanganan keluhan di beberapa instansi pelayanan kesehatan dinilai masih belum optimal. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan RSUD Tugurejo mengalami penurunan dari 84,657% pada tahun 2016 menjadi 73,078% pada tahun 2017. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan di Unit *Customer Service* RSUD Tugurejo Semarang. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Input*: belum adanya pelatihan khusus penanganan keluhan pelanggan yang pernah diikuti oleh petugas *Customer Service*, tidak terdapat anggaran khusus untuk penanganan keluhan, sarana dan prasarana untuk mendukung penanganan keluhan sudah lengkap, namun masih membutuhkan perbaikan kondisi dan pengelolaannya dan telah ada SOP untuk penanganan keluhan di Unit *Customer Service*. *Process*: penanganan keluhan yang dilakukan oleh Unit *Customer Service* RSUD Tugurejo yaitu menanggapi, meneliti, mengatasi, memeriksa, menyelesaikan, mengkompilasi, menyebarkan dan mengembangkan. Masih terdapat beberapa kendala dalam proses menanggapi, mengatasi, memeriksa dan mengkompilasi. *Output*: keluhan yang masuk sudah dapat ditangani dengan baik, namun masih ada beberapa keluhan yang berulang dibulan berikutnya dan ada beberapa keluhan yang harus diselesaikan sampai tingkat manajemen. Indikator tertanganinya keluhan di Unit *Customer Service* yaitu pelanggan yang mengeluh menerima jawaban dari petugas dan bersedia menandatangani formulir penyelesaian keluhan. Dari hasil identifikasi hubungan antara kegagalan produk/pelayanan, keluhan pelanggan dan tindakan yang harus dilakukan Unit *Customer Service* RSUD Tugurejo berada pada Kuadran 2 Barlow-Moller

Kata Kunci: *Keluhan, Penanganan Keluhan, Customer Service*