

Implementasi Handling Complain Di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi

Yuke Nurafni Rachmi

Program Studi Manajemen, Institut Manajemen Wiyata Indonesia

Korespondensi penulis: yukenurafnirachmi3@gmail.com

Abstract Complaint management is a strategy used by agencies in handling consumer complaints. Seeing consumer complaints is an opportunity for agencies to retain consumers. Through an effective complaint handling process, information from customers will be obtained as input in improving and developing agency service activities. This study aims to implement complaints from Bhayangkara Hospital. This research is a qualitative research. The subject of this research is the head of the public relations division. The study was conducted in August 2022 at Bhayangkara Hospital. adequate supporting facilities are available, including: complaint channels via sms, email, Instagram, via telephone, suggestion box, complaint sheet. All staff have received training in effective communication. The flow and procedures for handling complaints are maximized. However, there are some of the same complaints are still repeated. The process of monitoring and evaluating complaints handling documentation runs optimally. The response time for handling complaints is very good because all cases are handled on average 1x24 hours. The handling of complaints in the hospital has been maximal and effective. Supporting facilities for handling complaints are adequate, such as the availability of complaint channels via sms, email, instagram, telephone, suggestion box, and complaint sheets that can accommodate all complaints to be resolved optimally. The flow and procedures for handling complaints are maximized. However, researchers still find many of the same complaints repeated.

Keyword : complaint management, customer complaint response, hospital.

Abstrak Manajemen komplain adalah strategi yang digunakan instansi dalam menangani keluhan konsumen. Melihat keluhan konsumen merupakan peluang bagi instansi untuk mempertahankan konsumen. Melalui proses penanganan keluhan yang efektif akan didapatkan informasi yang berasal dari pelanggan sebagai masukan dalam meningkatkan dan mengembangkan kegiatan pelayanan instansi. Penelitian bertujuan mengevaluasi pelaksanaan efektivitas penanganan komplain Rumah Sakit Bhayangkara. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Subjek dalam penelitian adalah kepala divisi bagian humas. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus Tahun 2022 di Rumah Sakit Bhayangkara. Ketersediaan fasilitas pendukung sudah memadai, diantaranya: saluran pengaduan melalui sms, email, via telepon, kotak saran, lembar pengaduan. Semua staf sudah mendapat pelatihan komunikasi efektif. Alur dan prosedur penanganan keluhan sudah maksimal. Namun, terdapat beberapa keluhan yang sama masih berulang. Proses dokumentasi pelaporan monitoring dan evaluasi penanganan komplain sudah berjalan secara maksimal. Response time penanganan keluhan sangat baik karena semua kasus rata-rata tertangani 1x24 jam. Penanganan keluhan di Rumah sakit sudah maksimal dan sudah efektif. fasilitas pendukung penanganan keluhan pasien sudah memadai, seperti adanya ketersediaan saluran pengaduan melalui sms, email, instagram, via telepon, kotak saran, dan lembar pengaduan yang dapat menampung semua komplain untuk diselesaikan secara maksimal. Alur dan prosedur

penanganan keluhan sudah maksimal. Namun, peneliti masih menemukan banyak keluhan yang sama berulang.

Kata kunci: manajemen keluhan, respons keluhan pelanggan, rumah sakit.

LATAR BELAKANG

Salah satu kunci sukses sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dibuktikan dengan bagaimana cara perusahaan dalam melayani pelanggan mereka. Setiap perusahaan tentu akan menyuguhkan kualitas pelayanan mereka yang terbaik. Hal itu ditujukan supaya pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang disuguhkan. Kotler menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan artinya perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang diharapkan dengan kinerja yang didapatkan. Setiap pelanggan tentu mempunyai harapan yang tinggi atas kualitas pelayanan yang ditawarkan perusahaan. Kualitas pelayanan tersebut bisa melebihi harapan atau malah tidak sesuai harapan pelanggan. ketika kualitas pelayanan tersebut tak sesuai dengan harapan, maka pelanggan cenderung akan mengajukan komplain atau keluhan.

Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Lemdiklat Polri sudah ada sejak jaman belanda (1927). Sesuai dengan perubahan nama pendidikan demikian pula nama rumah sakit berubah. Sejak jaman SPN berubah menjadi SAK, AAK kemudian AKABRI Bagian Kepolisian, Secapa Polri sampai sekarang menjadi Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Lemdiklat Polri. Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa merupakan Rumah Sakit yang berada dibawah Lembaga Pendidikan POLRI yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat POLRI dan masyarakat umum.

Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Lemdiklat Polri Sukabumi dituntut untuk menyuguhkan kualitas pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan mutu pelayanan. Upaya pada meningkatkan mutu pelayanan tersebut juga terletak pada kualitas menangani komplain atau handling complaint pelanggan. berdasarkan data yang ada di rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi, terdapat beberapa kasus komplain yang disampaikan kepada rumah sakit. dengan adanya komplain yang disampaikan pelanggan tentunya pihak rumah sakit harus memikirkan bagaimana mengelola keluhan tersebut dengan penanganan komplain yang baik dan efektif,

sehingga informasi yang berasal dari keluhan pelanggan tersebut bisa dijadikan kesempatan dan peluang untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan rumah sakit.

KAJIAN TEORI

Sebagaimana menurut Tjiptono (2019:474) secara sederhana, keluhan dapat diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Maka dari itu perlu terciptanya pelayanan yang ditujukan untuk mengurangi keluhan-keluhan tersebut atau disebut dengan handling complaint. Pelanggan yang menyampaikan keluhannya serta diberikan penyelesaian yang cepat dapat sangat mungkin tingkat kepuasannya lebih tinggi dari pada pelanggan yang tidak memberikan keluhannya. tetapi pelanggan tersebut tidak puas Jika penanganan keluhan yang diberikan mengecewakan.

Orientasi pelayanan rumah Sakit lebih responsif terhadap pelanggan (pasien) melalui upaya untuk lebih mengenal, melayani, dan memuaskan kebutuhan serta keinginan pasien dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan mengikuti perkembangan zaman. rumah sakit dituntut lebih responsif dalam menyikapi setiap perubahan yang sedang terjadi. jika rumah sakit tidak responsif, maka rumah sakit tertinggal atau ditinggalkan pelanggan. Keluhan tentang pelayanan kesehatan tak hanya terjadi di Indonesia, di Finlandia, keluhan terjadi mayoritas 80% terhadap pelayanan dokter, 8% perawat dan 5% dokter gigi.

Beberapa keluhan pelanggan ialah keluhan terkait pemeriksaan serta perawatan medis, perilaku penyedia layanan yang kurang baik, tidak responsif, dan fasilitas tidak memadai, lingkungan rumah sakit kurang higienis (kotor, kamar mandi rusak), komplikasi medis dan kematian. berdasarkan data lembaga bantuan hukum (LBH) dan Yayasan Penguatan Partisipasi Inisiatif dan Kemitraan masyarakat (YAPPIKA) tahun 2011, keluhan terhadap pelayanan publik, terutama pelayanan kesehatan mendapat nilai tertinggi, sebanyak 19%. sehingga, pelayanan publik di Indonesia perlu mendapatkan perhatian secara serius adalah pelayanan kesehatan. menurut KARS, keluhan medis merupakan saran dan masukan yang disampaikan oleh pasien baik lisan maupun tulisan yang mengandung unsur atau bersifat medis tentang ketidaksesuaian prosedur pelayanan atau tindakan kedokteran yang didapatkan pasien di rumah sakit.

Penelitian lain pada salah satu rumah sakit pemerintah di Sijunjung mengungkapkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit dapat memenuhi harapan pasien 89,01%, 9,4% mutu pelayanan kurang baik, 29,2% data menggambarkan penanganan keluhan kurang baik. Sedangkan, penelitian di salah satu RSUD Tangerang Selatan terhadap penanganan keluhan pada pelayanan kesehatan menyatakan bahwa penanganan masih kurang optimal karena belum terlaksana dengan baik. 36,74% keluhan tidak tertangani karena petugas penanganan keluhan yang tidak pernah mengikuti pembinaan khusus, penanganan keluhan pasien, sarana serta prasarana penunjang untuk penanganan keluhan kurang mendukung, dan pemberian solusi masih kurang. Hal ini mengakibatkan pengambilan tindakan serta tindak lanjut penanganan keluhan belum terlaksana baik dan maksimal.

berdasarkan masalah di atas, dampak yang akan terjadi jika penanganan keluhan tak diatasi secara baik ialah kepercayaan pelanggan dan citra rumah sakit, dan pendapatan rumah sakit yang turun. sehingga, rumah sakit membutuhkan analisis penanganan keluhan yang baik dalam hal menerima, mengelola, memutuskan, memecahkan, mencari solusi penyelesaian kasus keluhan pasien, dan tindak lanjut penanganan keluhan dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu, kualitas serta citra rumah sakit. Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan efektivitas penanganan keluhan di rumah Sakit Bhayangkara.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif untuk mengetahui penanganan keluhan pasien di rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. Populasi penelitian merupakan seluruh petugas bagian humas yaitu, petugas yang menangani keluhan di masing-masing unit. Penelitian dilakukan pada Bulan Agustus 2022. Instrumen dalam penelitian ini ialah peneliti sendiri, pedoman wawancara mendalam (in depth interview), panduan observasi (check list), alat pencatat, alat perekam dan kamera. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu:

- 1) sumber daya, pengembangan dan penyempurnaan sumber daya termasuk suatu sistem informasi yang terintegrasi berbasis teknologi dan fasilitas pendukung lainnya untuk penanganan keluhan sehingga akan lebih efektif dalam penanganan keluhan; dua) Record, data mengenai keluhan yang telah selesai ditangani agar dilaporkan sesegera mungkin untuk upaya perbaikan

secara berkesinambungan sehingga keluhan yang sama tidak berulang; 3) Kecepatan penanganan keluhan, setiap keluhan mendapat respons dan ditangani dengan cepat sesuai standar indikator yang ditentukan yaitu 1x24 jam.

waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pasien dan setiap perkembangan atau kemajuan penanganan keluhan yang sedang diselesaikan dikomunikasikan kepada yang bersangkutan. Sedangkan, variabel terikat pada penelitian ini ialah efektivitas penanganan keluhan, yaitu strategi penyelesaian masalah yang membutuhkan prosedur yang jelas dan terstruktur dengan baik agar dapat menyelesaikan masalah serta didukung oleh sumber daya dan infrastruktur yang memadai agar mendapatkan kinerja yang memuaskan pasien.

Analisis data dilakukan dengan menganalisis informasi dari data yang dikumpulkan untuk menjawab variabel yang akan diteliti, serta disajikan secara naratif. Data dikelompokkan, lalu diklasifikasikan dalam topik dan kategori berdasarkan hasil dan studi kepustakaan. Selanjutnya, hasil analisis data dinarasikan menjadi suatu kesimpulan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Input

Sebagian besar keluhan yang terjadi adalah perubahan jadwal praktik dokter spesialis hal tersebut dikarenakan dokter spesialis yang berada di rumah sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi merupakan dokter organik yang mana tidak menetap di satu rumah sakit. Selain itu terdapat masalah berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan oleh perawat kepada beberapa pasien. Manajemen rumah sakit Bhayangkara telah memberikan penanggung jawab penanganan komplain di setiap divisi yang ada. tetapi, komplain yang menyangkut masalah legitimasi bisa disampaikan langsung kepada direksi rumah sakit. seluruh karyawan, petugas dan staf di rumah sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi telah dipersiapkan dengan dengan baik untuk dapat menangani keluhan.

Proses

Pasien serta keluarga pasien bisa menyampaikan keluhan atau komplain secara lisan maupun secara tertulis. rumah sakit telah menyiapkan sarana dalam bentuk kotak saran dan formulir keluhan. Pengelolaan komplain dilakukan dengan mengelompokkan keluhan pada empat kategori. lalu, kategori disesuaikan dengan indikator mutu yang telah ditentukan. Alur penanganan komplain sudah sangat jelas. terdapat proses identifikasi keluhan, misalnya keluhan ringan bisa langsung diselesaikan di unit pelayanan terkait. namun, keluhan yang sudah diselesaikan disampaikan ke humas untuk didokumentasikan. Proses akhir dalam penanganan komplain adalah pelaporan. Selain mendokumentasikan keluhan, petugas penanganan keluhan mencari solusi, menyampaikan solusi serta memberikan umpan balik dengan response time yang telah ditentukan kepada pelanggan. rumah sakit akan mencari solusi yang tepat untuk mencegah ketidakpuasan pasien:

"...manakala permasalahannya masih terus berlanjut maka akan ditindaklanjuti oleh kepala rumah sakit kemudian kami akan berdiskusi terkait penyelesaian masalah tersebut..." (Informan)

Output

Keluhan pasien selalu mendapatkan solusi serta segera ditangani dan didokumentasikan diselesaikan dicatat dalam buku keluhan dan adanya pemberian status close. Keluhan berstatus close merupakan keluhan yang sudah terselesaikan internal dan eksternal.

"...Nah ya itu tadi, Jika keluhan itu hanya cukup diselesaikan oleh bagian humas serta unit terkait, maka kami mencari data ke unit terkait itu, dan kami dari humas yang menghubungi apa ya penyampai keluhan. Jika dalam keluhan itu dirasa terdapat kaitannya dengan masalah hukum, masuk ke sedang atau berat, maka kita biasanya konsultasi ke bagian hukum kesehatan. sebaiknya langkah- langkah yang harus dilakukan seperti apa. Jika itu membutuhkan koordinasi lebih dari 2 atau 3 orang biasanya kami menyelenggarakan koordinasi internal dengan menghadirkan para dokter, kemudian kepala ruang yang terkait, lalu penanggung jawab dari ruangan tersebut untuk mencari solusi, dan kemudian menghadirkan apa ya penyampai keluhan, iya, untuk menjawab keluhannya bersama-sama dengan menunjuk salah satu dari tim kita internal sebagai juru bicara..."(Informan)

Pembahasan

Keluhan terbanyak dan sering terjadi adalah jadwal dokter spesialis yang sering berubah dan pelayanan terkait keperawatan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian di RSUD DR. Ahmad Darwis, bahwa keterlambatan dokter masuk ke ruangan poli yang mengakibatkan pasien harus menunggu lama. Penelitian di RSUD Kabupaten Sidoarjo juga menyatakan hal serupa, jadwal yang terpasang di lobi poliklinik eksekutif tidak akurat dan bersifat tentatif. Pasien berharap agar dokter lebih on time sesuai jadwal yang ada. Dokter harus mau membuat dan menepati jadwal praktik yang tertulis. sehingga, masalah jadwal praktik dokter dapat teratasi.

sarana dan fasilitas dalam penyampaian keluhan merupakan salah satu indikator yang mendeskripsikan kualitas manajemen keluhan di rumah sakit. misalnya, kualitas pengelolaan keluhan yang lambat dan tidak adanya penyampaian informasi dari rumah sakit kepada pasien terkait proses penanganan keluhan yang disampaikan. Fasilitas pelayanan keluhan pasien rumah sakit Bhayangkara ialah melalui customer service, kotak saran, SMS, social media seperti Instagram dan email. Media penyaluran keluhan yang sama juga ditemukan di RSUD Dr. Soetomo, yaitu *call centre* melalui telepon dan SMS. salah satu langkah strategis yang dilakukan rumah sakit Bhayangkara Setukpa dalam meningkatkan kualitas tata kelola keluhan pasien adalah dengan membangun transparansi informasi melalui website www.rsbsetukpalemdikpol.com.

Penanganan keluhan pelanggan rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi dikelola oleh Humas. Komplain pelanggan yang tidak bisa diselesaikan secara internal akan dikoordinasikan dengan unit terkait. Selain itu, rumah sakit memiliki konsultan hukum yang mendampingi dan membantu memberikan pertimbangan untuk permasalahan yang dianggap kompleks. apabila keluhan pelanggan belum terselesaikan, keluhan akan diselesaikan oleh pimpinan rumah sakit. Alur yang serupa juga ditemukan di rumah Sakit Fatmawati, keluhan langsung ditangani oleh bidang kehumasan.

Alur prosedur komplain pelanggan sudah memiliki mekanisme untuk menyelesaikan keluhan dengan cepat dan tidak terulang, mulai dari proses penanganan keluhan dan pengelolaan keluhan. Proses penanganan keluhan terdiri dari: mengkonfirmasi keluhan pelanggan, mencatat keluhan pelanggan ke dalam Formulir Permintaan Tindakan Koreksi atau Pencegahan, mendistribusikan keluhan ke unit terkait, berkoordinasi dengan bidang atau ahli terkait, dan penyelesaian keluhan.

Kesediaan petugas rumah sakit dalam menangani keluhan diketahui berdasarkan petugas yang sudah menerima, mendengarkan, serta melayani dengan baik pelanggan yang menyampaikan keluhan, dan memberikan solusi terbaik untuk pemecahan masalah. Kesiapan petugas juga dapat dilihat dari sikap dan pemahaman terhadap mekanisme penanganan keluhan pelanggan. Prinsip responsif berkaitan dengan kecepatan reaksi terhadap pengaduan juga telah diterapkan.

Penanganan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada pihak rumah sakit dianggap selesai jika pelanggan telah mengerti tentang prosedur sesuai yang dijelaskan oleh pihak rumah sakit dan pasien atau keluarga pasien sudah mengerti dan tidak mengeluh lagi. rumah sakit masih perlu melakukan sosialisasi kepada pasien dan keluarga pasien tentang layanan keluhan, menempatkan staf khusus untuk menangani keluhan, membuat sistem pencatatan keluhan pasien yang terintegrasi dan mudah diakses oleh staf rumah sakit, serta mempercepat realisasi inovasi perbaikan layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Bentuk laporan yang dilakukan di rumah sakit adalah buku catatan yang ada di unit pelayanan dan rekapitulasi keluhan dalam bentuk Microsoft Excel, kemudian dilaporkan kepada humas.

KESIMPULAN

hasil penelitian ini mendeskripsikan fasilitas pendukung penanganan keluhan pasien sudah memadai, seperti adanya ketersediaan saluran pengaduan melalui sms, email, via telepon, kotak saran, social media seperti instagram dan lembar pengaduan yang dapat menampung seluruh keluhan untuk diselesaikan secara maksimal. Alur dan prosedur penanganan keluhan sudah maksimal. Proses dokumentasi, pelaporan monitoring dan evaluasi penanganan keluhan sudah berjalan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari adanya laporan dokumentasi rutin. Laporan dokumentasi tersebut dapat dimonitoring dan dievaluasi oleh bagian Humas. lalu, Humas melaporkan kepada pihak Direksi secara rutin. Penanganan keluhan di rumah Sakit Bhayangkara adalah sangat baik. mekanisme penanganan keluhan di rumah Sakit Bhayangkara terdiri dari 2 cara penyampaian keluhan, yaitu penyampaian keluhan secara langsung dan tidak langsung.

Hartono B. Manajemen pemasaran untuk rumah sakit. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Kuosmanen L, Kaltiala-Heino R, Suominen S, Karkkainen J, Hatonen H, Ranta S, et al. Patient complaints in Finland " 2000–2004: a retrospective register study. *J Med Ethics* 2008; 34(11):788-92. <https://doi.org/10.1136/jme.2008.024463>

Subekti DSMP. Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulung agung. *Journal Unair* 2013; 1:47-55.

Rika S. Analisis hubungan mutu pelayanan dan manajemen penanganan keluhan dengan kepuasan Pasien di ruang rawat inap RSUD SIJUNJUNG. [Thesis] Universitas Andalas. 2017.

Kaunang WFP. Pedoman Komunikasi efektif dan Handling Complain di RS sesuai Standar KARS. Jakarta: Workshop, 2012.

Yuliani F. Manajemen Komplain di Rumah Sakit. Kebijakan Publik Kesehatan.

Saidah N. Gambaran Penanganan Keluhan Pasien Di Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan (Studi Kasus Pada Unit Instalasi Farmasi) Tahun 2016. [Thesis] FKIK UIN Jakarta. 2016. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/34274>

Gillespie A, Reader TW. The Healthcare Complaints Analysis Tool: development and reliability testing of a method for service monitoring and organisational learning. *BMJ Qual Saf* 2016; 25(12):937-46. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2015-004596>

Wahjono. Manajemen Pemasaran Bank. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Donsu J. Metodologi Penelitian Keperawatan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2016.

Rensiner R, Azwar VY, Putra AS. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas* 2018; 7:1-8.

<https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.817>

Hayward, M. *Opinion Piece Complaint management*. Palgrave Macmillan LTD.

Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice. 2008. Vol. 9 No. 4 PP 321–323.

Mursyidah L, Nurfajriyah I. Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Sidoarjo.

JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik) 2019; 5(1):109-24.

<https://doi.org/10.21070/jkmp.v5i1.1322>

Margiluruswati P. Analisis Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN dengan

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan*

RS. Dr. Soetomo 2017; 3(2):238-48. <https://doi.org/10.29241/jmk.v3i1.84>

Suryana D. Upaya Menurunkan Waktu Tunggu Obat Pasien Rawat Jalan dengan Analisis Lean

Hospital di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Atma Jaya. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*

Indonesia 2018; 4(2):110-21. <http://dx.doi.org/10.7454/arsi.v4i2.2553>

Sujoko A, Chalidyanto D. Analisis Antrian Pelayanan Obat Non Racikan di Instalasi Farmasi

Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 2015; 3(2):99-107.

<https://doi.org/10.20473/jaki.v3i2.2015.99-107>

Irawan A, Nawawi J, Ahmad B. Manajemen Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah

Sakit Umum Daerah Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial* 2016;

5(1):22-31. <https://doi.org/10.35724/sjias.v5i01.551>

Muhadi M. Studi Penanganan Komplain Pasien Di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD

Dr. Soetomo. *Jurnal Manajemen Kesehatan*

Yayasan RS Dr Soetomo 2016; 2(1):8-16. <https://doi.org/10.29241/jmk.v2i1.47>

Jurnal Mahasiswa

Vol.4, No.3 September 2022

e-ISSN: 2962-2891; p-ISSN: 2962-2883, Hal 118-128

Hayati N. Efektivitas penanganan komplain pelanggan di rumah sakit umum daerah

kota Yogyakarta. [Thesis] Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat,

Universitas Gadjah Mada. 2018.

Nurul Afriani. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instalasi Pemasaran Dan Humas

Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati tahun 2012. [Skripsi] Universitas Indonesia. 2012.

<https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20320382-S -Nurul%20Afriani.pdf>