

Sosialisasi Alur Pelayanan Komplain dan Pembuatan Media Edukasi di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi

Dian Ekawaty[✉], Adriyana Adevia Nuryadin, Sriyani Windarti, Nurmulia Wunaini Ngkolu

Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia, Indonesia, 90125

E-mail: dianthayeb@gmail.com[✉]

Info Artikel:

Diterima : 11 Oktober 2022

Diperbaiki : 21 Oktober 2022

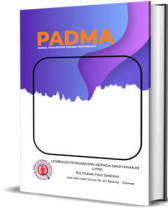
Disetujui : 16 November 2022

Keywords: *Service Flow, Complaints, Educational Media, Hospitals*

Kata Kunci : Alur Pelayanan, Komplain, Media Edukasi, Rumah Sakit

Abstract: *According to the World Health Organization (WHO), the hospital is an integral part of a social and health organization with the function of providing complete (comprehensive), disease healing (curative) and disease prevention (preventive) services to the community. The method implemented in this service is outreach to patients regarding the flow of services and educational media. The purpose of this activity is to make it easier for patients to seek treatment at the Mother and Child Hospital RSKD and to remind workers through posters to save electricity usage in hospitals. After this socialization is carried out, it is hoped that patients can easily understand and understand the flow of services when taking drugs and when making complaints at the Mother and Child Hospital RSKD. In addition, it is also hoped that the employees of the Mother and Child Mother and Child Hospital RSKD can apply educational media, namely turning off lights and air conditioning when not in use in order to save electricity consumption in hospitals.*

Abstrak: *Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Metode yang dilaksanakan dalam Pengabdian ini adalah sosialisasi kepada pasien mengenai alur pelayanan dan media edukasi. Tujuan kegiatan ini yaitu untuk memudahkan pasien pada saat berobat di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi serta mengingatkan pekerja melalui poster untum menghemat penggunaan listrik di*

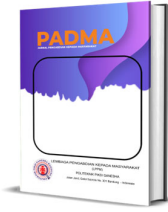


rumah sakit. Setelah sosialisasi ini dilaksanakan diharapkan pasien dapat dengan mudah memahami serta mengerti alur pelayanan saat akan mengambil obat serta pada saat melakukan komplain di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi. Selain itu diharapkan juga pada pegawai RSKD Ibu dan Anak Pertiwi dapat menerapkan media edukasi yaitu mematikan lampu dan ac pada saat tidak digunakan guna menghemat pemakaian listrik di Rumah Sakit.

Pendahuluan

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat penelitian bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Rumah sakit merupakan salah satu pusat pelayanan masyarakat yang mempunyai peranan penting. Rumah sakit menjadi salah satu tempat pemelihara kesehatan masyarakat. Rumah sakit menjadi rujukan bagi fasilitas pelayanan kesehatan di bawahnya (Astanti et al., 2020). Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting lainnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah, karena dari itu pihak rumah sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan (Pratama & Rahayu, 2020).

Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Makassar berdiri sejak tahun 1974 dan merupakan rumah sakit swasta yang ditetapkan dengan rumah sakit khusus ibu dan anak dengan predikat akreditasi paripurna bintang empat utama dan mampu mempertahankan eksistensinya hingga saat ini. Hal ini sejalan dengan visi dan misi rumah sakit serta tujuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas bagi pasien. RSKD Ibu dan Anak Pertiwi menyelenggarakan pelayanan kesehatan ibu dan anak untuk mendukung ketercapaian visi yaitu "Unggul dalam pelayanan dan pengelolaan". RSKD Ibu dan Anak Pertiwi selain



memiliki pelayanan utama berupa rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat juga menyediakan pelayanan lain berupa kebidanan dan kandungan, kesehatan anak, serta gigi dan mulut, juga menyediakan fasilitas penunjang kesehatan lainnya serta ruang tunggu yang nyaman dan aman bagi pasien. Ruang perawatan ibu dan anak yang nyaman dan bersih serta fasilitas lengkap yang sesuai syarat dengan standar rumah sakit dan juga difasilitasi dengan tenaga medis yang profesional. RSKD Ibu dan Anak Pertiwi siap berkontribusi untuk pemeliharaan dan peningkatan kesehatan ibu dan anak di Sulawesi selatan (Irnawati, 2022).

Alur prosedur pelayanan di setiap rumah sakit berbeda-beda tergantung dari prosedur dan kebijakan masing-masing rumah sakit khususnya pasien BPJS. Pasien BPJS akan dilayani oleh pihak rumah sakit apabila telah memenuhi segala persyaratan yang ditetapkan rumah sakit itu sendiri yang dikemukakan oleh (Arief, 2009) dalam (Nengsih, 2021).

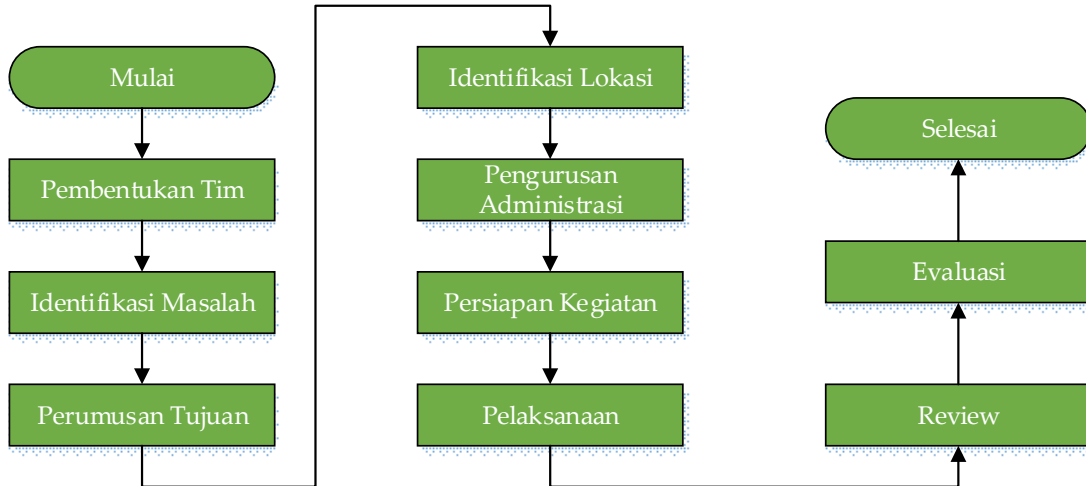
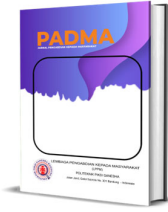
Kami mengambil materi mengenai sosialisasi alur pelayanan komplain dan pembuatan media edukasi di RSKD Ibu Dan Anak Pertiwi untuk memberi gambaran atau pun petunjuk pada pasien agar lebih mudah pada saat berobat di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi.

Metode

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dengan beberapa tahapan yaitu:

1. Memberikan gambaran tentang permasalahan komplain pasien/keluarga pasien yang tidak terselesaikan dari pihak RSKD Ibu dan Anak Pertiwi.
2. Membuatkan alur komplain pasien di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi kemudian mensosialisasikan alur complain tersebut.
3. Melakukan observasi tentang pelayanan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi
4. Membuat video pelayanan yang ada di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi kemudian di upload ke youtube dan membuat beberapa banner/stiker untuk di tempatkan di unit tertentu.
5. Metode pelaksanaan pada kegiatan ini dilakukan secara luring selama ± 2 jam yang dilakukan dengan presentasi, tanya jawab dan diskusi:

Proses perencanaan dan strategi/metode digunakan gambar flowchart seperti berikut:



Gambar 1. Strategi/Metode Pengabdian

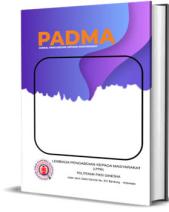
Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengabdian di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi dilakukan beberapa Sosialisasi yaitu alur pelayanan farmasi rawat jalan dan rawat inap, penggunaan lampu, penggunaan ac dan alur pelayanan *complain*.

Alur Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Dan Rawat Inap



Gambar 2. Poster Alur Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dan Rawat Inap



Alur di atas menggambarkan langkah-langkah yang harus ditempuh pasien pada saat ingin mengambil obat di depo farmasi, baik rawat jalan maupun rawat inap. Yang dimulai pada saat pasien menyerahkan resep sampai penyerahan obat.

Penggunaan Lampu



Gambar 3. Poster Penggunaan Lampu

Poster ini diletakkan didekat saklar baik itu di ruangan kerja, wc, dll. Poster penggunaan lampu dimaksudkan untuk mengingatkan para pekerja untuk menghemat listrik.

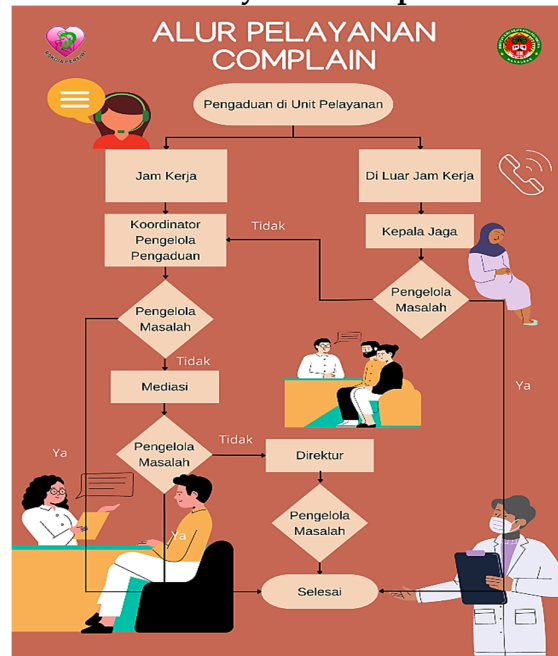
Penggunaan Ac



Gambar 4. Poster Penggunaan AC

Sama dengan penggunaan lampu, poster di atas juga menegaskan agar menghemat listrik. Contohnya pada saat jam pulang kerja, sebaiknya ac dimatikan guna menghemat penggunaan listrik.

Alur Pelayanan Complain

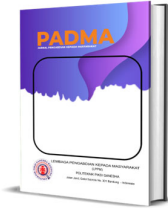


Gambar 4. Poster Alur Pelayanan Complain

Menurut Friele et al. (2015) dalam (Tazkiya et al., 2019), pasien mengajukan keluhan karena menginginkan adanya penjelasan tentang apa yang terjadi serta meminta adanya solusi untuk mencegah ketidaknyamanan yang mereka rasakan. Penanganan komplain pasien rumah sakit saat ini menjadi salah satu kunci utama untuk rumah sakit agar terus meningkatkan pelayanannya dan berkembang. Gambar poster di atas menunjukkan langkah-langkah yang harus ditempuh pasien pada saat ingin mengajukan complain di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi. Alur tersebut menunjukkan tahapan pada saat pasien maupun keluarga pasien melakukan complain pada saat jam kerja maupun jam di luar kerja sampai complain tersebut ditindaki (selesai).

Kesimpulan dan Saran

Setelah sosialisasi ini dilaksanakan diharapkan pasien dapat dengan mudah memahami serta mengerti alur pelayanan saat akan mengambil obat serta pada saat melakukan komplain di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi. Selain itu diharapkan juga pada pegawai RSKD Ibu dan Anak Pertiwi dapat menerapkan media edukasi yaitu mematikan lampu dan ac pada saat tidak digunakan guna menghemat pemakaian listrik di Rumah Sakit.



Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih kepada kepala RSKD Ibu dan Anak Pertiwi, staff atau pegawai RSKD Ibu dan Anak Pertiwi yang telah memberikan kami kesempatan memberikan sosialisasi pada pasien. Terimakasih pula pada mahasiswa pbl 2 Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia yang telah membantu terselenggaranya sosialisasi sehingga dapat berjalan dengan lancar.

Referensi

- Data Primer.2022." Alur Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dan Rawat Inap RSKD Ibu dan Anak Pertiwi". Makassar
- Data Primer.2022." Poster Alur Pelayanan Complain RSKD Ibu dan Anak Pertiwi". Makassar
- Irnawati, Nur. Profil RSKDIA Pertiwi Makassar. https://youtu.be/PBIG4lc_aSg. Diunggah oleh pengunggah pada 30 September 2020.
- Pratama, Z., & Rahayu, S. (2020). Model Alur Pelayanan Pemeriksaan Radiologi Era Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Mayapada Jakarta Selatan. *Jurnal of Management*, 138–145.
- Winkel, W. S., & Hastuti, M. S. (2005). *Bimbingan dan konseling di institusi pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi.
- Astanti, Y. D., Soejanto, I., & Berlianty, I. (2020). Simulasi Alur Pelayanan Rawat Jalan (Poliklinik) di Rumah Sakit Menggunakan Software ProModel. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 13(1), 1–5.
- Nengsih, Y. G. (2021). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 6(1), 51–57.
- Pratama, Z., & Rahayu, S. (2020). Model Alur Pelayanan Pemeriksaan Radiologi Era Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Mayapada Jakarta Selatan. *Jurnal of Management*, 138–145.
- Tazkiya, F. H., Wulan, I. A. D. P., & Damayanti, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu BPJS. *Edunomika*, 03(02), 485–492.