

IDENTIFIKASI KELUHAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM MAGRETI SAUMLAKI MALUKU TENGGERA BARAT

Elisabeth Fatlolon, Adi Utarini, Trisasi Lestari

INTISARI

Latar Belakang: Keluhan pasien di rumah sakit seringkali muncul akibat dari buruknya mutu pelayanan di rumah sakit. Keluhan pasien merupakan indikasi ketidakpuasan dengan pelayanan yang diterima. Beberapa keluhan mungkin tampak biasa saja tetapi ada keluhan yang disebabkan oleh kejadian yang merugikan pasien dan membahayakan keselamatan pasien. Keluhan pasien bisa berimplikasi pada individu dokter, lembaga rumah sakit, organisasi profesi, dan masyarakat.

Tujuan: Mengidentifikasi jenis keluhan pasien dan tingkat keluhan di Rumah Sakit Daerah Maluku Barat Daya dan untuk mengembangkan SOP (prosedur operasional standar) dan arus penanganan keluhan pasien di RSUD Magreti Maluku Tenggara Barat.

Metode: Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dan pengumpulan data dengan metode Mixed Method, dengan desain sekuensial kuantitatif dan kualitatif. Populasi penelitian ini adalah pasien yang datang berkunjung ke rumah sakit Magreti Maluku Tenggara Barat dan sumber daya manusia yang bekerja di RSUD Magreti Maluku Tenggara Barat. Metode yang digunakan dalam menentukan sampel populasi yang ada adalah teknik Probability Sampling. Ukuran sampel yang digunakan untuk pengumpulan data kuantitatif adalah 100 pasien.

Hasil: Jenis keluhan di RSUD Magreti Maluku Tenggara Barat meliputi kategori keluhan pengobatan dan komunikasi, kategori keluhan akses layanan dan birokrasi, kategori keluhan keuangan dan kualitas layanan kesehatan, kategori keluhan diagnosa penyakit dan lingkungan rumah sakit, dan kategori keluhan terhadap kualitas layanan dan kejadian keselamatan, kategori keluhan kualitas dan akses staf, kategori keluhan keterlambatan dan pelepasan, kategori keluhan rujukan dan informasi, kategori masalah kesadaran karyawan dan hak pasien, kategori keluhan penyalahgunaan layanan dan kerahasiaan.

Kesimpulan: Jenis-jenis keluhan di RSUD Magreti Maluku Tenggara Barat terdiri dari keluhan domain klinis, manajemen dan hubungan. Pengembangan SOP (standar operasional prosedur) dan alur dalam menangani keluhan pasien di RSUD Magreti Maluku Tenggara Barat sudah mulai diujicoba.

Kata Kunci: manajemen; keluhan; pasien, Alur keluhan

MANAGEMENT COMPLAINTS PATIENTS IN GENERAL HOSPITAL MAGRETI SAUMLAKI MALUKU TENGGARA BARAT

Elisabeth Fatlolon, Adi Utarini, Trisasi Lestari

ABSTRACT

Background: Hospital patient complaints often result from poor quality of hospital care. The patient's complaint is an indication of dissatisfaction with the service received. Some complaints may seem casual but there are complaints caused by adverse events and endanger patient safety. Patient complaints can have implications for individual physicians, hospital institutions, professional organizations, and communities.

Purpose: This study aims to identify the types of complaints patients and complaints levels at the General Hospital Magreti Maluku Tenggara Barat and to develop standard operational procedures and the flow in handling patient complaints in General Hospital Magreti Maluku Tenggara Barat.

Method: This research uses descriptive research and data collection using Mixed Method method, with quantitative and qualitative sequential design. The population of this study were patients who came to visit and human resources who work in General Hospital Magreti Maluku Tenggara Barat. The method used in determining the sample of the existing population is the technique Probability Sampling. The sample size used for quantitative data collection is 100 patients.

Result: The results showed that the types of complaints in General Hospital Magreti Maluku Tenggara Barat include the categories of complaints of treatment and communication, categories of complaints of service access and bureaucracy, categories of financial complaints and quality of health services, categories of complaints of disease diagnoses and hospital environment, and categories of complaints of service quality and safety events, categories of complaints of staff quality and access, categories of complaints of delay and discharge, referral and information complaint categories, categories of employee awareness concerns and patient rights, categories of complaints of misuse of services and confidentiality.

Conclusion: The types of complaints at the RSUD Magreti Maluku Tenggara Barat consist of clinical domain complaints, management and relationships. The development of SOP (standard operational procedures) and the flow in handling complaints of patients in hospitals Magreti Maluku Southeast West has begun to be tested.

Keywords: management; complaint; patient