

Melihat Kegiatan Curhat Pelanggan di RSUD BARI Palembang

Tak Butuh Ruang Luas, Efektif Jadi Sarana Komunikasi

Komunikasi yang efektif antara pemakai dan pengguna jasa sangat diperlukan. Tanpa itu, akan terjadi miskomunikasi. Akibatnya pelayanan ke masyarakat bisa terhambat. Salah satu cara menjalin komunikasi yang efektif yakni melalui program curhat pelanggan.

SETIAP Kamis, sekitar pukul 10.00 WIB, suasana ruang tunggu RSUD BARI terlihat lebih ramai. Di sini berbagai kegiatan pasien terlihat. Ada yang sedang menunggu panggilan pengambilan obat tetapi ada juga yang menunggu panggilan pemeriksaan.

Di salah satu sudut terlihat, tim humas dan pemasaran RSUD BARI sedang mengobrol bersama pasien dan keluarga pasien. Tim RSUD beranggotakan 4 orang yang bertugas, moderator, pencatat keluhan, pendokumentasi dan narasumber.

Ada banyak hal yang dibicarakan. Mulai dari pelayanan, keluhan hingga saran dan kritik. Tak sedikit juga warga yang komplain dengan pelayanan RS ini.

Berbagai masukan dari pasien ini dicatat tim humas. Lalu, dari laporan ini dipilah-pilah. Untuk pelayanan langsung diserahkan ke bagian pelayanan. Lalu, untuk masalah sulitnya mendapatkan obat pun diserahkan ke bagian yang menangani pengobatan.

Masalah dan masukan dari pasien ini harus segera ditindaklanjuti. Untuk kenyamanan warga, identitas yang komplain pun dirahasiakan. Hasil tindaklanjut dari keluhan dipublikasikan secara terbuka dengan cara ditempel di ruang tunggu. Jadi pelanggan dapat melihat keluhan mereka sudah ditanggapi.

Cara yang dilakukan pihak RSUD ini cukup sederhana. Tak butuh dana banyak, tak butuh ruang luas. Tetapi hasil yang diperoleh cukup efektif, dan dapat menjadi jembatan penghubung antara pengguna jasa dan pemberi jasa, dalam hal ini pasien dan pihak RS. Tak hanya itu, melalui kegiatan yang sederhana ini bisa digunakan untuk menyampaikan hal yang positif seperti keunggulan rumah sakit.

Selain itu, melalui inovasi ini, warga tak akan segan untuk melaporkan berbagai keluhan ataupun persoalan yang belum jelas. Cara ini mampu meningkatkan komunikasi efektif antara rumah sakit dan pengguna layanan. Pengguna layanan rumah sakit bisa menyampaikan isi hatinya tentang layanan tanpa rasa khawatir akan didiskriminasikan.

Cara ini juga memberikan edukasi ke pengguna layanan tentang pelayanan kesehatan dan keterbukaan akses masyarakat dalam mendapatkan informasi pelayanan. Berbagai permasalahan pun dapat diselesaikan. Ini pun bisa meningkatkan pelayanan RS ke pasien.

Selain itu, pimpinan dan staf RSUD Palembang BARI dapat mengetahui apa yang diharapkan pengguna jasa. Hingga akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Peningkatan pelayanan pun akan dirasakan pengguna jasa.

Inovasi ini pun memberikan hasil yang sangat nyata. Berdasarkan data yang ada kegiatan ini mampu meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat, 81,54 di 2016 menjadi 81,64 di 2017. Inovasi ini juga menurunkan jumlah pengaduan. Data RSUD BARI, di 2016 terdapat 15 pengaduan setiap bulannya. Di 2017 menurun cukup signifikan hanya rata-rata 4 pengaduan setiap bulannya.

Hanya saja mungkin bisa menjadi masukan soal lokasi curhat pelanggan yang masih menggunakan ruang tunggu. Sebaiknya, diberikan ruang khusus. Tujuannya agar warga lebih fokus dalam menyampaikan keluhan dan tim humas bisa secara gamblang memberikan penjelasan tentang keluhan warga. (*)

CURHAT PELANGGAN

Tanggal Pelaksanaan

Thursday, 02 February 2017

Kategori inovasi pelayanan publik

Pelayanan Publik Inklusif untuk Memajukan Kesejahteraan Masyarakat

RINGKASAN PROPOSAL

Inovasi *Curhat Pelanggan* ini lahir dari pengembangan penanganan pengaduan melalui form pengaduan yang telah berjalan. Selama ini pengaduan dilakukan secara lisan, tulisan, kotak saran dan SMS online.

Curhat Pelanggan ini unik, kreatif, dan inovatif. Cara ini mampu meningkatkan komunikasi efektif antara rumah sakit dan pengguna layanan. Pengguna layanan rumah sakit bisa menyampaikan isi hatinya tentang layanan tanpa rasa khawatir akan didiskriminasikan.

Cara ini juga memberikan edukasi ke pengguna layanan tentang pelayanan kesehatan dan keterbukaan akses masyarakat dalam mendapatkan informasi pelayanan.

Selain itu, pimpinan dan staf RSUD Palembang BARI dapat mengetahui apa yang diharapkan pengguna jasa yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Dana yang digunakan untuk inovasi ini sangat efisien. Tetapi dampak yang dihasilkan sangat maksimal. Cara ini mudah direplikasikan rumah sakit lain atau unit layanan kesehatan lainnya.

ANALISIS MASALAH

Uraikan situasi sebelum inovasi pelayanan publik ini dimulai

RSUD Palembang BARI merupakan rumah sakit daerah milik Pemerintah Kota Palembang. RSUD ini memperoleh status akreditasi penuh tingkat lanjut berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: YM.01.10/III/334/08 pada Februari 2008. RSUD ini juga ditetapkan sebagai BLUD-SKPD berdasarkan Keputusan Walikota Palembang Nomor: 915.b tahun 2008 dengan penetapan ini menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan BLUD (PPK-BLUD) secara penuh. Ada beberapa permasalahan dalam menjalankan pelayanan di RSUD Palembang BARI.

1. Jumlah kunjungan pasien menurun

Persentase kunjungan pasien dari 2014 sampai 2016 alami penurunan cukup signifikan. Untuk pasien rawat jalan menurun 34% dari 50.291 kunjungan menjadi 33.999 kunjungan. Lalu pasien rawat inap juga menurun 3% dari 12.890 kunjungan menjadi 12.758 kunjungan. Penurunan juga terjadi pada pasien IGD sebesar 11% dari 20.694 kunjungan menjadi 18.437 kunjungan.

2. Tak ada forum pengaduan yang disediakan

Selama ini jika ada keluhan pelayanan, pelanggan datang dengan emosi. Ini akibat tak adanya forum pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat. Jumlah kotak saran masih kurang, selain itu belum adanya SMS Online atau website yang bisa diakses masyarakat.

PENDEKATAN STRATEGIS

Ringkaslah tentang apa dan bagaimana inovasi pelayanan publik ini telah memecahkan masalah

Ide inovasi ini lahir saat Direktur RSUD Palembang BARI dr Hj Makiani SH MM MARS tidak dan berkomunikasi dengan pasien dan keluarganya. Mereka banyak mengeluhkan layanan kesehatan. Keluhan ini diperkuat dengan turunnya kunjungan pasien. Sebagai solusinya, disusunlah strategi pengembangan media komunikasi antara pasien dan keluarga pasien dengan pihak rumah sakit.

Inovasi *Curhat Pelanggan* ini secara langsung dapat mendengarkan keluhan, kritik dan saran pasien atau keluarga pasien. Strategi ini dilakukan dengan 2 cara, yakni melalui media (SMS Online, media sosial, website, dan kotak saran) dan forum terbuka.

Curhat pelanggan dilakukan sub bagian Humas dan Pemasaran. Tim ke ruang tunggu untuk menyapa pelanggan. Lalu mereka membuka kegiatan curhat pelanggan

untuk menampung keluhan tentang pelayanan di rumah sakit. Lalu, tim merespon keluhan secara langsung dan memilahnya untuk disampaikan ke unit terkait agar ditindak lanjuti. Identitas warga yang komplain pun dirahasiakan.

Hasil tindaklanjut dari keluhan dipublikasikan secara terbuka dengan cara ditempel di ruang tunggu. Jadi pelanggan dapat melihat keluhan mereka sudah ditanggapi.

KREATIF DAN INOVATIF

Jelaskan inovasi pelayanan publik bersifat unik dan mampu menyelesaikan masalah dengan cara baru dan berbeda dari metode sebelumnya serta berhasil diimplementasikan

Curhat pelanggan ini unik, kreatif, dan inovatif. Cara ini bisa meningkatkan komunikasi antara rumah sakit dan pelanggan baik secara langsung maupun tak langsung. Pengguna layanan dapat menyampaikan isi hatinya secara terbuka tanpa khawatir didiskriminasikan. Pimpinan dan staff rumah sakit dapat mengetahui harapan pasien dan keluarganya.

Di inovasi ini, “*curhat*” dilakukan di forum terbuka, direspon langsung pihak rumah sakit. Masyarakat dapat menyampaikan kritik dan saran. Inovasi ini bisa menjadi wadah silaturahmi dan komunikasi antar sesama pengguna jasa di lingkungan rumah sakit.

Kegiatan curhat pelanggan ini dirasakan inovatif karena menghilangkan jarak antara pelanggan dan pihak rumah sakit. Tujuan akhirnya menimbulkan rasa percaya dan aman ketika mengakses pelayanan kesehatan.

PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Uraikan unsur rencana aksi yang telah dikembangkan untuk melaksanakan inovasi pelayanan publik ini, termasuk perkembangan dan langkah kunci, kegiatan utama serta kronologinya

Strategi program curhat pelanggan melibatkan masyarakat/pengunjung, pasien, pengguna jasa rumah sakit dan karyawan dilaksanakan dengan cara:

1. Tahap persiapan

Perencanaan tim pengelola pengaduan

- a. Melengkapi sarana dan prasarana penunjang.
- b. Menetapkan regulasi program berupa SPO dan Surat Keputusan Direktur rumah sakit.

2. Tahap pelaksanaan

- a. Melakukan sosialisasi program curhat pelanggan melalui media cetak dan elektronik. Sosialisasi dilakukan setiap Kamis pukul 10.00 WIB sampai selesai di ruang tunggu.
 - b. Untuk kegiatan curhat pelanggan, tim Humas datang ke ruang tunggu membuka forum curhat pelanggan dan menampung keluhan pelayanan di rumah sakit, lalu merespon untuk disampaikan ke unit terkait agar ditindak lanjuti.
 - c. Keluhan disampaikan melalui SMS Online, media sosial, ebsite, atau kotak saran, tim humas memilah dan menyampaikan ke unit terkait untuk ditindak lanjuti.
3. Tahap monitoring dan evaluasi
- a. Humas menyusun laporan kegiatan perbulan ke Direktur RSUD Palembang BARI.
 - b. Tim humas mengecek unit terkait setiap pengaduan/keluhan warga
 - c. Direktur rumah sakit mengevaluasi laporan Tim Humas setiap bulannya
 - d. Monitoring dan evaluasi jumlah keluhan pelanggan
 - e. Melaksanakan survey kepuasan masyarakat

LAMPIRAN RENCANA AKSI

Rencana aksi yang telah diunggah : [Berkas](#)

PEMANGKU KEPENTINGAN

Siapa saja yang telah berkontribusi untuk desain dan pelaksanaan inovasi pelayanan publik

Pemangku kepentingan yang terlibat dalam program curhat pelanggan:

1. Direktur RSUD Palembang BARI sebagai pimpinan dan penanggungjawab rumah sakit.
2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan, sebagai tempat konsultasi untuk kegiatan curhat pelanggan
3. Wakil Direktur Pelayanan, sebagai penanggungjawab pelayanan publik;
4. Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian;
5. Kepala Bagian Rekam Medis dan SIM RS;
6. Kepala Bagian Keuangan dan Anggaran;
7. Kepala Bidang Pelayanan Medis;
8. Kepala Bidang Keperawatan;
9. Kepala Bidang Penunjang Medis dan Pendidikan;
10. Kepala instalasi dan Kepala Ruangan;
11. Pasien dan Keluarga Pasien (pelanggan).

SUMBER DAYA

Biaya untuk sumber daya keuangan, teknis, dan manusia yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik

1. Sumber Daya Manusia

Kegiatan dilaksanakan tim Humas dan Pemasaran. Tim beranggotakan 4 orang yang bertugas, moderator, pencatat keluhan, pendokumentasi dan narasumber. Waktu pelaksanaan setiap Kamis, pukul 10.00 WIB sampai selesai. Tempat pelaksanaan di ruang tunggu.

2. Dukungan Dana

Dana yang dibutuhkan :

1. Pembelian ATK (pena, buku catatan, map) Rp. 25.000 x 12 = Rp. 300.000/tahun
2. Pembelian *wireless* Rp. 2.000.000
3. Pembuatan *leaflet* sebanyak 1 rim Rp. 300.000

3. Sumber Daya Teknis

Provider SMS Online Rp 29.500 X 12 = Rp. 354.000 per tahun

KELUARAN/OUTPUT

Lima Output konkret yang mendukung keberhasilan inovasi pelayanan publik

Keluaran atau output yang dikatakan paling berhasil:

1. Meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat, 81,54 di 2016 menjadi 81,64 di 2017
2. Menurunnya jumlah pengaduan, di 2016 mencapai 15 setiap bulannya, di 2017 hanya 4 pengaduan setiap bulannya
3. Meningkatnya waktu tanggap penanganan keluhan, dari 5 hari kerja menjadi 1x 24 jam
4. Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan yang berlaku di RSUD Palembang BARI yaitu curhat pelanggan
5. Menurunnya jumlah persentase pasien rawat jalan sebesar 1 persen (34 persen sebelum inovasi dan 1 persen setelah inovasi). Penurunan juga terjadi di pasien IGD sebesar 3 persen, dari 11 persen sebelum inovasi
6. Masyarakat mengapresiasi tanggapan pihak RSUD Palembang BARI terhadap keluhan.

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Uraikan bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini dipantau dan dievaluasi

Sistem yang diterapkan di RSUD Palembang BARI untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan sebagai berikut:

1. Monitoring dan evaluasi (monev) laporan kegiatan curhat pelanggan dibuat perbulan ke Direktur RSUD Palembang BARI;
2. Monitoring dan evaluasi rekomendasi ditindaklanjuti ke unit sesuai pengaduan;
3. Monitoring dan evaluasi keluhan pelanggan dilakukan setiap bulan oleh Sub Bagian Humas dan Pemasaran;
4. Monitoring dan evaluasi survey kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali oleh Sub Bagian Humas dan Pemasaran.

KENDALA DAN SOLUSI

Penguraian masalah utama yang dihadapi selama pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini serta cara penanggulangan dan penyelesaiannya

Kegiatan curhat pelanggan masih menghadapi kendala, yaitu:

1. Ketersediaan pelanggan RSUD Palembang BARI meluangkan waktu untuk mengikuti kegiatan curhat pelanggan. Mereka enggan meluangkan waktu karena sebagian besar pelanggan sibuk mengurus persyaratan untuk mengakses pelayanan kesehatan. Solusinya pendekatan personal *face to face* ke pelanggan.
2. Tempat kegiatan masih bergabung dengan ruang tunggu. Pelanggan tak fokus mendengarkan informasi karena bersamaan menunggu antrian layanan kesehatan. Mengatasi masalah ini, pihak rumah sakit merencanakan area khusus curhat pelanggan.

MANFAAT

Uraikan dampak inovasi pelayanan publik ini, berikan beberapa pembuktian /data yang menunjukkan dampak/manfaat dari inovasi pelayanan publik ini

Manfaat utama yang dihasilkan:

1. Rumah sakit sebagai pemberi layanan mengetahui kekurangan pelayanan yang diberikan
2. Meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan kesehatan
3. Meningkatnya kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan
4. Meningkatnya kualitas pelayanan
5. Meningkatnya kepuasan masyarakat

SEBELUM DAN SESUDAH

Uraikan perbedaan sebelum dan sesudah inovasi pelayanan publik ini dilakukan

Perbedaan sebelum dan sesudah inovasi adalah sebagai berikut:

No	ASPEK PEMBEDA	SEBELUM INOVASI	SESUDAH INOVASI
1	Jumlah pengaduan yang ditanggapi/diberikan solusi	Rata-rata 15 pengaduan setiap bulan	Rata-rata 4 pengaduan setiap bulan
2	Prosedur penanganan pengaduan	Penyelesaian pengaduan/keluhan masyarakat tidak bisa diselesaikan secara langsung terkendala prosedur dan waktu	Menurunnya jumlah pengaduan dari masyarakat dan meningkatnya waktu tanggap penanganan komplain/keluhan dari pelanggan
3	Mekanisme pengaduan	Pelanggan menyampaikan keluhan lewat media SMS Online	Sudah tersedianya wadah/tempat untuk menampung keluhan dari pelanggan RSUD Palembang BARI yang ditanggapi secara cepat dan langsung
4	Persentase penurunan jumlah pengunjung	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien rawat jalan terjadi penurunan sebesar 34% dari 50.291 kunjungan menjadi 33.999 kunjungan • Pasien rawat inap terjadi penurunan sebesar 3% dari 12.890 kunjungan menjadi 12.758 kunjungan • Pasien IGD terjadi penurunan sebesar 11% dari 20.694 kunjungan menjadi 18.437 kunjungan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien rawat jalan terjadi penurunan sebesar 1% dari 33.999 kunjungan menjadi 33.882 kunjungan • Pasien rawat inap terjadi penurunan sebesar 16% dari 12.758 kunjungan menjadi 10.762 kunjungan • Pasien IGD terjadi penurunan sebesar 3% dari 18.437 kunjungan menjadi 17.900 kunjungan
5	Indeks kepuasan pelanggan	Tahun 2016 rata-rata 81,54	Tahun 2017 rata-rata 81,64

Daftar dokumen pendukung

[SEBELUM_INOVASI.pdf](#)

Sebelum

KESELARASAN

Apa saja dari kegiatan inovasi tersebut yang sejalan dengan satu atau lebih dari 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan? Jelaskan kegiatan inovasi tersebut selaras dengan pencapaian salah satu atau lebih Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Kegiatan curhat pelanggan sejalan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan yaitu kesehatan yang baik dan kesejahteraan. Melalui kegiatan ini RSUD Palembang BARI memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PEMBELAJARAN

Uraikan pengalaman umum yang diperoleh dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik ini, pembelajarannya, dan rekomendasi untuk masa depan

Pembelajaran yang bisa dipetik dari inovasi ini:

1. Menumbuhkan kepercayaan masyarakat agar mau mengakses pelayanan ke RSUD perlu adanya kedekatan pelanggan dengan rumah sakit yang harus terpelihara melalui komunikasi.
2. Curhat pelanggan bisa digunakan untuk menyampaikan hal yang positif seperti keunggulan rumah sakit.

KEBERLANJUTAN DAN REPLIKASI

Uraikan bagaimana inovasi pelayanan publik ini dilanjutkan, jelaskan apakah inovasi ini sedang direplikasi (*transfer of knowledge*) atau didiseminasi untuk seluruh pelayanan publik di tingkat instansi, daerah, nasional dan/atau internasional, dan jelaskan bagaimana inovasi pelayanan publik dapat direplikasi

Kegiatan curhat pelanggan ini membuka wawasan seluruh petugas di rumah sakit tentang pentingnya komunikasi. Selain itu, langkah pro aktif untuk mengetahui kekurangan yang dirasakan masyarakat saat mengakses layanan kesehatan di RSUD Palembang BARI. Tak kalah pentingnya, Direktur RSUD Palembang BARI telah mengeluarkan surat keputusan terkait tim curhat pelanggan agar program ini berkelanjutan.

Selain itu kegiatan ini menggunakan sumber dana minimal tetapi memberikan dampak yang maksimal. Cara ini sangat mudah direplikasikan rumah sakit lain atau unit layanan kesehatan lainnya. (*)