

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Definisi Rumah Sakit**

Menurut WHO (World Health Organization), Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menkes RI, 2010). Selain itu Rumah Sakit juga merupakan sebuah industri jasa yang berfungsi untuk memenuhi salah satu kebutuhan-kebutuhan primer manusia, baik sebagai individu, masyarakat atau bangsa secara keseluruhan guna meningkatkan hajat hidup yang utama, yaitu kesehatan (Habibah, 2016).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat (Undang-Undang No.44 Tahun 2009). Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing

Berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran berkembang sangat cepat yang harus di ikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam rumah sakit.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, fungsi rumah sakit adalah: Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis, Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan, Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

### **2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit**

Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan serta berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan (PMK Nomor 147 Tahun 2010). Dimana untuk menyelenggarakan fungsinya menurut PMK Nomor 147 Tahun 2010, maka Rumah Sakit umum menyelenggarakan kegiatan :

- a. Pelayanan medis.
- b. Pelayanan dan asuhan keperawatan.
- c. Pelayanan penunjang medis dan non medis.
- d. Pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan.

- e. Pendidikan, penelitian dan pengembangan.
- f. Administrasi dan keuangan.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, fungsi rumah sakit adalah:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

## **2.2 Pelayanan Publik**

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang;

(3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal

### **2.3 Humas**

(Cutlip, Center dan Broom, 2009:4) menyatakan bahwa, Humas adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik.

Humas (Hubungan Masyarakat) adalah salah satu bagian inti dalam suatu organisasi. Karena, dengan adanya humas maka organisasi tersebut dapat di kembangkan dengan baik, lebih terorganisir, dan ada upaya untuk peningkatan citra sesuai dengan baik, lebih terorganisir, dan ada upaya untuk peningkatan citra sesuai dengan tuan humas (untuk membangun/ mengembangkan citra/image suatu organisasi) dan juga menjadi penghubung/mediator eksternal ataupun internal dalam organisasi itu sendiri.

Menurut Denny Griswold yang dikutip oleh Nova (2009:33), Humas adalah manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mempelajari kebijakan dan prosedur individual atau organisasi sesuai dengan kepentingan publik, dan menjalankan program untuk mendapatkan pemahaman dan penerimaan publik. Apabila disampaikan maka hubungan masyarakat (Humas) merupakan bagian dari fungsi manajemen, yang diperlukan dalam suatu organisasi atau perusahaan, untuk mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan tersebut, melalui serangkaian program yang direncanakan dan diimplementasikan kepada halayak di dalam dan di luar perusahaan, guna menciptakan pemahaman dan memperoleh timbal balik yang saling menguntungkan antar pihak.

### **2.3.1. Tujuan Kegiatan Humas**

Menurut Widjaja (2008:55), tujuan humas yaitu untuk mengembangkan hubungan harmonis dengan pihak lain yakni publik (umum, masyarakat). Tujuan humas adalah untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di suatu pihak dan dengan publik di lain pihak dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik.

### **2.3.2. Peran Humas**

Peran Humas di Rumah Sakit terkait ada 5 yaitu sebagai berikut:

#### **a. Peran sebagai fasilitator komunikasi Humas rumah sakit**

Dalam hal ini bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen rumah sakit dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya serta apa yang menjadi keluhan pasien terhadap rumah sakit. Humas di rumah sakit mempunyai tugas

pokok dan peran yaitu sebagai pusat komplain, pengaduan, melayani media, wartawan dan menjalankan fungsi pemasaran.

b. Peran sebagai Penanganan masalah

Humas terkadang akan menghadapi sebuah kondisi yang dapat merusak bahkan meruntuhkan citra sebuah instansi. Kondisi yang demikian tentu sangat tidak diharapkan. Namun, bisa terjadi kapan saja. Oleh karena itu salah satu tugas humas adalah menjadi fasilitator penanganan masalah, dalam hal ini sebagai pusat komplain. Sebagai pusat komplain, humas tentu dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar mampu memberikan penjelasan dengan baik kepada pasien atau keluarga pasien.

c. Peran sebagai sarana pemasaran

Humas juga menjadi sarana strategi marketing di Rumah. Dalam hal ini Humas menjadi motor penggerak dalam meningkatkan penjualan jasa kesehatan. Melalui berbagai kegiatan seperti seminar kesehatan, pameran, bakti sosial, kerja sama dengan mitra, dan even-even lainnya. Humas berusaha untuk meningkatkan penjualan jasa kesehatan dan sekaligus juga meningkatkan citra positif rumah sakit di mata publiknya karena melihat bahwa rumah sakit yang dikelola memiliki kegiatan yang jelas

d. Membina hubungan media Humas dan media akan selalu bersinggungan.

Apalagi jika ada perkembangan terbaru mengenai Rumah Sakit sudah tentu awak media akan terlibat. Oleh karena itu, humas memegang peranan dalam mengelola hubungan dengan para media. Humas harus

bekerjasama dengan media untuk bisa menyiarkan perkembangan rumah sakit seluas-luanya agar bisa dikenal oleh masyarakat dan tentu saja akan semakin meningkatkan citra rumah sakit.

e. Peran sebagai teknisi komunikasi

Sebagai teknisi komunikasi, humas Rumah Sakit ikut terjun langsung dilapangan dalam mengeksekusi dan mengawasi program yang telah dibuat. Humas dalam menjalankan perannya sebagai teknisi komunikasi bertugas mengelola media internal yang dimiliki oleh Rumah Sakit.

## **2.4 Keluhan/ Komplain**

Keluhan (*complaint*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditunjukkan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan. Keluhan pasien (*pasient complaints*) biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab (*Responsiveness*), lemahnya pertolongan dari staf perusahaan (*helpfulness*), ketersediaan produk (*product availability*), kebijakan toko/perusahaan (*store policy*), serta perbaikan pelayanan (*service recovery*) (Ramdhani, 2009).

Pengaduan dan keluhan pelanggan membuka kesempatan bagi perusahaan/Instansi untuk memperbaiki masalah dengan segera yang ditimbulkan dari pengaduan/keluhan masyarakat. Dengan demikian, perusahaan/Instansi bisa membangun ide-ide inovasi produk, pemasaran, meningkatkan pelayanan, dan membangun produk (Suchaeri, 2012).

### **2.4.1 Penyebab Terjadinya Komplain**

Penyebab Terjadinya Keluhan Pada dasarnya, pelanggan yang mengeluh karena merasa tidak puas. Soeharto A. Majid (2009: 149) menyebutkan banyak hal yang menyebabkan hal tersebut terjadi, seperti:

1. Pelayanan yang diharapkan dari kita tidak seperti yang mereka harapkan.
2. Mereka diacuhkan, misalnya dibiarkan menunggu tanpa penjelasan
3. Tidak ada yang mau mendengarkan.
4. Seseorang berlaku tidak sopan atau tidak membantu terhadap mereka
5. Tidak ada yang mau bertanggung jawab untuk suatu kesalahan.
6. Ada kegagalan komunikasi, dll

Survei Nielson tahun 1998 (Nulman, 2003) menunjukkan 6 (enam) alasan mengapa perusahaan kehilangan pelanggan, yaitu:

1. 1% pelanggan meninggal
2. 3% pelanggan pindah tempat tinggal
3. 5% dipengaruhi orang lain
4. 9% terpicat oleh pesaing karena harga atau hal lain.
5. 15% dikecewakan oleh kualitas produk atau jasa.
6. 68% merasa ditolak oleh sikap tidak peduli para karyawan.

Sesungguhnya apabila terjadi keluhan sulit untuk membedakan sifat dari yang dikeluhkan yang biasanya keluhan berupa masalah yang serius. Oleh karena itu pelanggan yang mengeluh bisa menjadi loyal apabila organisasi dapat menangani keluhan tersebut dengan baik (Cannie, 1994).



### 2.4.2 Jenis-Jenis Komplain

Jenis keluhan pelanggan. Keluhan atau komplain merupakan suatu ungkapan ketidakpuasan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Jenis-jenis keluhan yang datang dari pelanggan yang dikemukakan oleh beberapa ahli antara lain:

Tjiptono (2005), membedakan keluhan atau komplain menjadi 2 tipe:

1. Instrumental Complain, yaitu komplain atau keluhan yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Keluhan langsung disampaikan kepada perusahaan dengan harapan perusahaan dapat memperbaiki situasi tersebut.
2. Non-instrumental complain, keluhan yang dilontarkan tanpa ekspektasi khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan tersebut akan berubah. Komplain ini mencakup pula *instrumental complain* yang disampaikan kepada pihak ketiga dan bukan kepada pihak yang menimbulkan masalah.

Keluhan dibedakan menjadi keluhan langsung dan tidak langsung. Keluhan langsung merupakan keluhan yang disampaikan secara langsung baik melalui tatap muka atau komunikasi lewat telepon. Sedangkan keluhan tidak langsung merupakan keluhan yang disampaikan secara tertulis yaitu via surat atau form pengaduan yang disediakan perusahaan atau pun melalui pihak ketiga seperti pengacara dan surat melalui media massa.

### 2.4.3 Dimensi Penanganan Komplain

Dalam buku Wahjono menjelaskan bahwa penelitian atas suatu manajemen komplain yang efektif menurut Tjiptono (2000) menjelaskan menangani sebuah komplain dari pelanggan, organisasi harus memperhatikan dimensi yang harus

terpenuhi agar penanganan tersebut berhasil. dimensi – dimensi yang harus terpenuhi saat menangani komplain antara lain yaitu :

- a. *Commitment* (Komit/janji), diperlukan adanya sebuah komitmen untuk menciptakan suatu penanganan komplain yang efektif dan efisien. Semua anggota organisasi, termasuk pihak manajemen, berkomitmen tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain.
- b. *Fairness* (adil), sebuah proses penanganan komplain harus mengetahui dan memahami tentang keadilan dan kewajaran kebutuhan serta kepentingan dari kedua belah pihak, yaitu pihak perusahaan dan pihak konsumen.
- c. *Visibility* (Jelas), sebuah proses penanganan komplain sebaiknya dipublikasikan kepada para konsumen dan kepada para staff/karyawan perusahaan. Hal ini mencakup informasi mengenai cara dan hak dalam menyampaikan komplain.
- d. *Responsiveness* (Kecepatan), pada penanganan komplain, kecepatan merupakan hal yang sangat penting dibutuhkan oleh para konsumen.
- e. *Simple* (Kesederhanaan), adanya fasilitas dan kemudahan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk menyampaikan komplain.

Penanganan komplain yang ditemukan pada manajemen pengaduan pelanggan di rumah sakit Dr. Iskak tulungagung menggunakan *fivestage* dari manajemen pengaduan pelanggan dan empat prinsip teori manajemen pengaduan yang efektif berdasarkan kolaborasi ombudsman NSW, *Stauss*, *Schnaars*, dan Tjiptono adalah komitmen, empati, akses, keadilan, dan kecepatan.

Pada pelaksanaan efektifitas mekanisme komplain di RSUD Haji berjalan secara efektif. Hal ini menggunakan teori dari Tjiptono mengenai aspek penting dalam menanganani komplain menggunakan empat indikator seperti *accessible*, *empathy*, dan *fairness*. Dalam Fandy Tjiptono (2008) terdapat beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satunya adalah strategi penanganan keluhan yang efisien. Adanya penanganan keluhan pasien yang efisien dengan variabel-variabel *accessibility*, *visibility*, dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan pada rumah sakit di Kota Tegal.

## 2.5 RINGKASAN SUMBER PUSTAKA

### 2.5.1 Ringkasan Sumber Pustaka Pertama

Judul	Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung
Nama Penulis	Dera Sri Mega Putri Subekti
Afiliasi	Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga
Email Penulis	-
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota-Penerbit	Jurnal Aplikasi Manajemen Publik ISSN 2303-341X   Jurnal Aplikasi Manajemen Publik published by Universitas Airlangga
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol. 1 No.1 (2013) : Manajemen Publik
URL	<a href="http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-Dera%20Sri%20Mega%20Putri%20Subekti.pdf">http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-Dera%20Sri%20Mega%20Putri%20Subekti.pdf</a>
Tanggal Unggah	1 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Subekti, D. (2013). Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. <i>Journal.Unair.Ac.Id</i> , 1, 47–55. <a href="http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/Dera%20Sri%20Mega%20Putri%20Subekti.pdf">http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/Dera Sri Mega Putri Subekti.pdf</a>

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen keluhan pelanggan dalam rangka meningkatkan pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Latar belakang penelitian ini adalah fenomena banyak keluhan tentang pelayanan kesehatan. Kesehatan adalah pilar penting dalam pelayanan pemerintah karena merupakan kunci untuk membangun sumber daya manusia yang dapat menentukan nasib bangsa. Namun, pada kenyataannya masih banyak keluhan terkait layanan yang diberikan. Keluhan perlu diorganisir menjadi manajemen keluhan yang baik agar dapat memberikan nilai positif. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pengaduan pelanggan di rumah sakit Dr. Iskak Tulungagung menggunakan fivestage dari manajemen pengaduan pelanggan dan empat prinsip teori manajemen pengaduan yang efektif berdasarkan kolaborasi ombudsman NSW, *Stauss, Schnaars*, dan *Tjiptono* adalah komitmen, empati, akses, keadilan, dan kecepatan. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik, keluhan pelanggan, dan teori manajemen keluhan.

**Kata kunci:** layanan, keluhan pelanggan, manajemen keluhan pelanggan

### 2.5.2 Ringkasan Sumber Pustaka Kedua

Judul	Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya
Nama Penulis	Honny Nur Afidah
Afiliasi	Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga
Email Penulis	-
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota-Penerbit	Jurnal Aplikasi Manajemen ISSN 2303-341X   Jurnal Aplikasi Manajemen Publik published by Universitas Airlangga
Vol, Nomor & Tahun	Vol. 1 No.1 (2013)
URL	<a href="http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/20%20Honny_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf">http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/20%20Honny_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf</a>
Tanggal Unggah	1 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Afidah, H. N. (2013). Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. <i>Kebijakan Manajemen Publik</i> , 1(1), 166–172.

## Abstrak

Sektor kesehatan adalah salah satu bagian perhatian dalam pelayanan pemerintah. Karena menjadi kesehatan adalah prioritas bagi setiap orang. RSUD Haji Surabaya adalah instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Namun, sebenarnya ada banyak keluhan yang berasal dari warga mengenai layanan kesehatan di RSUD Haji Surabaya. Penanganan pengaduan yang baik (mekanisme pengaduan) akan mendorong pengaduan khusus untuk memiliki kontribusi positif bagi pengembangan layanan RSUD Haji Surabaya. Penelitian di sini bertujuan

untuk menjawab masalah mengenai bagaimana mekanisme pengaduan di RSUD Haji Surabaya. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme pengaduan dapat ditingkatkan, digunakan 4 indikator teori penanganan keluhan pelanggan yang efektif berdasarkan Tjiptono yaitu dapat diakses, *empati*, *responsif*, dan adil. Peneliti mencoba menjawab masalah dengan menggunakan metode kualitatif dan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini adalah di RSUD Haji Surabaya. Teknik dalam menentukan informan menggunakan teknik purposive. Informansi penelitian ini adalah staf RSUD Haji Surabaya yang sesuai dengan jurusan dan pelanggan RSUD Haji Surabaya yang telah mengajukan pengaduan. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Data dianalisis dengan mengurangi data, menyajikan data, dan mengatur kesimpulan. Hasil pertama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dalam mekanisme komplain, RSUD Haji Surabaya memiliki komplain internal yang bersatu dalam menyelesaikan permintaan pelanggan.

**Kata Kunci** : layanan, keluhan pelanggan, sistem penanganan keluhan.

### 2.5.3 Ringkasan Sumber Pustaka Ketiga

Judul	Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit
Nama Penulis	Makmur Sujarwo, Subekti
Afiliasi	Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal
Email Penulis	<a href="mailto:makmursujarwo@gmail.com">makmursujarwo@gmail.com</a> , subekti.ups@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota-Penerbit	Jurnal Aplikasi Manajemen e-ISSN: 2549-5054   p- ISSN: 2089-6778   Jurnal Aplikasi Manajemen Publik published by Universitas Pancasakti Tegal
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol. 8 No.1 (2019)
URL	<a href="https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/monex/article/view/1273/909">https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/monex/article/view/1273/909</a>
Tanggal Unggah	1 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Sujarwo, M., & Subekti, S. (2019). Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit. <i>Monex : Journal Research Accounting Politeknik Tegal</i> , 8(1), 326. <a href="https://doi.org/10.30591/monex.v8i1.1273">https://doi.org/10.30591/monex.v8i1.1273</a>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan pasien telah dioptimalkan pada rumah sakit di kota Tegal sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasiennya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 145 pasien rumah sakit, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan di rumah sakit-rumah sakit kota Tegal. Responden menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai variabel-variabel yang diteliti, kemudian dianalisis dengan

menggunakan Uji Regresi Berganda menggunakan SPSS 22. Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi *visibility*, *accessibility*, dan *responsiveness*. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Masing-masing variabel ditunjukkan dengan nilai regresi 0.348 untuk variabel *visibility*, 0.395 untuk variabel *accessibility* dan 0.233 untuk variabel *responsiveness* dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 artinya kurang dari 0.05 sehingga signifikan. Sehingga pihak rumah sakit disarankan untuk mengoptimalkan kualitas petugas *customer service* sehingga keluhan pasien dapat tertangani secara langsung, menyediakan layanan telepon/call center/contact center sehingga pasien dapat mengetahui informasi tentang praktek dokter, ketersediaan kamar dll, menyediakan website rumah sakit sehingga pasien dapat mengupdate informasi dan menyediakan kotak saran dan kritik sehingga pasien dapat memberikan saran dan kritik secara tertutup, memberikan layanan yang mudah kepada pasien, menangani pasien secara cepat dan tidak birokratis sehingga pasien tidak di ping pong serta karyawan, paramedis dan dokter membantu pasien dengan tanggap dan cekatan, dan pelayanan administrasi yang tidak bertele-tele.

**Kata Kunci** :Kepuasan dan keluhan pasien, *accessibility*, *visibility*, dan *responsiveness*

#### 2.5.4 Ringkasan Sumber Pustaka Keempat

Judul	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang
Nama Penulis	R Nona Millan, Rima Semiarty, Rizanda Machmud
Afiliasi	Program Magister Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang (FK Unand)
Email Penulis	<a href="mailto:rimasemiarty@med.unand">rimasemiarty@med.unand</a>
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota-Penerbit	Jurnal Aplikasi Manajemen Kesehatan Program Magister Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang (FK Unand)
Vol, Nomor & Tahun	Vol. 3 No.2 (2016)
URL	<a href="https://www.google.com/search?q=Gambaran+Tingkat+Kepuasan+Pasien+dalam+Penanganan+Keluhan+(Service+Recovery)+Rawat+Inap+di+RSUD+Rasidin+Kota+Padang&amp;oq=Gambaran+Tingkat+Kepuasan+Pasien+dalam+Penanganan+Keluhan+(Service+Recovery)+Rawat+Inap+di+RSUD+Rasidin+Kota+Padang&amp;aqs=chrome.69i59j69i61j12.890j0j4&amp;sourceid=chrome&amp;ie=UTF-8">https://www.google.com/search?q=Gambaran+Tingkat+Kepuasan+Pasien+dalam+Penanganan+Keluhan+(Service+Recovery)+Rawat+Inap+di+RSUD+Rasidin+Kota+Padang&amp;oq=Gambaran+Tingkat+Kepuasan+Pasien+dalam+Penanganan+Keluhan+(Service+Recovery)+Rawat+Inap+di+RSUD+Rasidin+Kota+Padang&amp;aqs=chrome.69i59j69i61j12.890j0j4&amp;sourceid=chrome&amp;ie=UTF-8</a>
Tanggal Unggah	24 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Millani, R. N., Semiarty, R., & Machmud, R. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang. <i>Jurnal Kesehatan Andalas</i> , 8(3), 599. <a href="https://doi.org/10.25077/jka.v8i3.1047">https://doi.org/10.25077/jka.v8i3.1047</a>

## Abstrak

Penanganan keluhan di RSUD Rasidin masih menjadi permasalahan, karena hasil observasi tahun 2018 terdapat beberapa keluhan pasien terhadap pelayanan di ruang rawat inap. Hal ini dapat dilihat dari *survey*. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penanganan keluhan masih dibawah standar yaitu 76,56 artinya kinerja dari unit pelayanan masih kurang baik. Tujuan: Menganalisis tingkat kepuasan pasien dalam penanganan keluhan (*Service Recovery*) di RSUD Rasidin Kota Padang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian cross sectional dengan instrument penelitian kuisioner terhadap 155 responden rawat inap di RSUD Rasidin Kota Padang. Variabel yang diukur yaitu *Procedural Justice*, *Interactional Justice* dan *Distributive Justice*. Analisis data menggunakan *importance performance analysis* dengan diagram kartesius sehingga didapatkan pemetaan alur permasalahan. Hasil: Ada 26% responden mendapat pelayanan kurang baik dan masih ada beberapa keluhan yang harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dari atribut *Interactional Justice* dan *Distributive Justice* diantaranya keahlian dokter dalam memberikan informasi mengenai masalah kesehatan penyakit yang diderita pasien, keahlian dokter dalam menanyakan keluhan pasien, keahlian perawat dalam memberikan informasi mengenai masalah kesehatan penyakit yang diderita pasien, dan komunikasi antara pasien dengan dokter. Simpulan: Keempat atribut ini lebih menekankan kepada perilaku dan komunikasi yang kurang baik antara tenaga medis dengan pasien.

**Kata kunci:** keluhan, penanganan keluhan, RSUD Rasidin

### 2.5.5 Ringkasan Sumber Pustaka Kelima

Judul	Komplain Pasien Di Pelayanan Rumah Sakit
Nama Penulis	Herman Ariadi
Afiliasi	Program Studi D3 Keperawatan, Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Banjarmasin
Email Penulis	<a href="mailto:diyangkhansa@gmail.com">diyangkhansa@gmail.com</a>
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota- Penerbit	Jurnal Aplikasi Manajemen ISSN : 2580-0078
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol. 3 No.2 (2016)
URL	<a href="https://journal.umbjm.ac.id/index.php/caring-nursing/article/download/275/191">https://journal.umbjm.ac.id/index.php/caring-nursing/article/download/275/191</a>
Tanggal Unggah	24 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Ariadi, herman. (2019). <i>KOMPLAIN PASIEN DI PELAYANAN RUMAH SAKIT ( Patient Complaints In Hospital Services )</i> . 3(1), 7–13.

## Abstrak

Rumah sakit di tuntut untuk memenuhi yang di inginkan pengguna jasa kesehatan dengan mengutamakan *patient safety* dan mutu pelayanan. Kenyataan yang terjadi masih banyak komplain di rumah sakit. Penelitian mengetahui komplain pasien dipelayanan rumah sakit. Metode kualitatif dengan desain fenomenologi. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam pada delapan partisipan. Hasilnya terdapat tiga tema yang teridentifikasi dalam penelitian ini, yaitu upaya dilakukan untuk menyampaikan komplain, macam-macam komplain di rumah sakit, dan nilai positif komplain. Komplain memiliki system dan nilai-nilai yang terdiri upaya dilakukan untuk menyampaikan komplain dan macam-macam komplain di rumah sakit.

**Kata Kunci** :Kepuasan, Komplain Pasien, Mutu Pelayanan.

### 2.5.6 Ringkasan Sumber Pustaka Keenam

Judul	Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di Rsud. Am. Parikesit Tenggara
Nama Penulis	Lina Marlina
Afiliasi	Mian Fisip Universitas Mulawarman
Email Penulis	<a href="mailto:jurnal.adm.reform.mianunmul@gmail.com">jurnal.adm.reform.mianunmul@gmail.com</a>
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota-Penerbit	Jurnal Aplikasi Manajemen ISSN:2337-7542
Vol, Nomor & Tahun Issue	Vol. 5 No.2 (2017): Manajemen Administrative
URL	<a href="https://www.google.com/search?q=ANALISIS+MANAJEMEN+LAYANAN+KELUHAN+PASIEN+TERHADAP+KUALITAS+LAYANAN+KESEHATAN+DI+RSUD.+AM.+PARIKESIT+TENGGARONG&amp;oq=ANALISIS+MANAJEMEN+LAYANAN+KELUHAN+PASIEN+TERHADAP+KUALITAS+LAYANAN+KESEHATAN+DI+RSUD.+AM.+PARIKESIT+TENGGARONG&amp;aqs=chrome..69i57j0j4&amp;sourceid=chrome&amp;ie=UTF-8">https://www.google.com/search?q=ANALISIS+MANAJEMEN+LAYANAN+KELUHAN+PASIEN+TERHADAP+KUALITAS+LAYANAN+KESEHATAN+DI+RSUD.+AM.+PARIKESIT+TENGGARONG&amp;oq=ANALISIS+MANAJEMEN+LAYANAN+KELUHAN+PASIEN+TERHADAP+KUALITAS+LAYANAN+KESEHATAN+DI+RSUD.+AM.+PARIKESIT+TENGGARONG&amp;aqs=chrome..69i57j0j4&amp;sourceid=chrome&amp;ie=UTF-8</a>
Tanggal Unggah	3 Maret 2020
Sitasi Otomatis	Marlina, L. (2017). Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di RSUD.AM. Parikesit Tenggara. <i>Jurnal Administrative Reform (JAR)</i> , 5(2), 69–78. <a href="http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JAR/article/view/724/654">http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JAR/article/view/724/654</a>

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tata kelola keluhan yang disampaikan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di Rsud. Am. Parekesit Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian ini menggunakan



metode penelitian deskriptif kualitatif. Model analisis data yang digunakan adalah model analisis Analisa Masalah/ *Flowchart*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tata kelola Keluhan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah A. M. Parikesit Tenggarong Seberang sudah dikelola dengan baik sesuai dengan Prinsip-Prinsip Dasar Tata Kelola yang baik yaitu Transparansi, *Akuntabilitas*, *Responsibilitas*, *Independensi*, Kesetaraan dan Kewajaran.

**Kata Kunci** : Pasien, Kualitas Pelayanan, Manajemen

### 2.5.7 Ringkasan Sumber Pustaka Ketujuh

Judul	Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Atas Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Wates
Nama Penulis	Dewi Kusumawati, Siti Dyah Handayani
Afiliasi	Program Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Email Penulis	-
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota- Penerbit	Jurnal Manajemen Rumah Sakit Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol. 5 No.2 (2017)
URL	<a href="https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/944/1039">https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/944/1039</a>
Tanggal Unggah	22 April 2020
Sitasi Otomatis	Musu, K. Lou, Suryawati, C., & Warsono, H. (2020). <i>Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang</i> . 8(1), 7–15.

### Asbtrak

Sebagai produsen jasa, RSUD Wates perlu terus menjaga kepuasan konsumennya. Kepuasan ini dapat diukur melalui ada tidaknya keluhan dan bagaimana penanganan keluhan. Mengelola keluhan konsumen penting untuk menjadi dasar perbaikan pelayanan Rumah Sakit sekaligus menciptakan hubungan jangka panjang yang dapat menguntungkan bagi RSUD Wates. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan analitik *crosssectional*. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen RSUD Wates. Sampel penelitian adalah konsumen RSUD Wates yang pernah mengajukan keluhan yang berjumlah 68 orang. Pengujian analisis menggunakan Regresi Linear. Hasil pengujian secara bersama-sama menemukan ketiga dimensi keadilan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan penanganan keluhan secara signifikan. Sedangkan pengujian secara individu menemukan hanya keadilan prosedural dan keadilan distributif yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penanganan keluhan di RSUD Wates, sedangkan keadilan interaksional tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penanganan keluhan di RSUD Wates.

**Kata Kunci:** Keadilan prosedural, Keadilan Interaksional, Keadilan Distributif, Penanganan Keluhan, Rumah Sakit.

### 2.5.8 Ringkasan Sumber Pustaka Kedelapan

Judul	Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru
Nama Penulis	Angga Rizky
Afiliasi	Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
Email Penulis	<a href="mailto:Anggarizky45@gmail.com">Anggarizky45@gmail.com</a>
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota-Penerbit	Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Riau Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol. 18 No.2 (2019)
URL	<a href="https://media.neliti.com/media/publications/205639-efektivitas-pelayanan-penanganan-pasien.pdf">https://media.neliti.com/media/publications/205639-efektivitas-pelayanan-penanganan-pasien.pdf</a>
Tanggal Unggah	31 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Tamura, H. (2008). Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru. <i>Journal of Chemical Information and Modeling</i> , 53(9), 287. <a href="https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004">https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004</a>

### Abstrak

Studi ini menjelaskan Efektivitas layanan Instalasi Penanganan Pasien Emergency department (ED) Rumah Sakit Petala Bumi Pekanbaru. Latar belakang penelitian ini adalah ditemukannya keluhan beberapa pasien dan keluarga pasien kualitas pelayanan pasien terkandung di Rumah Sakit Umum Kota Petala Bumi Pekanbaru dalam hal petugas kesehatan, ketika menangani pasien darurat cukup lama sampai proses pelayanan berbelit-belit dimana aktivitas pelayanan di instalasi ruang gawat darurat membutuhkan proses administrasi sesegera mungkin. Penelitian ini menggunakan teori Sterrs yang terdiri dari empat indikator meliputi kemampuan untuk menyesuaikan, produktivitas kerja, kepuasan kerja, pemanfaatan sumber daya (kemampuan sumber daya manusia). Metode penelitian menggunakan analisis deskriptif dengan pengumpulan melalui observasi, wawancara, dan studi literatur. Hasil penulis penelitian menemukan efektivitas layanan yang terkandung dalam rumah sakit umum kota petala bumi Pekanbaru belum naik. Itu terlihat dari kemampuan diri petugas yang menyesuaikan tugas dibuktikan dengan adanya pemindahan kamar rawat inap ke RSUP ruang gawat darurat sehingga petugas ini belum memahami tugas yang ada di gawat darurat. Selain dari kemampuan untuk menyesuaikan diri, produktivitas karyawan belum mencapai apa yang semula diharapkan penulis menemukan adanya pasien yang menunggu untuk ditangani

oleh dokter. Karena kurangnya jumlah petugas yang akan merawat pasien di ruang gawat darurat. Faktor-faktor mempengaruhi keefektifan perawatan pasien yang kurang berkembang dalam ruang darurat rendahnya tingkat penyesuaian personel layanan serta kurangnya layanan tenaga kerja.

**Kata kunci:** Efektivitas, Layanan Penanganan

### 2.5.9 Ringkasan Sumber Pustaka Kesembilan

Judul	Studi Penanganan Komplain Pasien Di Instalasi Rawat Jalan (Irg) Rsud Dr. Soetomo
Nama Penulis	Muhadi
Afiliasi	Dosen S1 Administrasi Rumah Sakit STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo
Email Penulis	<a href="mailto:muhadimuzani15@gmail.com">muhadimuzani15@gmail.com</a>
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota-Penerbit	Jurnal Manajemen Kesehatan
Vol, Nomor Issue & Tahun	Volume 2 No. 01 Tahun 2016
URL	<a href="http://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/47">http://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/47</a>
Tanggal Unggah	24 Juli 2020
Sitasi Otomatis	Muhadi, M. (2016). Studi Penanganan Komplain Pasien Di Instalasi Rawat Jalan (Irg) Rsud Dr. Soetomo. <i>Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo</i> , 2(1), 8. <a href="https://doi.org/10.29241/jmk.v2i1.47">https://doi.org/10.29241/jmk.v2i1.47</a>

### Abstrak

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo sebagai pusat rujukan nasional di Jawa Timur mengalami peningkatan jumlah kunjungan rata-rata pasien setiap tahun. Proses pelayanan pasien secara berjenjang, menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo menjadi rujukan terkahir pasien. Di era JKN berbagai permasalahan semakin banyak yaitu tentang keluhan pasien berobat di rumah sakit semakin meningkat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pihak rumah sakit dan pasien di wawancarai tentang model penanganan keluhan. Penelitian bertempat di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo pada tahun 2015. Pasien mengeluh tentang antrian yang lama dan sikap petugas yang kurang responsif. Pasien merasa kesulitan menyesuaikan persyaratan administrasi pasien BPJS kesehatan dengan model kepesertaan lama atau asuransi kesehatan. Sosialisasi yang kurang menyebabkan informasi yang beredar mengenai prosedur pendaftaran dan pemanfaatan BPJS kesehatan tidak relevan dan membingungkan. Akibatnya tidak jarang staf rumah sakit menerima komplain atau kemarahan pasien, dituduh mempersulit, bahkan dituding mencari keuntungan. Tidak sedikit juga masyarakat yang mendatangi rumah sakit bukan untuk berobat melainkan untuk menanyakan mengenai perihal BPJS, sebagaimana terjadi di RSUD Dr. Soetomo. Implementasi program BPJS kesehatan

bersinggungan langsung terhadap pasien yang datang berobat di rumah sakit. Peningkatan jumlah kunjungan pasien mengakibatkan hampir disetiap prosedur pelayanan di rumah sakit dikeluhkan pasien, mulai dari ruang mendatangi bagian informasi sampai dengan pasien mengambil di loket obat. Kebanyakan pasien memiliki keterbatasan informasi terkait pengaduan jika mereka mengeluhkan masalah yang berkaitan dengan pelayanan di poli. Maka diperlukan keterangan yang jelas dan sosialisasi tentang layanan pengaduan masyarakat baik melalui spanduk maupun poster untuk memudahkan mereka.

**Kata Kunci** : Penanganan Komplain, BPJS Kesehatan

#### 2.5.10 Ringkasan Sumber Pustaka Kesepuluh

Judul	Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara
Nama Penulis	Suhadi, Alimin Maidin , Sukri Palutturi, Burhanuddin Bahar, Nurmaladewi , Esti Astuty
Afiliasi	Fakultas Kesehatan Masyarakat
Email Penulis	<a href="mailto:suhaditsel77@yahoo.com">suhaditsel77@yahoo.com</a>
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Artikel dari Jurnal Nasional Akreditasi
Nama Kota-Penerbit	Jurusan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol 15 No. 04 Tahun 2019
URL	<a href="http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/7894/pdf">http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/7894/pdf</a>
Tanggal Unggah	10 Juni 2020
Sitasi Otomatis	Suhadi, S., Maidin, A., Palutturi, S., Bahar, B., Nurmaladewi, N., & Astuty, E. (2019). Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara. <i>Media Kesehatan Masyarakat Indonesia</i> , 15(4), 400. <a href="https://doi.org/10.30597/mkmi.v15i4.7894">https://doi.org/10.30597/mkmi.v15i4.7894</a>

#### Asbtrak

Rumah Sakit sebagai lembaga pemberi pelayanan kesehatan tidak hanya mengedepankan pelayanan yang cepat dan mudah diakses oleh masyarakat, tetapi pelayanan yang diberikan harus bermutu dan memuaskan bagi pasien. Salah satu ukuran keberhasilan pelayanan tersebut adalah adanya sistem penanganan keluhan yang paripurna. Tujuan penelitian ini ialah menganalisis efektifitas penanganan keluhan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Jenis penelitian ini kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Informan adalah pasien dan petugas RS. Pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan umumnya penanganan keluhan pelayanan kesehatan di RS belum seluruhnya efektif dalam pelaksanaannya, masih mengalami permasalahan meliputi adanya hambatan penanganan keluhan, ketidakjelasan informasi penanganan keluhan, sebagian ada penolakan penanganan keluhan, lambatnya

penanganan keluhan, kurangnya rasa simpati petugas, kurangnya solusi penanganan keluhan, tidak ada penjelasan petugas, tidak terdapat unit penanganan keluhan. Pelaksanaan penanganan keluhan pelayanan kesehatan di RS Bahteramas belum efektif, masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi yaitu pada aspek mutu pelayanan, perilaku organisasi dan sumber daya pelayanan. Perlunya pihak RS melakukan perbaikan kebijakan, perbaikan manajemen pelayanan, pendidikan dan pelatihan bagi petugas, dan pemenuhan kebutuhan sumber daya pelayanan.

**Kata Kunci:** Efektifitas, pelayanan kesehatan, rumah sakit