

INTISARI

Penerapan Nilai Altruisme dan Responsibilitas Dokter dalam Menangani Komplain Pasien di Rumah Sakit

Latar Belakang: Perubahan sosial dan perubahan konsep pelayanan kesehatan menjadikan pasien sebagai fokus utama dalam pelayanan. Bentuk ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang disampaikan melalui komplain merupakan hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi komplain yang terjadi serta mengetahui dan mengevaluasi penerapan nilai altruism dan responsibilitas dalam menangani komplain di rumah sakit.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada 19 responden. Responden utama adalah 15 dokter yang telah bekerja dalam praktik klinis minimal 1 tahun di rumah sakit dan responden pendukung adalah pasien. Penelitian ini juga mengumpulkan data sekunder dari dokumen SOP. Analisis data menggunakan analisis isi.

Hasil: Wawancara dengan 19 responden menghasilkan dua tema yaitu komplain pasien dan proses penanganan komplain pasien. Komplain pasien memiliki empat subtema yaitu jenis komplain, terbagi dalam tiga domain yaitu domain klinis, domain manajemen dan domain hubungan; cara penyampaian komplain, melalui lisan disampaikan secara langsung ke petugas rumah sakit dan tertulis melalui media penyampaian komplain yang tersedia di rumah sakit; alur penanganan komplain, sesuai standar prosedur operasional penanganan komplain dengan gambaran skema alur yang bertingkat dari unit pelayanan yang menerima komplain hingga penyelesaian oleh direktur; dan persepsi dokter terhadap komplain, sebagai bagian penting dalam pelayanan untuk menilai kepuasan pasien dan mutu pelayanan yang diberikan. Proses penanganan komplain, meliputi menerima dan identifikasi komplain, pencarian solusi dan penyampaian solusi, feedback pasien, dokumentasi dan evaluasi. Nilai altruism dan responsibilitas telah diterapkan selama proses penanganan komplain, namun dalam penerapan nilai responsibilitas masih menemui beberapa kendala.

Kesimpulan: Secara umum penanganan komplain pasien di rumah sakit telah dilaksanakan dengan baik terbukti dengan tidak adanya komplain yang berlanjut ke pihak ketiga, namun belum dilaksanakan secara optimal dengan masih ditemuinya beberapa kendala dan kekurangan dalam melaksanakan proses penanganan komplain tersebut yang membutuhkan perbaikan dan peningkatan.

Kata Kunci: Nilai Altruisme, Nilai Responsibilitas, Komplain Pasien

ABSTRACT

Implementation of Altruism and Responsibilities Doctor for Handling Patients Complaint in Hospitals

Background: Social changes and current conceptual in health services has turned patients to be the main focus of health services. Patients' dissatisfaction with health services expressed in the forms of complaints has been an important element in determining service quality. The purpose of this research is to identify patients' complaints and to find out and evaluate the implementation of altruism and responsibilities values in handling complaints at hospitals.

Methods: This study used exploration method with qualitative approach. Data were collected through interviews with 19 respondents. The main respondents were 15 doctors who have been engaged in clinical practices for at least 1 year at a hospital and the supporting respondents were patients. This research also studied secondary data collected from SOP documents. Content analysis was used to analyze the data.

Results: Interviews with 19 respondents resulted in two main themes, that are patients' complaints and complaint handling process. There are four subtheme of patients' complaints, that are types of complaints which are divided into three main domains, namely clinical domain, management domain, and relation domains; procedures for submitting complaint with verbally in person to the hospital's officers and in writing through the media available at the hospital; scheme of complaint handling, according to the Standard Operating Procedures for handling complaint from complaint receiving units to settlement by directors; and doctors' perception about complaints as an important part in health services to find out patients' satisfaction and service quality. Complaint handling process, consisting of receiving and identification complaints, solution seeking and informing, patients' feedbacks, documentation and evaluation. The altruism and responsibilities value have been implemented during the complaint handling process, but some obstacles were found in applying the responsibility values.

Conclusion: In general, patients' complaint handling in hospital has been implemented properly due to the absence of prolonged complaints from any third party. However, it has yet to reach the optimum levels due to several obstacles and shortcomings in the complaint handling process. Thus, improvements are still needed.

Keywords: Altruism, Responsibility, Patient Complaint