

ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN KELUHAN PASIEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN KESEHATAN DI RSUD. AM. PARIKESIT TENGGARONG

Lina Marlina¹,

¹MIAN FISIP Universitas Mulawarman

Alamat Korespondensi : jurnal.adm.reform.mianunmul@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to know the governance of patient complaints against the quality of medical services in RSUD. A. M. Parekesit Tenggarong Kutai Kartanegara Regency Opposite. This research uses descriptive qualitative research methods. The results showed that the governance of the patient in RSUD. A.M. Parikesit Tenggarong already well managed in accordance with the basic principles of Good Governance, namely Transparency Accountability, Corporate responsibility, Independence, and Equality and Fairness.

Keyword : Pasien, Kualitas Pelayanan, Manajemen

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tata kelola keluhan yang disampaikan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di RSUD. A. M. Parekesit Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Model analisis data yang digunakan adalah model analisis Analisa Masalah/ Flowchart. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tata kelola Keluhan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah A. M. Parikesit Tenggarong Seberang sudah dikelola dengan baik sesuai dengan Prinsip-Prinsip Dasar Tata Kelola yang baik yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan Kesetaraan dan Kewajaran.

Kata Kunci : Patient, Quality of Service, Management

Pendahuluan

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan dasar dan aset yang paling berharga bagi setiap individu sehingga pemerintah berkewajiban untuk memberikan fasilitas kesehatan bagi masyarakat. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mewajibkan pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan memberikan fasilitas pelayanan kesehatan yang baik dan juga terus meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap Masyarakat.

Munculnya keluhan Pasien/Keluarga Pasien terhadap Layanan Kesehatan merupakan salah satu bentuk keterbukaan Informasi publik yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang berbunyi masyarakat sebagai pengawas penyelenggaraan publik berhak melakukan laporan atau pengaduan tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam menunjang pemerintahan terutama masalah kesehatan masyarakat, Kutai Kartanegara mengusung Konsep Program Gerakan Pembangunan Rakyat Sejahtera yang merupakan kesinambungan dari program Gerbang Dayaku. Dalam Gerbang Raja terakomodir berbagai kepentingan dan aspirasi masyarakat yang meliputi banyak bidang seperti perbaikan pengawasan penyelenggaraan *Good Governance*, bidang pendidikan, bidang ekonomi, lingkungan dan lainnya yang tercantum dalam Visi dan Misi Gerbang Raja.

Program Unggulan Gerbang Raja merupakan Program *Dedicated* yang menyentuh langsung kepada kepentingan publik, memiliki urgensi yang tinggi serta memberikan dampak luas pada masyarakat salah satunya masalah kesehatan yang tertuang dalam Program Peningkatan Kesehatan Masyarakat dengan indikator kinerja yang akan dicapai yaitu Meningkatnya sarana dan prasarana kesehatan melalui pembangunan Posyandu, Puskesmas, Puskesmas pembantu, Puskesmas keliling termasuk Puskesmas terapung, renovasi dan perluasan Rumah Sakit Umum dan Pembangunan Rumah Sakit Unggulan serta adanya percepatan pembangunan Sistem Kesehatan Daerah (SKD).

Kerangka Teori Manajemen

Manajemen merupakan skill atau kemampuan dalam mempengaruhi orang lain agar mau melakukan sesuatu untuk kita. Kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, "*Manage*" yang memiliki arti mengelola/mengurus, mengendalikan, mengusahakan dan juga memimpin.

Menurut George R. Terry (2003), manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan yaitu perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Untuk itu Pelayanan bisa diartikan suatu aktivitas atau serangkaian alat yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan persoalan konsumen (Gronroos, 1990 dalam Ratminto dan Winarsih, 2005).

Sedangkan Azwar dalam Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (1996) menjelaskan bahwa suatu pelayanan kesehatan harus memiliki berbagai persyaratan pokok seperti persyaratan pokok yang memberi pengaruh

kepada masyarakat dalam menentukan pilihannya terhadap penggunaan jasa pelayanan kesehatan.

Keluhan Pelanggan

Pengaduan dan keluhan pelanggan membuka kesempatan bagi perusahaan/ Instansi untuk memperbaiki masalah dengan segera yang di timbulkan dari pengaduan/keluhan masyarakat. Dengan demikian, perusahaan/Instansi bisa membangun ide-ide inovasi produk, pemasaran, meningkatkan pelayanan, dan membangun produk (Heri Suchaeri, 2012).

Sementara itu Sentot Imam Wahjono (2010) menjelaskan bahwa Pelanggan- pelanggan yang melakukan keluhan memiliki tiga tipe, antara lain:

1. *Active complainers*, yang memahami haknya, percaya diri, dan tahu persis cara mereka menyampaikan complain.
2. *Inactive complainers*, yakni mereka yang lebih suak menyampaikan keluhan mereka kepada orang lain (teman, keluarga, tetangga, rekan kerja) daripada langsung kepada perusahaan yang bersangkutan, cenderung langsung berganti pemasok, dan tidak pernah kembali lagi ke perusahaan yang mengecewakan mereka.
3. *Hyperactive complainers* yakni komplain terhadap siapapun untuk masalah apapun, kadangkala berlaku kasar dan agresif, dan hampir tidak mungkin dipuaskan karena tujuan complainnya lebih dilatarbelakangi keinginan untuk mencari 'untung' atau merupakan "*wrong customers*" yang harus dihindari

Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2001).

Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian survey guna memperoleh data primer dan sekunder mengenai Keluhan Pasien dan juga penelitian ini dimaksudkan untuk memahami dan mengetahui keluhan pasien terhadap pelayanan Kesehatan di RSUD AM. Parikesit. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa Masalah/ *Flowchart*. Bagan alir (*flowchart*) merupakan metode teknik analisis dengan

mendefinisikan rangkaian kegiatan secara teratur dari awal hingga akhir dengan mendeskripsikan sejumlah aspek dari sistem informasi secara jelas, ringkas, dan logis. Diagram ini bisa memberi solusi selangkah demi selangkah untuk penyelesaian masalah yang ada di dalam proses atau algoritma.

Hasil dan Pembahasan

Tata kelola di RSUD A. M. Parikesit

Terkait dengan pelaksanaan Tata kelola Keluhan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah A. M. Parikesit, ada beberapa indikator yang dapat dilihat dari segi keberhasilan yang merujuk pada Prinsip-prinsip dasar Tata kelola yang baik yaitu:

Transparansi

Salah satu langkah strategis yang dilakukan RSUD A. M. Parikesit dalam meningkatkan kualitas Tata kelola Keluhan Pasien dengan membangun Transparansi untuk keterbukaan informasi baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi yang relevan mengenai Rumah Sakit Daerah A. M. Parikesit.

Realitas pelaksanaan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) A. M. Parikesit dapat dilihat melalui langkah-langkah strategis dalam membangun zona integritas dengan menggunakan kepuasan dan complain pasien sebagai *feedback*/timbal balik terhadap layanan yang diterimanya secara langsung. *Feedback* pasien sangat penting bagi pihak manajemen rumah sakit untuk mengetahui persoalan-persoalan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan. Evaluasi yang rutin dan terus menerus akan bermanfaat untuk meningkatkan performa pelayanan kesehatan di RSUD A. M. Parikesit.

Sesuai dengan prinsip transparansi yang dikemukakan oleh Humanitarian Forum Indonesia (HFI) yaitu adanya Website atau media publikasi organisasi dan Pedoman dalam penyebaran informasi maka dalam pelayanan sehari-hari RSUD A. M. Parikesit juga memiliki SIMARI yang merupakan layanan ketersediaan tempat tidur di ruang rawat inap dan hal tersebut dapat dipantau secara online melalui www.rsamp.id/simari.php dan disediakan bagi masyarakat beberapa unit display/monitor SIMARI di tempat-tempat strategis di rumah sakit untuk dapat memantau ketersediaan tempat tidur di rawat inap sebagai salah satu bentuk transparansi.

Sistem Informasi Manajemen Admisi Rawat Inap (SIMARI) memungkinkan masyarakat mengetahui informasi Tempat Tidur (TT) Kosong di rumah sakit serta urutan antrian dengan lebih transparan dan dapat dipertanggung jawabkan. SIMARI juga mendorong perbaikan kualitas budaya dan perilaku melayani sehingga pegawai lebih bertanggung jawab dan bekerja sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini diharapkan dapat mengurai benang kusut dalam hal sulitnya mendapat TT di rumah sakit dan pada akhirnya menuju sasaran reformasi birokrasi dalam hal perbaikan kualitas pelayanan publik serta menunjang UU No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Untuk itu melalui *Standart Operating Prosedure* (SOP) RSUD A. M. Parikesit melakukan evaluasi dengan serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Dengan begitu SOP dilakukan RSUD A.M. Parikesit sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas. Ketika pelayanan tersebut sudah menyimpang sedikit dari SOP maka hal tersebut sudah berpengaruh besar terhadap layanan dan respon orang yang dilayani.

Responsibilitas

Responsibilitas merupakan standar dalam pengukuran kualitas dari sebuah pelayanan publik. Dengan begitu SOP dapat memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan aspirasi yang merupakan wujud kontrol terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Untuk itu RSUD A. M. Parikesit berusaha mengelola pengaduan dengan baik agar dapat mengatasi masalah pengelolaan keluhan pasien tanpa menimbulkan masalah baru dan memberi kepuasan sesuai harapan kedua belah pihak dalam membangun citra positif serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja secara baik, terpadu dan terkoordinasi.

RSUD A.M. Parikesit juga menyiapkan ruang *customer service*/pengaduan yang dikelola oleh bagian Hukum dan Humas RSUD A. M. Parikesit bagi pasien karena kepuasan pasien erat kaitannya dengan peningkatan pelayanan bagi rumah sakit. Selain ruang *customer service* RSUD A. M. Parikesit juga menyiapkan form keluhan pasien di setiap ruangan untuk memberikan pelayanan yang maksimal guna menunjang peningkatan kepuasan pelanggan.

Untuk itu RSUD Aji Muhammad Parikesit mengeluarkan Peraturan Direktur Nomor 10 Tahun 2015 tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan Pasien dan Keluarga Pasien di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit dengan mengkaji dan menindaklanjuti setiap pengaduan/komplain dalam proses penyelesaian pengaduan/komplain di *customer service* yang dikelola oleh bagian Hukum dan Humas RSUD A. M. Parikesit.

Masyarakat bisa melakukan pengaduan secara lisan maupun tulisan dengan menyertai identitas resmi pengadu (KTP/SIM) di Unit Admisi Rawat

Inap dan pelayanan pelanggan/*customer care* yang dikelola oleh Sub. Bagian Hukum dan Humas RSUD A. M. Parikesit.

Nantinya petugas (*customer care*) akan menerima dan mencatat pengaduan serta mengkonfirmasi dan menyelesaikannya sesuai dengan level pengaduan/komplain yang ada di RSUD A.M. Parikesit. Ada 3 level pengaduan/komplain yang ada di RSUD A.M. Parikesit terkait penyelesaian keluhan pasien yang perlu koordinasi dengan unit lain (unit terkait) meliputi:

- a) Keluhan Ringan atau level 1 adalah keluhan yang dapat diselesaikan segera setelah dilakukan koordinasi dengan unit kerja terkait (*Customer Care* yang menerima keluhan pasien dapat menyampaikan solusi/jawaban kepada pasien dengan cara *Customer Care* mengkonfirmasi perawat/unit terkait)
- b) Keluhan Sedang atau level 2 adalah keluhan yang tidak dapat segera diselesaikan oleh yang bersangkutan karena masih memerlukan koordinasi lebih lanjut (*Customer Care* menghubungi Kepala Unit Administrasi Rawat Inap dan Pelayanan Pelanggan terkait ketidakpuasan pelanggan dan Kepala Unit Administrasi Rawat Inap dan pelayanan pelanggan mengkonfirmasi Kepala Ruangan/unit terkait)
- c) Keluhan Berat atau level 3 adalah keluhan yang setelah dilakukan koordinasi oleh *Customer Care* dengan unit kerja terkait ataupun pihak manajemen/Direktur Rumah Sakit dan menjadi permasalahan hukum yang membutuhkan penyelesaian melalui jalur hukum.

Pengarsipan dan rencana tindak lanjut dilakukan oleh Sub. Bagian Hukum dan Humas RSUD A. M. Parikesit setelah mendapat konfirmasi dari *customer care* dan pengaduan tersebut didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran/penanganan lebih lanjut. Dengan waktu pelayanan maksimal pelayanan 3 hari kerja atau tergantung level komplain maka pengaduan yang telah ditangani akan dikonfirmasi lebih lanjut kepada pengadu.

Customer service memegang peranan penting dalam memahami bagaimana kemauan dan harapan pelanggan rumah sakit yang memiliki karakter berbeda-beda. Tak jarang banyak pasien yang melakukan protes atau komplain karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini bisa terbentur dengan status pengetahuan, pendidikan dan kebudayaan pasien yang sangat beragam.

Pihak RSUD A.M. Parikesit juga selalu berupaya untuk memaksimalkan kemampuannya dalam menyediakan pelayanan yang secara tepat, akurat dan sesuai dengan SOP kepada pasien. Kecepatan dan ketepatan petugas medis baik dokter maupun perawat dalam memberikan pelayanan merupakan determinan penting dalam menunjang kelancaran pelayanan sehingga mampu menunjukkan hasil yang lebih baik sehingga pasien merasa terpuaskan.

Untuk Pengaduan/Komplain Pasien di RSUD A.M. Parikesit, pasien dapat penyampaian pernyataan ketidakpuasan pelanggan baik secara lisan

maupun secara tertulis dan juga melalui media sosial yang dimiliki rumah sakit. Pengaduan/Komplain bisa di sampaikan oleh individu, masyarakat ataupun lembaga secara langsung dengan mendatangi *Costumer Care* yang ada di Rumah sakit ataupun dapat mengadukan melalui email yang dikirim ke rsudamparikesit@yahoo.com atau bisa disampaikan melalui nomor telepon 0541-661015 (ext:1115) serta bisa melalui SMS ke nomor 08115818977 dan bisa ke kotak saran atau langsung ke unit pelayanan pelanggan.

Independensi

Independensi merupakan suatu keadaan atau posisi dimana seseorang tidak terikat dengan pihak manapun. Artinya keberadaan seseorang adalah mandiri tidak mengusung kepentingan pihak tertentu atau organisasi tertentu.

Pengelolaan RSUD A. M. Parikesit secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun saat ini masih dalam proses penataan dan pembenahan yang mendalam di berbagai lini untuk menuju rumah sakit yang profesional.

Kesetaraan dan Kewajaran

Terkait dengan Kesetaraan dan kewajaran sebagai perlakuan yang adil dan setara didalam memenuhi hak-hak stakeholder di RSUD A.M. Parikesit seperti remunerasi yang merupakan total kompensasi yang diterima oleh pegawai sebagai imbalan dari jasa yang telah dikerjakannya dengan penghargaan dalam bentuk uang (*monetary rewards*) atau dapat diartikan juga sebagai upah atau gaji.

Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Manajemen Keluhan Pasien di RSUD. A.M. Parikesit Tenggara

Berbagai hambatan pasti ditemui dalam pelaksanaan standar Tata Kelola Keluhan Pasien. Salah satunya yaitu faktor yang mendukung peningkatan kualitas Tata Kelola Keluhan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah A. M. Parikesit adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas Pelayanan yang terus dibenahi oleh RSUD. A. M. Parikesit demi memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Kutai Kartanegara. Hal ini bisa dibuktikan dengan fasilitas pengelolaan pelayanan Pasien RSUD A.M. Parikesit yang makin baik dengan dibangunnya fasilitas gedung baru yang terdiri 6 (enam) gedung untuk keperluan pelayanan. RSUD A.M. Parikesit juga berusaha memberikan pelayanan dengan terus memodernisasi alat-alat kesehatan (Alkes) yang ada dirumah sakit. Bukan hanya itu saja fasilitas publik seperti ruang tunggu ataupun fasilitas penunjang lainnya seperti Mushola, Toilet, kantin dan parkir juga sudah sangat baik dan bersih.

2. Adanya perhatian dan komitmen dari pemerintah daerah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memaksimalkan fungsi rumah sakit guna memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Kutai Kartanegara sudah sesuai Undang-undang hal ini terbukti bahwa anggaran pembiayaan kesehatan dan pembangunan sarana kesehatan sudah sesuai dengan undang-undang dan sesuai dengan komitmen pemerintah daerah Kutai Kartanegara tentang kesehatan yang tertuang dalam Program Gerbang Raja yang diusung oleh Bupati Kutai Kartanegara.

Hal tersebut juga bisa dilihat dari 3 rumah sakit yang ada di Kutai Kartanegara yaitu RSUD A.M. Parikesit, RSUD Aji Batara Agung Dewa Sakti Kecamatan Samboja dan RSUD Dayaku Raja di Kecamatan Kota Bangun sudah mirip dengan rumah sakit yang ada di provinsi Kalimantan Timur dan itu bisa diartikan sebagai bukti nyata yang luar biasa dari pemerintah Kutai Kartanegara tentang kesehatan. Bukti nyata pemerintah daerah mengenai kesehatan lainnya yaitu dengan menjamin kesehatan seluruh masyarakat Kutai Kartanegara dengan pola *total coverage* dan tak membedakan yang kaya dan miskin semua ditanggung pemerintah daerah. Jaminan tersebut dahulunya bernama Jamkesda (Jaminan Kesehatan Daerah) dan berganti dengan BPJS. Sehingga tak bisa diragukan lagi bentuk tanggung jawab dari pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam bidang kesehatan karena pemerintah telah menganggarkan untuk membiayai kesehatan masyarakat sesuai dengan ketentuan perjanjian dengan BPJS.

3. Dukungan Internal Manajemen Dukungan Internal Manajemen sangat diperlukan dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien.
4. Salah satu dukungan internal yang sangat dibutuhkan adalah dukungan dari manajemen RSUD A.M. Parikesit sebagai pihak pemegang keputusan. Tanpa dukungan dari pihak manajemen yang baik, maka pelayanan kesehatan tidak mungkin dapat berjalan dengan optimal.
5. Dukungan dari Masyarakat: Besarnya keinginan masyarakat untuk berobat di rumah sakit ini adalah merupakan bentuk kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan sehingga secara tidak langsung mendapat dukungan dari masyarakat setempat.

Sedangkan faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang terjadi di RSUD A.M. Parikesit adalah

1. Konflik internal yang timbul akibat disposisi, respons, reaksi psikologis yang timbul dari dalam diri seseorang karena merasa kebutuhan/keinginan pribadinya tidak terpenuhi.
2. Disiplin Pegawai terjadi guna mengembangkan kontrol diri yang lebih efektif dalam bekerja guna mendapat hasil yang memuaskan.
3. Gangguan dari LSM atau pun Media merupakan reaksi atas melemahnya peran kontrol lembaga-lembaga Negara dalam

menjalankan fungsi pengawasan ditengah dominasi pemerintah terhadap masyarakat.

Kesimpulan

Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara telah mengatur tata kelola keluhan pasien dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berkualitas. Terkait dengan hal pelaksanaan tata kelola keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah A. M. Parikesit, beberapa indikator yang dapat dilihat dari segi keberhasilan yang merujuk pada Prinsip-prinsip dasar Tata kelola yang baik yaitu:

1. **Transparansi** : RSUD A. M. Parikesit saat ini sudah sangat transparan dan banyak perubahan yang dilakukan. Hal ini bisa dilihat dari keterbukaan informasi RSUD A.M. Parikesit yang telah dirilis melalui website www.rsamp.id dan beberapa sosial media seperti facebook, twitter dan instagram. RSUD A. M. Parikesit Tenggara yang saat ini menjalankan sistem Wilayah Bebas Korupsi (WBK) juga telah mendapatkan penghargaan tingkat nasional Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Propinsi Riau oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB) Republik Indonesia, Asman Abnur, pada akhir tahun 2016 lalu.
2. **Akuntabilitas**: Masih terdapat pelanggaran oleh tenaga profesional dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
3. **Responsibilitas**: Pihak RSUD A.M. Parikesit dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) Selain itu penanganan keluhan pasien sudah sesuai dengan alur tata kelola penanganan komplain yang ada di RSUD. A.M. Parikesit Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara.
4. **Independensi**: Pengelolaan RSUD A.M. Parikesit Tenggara telah dikelola secara baik dan profesional, namun masih banyak dilakukan upaya pembenahan. Selain itu juga masih adanya indikasi konflik kepentingan dengan pejabat
5. **Kesetaraan dan kewajaran**: Remunerasi telah dilakukan oleh RSUD AM. Parikesit.

Saran

Berdasarkan beberapa uraian pada kesimpulan di atas, maka penulis akan mencoba untuk memberikan saran-saran, sebagai berikut:

1. Jika terdapat konflik internal di RSUD A.M. Parikesit Tenggara Seberang, hendaknya agar segera diakomodir dan diselesaikan dengan baik agar tidak mempengaruhi kinerja para karyawan baik level atas maupun level bawah dalam rangka pelayanan publik terhadap pasien.
2. Pemberian *reward* kepada pegawai terbaik secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Pemberian *reward* tersebut sebagai motivasi setiap pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

3. Merangkul dan lebih membuka diri terhadap kritik yang konstruktif maupun tidak dari berbagai *stakeholders*, kemudian duduk bersama untuk memecahkan apa yang menjadi permasalahan-permasalahan RSUD A.M. Parikesit Tenggarong, sehingga kedepan permasalahan tersebut dapat terselesaikan dengan baik.
4. Membangun sosial network terhadap eksternal publik mengenai tata kelola terhadap keluhan pasien misalnya dengan mengelola website keluhan pasien yaitu "pasien berbicara".
5. Jika dipandang perlu RSUD A.M. Parikesit dapat melakukan pertemuan yang berkesinambungan terhadap pihak eksternal mengenai isu-isu keluhan yang berkembang dimasyarakat luas, dimana hasilnya dapat dijadikan tindakan preventif terhadap keluhan pasien di masa akan datang.

Daftar Pustaka

- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Sinar Harapan. Jakarta.
- Terry, George R. 2003. *Prinsip-prinsip Manajemen*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Suchaeri, Heri. 2012. *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*. Metamograf. Solo.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia. Surabaya.