

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG
PROSEDUR PELAYANAN KOMPLAIN PASIEN PADA
RUMAH SAKIT AIRLANGGA JOMBANG



OLEH :

ATHI' GHOUSTUL W

NIM : 1661061

PROGAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

2020

**PROSEDUR PELAYANAN KOMPLAIN PASIEN PADA
RUMAH SAKIT AIRLANGGA JOMBANG**

LAPORAN

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)


Oleh :

ATHI' GHOUSTUL W


1661061

Jombang, 04 April 2020

Mengetahui


**Rumah Sakit
AIRLANGGA**
Ririn Tri Astuti
Rumah Sakit Airlangga BUC Jeiakombo - Jombang

Menyetujui


Retmo Cahur KD,SH.,MH

Mengesahkan

Ketua Program Study Manajemen



NURUL HIDAYATI, SE.,MM

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kita haturkan kehadiran Allah SWT yang sudah melimpahkan hidayah dan rahmat-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga saya sebagai mahasiswa STIE PGRI DEWANTARA Jombang bisa merampungkan laporan Kuliah Kerja magang (KKM) dengan baik. Laporan ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir bagi mahasiswa jurusan Akuntansi STIE PGRI DEWANTARA Jombang.

Dalam melakukan penyusunan laporan ini, saya sebagai mahasiswa sangat sadar sepenuhnya bahwa laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini tidak terlepas dari bimbingan, semangat, serta dukungan dari banyak pihak. Baik bersifat moril ataupun materil, maka dari itu saya mengucapkan banyak terima kasih antara lain kepada, Ibu Retno Catur KD,SH.,MH selaku dosen pembimbing lapangan, serta pihak Rumah Sakit Airlangga yang telah memberikan kesempatan dan ilmu baru yang dapat saya gunakan dimasa datang.

Penyusunan Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini disusun dengan sebaik-baiknya, tetapi masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini, maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat saya harapkan. Dan tidak lupa harapan untuk laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan dapat menambah ilmu pengetahuan untuk saya selaku mahasiswa.

Jombang, 04 April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Lokasi,Waktu dan Tempat KKM.....	4
BAB II. GAMBARAN UMUM	5
2.1 Sejarah Rumah Sakit Airlangga Jombang	5
2.2 Visi,Misi,Falsafah,Motto, dan Nilai-nilai Rumah Sakit Airlangga Jombang	6
2.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Airlangga Jombang	8
2.4 Kegiatan Usaha Rumah Sakit Airlangga Jombang	9
BAB III. PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)	11
3.1 Sistem Kerja Kuliah Kerja Magang (KKM)	11
3.2 Aspek Kajian Rumah Sakit Airlangga Jombang	12
3.3 Hasil Pengamatan.....	15

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	17
4.1 Kesimpulan	17
4.2 Saran	18
DAFTAR PUSTAKA	19
LAMPIRAN.....	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Stuktur Organisasi.....	8
Gambar 1.2 Alur Komplain.....	13
Gambar 1.3 Flowchart Keluhan Pasien.....	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan Harian Mahasiswa.....	20
Lampiran 2 Penilaian dari Rumah Sakit Airlangga Jombang.....	22
Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melaksanakan KKM.....	23
Lampiran 4 Foto Kegiatan.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan kegiatan kurikuler yang dikemas dalam sebuah mata kuliah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa STIE PGRI DEWANTARA. KKM adalah suatu bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di STIE PGRI DEWANTARA dan program teknis praktis yang ditemukan dilapangan. Penyelenggaraan pendidikan keahlian professional yang memadukan secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di STIE PGRI DEWANTARA dengan penguasaan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan pengalaman langsung didunia kerja yang mengarah kepada pencapaian tingkat keahlian professional dalam sebuah pekerjaan tertentu.

Meningkatnya jumlah tekanan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal di rumah sakit, suatu proses untuk merespon *feedback* pelayanan dari pasien menjadi suatu komponen penting dalam manajemen risiko. Pasien memiliki hak untuk mengajukan keluhan atau memberikan komplain ketika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan/pengobatan yang diberikan. Rumah Sakit harus memiliki prosedur yang berlaku secara jelas untuk menangani keluhan atau komplain tersebut dalam waktu dan cara yang cepat dan tepat. Dalam hal ini rumah sakit harus melihat beberapa jenis perbedaan komplain atau keluhan yang disampaikan oleh pasien, keluarga pasien, maupun pengunjung. Rumah sakit dapat segera mengetahui masalah yang sering terjadi dan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan mutu. Hal ini dapat menghindarkan rumah sakit dari tuntutan hukum yang akan berakibat turunnya kepercayaan masyarakat kepada rumah sakit dan berdampak negatif pada kualitas kinerja rumah sakit.

Pasien, keluarga pasien, maupun pengunjung yang mengajukan keluhan/komplain dianggap memiliki rasa ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Akan tetapi, apabila rumah sakit dapat merespon keluhan atau komplain pasien, keluarga pasien, dan pengunjung secara profesional, sehingga pasien, keluarga pasien dan pengunjung merasa bahwa keluhan atau komplain dapat teratasi dengan baik. Keadaan inilah yang disebut sebagai “*service recovery*” atau pemulihan pelayanan. Apabila rumah sakit dapat meningkatkan respon positif terhadap keluhan atau komplain yang diberikan pasien, keluarga pasien serta pengunjung dan meminimalkan respon negatif, maka rumah sakit dapat dikatakan mampu mempertahankan *custemernya*.

Setiap rumah sakit harus mampu mengembangkan proses atau prosedur untuk menanggapi keluhan dan komplain dalam rangka memenuhi peraturan perundang-undangan dan standar layanan kesehatan nasional. Salah satu hak pasien adalah pasien berhak mengajukan keluhan atau komplain terhadap rumah sakit secara tertulis maupun lisan. Rumah sakit juga harus membuat, mereview serta memonitor kebijakan dan prosedur penanganan komplain secara teratur agar sesuai dengan regulasi dan standar nasional.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud untuk analisis dengan mengambil judul “Prosedur Pelayanan Komplain Pasien pada Rumah Sakit Airlangga Jombang.”

1.2 Tujuan dan Manfaat

A. Tujuan dari KKM adalah :

1. Bagi Mahasiswa :

- a) Mahasiswa dapat menerapkan teori yang telah diperoleh dalam perkuliahan.
- b) Mahasiswa dapat pengalaman sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

- c) Mahasiswa dapat mengetahui prosedur pelayanan terutama tentang manajemen komplain di Rumah Sakit Airlangga Jombang
- d) Mahasiswa dapat mengetahui apa saja yang menjadi kendala yang dihadapi dalam penyelesaian komplain di Rumah Sakit Airlangga Jombang.

2. Bagi STIE PGRI DEWANTARA

”Terciptanya hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak, yaitu dapat menempatkan mahasiswa yang potensial untuk mendapatkan pengalaman.”

3. Bagi Rumah Sakit Airlangga

- a) Rumah Sakit Airlangga dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang berwawasan akademik dari kuliah kerja magang
- b) Rumah Sakit Airlangga dapat melihat tenaga kerja yang potensial dikalangan mahasiswa sehingga apabila suatu saat membutuhkan karyawan bisa merekrut mahasiswa tersebut.

B. Manfaat dari KKM adalah :

1. Bagi Mahasiswa

- a) Mahasiswa dapat menambah pengalaman didunia kerja.
- b) Mahasiswa menambah wawasan pola pikir serta memperluas ilmu pengetahuan, di dalam teori maupun praktek. Dalam teori berarti memperoleh pemahaman yang dapat di saring. Dalam praktek, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan penerapan dalam kegiatan perusahaan.
- c) Mahasiswa dapat memberi gambaran tentang kegiatan dan aktifitas suatu perusahaan secara jelas dan nyata
- d) Mahasiswa dapat melengkapi hasil ujian akhir.

2. Bagi STIE PGRI DEWANTARA

Laporan ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan untuk informasi atau sebagai referensi bagi pembaca, sekaligus sebagai acuan untuk bahan pembelajaran kedepan.

3. Bagi Rumah Sakit Airlangga

“Kegiatan kuliah kerja magang ini menjadi salah satu cara bentuk kepedulian atau CSR (Corporate Social Responsibility) yang diberikan kepada masyarakat khususnya mahasiswa. Selain dari itu dapat dijadikan sebagai sarana dan penelitian yang sekiranya dapat dikembangkan oleh Rumah Sakit Airlangga Jombang”.

1.3 Lokasi, Waktu dan Tempat Kuliah Kerja Magang

1. Lokasi tempat KKM

- a. Nama Instansi : Rumah Sakit Airlangga Jombang
- b. Alamat : Jl. Airlangga No. 50 C
Jelakombo - Jombang
- c. Telp. : 0321-861577

2. Waktu Pelaksanaan KKM

- a. Lama Praktik : 1 bulan
- b. Dimulai tanggal : 02 Maret 2020 sampai dengan 02 April 2020

3. Tempat KKM

- a. Nama Instansi : Rumah Sakit Airlangga Jombang Bagian
Front Office
- b. Nama Direktur Utama: Dr. Henny Hendaryono, Sp. OG (K)
- c. Alamat : Jl. Airlangga No. 50 C
Jelakombo - Jombang

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Profil Rumah Sakit Airlangga Jombang

PT Al Biru Medical atau yang lebih sering dikenal sebagai Rumah Sakit Airlangga Jombang didirikan pada tanggal 22 September 2010 dengan nomor izin P2T/8/03.25/02/IX/2015. Rumah Sakit Airlangga beralamatkan di Jalan Airlangga No. 50 C, Jelakombo-Jombang. Rumah Sakit Airlangga Jombang didirikan oleh 8 orang yaitu :

1. Dr. Wahyu Widjanarko, Sp.JP
2. Dr. Bambang Sunyoto, Sp.B
3. Dr. Soewarsih Retnowati, Sp.A
4. Dr. Mahfudz, Sp.PD
5. Dr. Farid Hafidz, Sp. Rad
6. Dr. Dendy Muhono, Sp. Rad
7. Drs. H. Ali Fikri
8. H. Soekamto

Rumah Sakit Airlangga Jombang mendapat pengakuan sebagai rumah sakit yang telah memenuhi standar pelayanan rumah sakit dari KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit), sebuah lembaga independen pelaksana akreditasi rumah sakit yang bersifat fungsional, non-struktural, dan bertanggung jawab kepada Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Sebagaimana umumnya perusahaan-perusahaan yang sudah mapan, Rumah Sakit Airlangga atau PT. Al Biru Medical memiliki seperangkat prinsip panduan yang menjadi acuan bagi manajemen maupun karyawan dalam mengembangkan strategi perusahaan serta dalam membangun reputasi perusahaan,

2.2 Visi, Misi, Falsafah, Motto, dan Nilai-Nilai Perusahaan

2.2.1 Visi

“Menjadi Rumah Sakit Terkemuka dalam pelayanan kesehatan peripurna yang berlandaskan Moral dan Profesionalisme.”

2.2.2 Misi

- a) Memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif), bermutu dan terjangkau kepada semua lapisan masyarakat.
- b) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada kebutuhan pasien dan keluarganya secara profesional, efektif dan efisien.
- c) Meningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan melalui pendidikan atau pelatihan sumber daya manusia, penelitian inovatif, pengadaan dan penguasaan sarana dan prasarana penunjang medik sesuai dengan perkembangan IPTEK.
- d) Menciptakan iklim kerja yang kondusif, ilmiah berdasar kemanusiaan, kesejawatan kerjasama, disiplin dan tanggung jawab.
- e) Memikirkan, merencanakan strategi, mengorganisasikan, hasil serta evaluasi program organisasi hendaknya berdasarkan semangat “ISTIQOMAH”

2.2.3 Falsafah Perusahaan

- a) Kami percaya bahwa kebebasan untuk memperdebatkan dan mendiskusikan ide, pendapat dan usul adalah kunci bagi keputusan terbaik.
- b) Kami berbicara dan bertindak berdasarkan data.
- c) Kami tumbuh pesat berkat integritas dan selalu mengupayakan hasil cemerlang dalam segala sesuatu yang kami hasilkan.

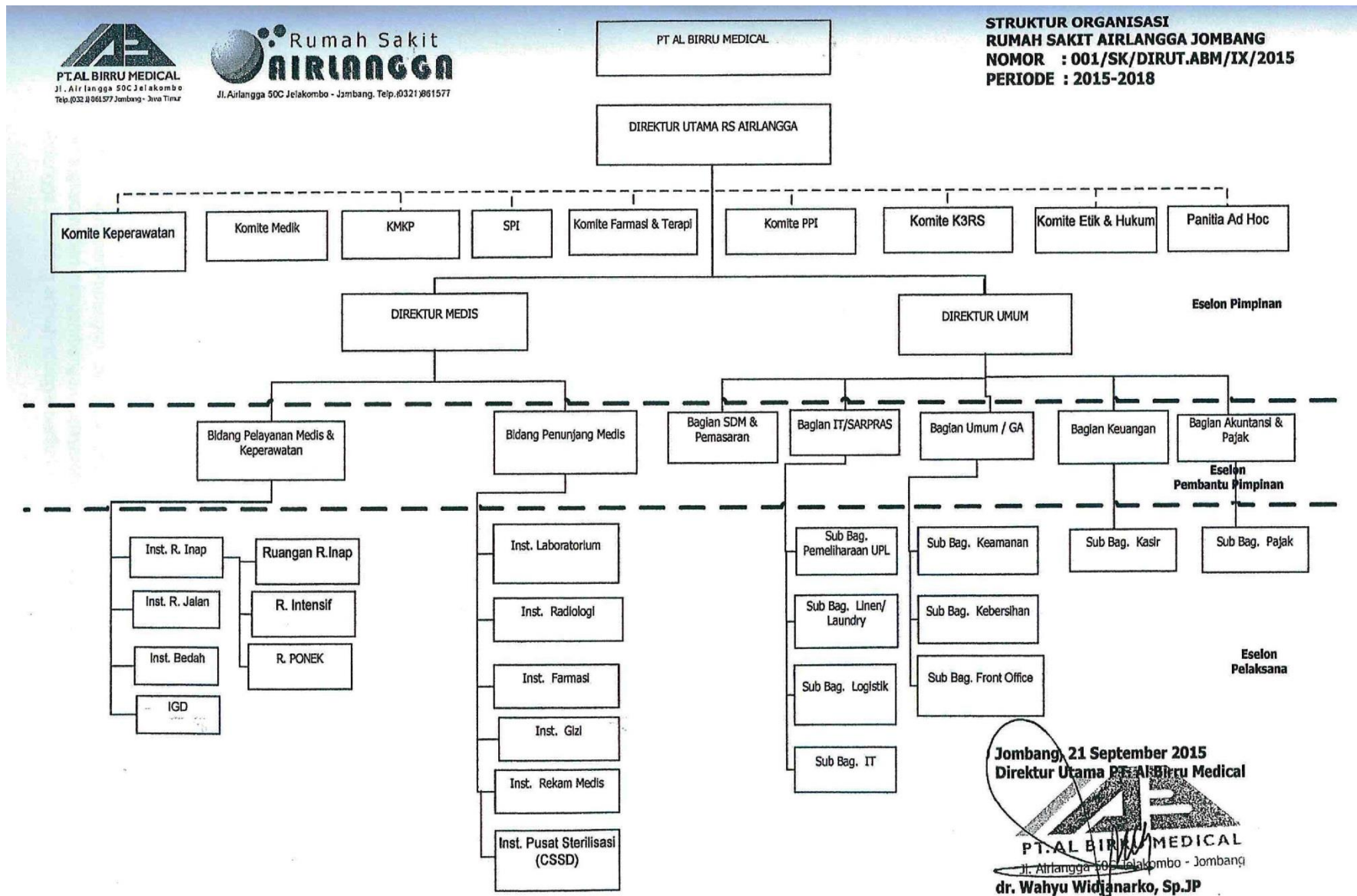
2.2.4 Motto Perusahaan

“Kami Berbuat Allah yang Menyembuhkan”

2.2.5 Nilai-Nilai Perusahaan

- a) Fokus pada pasien, konsumen dan masyarakat
- b) Kerjasama
- c) Integritas
- d) Mewujudkan sesuatu terjadi
- e) Berbagi kebahagiaan
- f) Pelayanan prima

2.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Airlangga Jombang



Gambar 1.1

Sumber : Data internal Rumah Sakit Airlangga Jombang

2.4 Kegiatan Usaha Rumah Sakit Airlangga Jombang

Rumah sakit adalah salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/SK/XI/1992). Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI No.983/Menkes/per/II 1992 "tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan serta berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang di laksanakan secara serasi dan terpadudengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Rumah sakit tidak hanya menampung orang sakit, tetapi juga harus memperhatikan tentang aspek kepuasan bagi para pemakai jasanya, dalam hal ini pasien, keluarga pasien dan pengunjung.

Rumah Sakit Airlangga Jombang yang bergerak di bidang jasa melayani untuk rawat inap yang ditunjang oleh fasilitas kamar mulai dari VVIP (Junior Suit), VIP, Utama, Kelas 1, Kelas 2, Kelas 3, HCU (High Care Unit), PHCU (Pediatric High Care Unit), NICU (Neonatus Intensif Care Unit), dan Ruang Isolasi.Selain itu tersedia juga beberapa pelayanan seperti rawat jalan, konsultasi gizi, dan home care. Berikut beberapa rawat jalan poli spesialis yang ada di Rumah Sakit Airlangga Jombang.

- a) Poli Spesialis Bedah
- b) Poli Spesialis Anak
- c) Poli Spesialis Penyakit Dalam
- d) Poli Spesialis Paru
- e) Poli Spesialis Psikiatri
- f) Poli Spesialis Gigi
- g) Poli Spesialis Syaraf

- h) Poli Spesialis Jantung
- i) Poli Spesialis Rehab Medik
- j) Poli Spesialis Kandungan
- k) Poli Spesialis Orthopedi
- l) Poli Spesialis THT
- m) Poli Spesialis Bedah Anak

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Sistem Kerja Kuliah Kerja Magang

Seperti dikatakan oleh Vallen (1985 : 24), dalam bukunya *Check in – Check out, Principles of Effective Front Management*, bahwa *Front Office* adalah “*It is indeed the heart and the hub and the nerve center of guest activity*” (sesungguhnya *Front Office* adalah jantung, dan pusat dari segala macam kegiatan para tamu). (Endar Sugiarto, 2004 : 2)

Deskripsi pekerjaan, Tugas, dan Tanggungjawab *Front Office* Rumah Sakit adalah sebagai berikut :

- Melayani dan memenuhi kebutuhan pasien, keluarga pasien dan pengunjung dengan profesional dan ramah
- Bertanggung jawab terhadap semua kegiatan di *Front Office*
- Membantu menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan pasien, keluarga pasien dan pengunjung sesuai dengan standar prosedur rumah sakit
- Memberikan pelayanan penyampaian surat-surat, email, maupun pesan pasien, keluarga pasien dan pengunjung pasien.
- Menyelenggarakan pembayaran rawat jalan maupun rawat inap pasien
- Menguasai informasi baik di dalam maupun di luar gedung guna menjawab ataupun memberikan informasi kepada pasien, keluarga pasien dan pengunjung.
- Melaksanakan tugas lainnya yang berhubungan dengan pelayanan *customer care* rumah sakit.
- Sebagai suatu jembatan penghubung antar divisi di rumah sakit karena *Front Office* menjadi pusat informasi antar divisi

3.2 Aspek Prosedur konsep Pelayanan Komplain Pasien di Rumah Sakit Airlangga Jombang

3.2.1 3.2.1 Pengertian prosedur.

Menurut Ardiyos (2004:73) Prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara seragam.

Prosedur merupakan suatu urutan-urutan seri tugas yang saling berhubungan yang diadakan untuk menjamin pelaksanaan kerja yang seragam. Menurut M. Nafarin (2004:9). Berdasarkan dari definisi diatas dapat disimpulkan prosedur adalah suatu tata cara atau urutan yang dilakukan untuk menyeragamkan sebuah kegiatan sehingga dapat terwujudnya tujuan perusahaan.

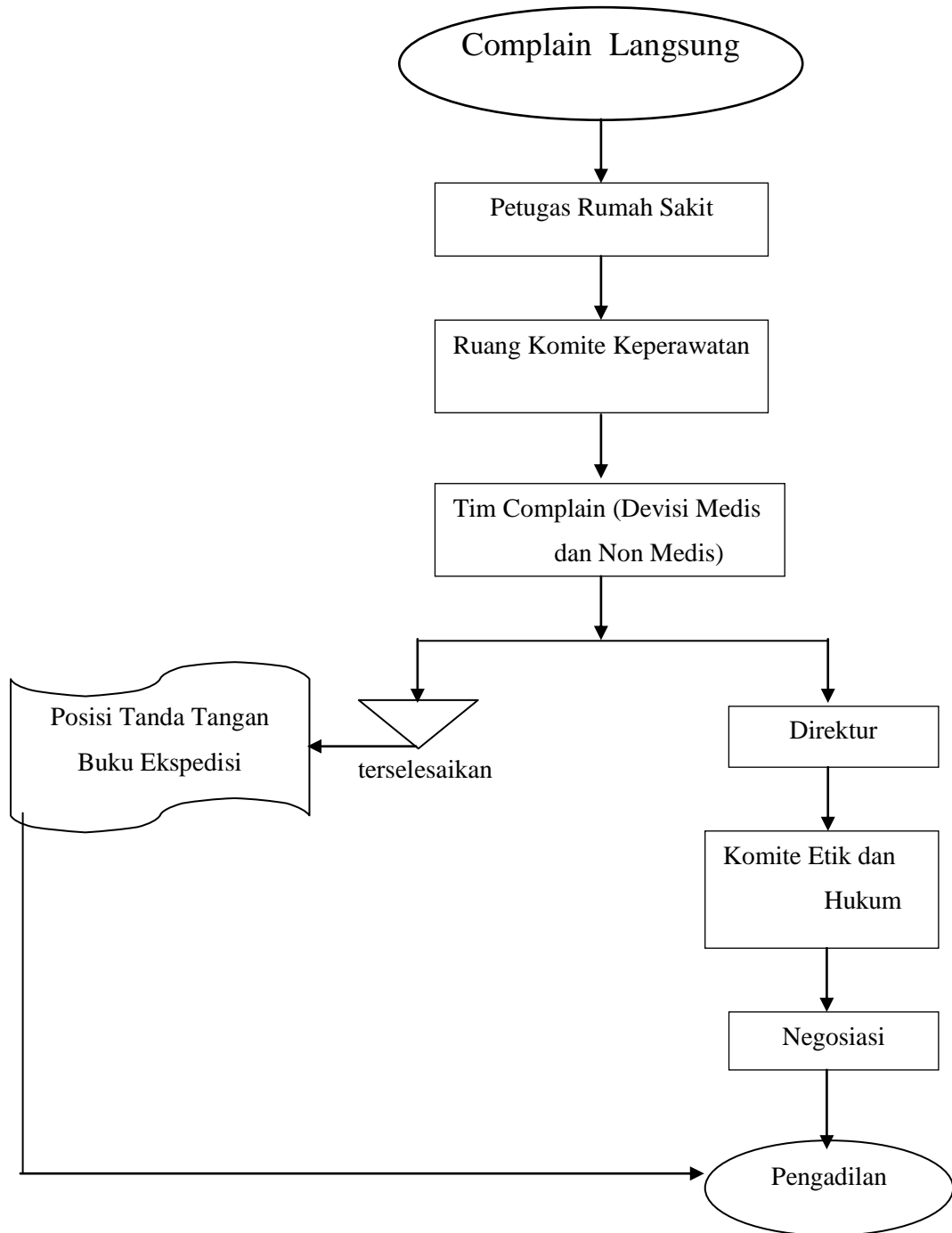
3.2.2 Pengertian Keluhan atau Komplain

Menurut Rusadi (2004), keluhan merupakan ungkapan dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen. Keluhan pelanggan adalah hal yang tidak dapat diabaikan karena dengan mengabaikan hal tersebut akan membuat konsumen merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya perusahaan akan ditinggalkan oleh pelanggan. Sedangkan menurut Kotler (2005) keluhan pelanggan merupakan suatu bentuk aspirasi yang terjadi terhadap suatu barang ataupun jasa.

Bentuk-bentuk keluhan sendiri terdapat dua jenis, yaitu keluhan secara langsung dan tidak langsung. Keluhan secara langsung dapat disampaikan melalui lisan, sedangkan keluhan tidak langsung dapat disampaikan melalui tulisan, ataupun bentuk kiriman email atau fax. Prosesnya keluhan ini berawal dari konsumen yang merasakan ketidakpuasan setelah menerima pelayanan atau setelah melakukan transaksi.

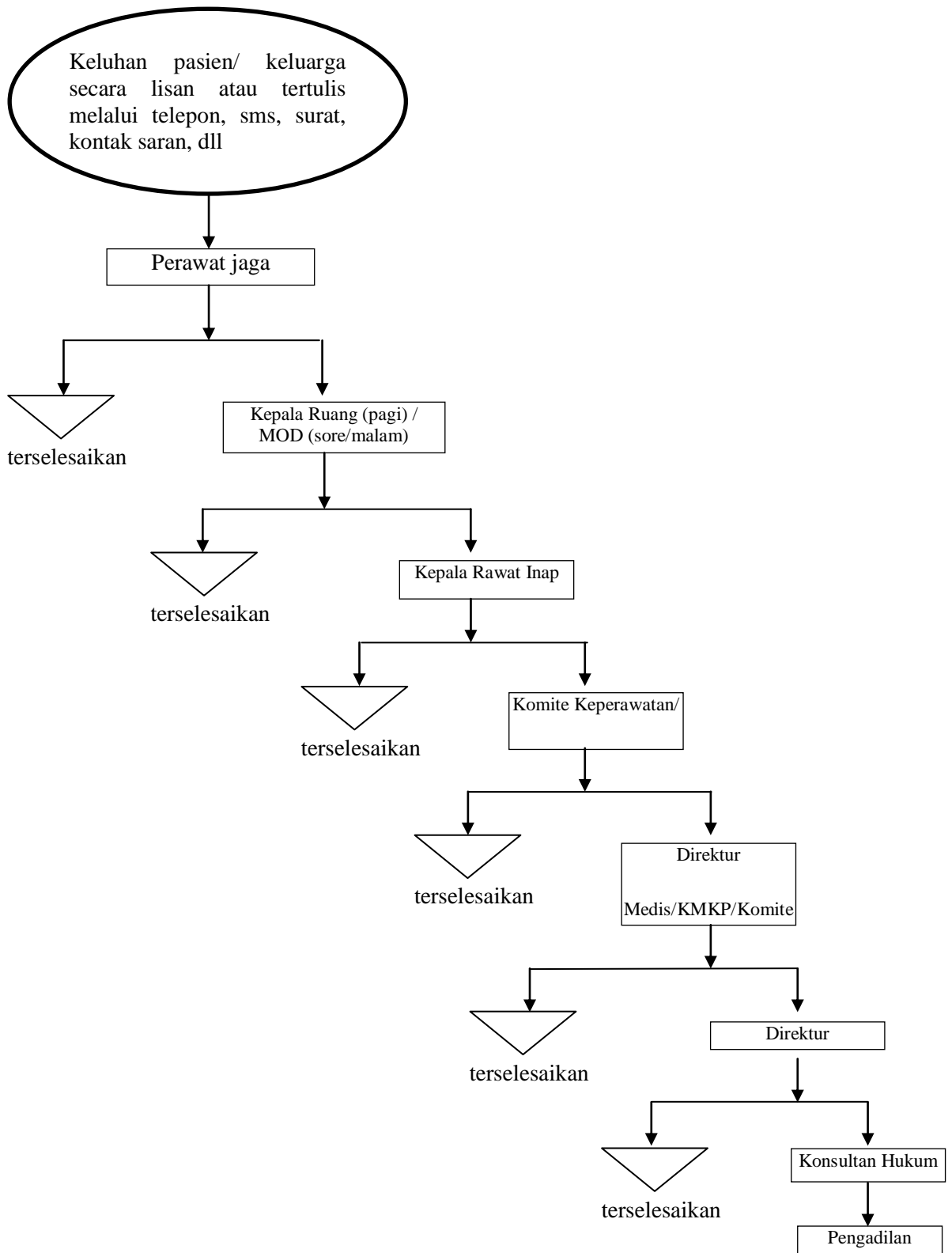
3.2.3 Alur Komplain

ALUR COMPLAIN



Gambar 1.2

FLOWCHART KELUHAN PASIEN



3.3 Hasil Pengamatan (Masalah yang Muncul selama Kuliah Kerja Magang)

Setiap masalah yang muncul disebabkan oleh ketidakpuasan pasien maupun keluarga pasien setelah pasien dan keluarga pasien mendapatkan pelayanan. Hal ini biasa terjadi apalagi di bagian *Front office*, dimana bagian *Front Office* ini adalah jantung bagi sebuah perusahaan. Semua informasi harus bisa disampaikan oleh bagian *Front Office* dengan baik, benar dan lugas.

Sering terjadi beberapa pasien mengeluhkan keterlambatan jadwal praktek dokter, fasilitas yang rusak, pelayanan yang diharapkan oleh pasien tidak tersedia seperti kamar yang diinginkan tidak ada, tidak nyaman satu kamar lebih dari satu orang, proses pulang yang memakan waktu cukup lama disebabkan karena banyaknya pasien pulang sedangkan kasir rawat jalan dan rawat inap hanya satu, tempat parkir yang kurang luas, belum adanya kantin di Rumah Sakit Airlangga, dan pasien merasa menunggu tanpa kejelasan akan suatu hal seperti nomor antrian yang tidak jelas juga dapat membuat pasien dan keluarga pasien memberikan keluhan terhadap pelayanan.

3.3.1 Analisis Masalah Dalam Menyelesaikan Komplain di Rumah Sakit Airlangga

Solusi yang dapat menyelesaikan masalah komplain ataupun keluhan pasien, keluarga pasien maupun pengunjung adalah menanganinya dengan cepat, cerdas dan tepat. Dalam hal ini, Rumah Sakit Airlangga sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dapat memberikan pelayanan prima yaitu *customer care* terhadap pasien, keluarga pasien dan pengunjung.

Adapun komplain atau keluhan yang diberikan pasien, keluarga pasien maupun pengunjung dapat berupa komplain atau keluhan yang disampaikan secara langsung dan tidak langsung.

a) Beberapa cara penyelesaian komplain atau keluhan pasien ,keluarga pasien dan pengunjung :

1. Menjadi pendengar yang baik

Dalam hal ini Rumah Sakit Airlangga sudah menunjuk tim komplain dari pihak medis dan non medis. Hal ini dilakukan ketika pasien ataupun keluarga pasien mengeluhkan soal apa yang membuat pasien atau keluarga pasien tidak nyaman. Sudah ada tim yang berkompeten dalam bidangnya untuk menanganinya. Menjadi pendengar yang baik dapat membuat pasien,keluarga pasien, dan pengunjung merasa diperhatikan tentang keluhannya.

2. Merespon dengan cepat

Respon cepat, tepat dan akurat dapat mengurangi emosi pasien, keluarga pasien, dan pengunjung yang merasa tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan.

3. Bersikap ramah, tidak terlalu kaku

Sikap yang ramah dan tidak ikut terpancing emosi dapat mencairkan suasana saat pasien, keluarga pasien, maupun pengunjung yang menyampaikan keluhan atau komplain menjadi salah satu solusi terbaik untuk memecahkan masalah yang dikeluhkan oleh pasien, keluarga pasien, maupun pengunjung.

4. Mengakui kesalahan dan memberikan solusi.

Mengakui kesalahan ini wajib diberikan ketika menghadapi pasien, keluarga pasien, ataupun pengunjung yang komplain. Karena komplain muncul ketika adanya ketidaknyamanan dalam diri seseorang, dalam hal ini pasien dan keluarganya. Dengan mengucapkan kata maaf dan mengakui tentang kesalahan yang telah dibuat serta memberikan solusi terbaik dapat menyelesaikan suatu masalah yang di hapadi oleh pasien dan keluarganya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa menjadi seorang *Front Office* di sebuah rumah sakit tidak akan lepas dengan yang namanya komplain dan keluhan dari pasien, keluarga pasien, dan pengunjung. Komplain dan keluhan tersebut adalah bentuk dari sebuah rasa ketidakpuasan dan rasa ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pasien, keluarga pasien, dan pengunjung.

Salah satu hak pasien adalah pasien berhak mengajukan keluhan atau komplain terhadap rumah sakit secara tertulis maupun lisan. Rumah sakit juga harus membuat, mereview, serta memonitor kebijakan dan prosedur penanganan komplain secara teratur agar sesuai dengan regulasi dan standar nasional.

Solusi terbaik dalam mengatasi keluhan atau komplain pasien, keluarga pasien, maupun pengunjung adalah dengan menjadi pendengar yang baik, merespon komplain atau keluhan yang disampaikan oleh pasien, keluarga pasien, dan pengunjung dengan cerdas, cepat, tepat, dan akurat. Serta memberikan sikap yang ramah, mengakui kesalahan dan meminta maaf dapat meredam emosi pasien, keluarga pasien, maupun pengunjung yang memberikan komplain atau keluhan.

4.2 Saran

Berdasarkan pengamatan diatas, Rumah Sakit Airlangga sudah mampu memberikan prosedur pelayanan komplain dengan sangat tepat. Adanya tim complain dari devisi medis dan non medis sudah mampu mengatasi komplain berdasarkan *Cusstemer Care*. Dengan adanya hal ini, diharapkan Rumah Sakit Airlangga mampu menjaga pelayanannya yang sudah prima dan optimal dalam melayani *customer* sehingga Rumah Sakit Airlangga mendapatkan kepercayaan penuh dari masyarakat.

Komplain dan keluhan yang disampaikan oleh pasien, keluarga pasien, serta pengunjung adalah sebuah kritik yang membangun. Dalam hal ini, sebaiknya rumah sakit dapat menjadikan komplain dan keluhan sebagai acuan untuk terus maju dan memperbaiki kualitas tidak hanya kualitas fisik, tetapi juga kualitas pelayanan yang prima untuk terus meningkatkan mutu standar pelayanan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/SK/XI/1992

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.983/Menkes/per/II 1992

Sunarto. *“Perilaku Pelanggan”*. 2003. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.




Aviliani, R dan Wilfridus, L. *“Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan”*. 1997 Usahawan, No.5






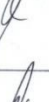


<http://mode.ok-rek.com/2010/08/ccontoh-prosedur-penanganan-keluhan.html>

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Nama : Athi' Ghoustul W.
Nim : 1661061
Progam Studi : Manajemen
Tempat KKM : Rumah Sakit Airlangga Jombang
Bagian/Bidang : Front Office

Minggu ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	04 Maret	Menyambut dan mendaftarkan pasien rawat jalan dan rawat inap	
	05 Maret	Membuat Laporan harian keuangan saat menjadi kasir	
	06 Maret	Mendaftarkan pasien rawat jalan dan rawat inap	
	07 Maret	Membantu pemberkasan File Asuransi Pasien	
II	09-10 Maret	Mengikuti sosialisasi kepada pasien, keluarga pasien, dan penunjang mengenai Gastritis dan Dyspepsia Oleh Dokter Jaufan	
	11 Maret	Melayani penitipan barang-barang berharga	
	12 Maret	Melayani pembayaran rawat inap dan rawat jalan	
	13-14 Maret	Mencatat dan menghitung Piutang Rawat Inap	
	16 Maret	Mengikuti acara (pengeajian, tausiah dan shalat berjamaah bersama karyawan Rumah Sakit Airlangga Jombang)	
	17-19 Maret	Mendaftarkan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap	
III	20-21 Maret	Melayani, menampung, dan menyelesaikan masalah pasien	
	23-24	Membantu proses pelayanan pasien	

	Maret	asuransi	
	26 Maret	Mengikuti acara (pengeajian, tausiah dan shalat berjamaah bersama karyawan Rumah Sakit Airlangga Jombang)	
	27Maret	Mengikuti sosialisasi kepada pasien, keluarga pasien dan pengunjung mengenai pentingnya cuci tangan oleh Dokter Aditya Angga	
	28 Maret	Membuat laporan harian keuangan saat menjadi kasir rawat jalan dan rawat inap	
	30-31 Maret	Mengikuti senam rutin hari sabtu Rumah Sakit Airlangga Jombang	
IV	01 April	Memberikan pelayanan telekomunikasi untuk pasien, keluarga pasien, maupun pengunjung	
	02 April	Mengkoordinasikan kepada divisi atau bagian terkait dalam rangka memberikan pelayanan maksimal	
	03 April	Mengikuti acara (pengeajian, tausiah dan shalat berjamaah bersama karyawan Rumah Sakit Airlangga Jombang)	
	04 April	Melayani supliyer obat dan alat kesehatan serta mengecek faktur obat dan alat kesehatan sebelum diserahkan ke bagian keuangan	

ASPEK PENILAIAN OLEH PENDAMPING LAPANGAN

Nama : ATHI' GHOUSTUL WAAKHIDAH
 Nim :1661061
 Program studi :Manajemen SDM
 Tempat Magang :RS AIRLANGGA JOMBANG

NO	ASPEK YANG DINILAI	KURANG (≤ 50)	CUKUP (51-65)	BAIK (66-80)	SANGAT BAIK (≥ 80)
1	Disiplin kerja				80
2	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja				80
3	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja				80
4	Kreatif dan keterampilan				80
5	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan				80
6	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja				80
7	Kemampuan berkomunikasi				80
8	Produktivitas kerja				80

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 04 April 2020

Pendamping Lapangan



Rafiq
 (Rafiq TRI ASWATI..)

*Nama terang (tanda tangan dan cap perusahaan atau lembaga)

Kami Berbuat, Allah Yang Menyembuhkan



Jl. Airlangga 50 C Jelak Ombo Jombang
☎ 0321-861577, Fax. 0321-851401
email: rs.airlangga@yahoo.com
Web site: www.rumahsakitairlangga.com

SURAT KETERANGAN MENUNGGU

Nomor :01/RSA-ADM/SKM/VI/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RIRIN TRI ASTUTI
Jabatan : GA

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : ATHI' GHOUSTUL WAAKHIDAH
NIM : 1661061
Asal Perguruan Tinggi : STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG
Jurusan/Prodi : Management

Mahasiswa tersebut telah melaksanakan kegiatan Magang kerja di RS. Airlangga Jombang. Dimulai tanggal 04 Maret 2020 sampai dengan tanggal 04 april 2020 dengan BAIK.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 04 April 2020



Jl. Airlangga 50C Jelakombo - Jombang

Gambar Kegiatan

