

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Komplain Pelanggan

Komplain pelanggan dapat dilihat melalui kuisioner kepuasan pelanggan yang dibagikan setiap bulan selama tahun 2024. Berikut adalah kesimpulan hasil kuisioner pelanggan yang berkaitan dengan komplain pasien terhadap Sumber Daya Manusia terutama terhadap sikap kerja khususnya perawat yang direkrut dengan status kepegawaian jalur jenjang karir yang tercatat dalam kuisioner pelanggan Rumah Sakit Imanuel Way Halim Tahun 2024:

Tabel 4 1 Komplain Pelanggan Terhadap Sikap Kerja Perawat 2024

No.	BULAN	RUANG	KOMPLAIN
1	Januari	Ranap Ruang Tulip	Saat keadaan darurat pasien di igd mohon segera di tangani dengan cepat dan tidak menunggu terlalu lama.
2	Februari	Ranap Ruang Lavender	Ketepatan perawat dalam memberikan obat lebih diperhatikan lagi, misalnya : Sebelum atau sesudah makan khususnya bagi pasien dispepsia. Thanks.
3		Ranap Ruang Anggrek	Ntahlah.. <i>FoodCourt</i> jgn mahal mahal Indomaret juga jgn mahal mahal. Jangan ada lagi perawat yg judes Tp tetap sy Memberikan nilai terbaik, untuk semangat lebih baik. Menurut sayah RS Imanuel terbaik di Lampung.
4		Ranap Ruang Onycha	Pelayanan ketika di ruang perawatan mohon lebih di tingkatkan, dan jangan menyepelekan kondisi pasien.
5		Ranap Ruang Perinatologi	1. Pasien yg akan pulang sebaiknya dipulangkan paling lambat jam 15:00 shingga pasien yg pulngnya jauh dpt sampe ke rmh saat mkn mlm Jadi dokter anak sebaiknya vist ke pasien jangan terlalu sore yg

No.	BULAN	RUANG	KOMPLAIN
			<p>menyebabkan kami pulngnyamagrib.</p> <p>2. Perawat secara berkala diberikan pelatihan tentang pentingnya kepuasan pasien, keramahan, senyum, motivasi, empati krn istri yg sedang kesakitan/susah jln sehabis operasi melahirkan disuruh datang ke ruang perinatologi utk menandatangani berkas aminitrasi saat akan plg, ada perawat yg mukanya galak dan bicaranya ketus/malassicara)</p> <p>3. Perawat yg mukanya galak dan tidak ramah (maaf sy tdk tahu namanya) sebaiknya dimutasi ke bagian lain (tdk berhubungan dgn pasie. agar tidak terjadi "gara2 setitiki nila, rusak susu sebelanga".</p> <p>4. Para perawat diberikan name tag di dada mereka (seperti di bank2) agar pasien dpt menyebut/mengingat nama.mereka jika.mau complain dan agar pasien dapat menyapa nama perawat ketika berkomunikasi</p> <p>Terima.ksh</p>
6	Maret	Ranap Ruang Mawar	<p>Gelang resiko jatuh anak tidak di pasang, Pemberian therapi pada anak orang tua harus aktif bertanya klaw tidak , tidak di jelaskan oleh perawat therapi apa saja yg di berikan ke pasien, pasien dapat therapi apa , therapi tambahan yg terbaru apa gunanya apa tidak ada informasi. Obat yg di bawa pasien dr rumah tidak di minta perawat, setau saya sop nya harusnya di bawa dan jika ada therapi yg sama maka ttap perawat yg memberikan obatnya. Obat pasien sama tetapi ttap saja ambil di farmasi RS dan itu memberatkan billing krna saya pasien pribadi. Krna swaktu merawat anak saya sebelumnya itu saya suka sekali pelayanannya smua sesuai sop obat di saya pun</p>

No.	BULAN	RUANG	KOMPLAIN
			<p>di minta dan dr perawat yg memberikan , dan gelah resiko jatuh pun juga terpasang tp di rawat yg kedua kali ini cukup mengecewakan. Proses pemulangan pasien lama dr subuh pulang nya sore, yg opname awal dlu cepat sekali prosesnya. Dari awal masuk ruangan juga tidak di jelaskan fasilitas ruangan, mana bel pasien, mana buat menaikkan kepala pasien , mana kamar mandi, dimana hrus minta spre dan lain lain. Operan jaga sudah benar keliling ke pasien tp tidak ada pengenalan perawat siapa" yg jaga di shift berikutnya. Minta pulang di perawat shift malam tp shift pagi tidak terinfo alhasil menjelaskan kembali. Pasien tidak di tanya ada alergi makanan atau obat tidak , jd obat di masuk"an saja, makanan di berikan saja kkau ada alergi makanan / obat bagaimana ? Harus kritis mengenai ini krna pasien alergi harus menggunakan gelang merah bukan ? Sempat tanya dapet antibiotik tidak ? Jawaban perawat sepertinya dapet (jawaban apa ini ?) Satu lagi yg cukup mengganggu keluarga pasien pasti sudah cukup amat sangat lelah menindurkan anaknya yg rewel krna sakit jd klau mau kasih obat atau mau bicara dengan keluarga ketuklah pintunya pelan" ngobrol pelan" hargai keluarganya jgn buka pintu pakai tenaga suara kenceng" mana masuk keruangan kn gk cuma sekali jd klau kebangun terus gimna pasien dan keluarganya mau istirahat ini yermasuk kenyamanan pasien. Smoga bisa menjadi bahan evaluasi tetap saya berterimakasih atas pelayanannya</p>

No.	BULAN	RUANG	KOMPLAIN
7	April	Ruang IGD	Pelayanan di ruang UGD kurang tangep ,kinerja ny terutama perawat,, atas nama ibu poniem, mohon kinerja UGD di tingkatkan ,
8		Ranap Ruang Mawar	Msh banyak suster2 yg kurang ramah. Kalau untuk pelayanan sdh bagus. Trimss. Gbu.
9		Ranap Ruang Mawar	Tolong tingkat kan lagi pelayanan terhadap pasien tutur kata santun,sikap lembut ramah,senyum karena itu penting bagi pasien yg merasakan penderitaan sakit tuk menambah semangat sembuh nya pasien.t.kasih salam senyum.
10	Mei	Ranap Ruang Mawar	Mohon maaf Susternya lebih ramah lagi kalo pasien ada yang bertanya atau ada kendala,tapi sejauh ini sudah cukup baik.
11	Juni	Rajal Ruang Perinatologi	Jangan ada nepotisme dalam pemanggilan antrian rawat jalan dan panggil pasien sesuai urutan antrian bukan mau maunya suster.
12		Ranap Ruang Narwastu	Saya hanya memberikan saran untuk pemasangan infus kpd anak2 harap diberikan kepada perawat yang punya pengalaman lebih di bidang tsb, jgn tangan anak dicucuk cabut berkali2,smpe darahnya muncrat kmn2 dan jg skalian diambil darahnya buat tes lab, jgn sdh dipasang infus lalu hrs ditusuk kembali utk ambil darah..krn anak2 bs mengalami trauma.
13		Ranap Ruang Mawar	Semua sudah baik & pelayanan scr umum memuaskan. Hanya masukan sj perawat nya tdk semua ramah.
14	Juli	Ranap Ruang Narwastu	perawat nya mohon ditingkatkan lagi untuk keramahan nya, jangan jutek"
15		Ranap Ruang Onycha	Tolong jangan bedakan antara pasien pribadi dan BPJS pemerintah
16	Agustus	-	-

No.	BULAN	RUANG	KOMPLAIN
17	September	Ranap Ruang Narwastu	Perawat menginfus anak lebih mahir lagi ya, biar ketemu langsung venanya ya , pakai laser ya siapkan , kasian anaknya kalau ditusuk berkali kali. Selebihnya sudah bagus, keren. :)
18		Ranap Ruang Lavender	Berikan pelayan yg terbaik kepada pasien. Ketika pasien sdh dsarankn berikanlah informasi yg sebenar benarnya, jangan pasien menunggu terlalu lama utk pulang karna perawat yg kurang aware dgn pasiennya. Tolong banyak pasien yg pulang dihari tsb, bkn alasan utk tdk aware dgn pasien.. Antar shift jaga perawat hrs ada kerjasama yg baik spy tdk terjadi missed di komunikasi.
19		Ranap Ruang Mawar	Kurang memanusiakan keluarga pasien yang menunggu rawat inap.
20	Oktober	Ranap Ruang Lavender	Dr sore sebelumnya, hr sabtu sore dokter sdh memperbolehkan pulang besok dihari minggu. Hr minggu visit dokter dtg jam 16.00 , dan sy baru pulang di jam 21.30. di malam harinya.
21		Ranap Ruang Onycha	Tolong berikan pelayanan yg terbaik utk pasiennya, apalagi kita ini rumah sakit Kristen. Terlebih sekarang banyak rumah sakit baru yg menjanjikan pelayanan yg terbaik.
22		Ranap Ruang Melati	Perawatnya agar lebih senyum.
23		Ranap Ruang Mawar	Tolong untuk petugas perawat nya 5S nya ya... Tidak untuk smua perawat si. Ada beberapa saja. Terima kasih. Krn sy jg petugas medis.
24		Ranap Ruang Mawar	Cabut infusan harusnya dilakukan dikamar pasien posisi duduk atau tiduran, tidak pasien harus jalan ke ruang tindakan dan di cabut posisi pasien berdiri, sehingga pasien sok, berkunang kunang hampir

No.	BULAN	RUANG	KOMPLAIN
			pingsan. karna pasien blm fit benar. sy sudah minta dikamar tp perawat minta pasien ke ruang tindakan.
25		Ranap Ruang Mawar	Tolong suster yang jaga malem lebih ramah walau tau lelah pasti saat malam.
26	November	Ranap Ruang Mawar	Sarannya semoga RS Imanuel semakin Ramah, sigap dan tanggap terhadap pasien.
27	Desember	Ranap Ruang Onycha	Perawatnya yg agak tua ada yg judes dikit.
28		Ranap Ruang Perinatologi	Kalo ada yg nanya tolong dijawab dengan ramah.

Sumber : Data Diolah, Januari 2025

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dilihat berbagai komplain yang diterima oleh Rumah Sakit Imanuel Way Halim kepada perawat yang didapatkan melalui kuisisioner pelanggan yang dibagikan selama tahun 2024. Terdapat 28 komplain terkait sikap kerja dari perawat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

4.1.2 Proses *Recruitmen* Karyawan Baru Rumah Sakit Imanuel Way

Halim

Berdasarkan hasil observasi, penerapan proses seleksi di Rumah Sakit Imanuel Way Halim sudah berjalan dengan baik yaitu mulai dari seleksi berkas, pengajuan lamaran ke pimpinan RS, tes tulis, DISC, tes wawancara, tes psikotes TKMI, tes kesehatan dan kegiatan orientasi selama 3 bulan. Tes TKMI dilakukan untuk seluruh calon karyawan, namun untuk Tes Psikotes Level 1 hanya dilakukan untuk calon karyawan yang akan diterima dengan status kepegawaian jalur Pegawai Tetap. Namun, ketika sudah dilakukan tes psikologi Level 1, masih ditemukan karyawan orientasi yang mengalami penundaan perubahan status akibat sikap kerja yang buruk. Proses seleksi karyawan baru di Rumah Sakit Imanuel Way Halim telah dibuatkan ketentuan melalui SOP penerimaan karyawan baru.

4.2 Pembahasan

Proses seleksi memiliki tujuan utama yaitu memastikan bahwa individu yang dipilih sesuai dengan kriteria dan kebutuhan yang ditetapkan. Proses seleksi yang terlalu lama dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, baik bagi perusahaan maupun kandidat. Beberapa dampaknya antara lain karyawan kehilangan kandidat terbaik, produktivitas perusahaan terganggu akibat posisi yang kosong terlalu lama, menurunkan citra perusahaan dan menyebabkan kandidat kehilangan motivasi bahkan kehilangan semangat dan ragu-ragu untuk bergabung dengan perusahaan karena merasa perusahaan tidak serius dalam perekrutan. Berdasarkan hal tersebut, perlu diperhatikan masa tunggu calon karyawan terhadap proses seleksi. Saat ini Rumah Sakit Imanuel Way Halim telah melaksanakan seleksi dengan metode *Successive Hurdles* yaitu seluruh tahapan seleksi dilaksanakan secara bertahap.

Terdapat 2 jalur kepegawaian karyawan di Rumah Sakit Imanuel Way Halim, yaitu jalur pegawai tetap dan kontrak khusus. Saat ini karyawan jenjang karir dan kontrak khusus dilakukan tes kejiwaan yaitu Tes TKMI. Setelah dievaluasi terdapat calon karyawan yang belum dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaannya, misalkan masih terdapat komplain dari rekan kerja/atasan dan pelanggan, penundaan perubahan status karyawan orintasi, penundaan kenaikan golongan yang diakibatkan oleh sikap kerja yang tidak sesuai dengan nilai-nilai Rumah Sakit Imanuel Way Halim. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu pada awal tahun 2025 sudah dilakukan tes psikologi untuk calon karyawan guna untuk mendeteksi sejak dini sikap kerja calon karyawan. Adapun tes psikologi yang dilakukan yaitu tes psikologi level 1.

Berdasarkan teori yang telah dipelajari, menurut (Bangun, 2012) dalam penjelasan proses seleksi masih terdapat tahapan yang belum ada dan perlu disempurnakan dalam proses seleksi karyawan baru di Rumah Sakit Imanuel Way Halim. Adapun penulis menyarankan untuk menambahkan dan proses tahapan seleksi yaitu:

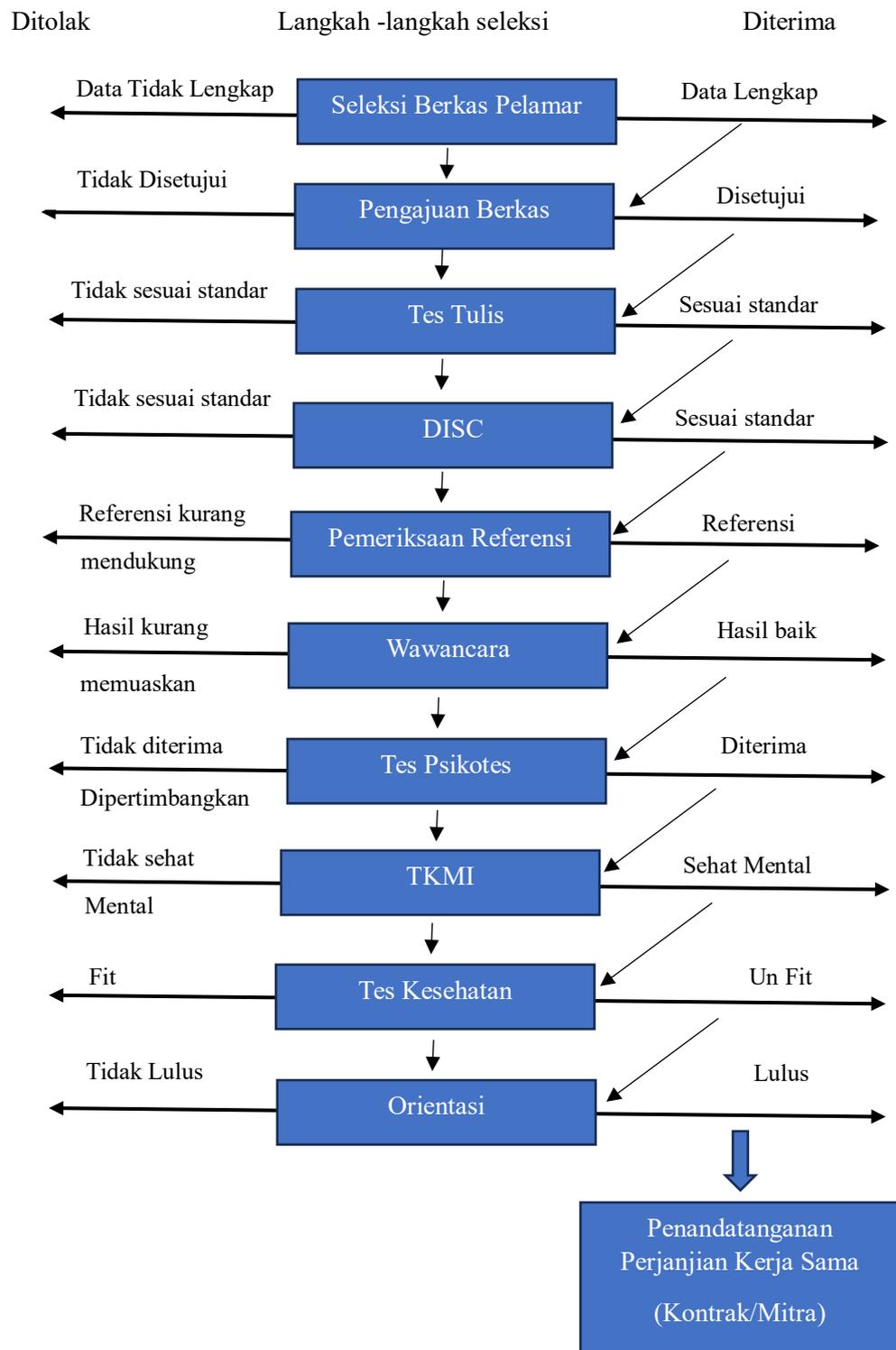
a. Pemeriksaan Referensi

Pemeriksaan referensi bertujuan untuk memperoleh keterangan pelamar di masa lampau. Berdasarkan surat keterangan itu dapat memberikan informasi tentang pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki calon karyawan. Banyak hal yang dapat diperoleh dengan memeriksa referensi pelamar seperti karir, prestasi kerja, latar belakang pendidikan, dan lain sebagainya. Saat ini belum dilakukan pengamatan lebih lanjut terhadap surat keterangan kerja/Parklaring dari perusahaan sebelumnya terhadap calon karyawan yang akan bergabung.

b. Tes Psikotes

Tes Psikotes adalah tes yang digunakan untuk mengukur aspek psikologis seseorang, seperti kecerdasan, kepribadian, cara mencari solusi ketika menghadapi masalah, serta bagaimana cara bersikap dan perilaku dalam berbagai situasi. Tes ini sering digunakan dalam seleksi kerja, penjurusan akademik, dan evaluasi psikologis. Saat ini terdapat 2 jenis tes psikotes antara lain psikotes Level 1 dan Psikotes Level 2. Adapun, untuk karyawan baru dengan status jenjang karir, psikotes yang digunakan yaitu tes psikotes level 1 (Tes Kemampuan Berpikir dan Tes Tipe Kepribadian) sedangkan untuk Level 2 (Kemampuan Berpikir, Sikap Kerja, Sikap Sosial, Sikap Diri, Kepribadian) hanya untuk calon pejabat struktural di Rumah Sakit Imanuel Way Halim. Namun, untuk karyawan baru meskipun sudah digunakan tes psikotes Level 1 masih terdapat komplain internal antar rekan kerja dan penilaian sikap kerja yang buruk sehingga karyawan orientasi jalur jenjang karir ataupun non jenjang karir masih perlu mendapatkan bimbingan yaitu penambahan waktu untuk masa orientasi. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu penulis menyarankan untuk dilakukan tes psikotes level 2 untuk seluruh karyawan baru di Rumah Sakit Imanuel Way Halim.

Usulan perbaikan proses seleksi karyawan baru bagi karyawan jalur jenjang karir dan kontrak khusus di Rumah Sakit Imanuel Way Halim dapat dilihat pada diagram alur berikut ini



Gambar 4.1 Saran *Flowchart* Alur Seleksi Karyawan Baru di Rumah Sakit Imanuel Way Halim.

Selain penambahan proses seleksi yang dapat dilihat pada diagram *flowchart* diatas, Rumah Sakit Imanuel Way Halim perlu lebih menekankan nilai nilai Rumah Sakit Imanuel Way Halim melalui Diklat Internalisasi Nilai Nilai, pemberian konseling dan *Coachcing*, serta pemberian sanksi bagi karyawan yang melanggar dengan harapan setiap karyawan yang bekerja dapat memiliki sikap kerja yang sesuai dengan Nilai Nilai sehingga mampu mewujudkan visi dan misi Rumah Sakit Imanuel Way Halim.