

BAB XI

PANDUAN MANAJEMEN KOMPLAIN

A. DEFINISI

Ada dua istilah mengenai keluhan yang harus dibedakan sebagai langkah awal untuk menentukan proses manajemen komplain, yaitu **keluhan (*complaint*)** dan **komplain (*grievances*)**. Keluhan ditujukan kepada keluhan pasien yang bisa diselesaikan dalam kurun waktu 24 jam atau saat itu juga dan melibatkan staff terkait/yang ada (perawat, petugas administrasi). Keluhan umumnya mengenai masalah kecil seperti kebersihan, makanan dan hal lain yang tidak memerlukan investigasi khusus dan tidak memerlukan jawaban khusus secara tertulis dari pihak rumah sakit. Meskipun demikian rumah sakit harus mendokumentasikan keluhan-keluhan kecil tersebut sebagai data yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Berdasarkan penjelasan diatas, dapat di simpulkan bahwa keluhan bisa diartikan sebagai keluhan ringan.

Rumah sakit harus selalu mencoba menyelesaikan keluhan saat itu juga apabila memungkinkan. Bahkan, apabila staff menyadari adanya potensial keluhan yang cukup berat, maka lebih baik staff melakukan tindakan proaktif untuk tercapainya rekonsiliasi di kedua belah pihak. Ketika pasien merasa keluhannya belum tertangani atau respon rumah sakit belum sesuai dengan yang diharapkan, maka mereka boleh mengajukan formulir pengajuan komplain.

Komplain (*grievances*) dapat diajukan secara verbal atau tertulis, dapat diajukan setelah pasien keluar dari rumah sakit (tidak berhubungan dengan pembiayaan), dapat berupa masalah yang belum bisa diselesaikan dalam waktu singkat, dapat berupa pelanggaran terhadap hak pasien, atau melibatkan kebutuhan pasien terhadap respon yang diminta mengenai keluhan pasien. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komplain (*grievances*) sama dengan keluhan sedang-berat. Beberapa contoh komplain (Vukson dan Turkey), antara lain:

- Fasilitas yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien
- Staff tidak mengingatkan dokter yang merawat mengenai perhatian yang diperlukan pasien
- Pasien dipulangkan dari rumah sakit terlalu cepat



RSUD RADEN MATTATHER JAMBI
PEMERINTAH PROVINSI JAMBI
RSUD RADEN MATTATHER JAMBI

FORMULIR KELUHAN PASIEN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :
Pekerjaan :
Alamat :
No telpon :
Email :

Selaku Pasien / Keluarga dari pasien.....

Pernyataan Keluhan

Harap diisi dengan lengkap pertanyaan dibawah ini, agar keluhan dapat segera ditindaklanjuti,

1. Keluhan anda terkait dengan;

- Staf RS (Dokter / Perawat / Staf lainnya.....
- Pelayanan Bagian/Ruangan.....
- Sarana/Prasarana.....
- Dll.....

2. Rincian keluhan / komplain

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Staf RS Yang Menerima

Jambi, Tgl.....Jam.....

Yang memberikan keluhan / komplain
