

ABSTRAK

Nama : Alin Puji Ramdhani
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Judul : Gambaran Proses Penanganan Keluhan Pasien
di Bagian *Front Office* Rumah Sakit “BUNGA”
Periode Januari – April 2009

Skripsi ini membahas gambaran proses penanganan keluhan pasien terhadap pelayanan staf *front office* yang kurang ramah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dan telaah dokumen. Hasil penelitian menggambarkan proses penanganan keluhan dimulai dengan melakukan klarifikasi kejadian kepada pasien dan petugas. Selanjutnya menganalisis kronologis kejadian, menentukan tindakan koreksi, melakukan tindakan koreksi dan verifikasi pelaksanaan tindakan koreksi. Disarankan bahwa perlu analisis mendalam untuk mencari akar masalah pelayanan kurang ramah; memperjelas langkah penanganan keluhan dalam prosedur; melakukan penilaian kebutuhan pelatihan untuk staf counter; melakukan kajian-kajian terhadap permasalahan yang berhubungan dengan unit kerja counter dengan menggunakan siklus pemecahan masalah; evaluasi keefektifan tindakan koreksi dan pencegahan; memotivasi staf counter.

Kata Kunci :
Penanganan keluhan, kurang ramah, *front office*

ABSTRACT

Name : Alin Puji Ramdhani
Study Program : Public Health Bachelor Degree
Title : Description process of handling patient complaint
at front office unit in BUNGA Hospital
period January-April 2009

This research describes about process of handling patient complaint caused by lack of staff hospitality service given by front office staff. This is a descriptive research with qualitative approximation by depth interview and document study. The result shown that the process begin with clarify the complaint neither to patient nor staff. And then analyze the chronological complaint, look for the corrective action, do the corrective action and verify the accomplishment of corrective action. It suggests find the lack of staff hospitality root cause; clear the handling complaint process in the procedure; do training need assessment; discuss problem and problem solving cycle related unit; evaluate the effectiveness of the corrective action; motivate staff.

Keyword :
Complaint handling, staff hospitality, front office