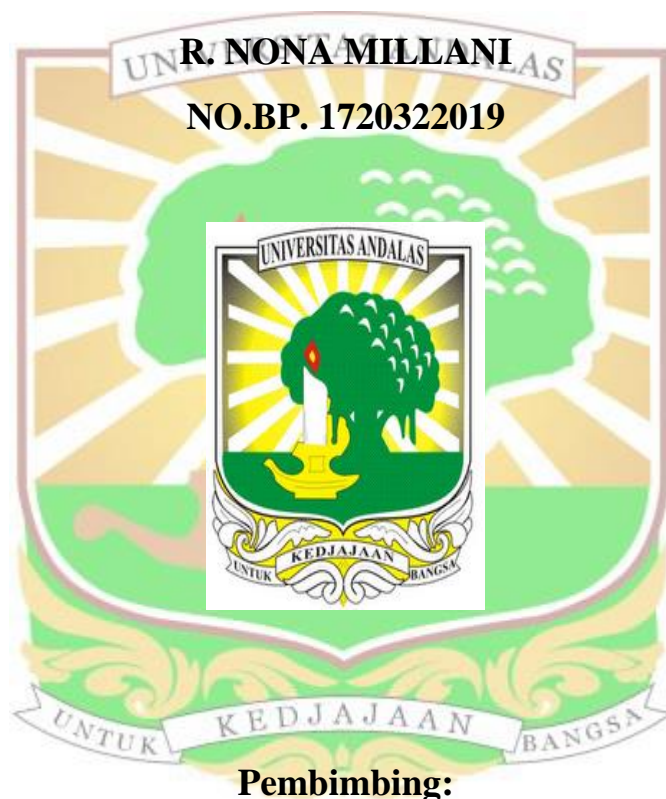


**ANALISIS PENANGANAN KELUHAN (*SERVICE RECOVERY*)
TERHADAP PASIEN RAWAT INAP DI RSUD RASIDIN
KOTA PADANG**

TESIS



1. Dr. dr. Rima Semiarty, MARS, FISPH, FISCN
2. Prof. Dr. dr. Rizanda Machmud, M. Kes, FISPH, FISCN

**KAJIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG, 2019**

**ANALISIS PENANGANAN KELUHAN (*SERVICE RECOVERY*)
TERHADAP PASIEN RAWAT INAP DI RSUD RASIDIN
KOTA PADANG**

R. NONA MILLANI



**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Magister Administrasi Rumah Sakit
pada Program Pascasarjana**

Universitas Andalas

**PROGRAM PASCASARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS**

2019

ABSTRAK

ANALISIS PENANGANAN KELUHAN (*SERVICE RECOVERY*) TERHADAP PASIEN RAWAT INAP DI RSUD RASIDIN KOTA PADANG

Oleh: R Nona Millani (1720322019)

(Dibawah bimbingan: Dr. dr. Rima Semiarty, MARS, FISPH, FISCM dan
Prof. Dr. dr. Rizanda Machmud, M. Kes, FISPH, FISCM)

Penanganan keluhan di RSUD Rasidin masih menjadi permasalahan, hasil observasi tahun 2018 masih terdapat beberapa keluhan pasien terhadap pelayanan di ruang rawat inap. Hal ini dapat dilihat dari survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penanganan keluhan masih dibawah standar yaitu 76,56 artinya kinerja dari unit pelayanan masih kurang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penanganan keluhan (*Service Recovery*) terhadap pasien rawat inap di RSUD Rasidin Kota Padang. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan mix method. Tahap awal dengan pendekatan kuantitatif menggunakan desain *cross sectional* dengan instrumen penelitian yaitu kuesioner terhadap 155 responden rawat inap. Analisis data menggunakan diagram kartesius dan pemetaan alur permasalahan. Selanjutnya dilakukan penelitian kualitatif kepada fungsi manajerial rumah sakit, petugas pelaksana dan pasien dengan menggunakan metode *indept interview*, *Focus Group Disscussion* (FGD) dan observasi. Diidentifikasi sebab masalah dengan *fishbone* melalui sesi *brainstorming* dan direncanakan *Plan of Action* (POA). Hasil kuantitatif didapatkan bahwa prioritas utama keluhan pada unit rawat inap adalah kunjungan dokter untuk memberikan informasi mengenai masalah kesehatan pasien serta keterampilan petugas dalam komunikasi menangani keluhan masih minim. Hasil kualitatif terdiri dari variabel sebab internal dan eksternal keluhan pasien, kebijakan, perencanaan, proses GKM, tata kelola umpan balik dan kinerja staf belum terlaksana dengan baik. Hal ini disebabkan oleh perilaku dan skill petugas yang masih kurang dalam segi kuantitas dan kualitas serta masih lemahnya sistem penanganan keluhan seperti tidak maksimalnya penerapan SOP yang telah dibentuk, belum adanya GKM untuk penanganan keluhan serta belum ada pemetaan kelemahan sistem penanganan keluhan. Penanganan keluhan RSUD Rasidin masih belum optimal. Untuk itu perlu meningkatkan komitmen pelaksanaan, monitoring dan evaluasi.

Kata Kunci: Penanganan Keluhan, RSUD Rasidin

ABSTRACT

ANALYSIS OF *SERVICE RECOVERY* TO INPATIENT IN DISTRICT GENERAL HOSPITAL (RSUD) RASIDIN PADANG CITY

by: R Nona Millani (1720322019)

Under the guidance of: Dr. dr. Rima Semiarty, MARS, FISPH, FISCAM dan
Prof. Dr. dr. Rizanda Machmud, M. Kes, FISPH, FISCAM)

Service Recovery in RSUD Rasidin is still a problem, observations result in 2018 there are still some patient complaints about services in the inpatient room. This can be seen from the survey of the Community Satisfaction Index on handling complaints which is still below the standard, with value 76,56. That means the performance of service unit is still not good enough. This study aims to analyze the Service Recovery of inpatients in RSUD Rasidin, Padang. This research was conducted using mix method approach. The initial stage, quantitative approach used a cross sectional design with research instruments, i.e. questionnaires to 155 respondents hospitalized. Data analysis using Cartesian diagram and mapping of problem flow. Furthermore, qualitative research was conducted on hospital managerial functions, practitioner officers and patients using the in-depth interview method, Focus Group Discussion (FGD) and observation. Causes of problems were identified with fishbone through brainstorming sessions dan planned *Plan of Action* (POA). From the quantitative results it was known that the main priority of complaints in the inpatient unit is a doctor's visite to provide information about the patient's health problems and the skills of the officers in the communication to handle complaints are still inadequate. Qualitative results consist of internal and external causal variables of patient complaints, policies, planning, QCC process, governance feedback and staff performance are not well implemented yet. This is caused by the behavior and skills of the officers who are still lacking in terms of quantity and quality and the weakness of complaints system such as implementation of the SOP that has been made was not optimal, QCC for Service Recovery still not established and system protection was not formed yet. Service Recovery of RSUD Rasidin is still not optimal. For this reason, it is necessary to increase the commitment to implement, monitor and evaluate.

Keywords: Service Recovery, RSUD Rasidin