

BAB 1

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

1. Gambaran permasalahan keluhan pasien di RSUD Sijunjung

Erat kaitannya dengan tata kelola pasien/klinis, jadwal dokter, waktu tunggu, keterampilan petugas dalam menangani komplain masih minim, sarana prasarana, kebersihan serta kenyamanan serta tata kelola manajerial dan system Total Quality Mutu (TQM) rumah sakit.

2. Penyebab terjadinya keluhan di RSUD Sijunjung

Disebabkan oleh perilaku petugas, proses pelayanan, skil petugas, dan sarana prasarana di RSUD Sijunjung.

3. Kelemahan sistem penanganan keluhan RSUD Sijunjung

Tidak maksimalnya penerapan SOP yang telah dibentuk, kurangnya fungsi kontrol dari GKM untuk meningkatkan mutu dan belum ada pemetaan kelemahan system penanganan keluhan.

4. Model penanganan keluhan

Berupa panduan pelatih, panduan peserta, dan panduan kurikulum pelatihan Investigasi Keluhan Layanan Yang Efektif, Komprehensif dan Terstruktur (IYET) dapat digunakan dalam upaya peningkatan pelayanan di RSUD Sijunjung

1.2 Saran

1. Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung

- a. Melakukan fungsi kontrol terhadap tenaga pemberi pelayanan dalam meningkatkan mutu layanan
- b. Melakukan sosialisasi tentang penanganan keluhan
- c. Memberikan pelatihan tentang handling complaint kepada seluruh staf rumah sakit

- d. Memaksimalkan Gugus Kendali Mutu (GKM) oleh para manajerial sebagai fungsi kontrol untuk pelaporan kepada direktur sehingga terdapat pengendalian mutu untuk peningkatan kinerja rumah sakit.

2. Kementerian Kesehatan

- a. Memaksimalkan koordinasi dengan kementerian kesehatan tentang kepatuhan pada panduan praktek klinis, standar operasional prosedur, penetalaksanaan penanganan keluhan
- b. Membuat aturan standar tentang penanganan keluhan yang komprehensif
- c. Membuat format laporan standar tentang keluhan yang masuk sehingga setiap bulannya keluhan dapat dilaporkan serta ditangani

3. Institusi Pendidikan Kesehatan

Memasukkan materi asuhan keperawatan tentang penanganan keluhan ke dalam kurikulum pendidikan kesehatan seperti pendidikan kedokteran, keperawatan, kebidanan, kesehatan masyarakat, farmasi, rekam medis sehingga mahasiswa terpapar sejak dini tentang konsep-konsep penanganan keluhan.

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 jauh lebih baik.