

ABSTRAK

Menganalisis data pada keluhan negatif pasien dapat memperkuat kemampuan organisasi kesehatan untuk mendeteksi masalah sistematis dalam pelayanannya, penanganan komplain yang baik sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan pelayanan dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penanganan keluhan pasien rawat inap BPJS pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.

Jenis penelitian ini adalah *mix method* yaitu kombinasi antara penelitian kuantitatif dengan kualitatif. Populasi dan penelitian ini adalah pasien BPJS yang datang berobat ke Instalasi Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan 3 bulan terakhir yang berjumlah 1.653 pasien, dengan sampel penelitian untuk kuantitatif sebanyak 200 pasien dan informan untuk kualitatif sebanyak 7 orang. Analisis data untuk kuantitatif menggunakan analisis univariat dan untuk kualitatif menggunakan analisis data *model Miles and Huberman* terdiri dari data reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan Mayoritas pasien dalam penelitian ini berusia ≥ 41 tahun yaitu sebanyak 95 orang pasien, dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 116 pasien dan mayoritas berpendidikan S1 sebanyak 144 orang pasien. Efektivitas penanganan keluhan pasien rawat inap BPJS pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan mayoritas pasien menjawab efektif yaitu sebanyak 114 orang pasien, yang menjawab sangat efektif sebanyak 70 orang pasien dan yang menjawab kurang efektif sebanyak 16 orang pasien. Empati dalam penanganan keluhan pasien rawat inap BPJS pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan mayoritas pasien menjawab baik yaitu sebanyak 187 orang pasien. Kecepatan dalam penanganan keluhan pasien rawat inap BPJS pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan mayoritas pasien menjawab baik yaitu sebanyak 179 pasien. Kewajaran dalam penanganan keluhan pasien rawat inap BPJS pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan mayoritas pasien menjawab baik yaitu sebanyak 177 pasien. Kemudahan dalam penanganan keluhan pasien rawat inap BPJS pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan mayoritas pasien menjawab baik yaitu sebanyak 178 pasien. Tidak terdapat faktor penghambat dalam penanganan keluhan pasien rawat inap BPJS pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan. Untuk faktor pendukungnya seperti tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap bagi pasien untuk menyampaikan keluhan, juga terdapat anggaran untuk penanganan keluhan pasien serta di RSUD Royal Prima Medan penanganan keluhan pasien di atasi sesuai dengan SOP yang ada. Kesimpulan penelitian ini ialah penanganan keluhan pasien rawat inap BPJS yang dilakukan RSUD Royal Prima Medan sudah berjalan dengan efektif.

Kata Kunci: Pasien, BPJS, Penanganan keluhan, Rawat Inap

ABSTRACT

Analyzing data on negative patient complaints can strengthen the ability of health organizations to detect systematic problems in their services, handle complaints properly as a strategy to improve services and maintain long-term relationships with patients. The purpose of this study was to determine the effectiveness of handling complaints of inpatient BPJS health services at RSU Royal Prima Medan.

This type of research is a mix method, namely a combination of quantitative and qualitative research. The population and this study were BPJS patients who came for treatment at the Royal Prima Medan Hospital Inpatient Installation in the last 3 months, totaling 1,653 patients, with a quantitative research sample of 200 patients and 7 qualitative informants. Quantitative data analysis used univariate analysis and qualitative data analysis used the Miles and Huberman model consisting of data reduction, data presentation, and conclusion. Data in this study were collected using questionnaires and interviews.

The results showed that the majority of patients in this study were > 41 years old, namely 95 patients, with the majority being female, 116 patients and the majority having Bachelor's degrees, 144 patients. The effectiveness of handling complaints of inpatient BPJS health services at RSU Royal Prima Medan, the majority of patients answered effectively, namely as many as 114 patients, who answered very effectively as many as 70 patients and who answered less effectively as many as 16 patients. Empathy in handling complaints of inpatient BPJS health services at RSU Royal Prima Medan, the majority of patients answered well, namely as many as 187 patients. Speed in handling complaints of BPJS inpatients for health services at RSU Royal Prima Medan, the majority of patients answered well, namely as many as 179 patients. Fairness in handling complaints of inpatient BPJS health services at RSU Royal Prima Medan, the majority of patients answered well, namely as many as 177 patients. Ease of handling complaints of inpatient BPJS health services at RSU Royal Prima Medan, the majority of patients answered well, as many as 178 patients. There are no inhibiting factors in handling complaints of inpatient BPJS health services at RSU Royal Prima Medan. For supporting factors such as the availability of complete facilities and infrastructure for patients to submit complaints, there is also a budget for handling patient complaints and at RSU Royal Prima Medan the handling of patient complaints is handled in accordance with existing SOPs. The conclusion of this study is that the handling of complaints of inpatient BPJS by RSU Royal Prima Medan has been running effectively.

Keywords: *Patients, BPJS, Complaint handling, Hospitalization*