

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan keluhan di rawat inap RSUD Rasidin belum dilaksanakan secara maksimal. Dapat dilihat dari hasil survey masih rendah dari standar yang ditetapkan oleh pemerintah dan hasil yang didapatkan tidak jauh berbeda dari hasil yang didapatkan pada tahun sebelumnya.
2. Penyebab terjadinya keluhan di RSUD Rasidin disebabkan oleh perilaku petugas dan skill petugas di RSUD Rasidin. Permasalahan di rawat inap RSUD Rasidin berkaitan dengan kunjungan dokter untuk memberikan informasi mengenai masalah kesehatan pasien, keterampilan petugas kesehatan dalam komunikasi menangani keluhan masih minim dan komunikasi yang tidak efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. Permasalahan juga ditemukan dalam sistem manajerial rumah sakit yang belum optimal, dikategorikan berdasarkan sebab internal dan sebab eksternal, kebijakan, perencanaan, proses GKM, tata kelola umpan balik, dan kinerja staf.
3. Kelemahan sistem penanganan keluhan RSUD Rasidin adalah tidak maksimalnya penerapan SOP yang telah dibentuk karena belum tersosialisasi dengan baik kepada petugas maupun pasien. Evaluasi pelaksanaan penanganan keluhan belum optimal, hal ini disebabkan karena RS belum memiliki struktur GKM untuk penanganan keluhan serta belum ada pemetaan kelemahan sistem penanganan keluhan.

B. Saran

Saran dari hasil penelitian ini ada beberapa hal yang dapat dikemukakan untuk rumah sakit dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi direktur RSUD Rasidin

- a. Direkomendasikan untuk membuat Gugus Kendali Mutu (GKM) yang diawasi oleh direktur sehingga terdapat pengendalian mutu dan kinerja rumah sakit. Terutama bagi staf rumah sakit untuk meningkatkan komunikasi efektif dengan pasien dalam hal penanganan keluhan.
- b. Perlu dilakukan supervisi dan evaluasi kepuasan pasien dalam pelayanan yang dapat dilakukan rutin setiap bulan

2. Bagi Kepala Bidang Pelayanan RSUD Rasidin

- a. Perlu dilakukakan perbaikan pelayanan kepada atribut yang berada pada kuadran A yaitu dokter memberikan informasi mengenai masalah kesehatan penyakit yang diderita, dokter selalu menanyakan keluhan pasien, perawat memberikan informasi mengenai masalah kesehatan penyakit yang diderita dan komunikasi antara pasien dengan dokter berlangsung baik.
- b. Perlu dibentuk tim penanganan keluhan untuk melakukan perbaikan pelayanan rumah sakit sedini mungkin.
- c. Perlu adanya peningkatan kompetensi, pengembangan, pelatihan/workshop kepada seluruh petugas untuk meningkatkan pengetahuan petugas terutama pelatihan *complaint handling*, *service exelent* dan komunikasi efektif.
- d. Perlu sosialisasi prosedur pelayanan penanganan keluhan kepada SDM dan pasien di rawat inap sehingga dapat memberikan pengetahuan dalam melakukan pelayanan
- e. Perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap kualitas layanan melalui survey kepuasan pasien dan menyediakan fasilitas untuk pengaduan keluhan seperti kotak saran, email, website, dan nomor telpon khusus untuk penanganan keluhan secara langsung serta respon cepat dari keluhan yang ditujukan kepada rumah sakit.

3. Bagi Kepala Sub Bagian Kepegawaian

- a. Perlu adanya penambahan petugas sesuai dengan kebutuhan tenaga rumah sakit/beban kerja sehingga petugas dalam melakukan tugas sesuai dengan standar pelayanan.
- b. Perlu adanya monitoring kehadiran seluruh petugas dan membuat sistem reward dan punishment bagi petugas untuk memberikan motivasi kepada petugas serta meningkatkan disiplin kerja petugas.

4. Peneliti Selanjutnya

Perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut maka diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk bisa meneliti masalah penanganan keluhan pasien lebih kompleks sehingga mendapatkan hasil yang optimal.

