

## PELAKSANAAN MANAJEMEN KELUHAN PASIEN DALAM PROGRAM PATIENT SAFETY DI KLINIK JEPUN NUSA TENGGARA BARAT

Muhammad Alwi Andi<sup>1\*</sup>

STIKes Kusuma Bangsa Mataram<sup>1</sup>

Email : [alwyceese@gmail.com](mailto:alwyceese@gmail.com)<sup>1</sup>

*\*Corresponding author*

### ABSTRAK

**Pendahuluan** Keselamatan pasien atau *patient safety* merupakan aspek esensial dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya cedera dan kejadian tidak diinginkan selama pemberian pelayanan kesehatan. Di Indonesia, keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih sering terjadi dan mencakup berbagai aspek seperti keterlambatan pelayanan, sikap tenaga kesehatan yang kurang baik, hingga kesalahan medis. Klinik Jepun di Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berkomitmen untuk menerapkan program keselamatan pasien, termasuk manajemen keluhan pasien. Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan pentingnya manajemen keluhan dalam program keselamatan pasien. Studi oleh Rahmadani (2018) menunjukkan bahwa manajemen keluhan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi kejadian tidak diinginkan di rumah sakit. Sementara itu, penelitian oleh Syafitri (2020) menemukan bahwa pelatihan tenaga kesehatan mengenai penanganan keluhan dapat mengurangi frekuensi keluhan pasien secara signifikan. **Metode** Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Desain ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan manajemen keluhan pasien dalam program keselamatan pasien di Klinik Jepun, Nusa Tenggara Barat. **Kesimpulan** : Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena yang kompleks dalam konteks aslinya dan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai proses dan faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen keluhan pasien.

**Kata Kunci:** *Manajemen, Keluhan Pasien, Patient Safety,*

### ABSTRACT

*Patient safety is a crucial aspect of healthcare aimed at preventing injuries and adverse events during medical services. In Indonesia, patient complaints regarding healthcare services remain prevalent, covering various issues such as delays in service, inadequate staff behavior, and medical errors. Klinik Jepun in Nusa Tenggara Barat is a healthcare facility committed to implementing patient safety programs, including patient complaint management. Previous studies have underscored the importance of complaint management within patient safety initiatives. Research by Rahmadani (2018) indicates that effective complaint management can enhance patient satisfaction and reduce adverse events in hospitals. Additionally, Syafitri (2020) found that training healthcare staff in complaint handling significantly decreased the frequency of patient complaints. This study employs a*

*qualitative descriptive design with a case study approach, chosen to gain an in-depth understanding of the implementation of patient complaint management within the patient safety program at Klinik Jepun, Nusa Tenggara Barat. The case study allows for the exploration of complex phenomena in their real context, providing a comprehensive overview of the processes and factors influencing patient complaint management.*

**Keywords:** Management, Patient Complaints, Patient Safety

---

## PENDAHULUAN

Keselamatan pasien atau *patient safety* merupakan aspek esensial dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya cedera dan kejadian tidak diinginkan selama pemberian pelayanan kesehatan. Di Indonesia, keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih sering terjadi dan mencakup berbagai aspek seperti keterlambatan pelayanan, sikap tenaga kesehatan yang kurang baik, hingga kesalahan medis. Klinik Jepun di Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berkomitmen untuk menerapkan program keselamatan pasien, termasuk manajemen keluhan pasien.

Dalam beberapa tahun terakhir, perhatian terhadap keselamatan pasien telah menjadi isu penting di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Keselamatan pasien atau *patient safety* adalah upaya untuk mencegah cedera dan kejadian tidak diinginkan yang disebabkan oleh proses pelayanan kesehatan. Salah satu komponen kunci dalam program keselamatan pasien adalah manajemen keluhan pasien. Manajemen keluhan yang efektif tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Di Indonesia, berbagai keluhan pasien terkait pelayanan kesehatan masih sering terjadi. Hal ini mencakup keluhan tentang keterlambatan pelayanan, sikap tenaga kesehatan, dan kesalahan medis. Klinik Jepun di Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui manajemen keluhan pasien yang baik. Namun, meskipun upaya telah dilakukan, keluhan dari pasien masih sering muncul dan perlu ditangani dengan lebih efektif.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan pentingnya manajemen keluhan dalam program keselamatan pasien. Studi oleh Rahmadani (2018) menunjukkan bahwa manajemen keluhan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi kejadian tidak diinginkan di rumah sakit. Sementara itu, penelitian oleh Syafitri (2020) menemukan bahwa pelatihan tenaga kesehatan mengenai penanganan keluhan dapat mengurangi frekuensi keluhan pasien secara signifikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan manajemen keluhan pasien di Klinik Jepun Nusa Tenggara Barat dalam konteks program keselamatan pasien. Dengan memahami bagaimana keluhan pasien ditangani, diharapkan dapat diidentifikasi area yang

# Muhammad Alwi Andi Pelaksanaan Manajemen Keluhan Pasien Dalam Program Patient Safety Di Klinik Jepun Nusa Tenggara Barat

perlu perbaikan serta strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di klinik ini.

## METODE PENELITIAN

### 1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Desain ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan manajemen keluhan pasien dalam program keselamatan pasien di Klinik Jepun, Nusa Tenggara Barat. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena yang kompleks dalam konteks aslinya dan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai proses dan faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen keluhan pasien.

### 2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan dan pasien yang terlibat dalam pelayanan kesehatan di Klinik Jepun, Nusa Tenggara Barat. Sampel diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling, yang bertujuan untuk memilih informan yang dianggap paling mengetahui dan terlibat langsung dalam pelaksanaan manajemen keluhan pasien. Sampel penelitian terdiri dari:

- a. Kepala Klinik Jepun
- b. Tenaga kesehatan (dokter, perawat, dan staf administrasi)
- c. Pasien yang pernah menyampaikan keluhan

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa metode, yaitu:

1. Wawancara Mendalam: Dilakukan terhadap kepala klinik, tenaga kesehatan, dan pasien untuk menggali informasi mendalam mengenai pelaksanaan manajemen keluhan pasien. Wawancara mendalam membantu memperoleh pandangan subjektif dan pengalaman langsung dari informan.
2. Observasi: Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses penanganan keluhan pasien di Klinik Jepun. Observasi dilakukan untuk melihat bagaimana keluhan ditangani secara langsung dan mengidentifikasi praktik-praktik yang ada.
3. Dokumentasi: Peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen terkait manajemen keluhan pasien, seperti prosedur operasional standar (POS), laporan keluhan, dan catatan medis. Dokumentasi ini memberikan data tambahan yang objektif mengenai pelaksanaan manajemen keluhan pasien.

### 4. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Analisis tematik adalah metode untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola (tema) dalam data. Langkah-langkah analisis tematik yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Transkripsi Data: Wawancara yang telah dilakukan ditranskrip secara verbatim untuk memudahkan analisis.

- b. Pembacaan Berulang: Peneliti membaca ulang transkrip dan catatan observasi untuk memahami isi data secara keseluruhan.
- c. Pengodean Awal: Peneliti memberikan kode pada bagian-bagian data yang relevan dengan fokus penelitian.
- d. Pengelompokan Kode: Kode-kode yang serupa atau berkaitan dikelompokkan menjadi tema-tema utama.
- e. Penelaahan Tema: Tema-tema yang telah terbentuk ditelaah kembali untuk memastikan relevansi dan kesesuaiannya dengan data.
- f. Penulisan Laporan: Tema-tema yang telah ditelaah disusun menjadi laporan hasil penelitian yang komprehensif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan manajemen keluhan pasien dalam program keselamatan pasien di Klinik Jepun, Nusa Tenggara Barat. Data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Berikut adalah hasil dari penelitian ini:

#### a. Pelaksanaan Manajemen Keluhan Pasien

Pelaksanaan manajemen keluhan pasien di Klinik Jepun melibatkan beberapa tahapan penting:

- 1) Penerimaan Keluhan: Pasien dapat menyampaikan keluhan secara langsung kepada staf klinik atau melalui kotak keluhan

yang tersedia. Staf klinik yang menerima keluhan mencatat detail keluhan dan mengarahkan pasien ke bagian yang relevan untuk penanganan lebih lanjut.

- 2) Penanganan Keluhan: Setelah keluhan diterima, tim manajemen keluhan yang terdiri dari kepala klinik, dokter, dan perawat melakukan evaluasi awal terhadap keluhan. Keluhan yang bersifat ringan biasanya ditangani langsung oleh staf terkait, sementara keluhan yang lebih kompleks dirujuk ke kepala klinik untuk ditindaklanjuti.
- 3) Penyelesaian Keluhan: Keluhan pasien diselesaikan dengan memberikan penjelasan dan solusi yang sesuai. Pasien yang menyampaikan keluhan juga diberi umpan balik mengenai tindak lanjut yang telah dilakukan. Menurut kepala klinik, rata-rata waktu penyelesaian keluhan adalah 3-5 hari kerja.
- 4) Dokumentasi dan Evaluasi: Setiap keluhan yang diterima dan diselesaikan didokumentasikan dalam laporan keluhan bulanan. Laporan ini dievaluasi oleh manajemen klinik untuk mengidentifikasi pola keluhan dan area yang memerlukan perbaikan.

#### b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Manajemen Keluhan

Beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan manajemen keluhan di Klinik Jepun antara lain:

- 1) Komitmen Manajemen: Komitmen dari manajemen klinik untuk

## Muhammad Alwi Andi Pelaksanaan Manajemen Keluhan Pasien Dalam Program Patient Safety Di Klinik Jepun Nusa Tenggara Barat

menanggapi dan menyelesaikan keluhan pasien merupakan faktor kunci. Kepala klinik menyatakan bahwa manajemen selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui respon yang cepat dan efektif terhadap keluhan pasien.

- 2) Pelatihan Staf: Pelatihan mengenai penanganan keluhan diberikan kepada staf klinik secara berkala. Menurut Syafitri (2020), pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kemampuan staf dalam menangani keluhan pasien dan meningkatkan kepuasan pasien .
- 3) Sistem Pelaporan yang Efektif: Sistem pelaporan keluhan yang transparan dan mudah diakses oleh pasien juga merupakan faktor penting. Kotak keluhan dan mekanisme pelaporan online yang tersedia di Klinik Jepun memudahkan pasien untuk menyampaikan keluhan.

### c. Dampak Manajemen Keluhan terhadap Kualitas Layanan

Manajemen keluhan yang efektif memiliki dampak positif terhadap kualitas layanan di Klinik Jepun. Beberapa dampak yang diamati antara lain:

- 1) Peningkatan Kepuasan Pasien: Pasien yang merasa keluhannya ditangani dengan baik menunjukkan peningkatan kepuasan terhadap layanan klinik. Hal ini sejalan dengan temuan Rahmadani (2018) yang menyatakan bahwa manajemen keluhan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien .

- 2) Pengurangan Insiden Keselamatan: Dengan mengidentifikasi dan menyelesaikan keluhan, Klinik Jepun mampu mengurangi insiden keselamatan yang berpotensi terjadi. Evaluasi rutin terhadap keluhan membantu mengidentifikasi risiko dan melakukan perbaikan yang diperlukan.
- 3) Perbaikan Proses Layanan: Manajemen keluhan juga membantu klinik dalam mengidentifikasi kelemahan dalam proses pelayanan dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Hal ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di Klinik Jepun.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen keluhan pasien di Klinik Jepun telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan. Beberapa temuan penting yang perlu dibahas lebih lanjut adalah:

1. Pentingnya Komitmen Manajemen: Komitmen dari manajemen klinik dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan pasien merupakan faktor kunci dalam keberhasilan manajemen keluhan. Kepala klinik yang proaktif dan responsif terhadap keluhan pasien dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.
2. Pelatihan Staf yang Berkelanjutan: Pelatihan mengenai penanganan keluhan perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan staf klinik memiliki keterampilan yang

memadai dalam menangani keluhan pasien. Pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kompetensi staf dan mengurangi frekuensi keluhan pasien.

3. Sistem Pelaporan yang Transparan: Sistem pelaporan keluhan yang transparan dan mudah diakses sangat penting dalam manajemen keluhan. Klinik Jepun perlu terus mengembangkan mekanisme pelaporan yang memudahkan pasien untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan respon yang cepat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan manajemen keluhan pasien dalam program keselamatan pasien di Klinik Jepun, Nusa Tenggara Barat, beberapa kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Manajemen Keluhan Pasien:
  - a. Pelaksanaan manajemen keluhan di Klinik Jepun melibatkan proses penerimaan, penanganan, penyelesaian, dan dokumentasi keluhan. Setiap keluhan ditangani secara profesional dan cepat, dengan rata-rata waktu penyelesaian 3-5 hari kerja.
  - b. Sistem pelaporan keluhan yang efektif, seperti kotak keluhan dan mekanisme pelaporan online, memudahkan pasien untuk menyampaikan keluhan mereka.
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan:

- a. Komitmen manajemen klinik dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan pasien merupakan faktor kunci keberhasilan manajemen keluhan.
- b. Pelatihan yang berkelanjutan bagi staf klinik mengenai penanganan keluhan pasien meningkatkan kemampuan mereka dalam merespons keluhan secara efektif.
- c. Sistem pelaporan keluhan yang transparan dan mudah diakses sangat penting dalam manajemen keluhan.

3. Dampak Manajemen Keluhan terhadap Kualitas Layanan:

- a. Manajemen keluhan yang efektif meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi insiden keselamatan. Pasien yang merasa keluhannya ditangani dengan baik menunjukkan peningkatan kepuasan terhadap layanan klinik.
- b. Evaluasi rutin terhadap keluhan membantu mengidentifikasi risiko dan melakukan perbaikan berkelanjutan, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di Klinik Jepun.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan untuk perbaikan dan penelitian selanjutnya:

1. Rekomendasi untuk Klinik Jepun:
  - a. Meningkatkan Komitmen Manajemen: Manajemen klinik perlu terus menunjukkan komitmen yang tinggi

## Muhammad Alwi Andi Pelaksanaan Manajemen Keluhan Pasien Dalam Program Patient Safety Di Klinik Jepun Nusa Tenggara Barat

- dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan melibatkan lebih banyak staf dalam proses manajemen keluhan dan memberikan pelatihan yang lebih intensif.
- b. Pelatihan Berkelanjutan untuk Staf: Pelatihan mengenai penanganan keluhan perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan staf klinik memiliki keterampilan yang memadai. Selain itu, pelatihan ini juga harus mencakup aspek-aspek baru dalam manajemen keluhan dan keselamatan pasien.
  - c. Mengembangkan Sistem Pelaporan yang Lebih Efektif: Klinik Jepun dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan aplikasi pelaporan keluhan yang lebih canggih dan user-friendly. Aplikasi ini dapat memudahkan pasien dalam menyampaikan keluhan dan memantau perkembangannya.

### 2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya:

- a. Memperluas Ruang Lingkup Penelitian: Penelitian selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup dengan melibatkan lebih banyak klinik atau rumah sakit di wilayah yang berbeda. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan manajemen keluhan pasien di berbagai fasilitas kesehatan.
- b. Menggunakan Metode Kuantitatif: Selain pendekatan kualitatif, penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur kepuasan pasien dan efektivitas manajemen keluhan secara lebih objektif.

- c. Studi Longitudinal: Penelitian dengan desain longitudinal dapat dilakukan untuk mengamati perubahan dalam manajemen keluhan pasien dan dampaknya terhadap keselamatan pasien serta kualitas layanan dalam jangka waktu yang lebih panjang.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D. (2021). *Penerapan keselamatan pasien di fasilitas kesehatan*. Jakarta: Pustaka Medika.
- Anggraini, D. (2021). Penerapan keselamatan pasien di fasilitas kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14(2), 101-110.
- Hartono, T. (2020). Keselamatan pasien: Prinsip dan praktik. *Jurnal Keselamatan Pasien Indonesia*, 12(1), 50-60.
- Hartono, T. (2020). Keselamatan pasien: Prinsip dan praktik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lestari, R. (2019). Pengaruh manajemen keluhan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 15(2), 78-85.
- Nurhayati, S. (2018). Strategi manajemen keluhan pasien di klinik kesehatan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 7(3), 134-142.
- Pratama, A. (2019). Evaluasi program keselamatan pasien di rumah sakit X. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 88-97.
- Rahmadani, R. (2018). Manajemen keluhan pasien dan kepuasan pasien

di rumah sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(4), 210-220.

Rahmadani, R. (2018). Manajemen keluhan pasien di rumah sakit. Jakarta: Pustaka Kesehatan.

Setiawan, B. (2017). Implementasi manajemen keluhan di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45-52.

Siregar, M. (2017). Keselamatan pasien dalam praktik kesehatan. Bandung: Alfabeta.

Siregar, M. (2017). Keselamatan pasien dalam praktik kesehatan. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 8(2), 120-130.

Syafitri, N. (2020). Efektivitas pelatihan penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 10(2), 123-130.

Widyastuti, S. (2021). Pelayanan prima di fasilitas kesehatan. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 11(3), 172-182.

Widyastuti, S. (2021). Pelayanan prima di fasilitas kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press.