

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Analisis Sistem Penanganan Keluhan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Permata Depok Tahun 2019

Miria Noor Shintawati

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=73909&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah Sakit sebagai penyedia layanan kesehatan diminta bagaimana menangkap dan menggunakan informasi ini untuk secara produktif meningkatkan kualitas, keamanan dan aksesibilitas sistem perawatan kesehatan bagi konsumen. Penanganan Keluhan di beberapa insitusi pelayanan kesehatan masih dinilai kurang optimal dikarenakan manajemen komplain di rumah sakit belum terlaksana dengan baik. Di unit manajemen komplain Rumah Sakit Permata Depok tahun 2019 data pelaporan keluhan serta penangan keluhan belum dapat teratasi dengan baik. Salah satu penyebabnya sistem informasi keluhan kesehatan rumah sakit yang belum terintegrasi dengan baik. Salah satu komplain yang tidak tertangani adalah keluhan pada bagian umum yang berhubungan dengan fasilitas kamar rawat inap.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran penanganan keluhan pasien di unit Rawat Inap Rumah Sakit Permata Depok tahun 2019. Penelitian ini dilakukan di Unit Manajemen Komplain Rumah Sakit Permata Depok 2019 pada bulan Agustus - Oktober 2019. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan sistem dengan melakukan telaah dokumen, wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Input: Jumlah Kuantitas manajemen komplain masih terbatas, pelatihan yang diikuti hanya service excellent, tidak memiliki anggaran khusus manajemen komplain, belum memiliki ruangan khusus dalam menangani keluhan belum pernah mengikuti pelatihan khusus penanganan keluhan pasien, sarana dan prasarana penunjang penanganan keluhan komplain kurang mendukung serta alur penanganan keluhan yang dapat dipahami pasien. Proses: proses klarifikasi dan persamaan persepsi tidak dilakukan sepenuhnya serta proses follow up belum terlaksana dengan baik dan maksimal. Output: Komplain yang masih sama terjadi di tahun 2019 permasalahan bagian umum dan keperawatan. Saran nya diharapkan pihak rumah sakit memberikan kesempatan kepada petugas manajemen komplain untuk mengikuti pelatihan khusus penanganan keluhan pasien, membuat sistem informasi kesehatan komplain yang terintegrasi sehingga memudahkan layanan rumah sakit, melakukan perbaikan dan peningkatan dalam segi sarana dan prasarana seperti pengadaan ruangan manajemen komplain untuk pasien.