

Analisis Penanganan Keluhan Pasien Di RS Al Islam Bandung

Raudha Aldhani Sapriyana

Universitas Teknologi Digital raudha10119127@digitechuniversity.ac.id

Supriyadi

Universitas Teknologi Digital supriyadi@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Tujuan Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan pasien, sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk: 1) mengetahui jenis – jenis aduan yang diberikan oleh pasien; 2) mengetahui bagaimana cara yang dilakukan atau diberikan oleh petugas RS kepada pasien mengenai keluhan yang disampaikan; 3) mengetahui cara mengatasi hambatan dari penanganan keluhan yang sudah diberikan sebelumnya.

Desain/Metode Penelitian ini merupakan penelitian empiris dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deduktif. Sumber data dari wawancara detail, observasi, hasil dari jurnal ilmiah, artikel yang relevan.

Temuan Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah cukup baik meskipun masih terdapat keluhan dan kesesuaian antara teori yang ada dengan hasil penelitian.

Implikasi Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan program studi manajemen, khususnya manajemen rumah sakit dalam menangani keluhan pasien terkait fasilitas dan pelayanan rumah sakit, baik yang sudah ada untuk dikembangkan maupun yang belum ada pada rumah sakit.

Originalitas Melakukan analisis data berbagai jurnal ilmiah dan artikel, serta melakukan wawancara mendalam dan observasi baik terhadap pasien rawat inap maupun rawat jalan dan staf rumah sakit.

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci : Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan,

I. Pendahuluan

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang memberikan layanan medis kepada individu secara menyeluruh, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Berdasarkan definisi (Listiyono, 2015), "pelayanan kesehatan" adalah istilah yang mengacu pada penyediaan layanan medis kepada masyarakat. Menurut UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, "komitmen kesehatan" dan "sumber daya kesehatan" membentuk kesehatan. Tenaga medis (dokter, apoteker, bidan, perawat, dll.) dan institusi medis (rumah sakit, puskesmas, klinik, dokter, dll.) dikenal sebagai sumber daya medis.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Masyarakat pasti mengharapkan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas. Pelayanan yang diberikan dapat

terpengaruh, antara lain adanya pengaduan dan keluhan yang disampaikan masyarakat kepada institusi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit. Keluhan pasien memberikan kontribusi penting untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas pelayanan medis yang diberikan oleh rumah sakit dan klinik. Oleh karena itu, sangat penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk menangani keluhan pasien. Pasien dapat menunjukkan ketidakpuasan mereka dengan layanan yang mereka terima. Untuk alasan ini, meskipun suatu organisasi melakukan yang terbaik untuk melayani pelanggannya, hal ini dianggap sebagai komponen yang dapat memengaruhi evaluasi kinerja suatu organisasi. Salah satu rumah sakit di Kota Bandung adalah Rumah Sakit Al-Islam Bandung. Rumah Sakit ini telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis yang diberikan, tetapi beberapa pasien tidak puas dengan hasilnya..

Dari uraian diatas tersebut, peneliti mengangkat topik penelitian mengenai “Analisis Penanganan Keluhan Pasien di RS Al Islam Bandung”. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan pasien, sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk: 1) mengetahui jenis – jenis aduan yang diberikan oleh pasien; 2) mengetahui bagaimana cara yang dilakukan atau diberikan oleh petugas RS kepada pasien mengenai keluhan yang disampaikan; 3) mengetahui cara mengatasi hambatan dari penanganan keluhan yang sudah diberikan sebelumnya. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan masukan dan kritik yang konstruktif bagi RS Al Islam Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki proses penanganan keluhan pasien.

II. Kajian Teori Pelayanan

Menurut Nina Rahmayanty (2013), pelayanan dan kepuasan merupakan tujuan utama perusahaan, karena tanpa konsumen perusahaan tidak akan ada. Tanpa kehadiran konsumen, kekayaan suatu perusahaan sangatlah kecil. Akibatnya, tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Konsumen tertarik pada penawaran yang lebih kompetitif dan ingin tetap puas.

Kotler mendefinisikan jasa sebagai suatu tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dapat menyebabkan kepemilikan apapun.

Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit

Rumah sakit berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis perorangan secara menyeluruh yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pengertian pelayanan kesehatan menurut Dr. Soekijo Notoatomojo adalah subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promosi (peningkatan kesehatan) bagi kelompok sasaran.

Jenis – Jenis Pelayanan Rumah Sakit

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menetapkan bahwa jenis pelayanan yang ada di rumah sakit termasuk dalam kategori berikut::

a. Rumah Sakit Umum

Rumah sakit umum memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

Pelayanan rumah sakit umum yang diberikan paling sedikit terdiri atas:

a) Pelayanan medik dan penunjang medik

Pelayanan medik diantaranya:

1. Pelayanan medik umum

- 2. Pelayanan medik spesialis
- 3. Pelayanan medik subspesialis

b) Pelayanan keperawatan dan kebidanan

Pelayanan keperawatan dan kebidanan meliputi asuhan keperawatan generalis dan/atau asuhan keperawatan spesialis, dan asuhan kebidanan.

c) Pelayanan penunjang nonmedik

Pelayanan penunjang nonmedik mencakup:

- 1. Pelayanan farmasi
- 2. Pelayanan laundry/binatu
- 3. Pelayanan pengolahan makanan/gizi
- 4. Pelayanan pemeliharaan sarana dan prasarana alat kesehatan
- 5. Pelayanan sistem informasi dan komunikasi
- 6. Pelayanan pemulasaran jenazah
- 7. Pelayanan nonmedik lainnya

b. Rumah Sakit Khusus

Rumah sakit khusus memberikan pelayanan primer pada bidang atau jenis penyakit tertentu berdasarkan bidang keilmuan, kelompok umur, organ, jenis penyakit, atau spesialisasi lainnya. rumah sakit khusus adalah:

- a) Ibu dan anak
- b) Mata
- c) Gigi dan mulut
- d) Ginjal
- e) Jiwa
- f) Infeksi
- g) Telinga-hidung-tenggorok kepala leher
- h) Paru
- i) Ketergantungan obat
- j) Bedah
- k) Otak
- l) Orthopedi
- m) Kanker
- n) Jantung dan pembuluh darah

Keluhan

Daryanto dan Setyabudi (2014:32) berpendapat bahwa keluhan atau aduan adalah keluhan atau siaran ketidakpuasan, kecemasan, kemarahan, kemarahan tentang layanan atau produk.

Bell dan Luddington (2016:78) berpendapat bahwa keluhan pelanggan merupakan umpan balik dari pelanggan kepada perusahaan dan cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat berupa tulisan atau lisan.

Jenis – Jenis Keluhan Di Rumah Sakit

Health Service Review Council 2005 dalam (Wulandari, R. 2014) menjelaskan bahwa komplain dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori. Beberapa komplain akan bergerak melalui ketiganya yaitu

- a. *Point of Service Complaint/Enquires* adalah keluhan langsung dan dapat ditangani dengan cepat dan secara lokal untuk kepuasan konsumen medis, seringkali cukup bagi konsumen untuk berbicara langsung dengan staf terkait untuk menyelesaikan masalah tersebut;
- b. *Complaint Needing Investigation* adalah masalah yang lebih serius atau keluhan yang belum terselesaikan mungkin perlu diteruskan ke anggota staf/manajer keluhan yang lebih tinggi;

- c. *External Complaints* adalah Keluhan yang belum terselesaikan dari organisasi. Saat pertama kali mengunjungi fasilitas medis, mereka perlu dirujuk ke agen luar atau perusahaan asuransi untuk menangani keluhan mereka.

Gambaran umum mengenai keluhan yang ada di rumah sakit diantaranya:

- a. Keluhan Medis Rawat Jalan
- b. Keluhan Medis Rawat Inap
- c. Keluhan Non-Medis:
 - 1) Administrasi
 - 2) BPJS Umum
 - 3) Komplain Fasilitas
 - 4) Komplain Pelayanan

Proses Penanganan Keluhan

Stephens dan Gwinner (1998) mengidentifikasi tiga tipe strategi penanganan pengalaman tidak memuaskan:

1) Problem Focused

Dalam strategi ini konsumen berusaha mengatasi masalah dengan cara mengambil tindakan langsung, yaitu menyampaikan komplain ke pihak perusahaan, baik dalam bentuk interaksi komplain tatap muka langsung, lewat telepon, surat, maupun email. Dengan demikian, fokus utama strategi ini adalah pihak eksternal.

2) Emotion Focused

Strategi ini lebih diarahkan kepada pihak internal (konsumen sendiri). Dalam hal ini, konsumen berusaha mengendalikan respon mentalnya terhadap masalah yang muncul agar bisa merasa lebih tenang. Konsumen bisa saja tidak mau melakukan komplain karena khawatir bahwa tindakan semacam itu akan mengakibatkan penilaian negatif oleh orang lain terhadap dirinya. Apalagi jika ia sendiri merasa ikut bertanggung jawab atas masalah yang timbul (atribusi internal).

3) Avoidance Focused

Strategi ini berupa meninggalkan atau melepaskan diri dari situasi. Hal ini konsisten dengan hasil berbagai riset perilaku komplain yang menunjukkan bahwa banyak konsumen yang tidak komplain, tetapi mereka tidak pernah kembali lagi ke perusahaan yang tidak memuaskan mereka. Bagi mereka, komplain tidak sepadan dengan usaha yang dilakukan dan tidak bakal memberikan hasil yang diharapkan.

Untuk menangani komplain secara efektif dan mencegah masalah yang dihadapi pelanggan terulang kembali, ada lima hal yang harus diperhatikan saat menangani komplain..

- a. Memudahkan pelanggan untuk menyampaikan komplain.
- b. Mengatasi faktor penyebab terjadinya komplain
- c. Menangani komplain secara efektif
- d. Menangani pelanggan yang marah
- e. Belajar dari kesalahan dan memperbaiki standar layanan secara berkesinambungan.

Menurut Tjiptono (2017:351) terdapat empat aspek dalam menangani keluhan atau komplain pelanggan, yaitu:

1. Empati terhadap pelanggan yang ramah
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan
3. Kewajiban atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi Perusahaan

III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif empiris. Penelitian ini menggunakan pendekatan deduktif, dan unit analisisnya adalah pasien rawat inap, pasien rawat jalan, pegawai rumah sakit, dan jurnal ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Wawancara dengan informan, artikel judul yang diteliti, dan jurnal ilmiah adalah sumber informasi penelitian ini. Penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dan observasi; jenis data yang dikumpulkan adalah primer dan sekunder. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif komparatif.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Keluhan Pasien Terkait Fasilitas dan Pelayanan RS

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap pasien rawat inap dan rawat jalan RS Al – Islam Bandung mengenai keluhan yang diberikan pasien terkait fasilitas dan pelayanan, bahwa secara keseluruhan pasien merasa fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, namun terdapat keluhan mengenai terbatasnya jumlah keluarga yang dapat menemani pasien yang sedang melakukan rawat inap, dimana hal ini perlu diperhatikan oleh rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap petugas RS Al – Islam Bandung mengenai keluhan pasien terkait fasilitas dan pelayanan, bahwa secara umum keluhan yang diberikan oleh pasien terkait fasilitas dan pelayanan yaitu:

1. Keluhan terkait etika dan perilaku
2. Keluhan terkait pelayanan
3. Keluhan terkait fasilitas

Berdasarkan data yang diperoleh, pada tahun 2021 keluhan yang paling sering diterima oleh rumah sakit yaitu keluhan mengenai waktu administrasi pemulangan pasien rawat inap dan visite dokter.

Sebagai bagian dari penelitian, akan dilakukan analisis komparatif antara hasil penelitian dan pengetahuan teoritis tentang keluhan teoritis yang diberikan pasien terkait fasilitas dan pelayanan rumah sakit. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil empiris penelitian ini sesuai dengan teori yang ada.

Penelitian ini memeriksa apakah keluhan pasien terhadap layanan dan fasilitas di Rumah Sakit Al-Islam Bandung konsisten dengan teori yang ada dan temuan literatur sebelumnya. Karena hasilnya mendukung teori yang ada, penelitian ini valid dan relevan..

Diharapkan penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana RS Al-Islam Bandung menangani keluhan pasien dan seberapa sesuai dengan teori yang ada dalam literatur dengan membandingkan hasil penelitian dengan pemahaman teoritis tentang keluhan pasien tentang fasilitas dan layanan rumah sakit..

Penanganan Keluhan Pasien

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas RS Al – Islam Bandung mengenai penanganan keluhan pasien terkait fasilitas dan pelayanan sebagai berikut:

1. Bila keluhan yang disampaikan langsung ke unit pelayanan:
 - a. Konfirmasi keluhan pada pasien dan/atau keluarga pasien;
 - b. Penanganan atau tindak lanjut keluhan pasien dapat berupa penjelasan/informasi dan edukasi, visite dokter jaga ruangan, perbaikan/pemenuhan fasilitas, dan lain sebagainya;
 - c. Bila dapat diselesaikan di unit, maka diselesaikan oleh unit pelayanan;
 - d. Bila tidak dapat diselesaikan di unit, atau membutuhkan penanganan dari unit lain, maka unit rawat inap menyampaikan pada unit pelayanan pelanggan.
2. Bila keluhan diterima oleh direksi atau unit pelayanan pelanggan:
 - a. Unit pelayanan mengkonfirmasi pada pasien dan/atau keluarga pasien bila pasien masih dirawat;
 - b. Bila pasien sudah tidak dirawat, unit pelayanan menyiapkan data kronologis kejadian terkait keluhan pasien dan/atau keluarga pasien.

Adapun media yang digunakan untuk menampung keluhan yang diberikan pasien terkait fasilitas dan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Media sosial (website, whatsapp customer care 24 jam, instagram, facebook)
2. Kotak saran
3. Angket kepuasan pasien
4. Google form survei kepuasan

Keluhan yang diberikan tersebut dikelola melalui manajemen keluhan sesuai dengan regulasi rumah sakit melalui BIP (Bidang Informasi dan Pemasaran).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penanganan keluhan yang dilakukan oleh petugas terhadap keluhan yang diberikan pasien terkait fasilitas dan pelayanan rumah sakit dapat dikatakan sesuai dan/atau selaras dengan apa yang diidentifikasi oleh Stephens dan Gwinner (1998) dan memenuhi empat aspek dalam menangani keluhan atau complain pelanggan menurut **Tjiptono (2017:351)**

Hambatan Dalam Penanganan Keluhan dan Cara Mengatasi Hambatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas RS Al – Islam Bandung terkait hambatan dalam penanganan keluhan, yang menjadi hambatan dalam penanganan keluhan sebagai berikut:

1. Gangguan komunikasi antara pasien dan/atau keluarga pasien dengan petugas RS;
2. Adanya peran dari orang diluar pasien dan keluarga inti;
3. Sumber daya yang belum ada di RS;
4. Keluhan disampaikan ketika pasien sudah pulang;
5. Keluhan yang sudah sampai ke ranah hukum.

Oleh karena itu, untuk mengatasi hambatan dalam penanganan keluhan yang diberikan, maka RS Al – Islam melakukan evaluasi kepuasan pasien yang dilaksanakan setiap triwulan dengan memberikan laporan kepada direksi dan seluruh unit terkait

V. Penutup

Kesimpulan

1. Secara keseluruhan, pasien merasa bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah cukup baik. Namun, terdapat keluhan mengenai terbatasnya jumlah keluarga yang dapat menemani pasien selama rawat inap. Hal ini perlu diperhatikan oleh rumah sakit untuk meningkatkan pengalaman pasien.
2. Keluhan-keluhan yang umumnya diberikan oleh pasien terkait fasilitas dan pelayanan meliputi masalah etika dan perilaku, pelayanan, serta fasilitas. Data menunjukkan bahwa keluhan yang paling sering diterima oleh rumah sakit pada tahun 2021 adalah keluhan mengenai waktu administrasi pemulangan pasien rawat inap dan visite dokter.
3. Petugas RS Al-Islam Bandung memiliki prosedur penanganan keluhan yang melibatkan konfirmasi keluhan kepada pasien dan/atau keluarga pasien. Tindak lanjut keluhan dapat berupa penjelasan, visite dokter jaga ruangan, perbaikan fasilitas, dan sebagainya. Jika keluhan dapat diselesaikan di unit pelayanan, maka akan ditangani di sana. Jika tidak, keluhan akan disampaikan kepada unit pelayanan pelanggan atau unit lain yang membutuhkan penanganan.
4. RS Al-Islam Bandung menggunakan berbagai media, seperti media sosial, kotak saran, angket kepuasan pasien, dan Google Form survei kepuasan, untuk menampung keluhan yang diberikan oleh pasien terkait fasilitas dan pelayanan. Keluhan-keluhan tersebut dikelola melalui manajemen keluhan yang sesuai dengan regulasi rumah sakit.

Saran

1. RS Al-Islam Bandung perlu memperhatikan keluhan terkait terbatasnya jumlah keluarga yang dapat menemani pasien selama rawat inap. Upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan kebijakan dan fasilitas yang memungkinkan pasien memiliki lebih banyak pendamping.
2. RS Al-Islam Bandung sebaiknya melakukan evaluasi terhadap waktu administrasi pemulangan pasien rawat inap dan visite dokter. Upaya perbaikan dan efisiensi administrasi dapat membantu mengurangi keluhan yang berkaitan dengan hal tersebut.
3. Penting untuk terus melakukan evaluasi kepuasan pasien secara rutin dan menyampaikan laporan kepada direksi serta unit terkait. Dengan melibatkan semua pihak, rumah sakit dapat secara proaktif mengidentifikasi dan mengatasi keluhan pasien untuk meningkatkan pelayanan mereka.
4. RS Al-Islam Bandung dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan komunikasi antara petugas RS dan pasien/keluarga pasien. Peningkatan komunikasi yang efektif dapat membantu mengatasi hambatan dalam penanganan keluhan yang mungkin terjadi.
5. Jika terdapat hambatan dalam penanganan keluhan yang melibatkan pihak eksternal, RS Al-Islam Bandung dapat mencari solusi kolaboratif dengan melibatkan berbagai pihak terkait, seperti tim hukum atau lembaga terkait, untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Daftar Pustaka

- Amalia, R. (2015). Manajemen Komplain Pada Pengkajian Dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI) Universitas Brawijaya. *Jurnal reformasi*, Vol. 5 no. 1 hal:218-223
- Arfiani, N. (2012). *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instansi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Tahun 2012*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Rumah Sakit Universitas Indonesia.
- Ariadi, H. (2019). "Komplain Pasien di Pelayanan Rumah Sakit". Banjarmasin: Caring Nursing Journal, Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Banjarmasin. Vol. 3 No. 1. April 2019.
- Arifin, S., Rahman, F., Wulandari, A., & Anhar, V. Y. (t.thn.). *Buku Ajar Dasar - Dasar Manajemen Kesehatan*. Banjarmasin: Pustaka Banua.
- BAPPENAS. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Kementerian Negara Perencanaan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Charelesnia dan Prismasrini. (2017). *Aktivitas Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pasien Di RS Panti Rapih Yogyakarta (Studi Deskriptif Kualitatif Menangani Aktivitas Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pasien Di RS Panti Rapih Yogyakarta Periode November 2016 - Februari 2017)*. Yogyakarta: Naskah Publikasi Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
- Congge, U., & Syaifuddin, M., A. (Desember 2015). MANAGEMENT COMPLAINT SYSTEM PADA RSUD SINJAI DALAM MEMBERIKAN JAMINAN CLINICAL GOVERNANCE. *Jurnal Ilmiah Administrasita' ISSN 2301 - 7058*, Vol 6. No 02.
- Georson, R. F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. (H. Widyaningrum, Trans.) Depok: Penerbit PPM.
- Irawan, A., & dkk. (2016). Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke. *Ejournal Unmus*, Volume 5 No 01. hal 22-31.
- Kholilah, A. (2019). *Pelaksanaan Manajemen Keluhan Pasien dalam Program Patient Safety di Rumah Sakit USU Tahun 2019*. Skripsi, Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Kolter, P., & Keller, K. L. (Ed. 12 Jilid 2 2007). *Manajemen Pemasaran*. Dalam P. Kolter, & K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran* (hal. h. 42). Jakarta: Indeks.
- Marliana, L. (2017). "Analisis Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di RSUD. Am. Parikesit Tenggarong". *Jurnal Administrative Reform*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Vol 5. No. 2. Juni 2017.

- Muhadi, M. (2016). Studi Penanganan Komplain Pasien Di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) Rsud Dr. Soetomo. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr Soetomo*, vol. 2 no 1 hal: 8.
- Musu, K. L., Suryawati, C., & Warsono, H. (April 2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, Volume 8 Nomor 1.
- (n.d.). *Peraturan Presiden RI. No. 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik*. Perpes RI: 2013.
- Rahardi, A. (2019). *Strategi Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Pasien Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Indonesia*. Yogyakarta: Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ramdhani, A. (2009). *Gambaran Proses Penanganan Keluhan Pasien di Bagian Front Office Rumah Sakit "Bunga" Periode Januari - April*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Suhadi, Maidin, A., Palutturi, S., Bahar, B., Nurmaladewi, & Astuty, E. (4 Desember 2019). Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara. *JURNAL MIKI*, Vol. 15 No. 4.
- Suwanto, Rosyadi, S., & Kurnasih, D. (September 2020). EFEKTIVITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA BLUD RSUD dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA. *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik*, Volume 2, Nomor 2.
- Tjiptono, F. (2019). PEMASARAN JASA: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. In P. F. Tjiptono, *PEMASARAN JASA: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (pp. h. 483 - 502). Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Waine, I., Meliala, A., & Siswianti, V. D. (04 Desember 2020). Penanganan Komplain di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 23 No. 04.
- Wibowo, T., Subowo, & Susi, S. (2014). Analisis Manajemen Penanganan Keluhan di Kantor Pertahanan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 3 no. 1 hal: 1 - 14.
- Wulandari, R. (2014). *"Gambaran Pengelolaan Penanganan Keluhan Di RSUD Pasar Rebo"*. Skripsi sarjana, Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Yonasari, E., & dkk. (2018). *"Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan di Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang"*. Semarang: Jurnal Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat. Vol. 6. No. 5. Oktober 2018.