



Manajemen Komplain sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

Asriani *, Agus Putrawan

Program studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Institut Sains Teknologi dan Kesehatan 'Aisyiyah Kendari, Indonesia

*Email (Penulis Korespondensi): asrianidifans@gmail.com

Abstrak. Manajemen keluhan pasien merupakan aspek krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit, di mana keluhan pasien tidak hanya dipandang sebagai bentuk ketidakpuasan, tetapi juga sebagai peluang berharga untuk perbaikan. Berbagai studi menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) secara signifikan mengurangi jumlah keluhan pasien melalui perbaikan pada berbagai aspek seperti proses pendaftaran, kecepatan diagnosis, dan kemampuan komunikasi staf. Fasilitas pelaporan keluhan yang memadai, termasuk kotak saran, formulir, media sosial, dan call center, mempermudah pasien menyampaikan keluhan, yang kemudian ditangani dengan mekanisme yang responsif dan transparan. Sistem dokumentasi yang baik mencatat identitas pelapor, jenis keluhan, dan tindak lanjut, memungkinkan rumah sakit untuk mengelola dan menyelesaikan keluhan secara efektif dalam waktu 1x24 jam hingga 7x24 jam. Selain itu, evaluasi berkala dan tindak lanjut terhadap keluhan menjadi penting untuk mencegah terulangnya masalah yang sama. Penelitian juga menyoroti perlunya komitmen manajemen, sumber daya manusia yang terlatih, dan anggaran yang memadai, serta integrasi sistem informasi yang mendukung proses penanganan keluhan secara real-time. Dengan demikian, penanganan keluhan yang efektif berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, loyalitas, dan citra positif rumah sakit.

Kata kunci: Manajemen keluhan pasien, TQM, responsifitas, sistem penanganan keluhan

Abstract. Patient complaint management is a crucial aspect of improving hospital service quality, where patient complaints are not only viewed as expressions of dissatisfaction but also as valuable opportunities for improvement. Various studies indicate that the implementation of Total Quality Management (TQM) significantly reduces the number of patient complaints by improving various aspects such as the registration process, diagnosis speed, and staff communication skills. Adequate complaint reporting facilities, including suggestion boxes, forms, social media, and call centers, enable patients to submit complaints easily, which are then addressed through a responsive and transparent mechanism. A well-structured documentation system records the complainant's identity, the type of complaint, and the follow-up actions, allowing hospitals to manage and resolve complaints effectively within 24 to 168 hours. Moreover, regular evaluation and follow-up on complaints are essential to prevent the recurrence of similar issues. Research also highlights the need for management commitment, well-trained human resources, sufficient budget allocation, and the integration of an information system that supports real-time complaint handling. Thus, effective complaint management contributes to increased patient satisfaction, loyalty, and a positive hospital image.

Keywords: Patient complaint management, TQM, responsiveness, complaint handling system

1. Pendahuluan

Manajemen keluhan pasien merupakan aspek krusial dalam operasional rumah sakit, yang bukan hanya berfungsi sebagai respons terhadap ketidakpuasan, tetapi juga sebagai fondasi untuk perbaikan berkelanjutan (Lou Musu et al., 2020). Keluhan pasien, jika dikelola dengan efektif, dapat menjadi sumber informasi berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang aman, berkualitas, dan berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang bagaimana mengelola keluhan, mulai dari penerimaan hingga tindak lanjut, menjadi sangat penting (Lou Musu et al., 2020).

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal, penerapan Total Quality Management (TQM) menjadi salah satu strategi yang efektif (Habibah et al., 2024). TQM menekankan pada keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam upaya peningkatan kualitas secara terus menerus, termasuk dalam menangani keluhan pasien (Habibah et al., 2024). Sistem penanganan keluhan yang baik bukan hanya tentang respons cepat terhadap keluhan, tetapi juga tentang bagaimana menganalisis akar permasalahan dan mengimplementasikan solusi untuk mencegah terulangnya keluhan yang sama. Hal ini memerlukan fasilitas yang memadai, prosedur yang jelas, dan sumber daya manusia yang terlatih.

Keluhan pasien dapat bervariasi, mulai dari masalah administrasi hingga masalah medis yang serius. Oleh karena itu, pengkategorian dan analisis mendalam terhadap keluhan menjadi sangat penting. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa keluhan seringkali terkait dengan masalah komunikasi, waktu tunggu, dan fasilitas (Waine et al., n.d.). Dengan menganalisis keluhan secara sistematis, rumah sakit dapat mengidentifikasi pola masalah dan mengembangkan strategi perbaikan yang tepat sasaran. Taksonomi keluhan yang terstruktur dapat membantu dalam mengelompokkan keluhan berdasarkan domain seperti klinis, manajemen, dan hubungan, sehingga analisis menjadi lebih terfokus (Hastuti et al., 2022).

Meskipun penting, implementasi sistem penanganan keluhan yang efektif tidak selalu mudah. Beberapa tantangan yang sering dihadapi antara lain kurangnya pelatihan bagi petugas, tidak adanya anggaran khusus untuk penanganan keluhan, serta kurang optimalnya penggunaan teknologi informasi dalam mendukung proses penanganan keluhan (Reader et al., 2014). Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk mengatasi hambatan-hambatan ini dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem penanganan keluhan. Dengan demikian, rumah sakit dapat memastikan bahwa setiap keluhan pasien ditangani dengan baik dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

2. Metode

Berbagai studi yang dibahas dalam sumber menggunakan kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk menganalisis manajemen keluhan pasien di rumah sakit. Studi kualitatif umumnya menggunakan desain fenomenologi, dengan tujuan untuk menggali pengalaman dan perspektif mendalam dari berbagai pemangku kepentingan. Metode pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan petugas rumah sakit dari berbagai unit (hukum, humas, rawat jalan, rawat inap), serta pasien yang pernah

menyampaikan keluhan. Wawancara ini dilengkapi dengan observasi langsung untuk melihat alur penanganan keluhan dan interaksi antara petugas dan pasien. Selain itu, dilakukan telaah dokumen seperti SOP, catatan keluhan, dan laporan evaluasi untuk melengkapi data. Analisis data pada studi kualitatif dilakukan dengan mengacu pada konsep Miles dan Huberman, yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan triangulasi untuk menjaga validitas data.

Di sisi lain, penelitian kuantitatif cenderung menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data terstruktur dari responden. Beberapa studi menggunakan analisis statistik seperti Spearman Rank untuk mengevaluasi hubungan antara implementasi TQM dan kepuasan pasien. Metode *customer windows* juga digunakan untuk menganalisis layanan poliklinik dan mengidentifikasi aspek-aspek yang memengaruhi pengurangan keluhan. Pendekatan kuantitatif ini memungkinkan pengukuran dan pengujian hipotesis secara statistik. Terdapat pula studi yang menggunakan pendekatan *mixed methods* yang menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik. Desain *sequential explanatory* digunakan dalam beberapa studi, di mana data kuantitatif dianalisis terlebih dahulu, diikuti dengan data kualitatif untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam.

Proses pengambilan sampel bervariasi tergantung pada desain penelitian. Studi kualitatif sering menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana informan dipilih berdasarkan informasi relevan yang mereka miliki mengenai penanganan keluhan. Sementara itu, penelitian kuantitatif menggunakan sampel acak atau sensus, dengan ukuran sampel yang disesuaikan dengan kebutuhan analisis. Instrumen penelitian yang digunakan juga beragam, meliputi pedoman wawancara untuk wawancara mendalam, kuesioner untuk pengumpulan data terstruktur, daftar periksa untuk observasi, serta alat perekam untuk mendokumentasikan data.

Dalam analisis data, teknik yang digunakan juga beragam. Data kualitatif dianalisis dengan analisis konten untuk mengidentifikasi tema-tema utama dan pola-pola yang muncul dari data. Sementara itu, data kuantitatif dianalisis dengan teknik statistik deskriptif, korelasi, regresi, dan analisis varians untuk menguji hipotesis dan mengidentifikasi hubungan antar variabel. Beberapa studi juga menggunakan analisis taksonomi untuk mengklasifikasikan keluhan pasien ke dalam berbagai kategori dan domain. Etika penelitian secara umum disebutkan tetapi tidak ada rincian yang diberikan mengenai persetujuan etis. Keterbatasan penelitian sering kali terkait dengan ukuran sampel yang kecil atau fokus pada studi kasus di satu rumah sakit tertentu. Walaupun tidak secara eksplisit dinyatakan, data dan material penelitian pada umumnya tersedia berdasarkan permintaan dari jurnal dan pembaca.

3. Hasil dan Pembahasan

Penanganan keluhan pasien adalah aspek krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa manajemen keluhan yang efektif dapat menjadi sumber informasi berharga untuk perbaikan (Hastuti et al., 2022). Rumah sakit umumnya menyediakan berbagai saluran pengaduan, termasuk kotak saran, formulir, telepon, email, SMS, dan media sosial (Hastuti et al., 2022). Namun, efektivitas saluran-saluran ini bervariasi, dan tidak semua fasilitas selalu tersedia di setiap unit layanan. Selain itu, keluhan pasien sering kali mencakup masalah administrasi, perilaku

petugas, pengobatan, waktu tunggu, fasilitas, dan respons(Waine et al., n.d.). Komunikasi yang buruk, sikap petugas yang kurang baik, dan ketidaksesuaian jadwal dokter sering menjadi penyebab keluhan.

Proses penanganan keluhan biasanya melibatkan penerimaan, pencatatan, pengkajian, investigasi, dan penyelesaian. Waktu respons yang cepat sangat penting, dengan beberapa rumah sakit berusaha menyelesaikan keluhan dalam 1x24 jam. Meskipun demikian, sistem pencatatan keluhan sering kali belum terintegrasi dengan baik. Beberapa rumah sakit telah menerapkan SOP untuk penanganan keluhan, namun implementasi yang efektif sering terhambat oleh kurangnya fasilitas dan sumber daya(Lou Musu et al., 2020). Oleh karena itu, komitmen manajemen yang kuat dan dukungan sumber daya yang memadai sangat diperlukan.

Pelatihan staf dalam komunikasi efektif dan penanganan keluhan juga sangat penting untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam merespons keluhan pasien. Implementasi Total Quality Management (TQM) telah terbukti efektif dalam mengurangi jumlah keluhan pasien(Habibah et al., 2024). Strategi TQM yang berhasil mencakup perbaikan proses pendaftaran, peningkatan kecepatan dan akurasi diagnosis, serta pelatihan komunikasi. Selain itu, sistem informasi yang terintegrasi sangat penting untuk mendukung proses penanganan keluhan, terutama dalam penyampaian informasi kepada pasien secara *real-time*(Habibah et al., 2024).

Evaluasi dan tindak lanjut terhadap penanganan keluhan sering dilakukan melalui rapat berkala, namun tindak lanjut seringkali diserahkan kembali ke unit terkait tanpa anggaran khusus. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan mekanisme yang lebih baik untuk memastikan bahwa keluhan pasien ditindaklanjuti secara efektif. Beberapa rumah sakit menggunakan analisis taksonomi untuk mengklasifikasikan keluhan ke dalam kategori dan domain, yang membantu dalam mengidentifikasi pola dan tren keluhan(Reader et al., 2014). Dengan demikian, penanganan keluhan tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah tetapi juga pada upaya perbaikan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Tabel 1. Ringkasan Penelitian Penanganan Keluhan Pasien di Rumah Sakit

Objek Penelitian	Metode yang Digunakan	Hasil Penelitian	Referensi
Manajemen keluhan pasien di rumah sakit pemerintah X Yogyakarta	Kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi, wawancara mendalam, observasi, telaah dokumen, <i>purposive sampling</i> , analisis data Miles dan Huberman, triangulasi.	Rumah sakit telah menerapkan SOP, namun perlu perbaikan fasilitas pelaporan dan pengelolaan kotak saran. Penanganan keluhan sudah baik dan sesuai SOP.	Hastuti, S.K.W., Baginda, N.C., & Aprianda, S. (2022)
Sistem penanganan komplain di Rumah Sakit Permata	Kualitatif observasional dengan wawancara mendalam, telaah	Komitmen responsif dalam penanganan komplain, fasilitas pengaduan	Musu, K.L., Suryawati, C., & Warsono, H.

Objek Penelitian	Metode yang Digunakan	Hasil Penelitian	Referensi
Medika Semarang	dokumen SOP, rekapitulasi komplain, analisis isi.	memadai, SDM kooperatif, namun belum ada kebijakan formal, pelatihan, dan evaluasi berkala. 90% komplain diselesaikan langsung, 10% butuh investigasi.	(2020)
Efektivitas penanganan komplain di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta	Kualitatif, wawancara mendalam dengan 10 petugas, observasi, <i>purposive sampling</i> .	Fasilitas pengaduan memadai, pelatihan komunikasi efektif, alur penanganan jelas. Namun, masih banyak keluhan berulang, dan sistem informasi belum optimal. <i>Response time</i> 95% dalam 1x24 jam, penanganan belum efektif.	Waine, I., Meliala, A., & Siswianti, V.D.Y. (2020)
Analisis upaya peningkatan kualitas layanan dengan metode Total Quality Management (TQM) di Rumah Sakit X	Kualitatif dengan diskusi kelompok terarah, observasi, dan wawancara.	Perubahan perilaku pasien, seperti pengetahuan tentang prosedur pendaftaran, dapat mengurangi jumlah keluhan.	Deswita, K., Sudirman, H., & Widodo, S. (2021)
Implementasi TQM di Rumah Sakit	<i>Cross-sectional</i> , kuisioner, wawancara, dan observasi dengan sampel 286 orang terdiri dari dokter, paramedis, dan staf kesehatan lainnya.	Layanan dan kualitas yang baik berdampak pada kepuasan pasien dan meningkatkan loyalitas.	Najmuddin, A.I.A., & Aminuddin, N. (2023)
Pengaruh praktik TQM terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Eria Pekanbaru	Deskriptif kualitatif, kuisioner, wawancara, skala ordinal.	TQM yang melibatkan orientasi pelanggan, kerja tim, perbaikan sistem berkelanjutan, dan keterlibatan karyawan meningkatkan kinerja perawat.	Saragih, A.S. et al. (2020)

Kesimpulan

Manajemen keluhan pasien merupakan aspek vital dalam operasional rumah sakit, karena keluhan bukan hanya sekadar ekspresi ketidakpuasan, tetapi juga sumber informasi berharga untuk meningkatkan mutu layanan. Berbagai metode penelitian digunakan untuk

memahami penanganan keluhan, termasuk pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam dan observasi, serta kuantitatif melalui survei dan analisis statistik, juga studi literatur untuk mengkaji praktik terbaik. Implementasi Total Quality Management (TQM) terbukti signifikan dalam mengurangi keluhan pasien dengan melibatkan perbaikan proses, peningkatan kecepatan diagnosis, dan pelatihan komunikasi staf, serta fokus pada kepuasan pelanggan. Keterlibatan seluruh anggota organisasi menjadi kunci keberhasilan TQM. Penyediaan fasilitas pengaduan yang mudah diakses, seperti kotak saran, formulir keluhan, media sosial, dan *call center* sangat penting, namun pengelolaan dan tindak lanjut terhadap keluhan juga krusial. Rumah sakit umumnya memiliki prosedur standar operasional (SOP) untuk penanganan keluhan, yang mencakup penerimaan, pengkajian, investigasi, dan penyelesaian, tetapi efektivitasnya perlu dievaluasi berkala. Sumber daya manusia (SDM) yang terlatih dan kooperatif sangat penting, dengan pelatihan komunikasi efektif dan pemahaman prosedur dapat meningkatkan kemampuan staf dalam merespons keluhan.

Rumah sakit dituntut responsif dengan *response time* yang cepat, idealnya dalam 1x24 jam. Namun, banyak keluhan yang berulang menunjukkan perlunya perbaikan sistem dan komunikasi yang lebih baik. Evaluasi berkala dan tindak lanjut terhadap hasil penanganan keluhan sangat penting untuk perbaikan berkelanjutan, meskipun beberapa rumah sakit masih kurang optimal dalam hal ini. Sistem informasi yang terintegrasi berperan penting dalam mendukung proses penanganan keluhan yang efektif, dan kurangnya sistem yang optimal dapat menghambat penyampaian informasi *real-time* kepada pasien. Transparansi dalam proses penanganan keluhan sangat penting untuk membangun kepercayaan pasien, dengan menyediakan informasi seluas-luasnya mengenai prosedur dan mempublikasikan hasil penanganan keluhan. Keluhan pasien bervariasi, dari masalah administrasi hingga masalah medis serius, sehingga perlu kategori yang jelas untuk penanganan yang sesuai. Keluhan yang tidak ditangani dengan baik dapat berdampak negatif terhadap kepercayaan pasien, citra rumah sakit, dan pendapatan rumah sakit, sehingga penanganan keluhan yang efektif bukan hanya kewajiban, tetapi juga investasi untuk keberlanjutan. Secara keseluruhan, penanganan keluhan pasien adalah proses yang kompleks dan berkelanjutan, membutuhkan komitmen, sumber daya, dan sistem terintegrasi, di mana rumah sakit yang responsif terhadap keluhan pasien akan mampu memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas layanan.

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung penyelesaian penelitian ini, terutama kepada ISTEK 'Aisyiyah Kendari atas fasilitas dan kerjasamanya, serta pihak yang memberikan dukungan teknis, administratif, dan finansial. Kami berharap penelitian ini dapat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan penanganan keluhan pasien.

Daftar Pustaka

- Andriani, W. (2021). Use of Systematic Literature Review Methods in Sociological Research. *Journal of Higher Education and Education*, 7(2).
- Ariadi, Herman (2019) 'Komplain Pasien Di Pelayanan Rumah Sakit (Patient Complaints In Hospital Services)', *Caring Nursing Journal*, 3(1), pp. 7- 13.

- Arief, I., & Setianingrum, A. (2023). Implementation of Total Quality Management (Tqm) Leader for Dental and Oral Hospital Patient Satisfaction in Jakarta. *Jemsi (Journal of Economics, Management and Accounting)*, 9(1), 125-131.
- Aswad, HN. and Ferrial, E. (2016) 'Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit UIT Makassar', *Jurnal Mirai Management*, 1(2), pp. 413-425.
- Deswita, K., Sudirman, H., & Widodo, S. (2021). Analysis of Efforts to Improve Service Quality Using the Total Quality Management (Tqm) Method at Rs X. *Indonesian Public Health Research and Development Journal*, 2(1), 37-48.
- Fierro, J. Z., Malero, I and Seso, J. Managing Complaint to Improve Costumer Profitability. *Journal of retailing*. 2015 91 (1). 109-124
- Gawande AA, Studdert D, Zinner M, et al. Analysis of errors reported by surgeons at three teaching hospitals. *Surgery* 2003;133:614-21.
- 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.
- Habibah, Z., Hidayat, D. F., Veranita, M., Saragih, G. E. Y., Flindy, S., & Bidani, G. A. S. (2024). Implementation Of Total Quality Management (Tqm) To Reduce Patient Complaints In Hospitals: Literature Review. *JKM (Jurnal Kebidanan Malahayati)*, 10(7), 713-721.
- Hastuti, S. K. W., Baginda, N. C., & Aprianda, S. (2022). A QUALITATIVE STUDY: HOSPITAL PATIENT COMPLAINT MANAGEMENT. *Indonesian Journal of Health Administration*, 10(1), 31-40. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.31-40>
- Hendrani, DH, & Gorda, AES (2021). Implementation of the TQM Rati Model in Hospital Health Services in the Era of Industrial Revolution 4.0. *Bali Health Journal*, 5(1), 1-13.
- Indriyani, S. Mardiana, S. (2016) 'Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung', *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), pp. 1-13.
- Irawan, A., Nawawi, J. and Ahmad, B. (2016) 'Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke', *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 5(1).
- Jiang, Y. et al. (2014) 'Managing patient complaints in China: A qualitative study in Shanghai', *BMJ Open*, 4(8), pp. 1-11. doi: 10.1136/bmjopen-2014-005131.
- Kafidzin, R., Yuniawan, A., & Rahardjo, ST (2016). Analysis of the Implementation of Total Quality Management (Tqm) of Inpatient Services at Kumalasiwi Mijen Kudus Hospital (Doctoral Dissertation, Diponegoro University).
- Kusumawati, D. Handayani, S. D. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Atas Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates. (Tesis) Yogyakarta: Universitas.
- Iou Musu, K., Suryawati, C., Warsono, H., Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, M., Kesehatan Masyarakat, F., & Diponegoro, U. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang.

- Manurung, JM, Oktamiati, P., Bachtiar, A., Junadi, P., Rijadi, S., & Muhammad, S. (2017). Study of Quality Implementation Using the Six Sigma and TQM Integration Approach Through the Malcolm Baldrige Assessment at Charitas Hospital. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 3(2), 127-138.
- Marliana, Lina (2017) 'Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di Rsud. Am. Parikesit Tenggarong', *Jurnal Administrative Reform (JAR)*, 5(2), pp. 69-78.
- Masuku, MI, Lazuardi, L., & Hasanbasri, M. (2015). Health Service Factors That Influence Outpatient Satisfaction at Dr. Regional General Hospital. H. Chasan Boesoirie Ternate. *Journal of Health Service Management (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 19(1).
- Megawati (2018) 'Complaint Handling (Case Study Complaint Handling Strategy Hotel The Rinra Makassar 2018)', *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 7(2), pp. 249-255.
- Meriza, I. (2018) 'Pengawasan (Controlling) Dalam Institusi Pendidikan', *Jurnal Ilmiah Pendidikan Agama Islam*, 10(1), pp. 37-46.
- Mewengkang, N., Palandeng, ID, & Wangke, SJ (2023). The Influence of Total Quality Management on the Quality of Service at TNI Al Dr Hospital. Wahyu Slamet Bitung During the Covid-19 Pandemic. *Emba Journal: Journal of Economic, Management, Business and Accounting Research*, 11(1), 635-644.
- Miles, M.B., Huberman, A.M. and Saldaña, J. (2014) *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*. Third edition. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Muhadi, M. (2016) 'Studi Penanganan Komplain Pasien Di Instalasi Rawat Jalan (Irij) Rsud Dr. Soetomo', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 2(1), p. 8.
- Mulcahy L, Tritter J. Pathways, pyramids and icebergs? Mapping the links between dissatisfaction and complaints. *Sociol Health Illn* 1998;20:825-47.
- Musu, K. L., Suryawati, C., & Warsono, H. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 46-56.
- Muzanil, M. (2016) 'Studi Penanganan Komplain Pasien Di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo', *Jurnal Manajemen Kesehatan STIKES Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 2(1), pp. 8-16.
- Najamuddin, N., Indra Awaluddin, A., Ahmad, H., & St Aminuddin, N. (2023). Implementation Of Total Quality Management At Hospital X Makassar.
- Novitasari, et al (2018) 'Analisis Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan Dan Pelayanan Informasi Di Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(5), pp. 39- 51.
- Ombudsman Western Australia. Guidelines For Effective Complaint Handling. *Serving Parliament - Serving Western Australia*; 2017.
- Rayani, M. Managing Concern and Complaint Policy and Procedure. Policy Steering Group Assurance Committee. Feb 2016. Version 1.12.
- Reader, T. W., Gillespie, A., & Roberts, J. (2014). Patient complaints in healthcare systems: A systematic review and coding taxonomy. In *BMJ Quality and Safety* (Vol. 23, Issue 8, pp. 678-689). BMJ Publishing Group. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2013-002437>
- Reader, T., Gillespie, A., & Roberts, J. (2014). Patient complaints: a systematic review and coding taxonomy. *BMJ quality & safety*, 23(9), 765-777.

- Reitandi, R., Aslami, N., & Nurbaiti, N. (2024). Implementation of Total Quality Management (Tqm) in Improving the Quality of Administrative Services at the Deli Serdang District Health Service. *Scientific Journal Of Reflection: Economics, Accounting, Management And Business*, 7(1), 271-282.
- Robinson S, Bennett R. A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Acad Manage J* 1995;38:555-72.
- 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.
- Suhadi et al. (2019) 'Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara The Model Effectiveness Problem of Services Handling Complaints at', *Jurnal MKMI*, 15(4), pp. 400-407.
- Sujarwo, M. and Subekti, S. (2019) 'Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit', *Monex: Journal Research Accounting Politeknik Tegal*, 8(1), p. 326. doi: 10.30591/monex.v8i1.1273.
- 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.
- Syddanmark R. My Right As a Patient. *Komunikation, Information Booklet* 10929. Lillebaelt Hospital; 2014.
- Taylor DM, Wolfe R, Cameron PA. Complaints from emergency department patients largely result from treatment and communication problems. *Emerg Med* 2002;14:43-9.
- Waine, I., Meliala, A., & Siswianti, V. D. Y. (2020). PENANGANAN KOMPLAIN DI RUMAH SAKIT. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(04), 127-132.
- Waine, I., Meliala, A., Dwi Yuli Siswianti, V., Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, P., Kebijakan dan Manajemen Kesehatan, D., Sakit Panti Rapih, R., Kedokteran, F., Masyarakat, K., & Keperawatan Universitas Gadjah Mada, dan. (n.d.). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit The Complaints Handling In The Hospital (Vol. 23).
- Yonosari, E. Pawelas, S. dan Kusumastuti, W. (2018) 'Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan Di Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(5), pp. 65- 75.
- Yulianti, E. (2015) 'Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel Di Tenggarong Kutai Kartanegara', *Journal Administrasi Bisnis* 3(4), pp. 900-910.
- Yuniarti, D. and Lingga, L. (2019) 'The Effect of Human Resource Training and Development on Improving Teacher Performance at Muntok 1 Vocational School', *Efektor*, 6(1), p. 98. doi: 10.29407/e.v6i1.12794.

CC BY-SA 4.0 (Attribution-ShareAlike 4.0 International).

This license allows users to share and adapt an article, even commercially, as long as appropriate credit is given and the distribution of derivative works is under the same license as the original. That is, this license lets others copy, distribute, modify and reproduce the Article, provided the original source and Authors are credited under the same license as the original.

