



INTISARI

Latar belakang: Sikap tenaga kesehatan terhadap keluhan pasien dapat dijadikan bahan kajian yang bermanfaat utamanya untuk perbaikan mutu layanan di rumah sakit.

Tujuan: Untuk melakukan penilaian atas sikap afektif, konatif dan kognitif tenaga kesehatan di rumah sakit terhadap keluhan pasien berdasarkan gender, profesi, pengalaman menerima keluhan responden.

Metode: Penelitian ini merupakan suatu penelitian dengan metode survei dengan menggunakan instrumen kuesioner terstruktur dengan skala Likert.

Hasil dan pembahasan: Komponen afektif ini tidak menunjukkan adanya perbedaan yang bermakna berdasarkan gender, baik laki-laki maupun perempuan dalam responden memilih sikap setuju pada pernyataan tidak merasa tertekan dan merasa bersalah ($p > 0,05$). Berdasarkan kelompok profesi responden, sebagian besar memilih setuju pada pernyataan “Tetap menyukai pekerjaan”, “Memberi pelayanan yang sama”, “Memberi komitmen yang sama” dan “Mengupayakan pelayanan yang sama” dengan $p < 0,05$. Terdapat perbedaan yang bermakna berdasarkan profesi responden pada pernyataan “kebanyakan keluhan diperhatikan” dan “hak pasien adalah awal memahami keluhan pasien”, responden memilih setuju, dengan $p < 0,05$.

Kesimpulan dan saran: Tidak ada perbedaan yang bermakna dalam kecenderungan sikap afektif, konatif dan kognitif berdasarkan gender dan pengalaman responden di dalam pernah atau tidaknya menerima keluhan pasien, tetapi ada perbedaan berdasarkan profesi. Tenaga kesehatan dapat memanfaatkan laporan keluhan pasien sebagai sarana belajar yang baik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan jaminan keselamatan pasien.

Kata kunci: tenaga kesehatan, keluhan pasien, sikap



ABSTRACT

Background: The attitude of health workers towards patients complaints can be a useful study materials primarily to improve the quality of services at the hospital.

Objective: To conduct an assessment of the attitude of affective, cognitive dan connative health personnel at the hospital to the patient's complaints based on gender, profession, experience of receiving the complaint the respondent.

Method: This research is a study with a survey method using a structured questionnaire with Likert scale.

Result and discussion: The affective component did not show any significant differences by gender, both men and women in the tendency of respondents chose to agree on a statement of attitude does not feel pressured and guilty ($p > 0.05$). Based on professional groups of respondents, most likely to choose to agree on a statement of "Providing the same service", "Giving the same commitment" and "Striving for the same service" with $p < 0.05$. There are significant differences based profession of respondents to the statement "most of the complaints considered" and the "rights of patients are beginning to understand the complaints of patients", respondents tend to choose to agree, with $p < 0.05$.

Conclusion and recommendation: There is no significant difference in the attitude tendency affective, conative and cognitive basis of gender and experience of respondents in ever received a complaint whether or not the patient. There is significant difference on basis of profession. Health workers can take advantage of the patient's complaints report as a good learning tool to improve the quality of patient care and safety assurance.

Key words: health professionals, patient complaints, attitude