

BAB VIII

KESIMPULAN DAN SARAN

8.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa di RS “BUNGA” telah memiliki prosedur dalam menangani keluhan dari pasien yaitu prosedur tentang penanganan komplain pasien dan prosedur pendukungnya yaitu tentang tindakan koreksi dan pencegahan. Gambaran proses penanganan keluhan pelayanan staf *front office* yang kurang ramah tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Gambaran proses pengambilan keputusan penanganan keluhan pelayanan kurang ramah.

Proses diawali dengan klarifikasi. Klarifikasi dilakukan oleh koordinator counter kepada pasien dan petugas untuk mendapatkan informasi kejadian yang sebenarnya. Klarifikasi kepada pasien dilakukan segera setelah koordinator mendapat nomor telepon yang dapat dihubungi. Informasi dari hasil kegiatan klarifikasi kemudian menjadi bahan analisis oleh koordinator counter. Analisis dilakukan untuk mengetahui penyebab pelayanan kurang ramah termasuk kategori sikap petugas atau disebabkan karena prosedur. Analisis ini merupakan analisis kejadian.

2. Gambaran keputusan penanganan keluhan pelayanan staf *front office* yang kurang ramah.

Keputusan untuk penanganan pelayanan kurang ramah dipilih berdasarkan hasil analisis kejadian. Keputusan tersebut berjenjang mulai dari teguran lisan hingga teguran tertulis. Selama periode Januari-April 2009, keputusan yang dipilih untuk menangani pelayanan kurang ramah adalah petugas diberikan teguran lisan baik itu dengan cara mengingatkan sampai dengan menegur. Ini dikarenakan hasil analisis kejadian yang mengkategorikan keluhan pelayanan kurang ramah terjadi karena sikap petugas yang kurang ramah. Semua keluhan ditindaklanjuti sampai dengan dilakukan tindakan koreksi baik itu yang dilakukan oleh internal bagian counter maupun koordinasi dengan bagian lain.

3. Gambaran evaluasi keputusan penanganan pelayanan staf *front office* yang kurang ramah.

Evaluasi yang dilakukan di RS “BUNGA” disebut dengan verifikasi. Verifikasi ini untuk mengetahui pelaksanaan tindakan koreksi yang dipilih. Verifikasi dilakukan melalui laporan pelaksanaan tindakan koreksi yang disampaikan Manager bagian pada rapat mingguan direksi. Evaluasi juga dilakukan melalui hasil survai kepuasan pasien selanjutnya. Evaluasi mengenai keefektifan tindakan koreksi untuk menangani pelayanan kurang ramah para petugas masih perlu dilakukan.

Dalam proses penanganan keluhan sudah memenuhi beberapa karakteristik penanganan yang efektif yaitu adanya komitmen untuk mendengarkan dan menyelesaikan keluhan dengan baik, kecepatan menghubungi pasien demi penanganan keluhan secara adil tanpa membedakan, mau mengakui kesalahan dengan meminta maaf kepada pasien dan pelaporan.

8.2 Saran

Setelah mengetahui gambaran proses penanganan keluhan pasien terhadap pelayanan kurang ramah staf *front office* di RS “BUNGA”, ada beberapa saran atau masukan yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan bagi rumah sakit terhadap proses penanganan masalah kurang ramahnya pelayanan staf *front office*, yaitu sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi akar masalah yang sebenarnya untuk mengatasi masalah pelayanan staf *front office* yang kurang ramah tersebut.
2. Mempertimbangkan penambahan penjelasan pada prosedur penanganan keluhan maupun tindakan koreksi dan pencegahan mengenai langkah-langkah pengambilan keputusan atau pemecahan masalah sesuai dengan siklusnya.
3. Melakukan penilaian kebutuhan pelatihan untuk para staf *front office* dibawah unit Marketing&PR untuk mengetahui lebih jelas pelatihan yang dibutuhkan untuk mereka.
4. Melakukan lebih banyak kajian-kajian mengenai suatu permasalahan yang berhubungan dengan unit kerja marketing&PR dan cara penyelesaian

masalah sesuai dengan siklus pemecahan masalah yang dilakukan antara staf dan atasan.

5. Memotivasi staf secara berkesinambungan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan misalnya melalui briefing sebelum memulai pekerjaan.

