

MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MERAUKE

Oleh:

¹**Andri Irawan, Email : andwan20@gmail.com**

Dosen STIA Karya Darma Merauke

²**Juanda Nawawi, Fisip - Unhas**

³**Badu Ahmad, Fisip - Unhas**

ABSTRAK

Manajemen komplain penting bagi rumah sakit karena melalui komplain pasien dapat dijadikan sebagai informasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa manajemen komplain dalam pelayanan kesehatan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Pengumpulan data ditempuh melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi terhadap informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komplain di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke belum menunjukkan hasil yang baik. Hanya ada kotak saran sebagai alternatif menerima keluhan yang masuk secara tidak langsung, dan dalam penanganannya belum maksimal. Hal ini terbukti dari masih lambatnya pengelolaan serta tidak adanya penyampaian informasi dari rumah sakit kepada pasien bahwa keluhan yang masuk sudah ditangani. Yang menjadi faktor pendukung dalam manajemen komplain di RSUD Merauke adalah adanya SOP dan fasilitas komplain. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah sumber daya manusia yang masih lemah dan sosialisasi tentang komplain yang belum berjalan.

Kata kunci: komplain pasien, pelayanan, manajemen komplain

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka pemerintah dalam hal ini birokrasi pemberi layanan memiliki kewajiban untuk mengembangkan manajemen pelayanan yang mampu menjamin semua warga untuk dapat mengakses pelayanan publik tanpa terkecuali, karena memperoleh jasa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah hak warga yang sudah seharusnya didasarkan pada norma-norma hukum yang mengaturnya secara jelas.

Sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit mempunyai peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh sebab itu, rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang efisien, efektif dan berkualitas serta berorientasi pada kepuasan pasien. Akan tetapi, pelayanan yang seperti itu belum sepenuhnya dirasakan oleh pasien RSUD Merauke. Mereka masih merasakan lambatnya penanganan oleh petugas rumah sakit, baik itu akibat sistem administrasi yang berbelit-belit ataupun karena dokter yang sering tidak berada di tempat. Minimnya sarana dan prasarana rumah sakit serta kebersihan juga menjadi permasalahan non medis yang dialami oleh pasien RSUD, baik itu tentang kebersihan ruangan ataupun fasilitas rumah sakit seperti toilet. Sehingga ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diterima tersebut mereka tuangkan dalam bentuk komplain.

Rumah Sakit Umum Daerah Merauke memberikan ruang kepada pasien yang ingin menyampaikan keluhannya secara langsung dapat datang langsung kehumas rumah sakit pada bidang pelayanan ataupun tidak langsung yaitu melalui kotak saran. Komplain tersebut meliputi pelayanan medis, attitude (sikap/komunikasi), kebersihan, administrasi/ manajemen, dan keamanan. Dimana yang sering dikeluhkan pasien adalah mengenai permasalahan medis yang diantaranya adalah lambatnya penanganan karena dokter yang sering tidak ada di tempat.

Teori 'exit' dan 'voice' yang dikembangkan oleh **Hirschman (1970)**, menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme 'exit' dan 'voice'. Mekanisme 'exit' berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen/ pelanggan harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik yang lain yang disukainya. Sedangkan mekanisme 'voice' berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik. Karena pelayanan kesehatan adalah jenis pelayanan publik yang tidak membuka kesempatan bagi konsumen untuk beralih ke alternatif lain. Begitu pula bagi konsumen dengan taraf ekonomi lemah, untuk memenuhi kebutuhan seperti pendidikan dan kesehatan nyaris tidak ada kesempatan untuk memilih layanan publik di luar yang disediakan oleh pemerintah. Karena itu diperlukan manajemen

komplain, sebagai pengganti *exit mechanism* untuk mengatasi masalah tersebut.

Manajemen komplain diperlukan untuk perbaikan sistem pelayanan publik dan untuk meningkatkan legitimasi institusi pelayanan di mata publik. Perbaikan itu dilakukan dengan memanfaatkan respon yang diperoleh dan mengolahnnya menjadi bahan pengambilan keputusan. Seperti yang dikemukakan oleh **Queensland's Public Sector Agencies (2006)**, bahwa manajemen komplain adalah suatu tahapan cara dari menerima, merekam, memproses, merespon dan melaporkan keluhan dan menggunakannya untuk meningkatkan pelayanan dan pembuatan keputusan. Sedangkan indikator yang digunakan untuk melihat manajemen komplain agar menghasilkan kepuasan pelanggan terhadap penanganan complain menurut **Davidow (2003)**, ada enam dimensi, yaitu: *Timeliness, Facilitation, Redress, Apology, Credibility, Attentiveness*.

Penelitian terdahulu mengenai manajemen complain dilakukan oleh **Ramdhana, dkk (2013)**, "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Malang. Kesimpulannya adalah Pemerintah Kota Malang sudah berusaha untuk mewujudkan Otonomi Daerah di Kota Malang dengan demokratis yang memberikan kesempatan buat masyarakat untuk menyalurkan aspirasinya melalui complain mereka, akan tetapi hanya segelincir masyarakat yang memahami tentang adanya pengaduan *onlinetersebut*.

Dengan mencermati permasalahan diatas menimbulkan dugaan bahwa pihak rumah sakit belum mampu mengelola komplain pasien dengan baik. Padahal dalam NSW Ombudsman Effective Complaints Handling Guidelines (2010), dijelaskan bahwa sebuah sistem penanganan keluhan yang efektif merupakan suatu bagian inti dari penyediaan kualitas pelayanan yang menjadi alat ukur kepuasan pelanggan. Penanganan keluhan ini menyediakan umpan balik yang positif mengenai aspek pelayanan yang bekerja dengan baik dan menjadi sumber informasi yang berguna bagi perbaikan.

Olehsebabitu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisa manajemen komplain yang dilakukan oleh RSUD Merauke serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat manajemen komplain pelayanan kesehatan di RSUD Merauke.

BAHAN DAN METODE

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan karena pada permasalahan-permasalahan yang muncul dalam manajemen komplain lebih menekankan pada prosesnya. Seperti yang dikatakan **Denzin dan Lincoln (2009)**, bahwa penelitian kualitatif lebih menyiratkan penekanan pada proses dan makna.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian tentang analisis manajemen komplain ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke dengan estimasi waktu pelaksanaannya dari bulan April - Juni 2015.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data diperoleh melalui informan yakni dengan informan terkait langsung dalam kegiatan pelayanan dan manajemen komplain, diantaranya: Direktur RSUD, Kepala Bidang Pelayanan, Staf Pelayanan, Petugas Rumah Sakit (dokter dan perawat), dan Pengguna jasa pelayanan rumah sakit (pasien/masyarakat). Data juga diperoleh melalui peristiwa atau fenomena yang terjadi di lokasi penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian. Sumber data yang lainnya yakni dokumen-dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman dalam **Sugiyono (2014)**, yang mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Ada tiga aktifitas dalam analisis data yaitu: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

HASIL PENELITIAN

Manajemen Komplain RSUD Merauke

Manajemen complain dapat diartikan sebagai suatu strategi yang digunakan oleh rumah sakit dalam menangani komplain pasien yaitu dengan memandang bahwa komplain merupakan suatu kesempatan bagi rumah sakit untuk memperbaiki kinerja pelayanannya melalui informasi-informasi yang berasal dari keluhan-keluhan masyarakat/pasien. Dalam melakukan penanganan komplain RSUD Merauke terbagi menjadi tiga tahap, yaitu:

Menerima dan Identifikasi Keluhan

Langkah pertama yang dilakukan oleh petugas dalam menangani keluhan tersebut adalah menerima dan mengidentifikasi keluhan. Dalam mengidentifikasi suatu keluhan, petugas menggali data dan informasi yang lengkap dengan koordinasi ke unit terkait sehingga dapat diketahui penyebab dari keluhan tersebut dan dapat dicarikan solusi yang tepat untuk penyelesaiannya. Keluhan pasien terdiri dari keluhan ringan dan keluhan berat. Keluhan ringan merupakan keluhan pasien yang tidak berdampak pada aspek hukum dan berita media, yaitu terkait dengan administrasi rumah sakit, pelayanan dokter dan perawat, dan fasilitas rumah sakit. Sedangkan keluhan berat merupakan keluhan mengenai kesalahan

pemberian tindakan medis oleh petugas. Dalam menerima komplain pihak rumah sakit telah sesuai dengan penanganan komplain yang efektif. Yaitu dimulai dengan menerima dan mengidentifikasi masalah. Sebab dalam proses penanganan komplain secara efektif dimulai dari pengidentifikasian dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. langkah ini merupakan langkah yang sangat vital, karena menentukan efektifitas langkah-langkah selanjutnya.

Dokumentasi keluhan

Komplain yang masuk akan dicatat dan direkap setiap bulannya oleh petugas. Untuk komplain yang secara langsung, petugas meminta pasien untuk mengisi formulir keluhan yang telah disediakan. Data yang dibutuhkan adalah: nama, alamat, nomor telp, dan jenis komplain. Sedangkan untuk keluhan yang berasal dari kotak saran akan direkap setiap bulan dan hasil dokumentasi itu akan dijadikan bahan evaluasi bagi unit-unit terkait.

Solusi

Setelah keluhan masuk dan diidentifikasi, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh rumah sakit adalah pencarian solusi terhadap keluhan pasien. Pencarian solusi dilakukan dengan cara berkoordinasi dengan unit terkait. Waktu yang dibutuhkan dalam pencarian solusi tergantung kepada tingkat keluhan yang terjadi serta fasilitas yang digunakan (keluhan secara langsung atau melalui kotak saran).

Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Komplain RSUD Merauke

Dalam rangka pelayanan publik khususnya dalam masalah manajemen komplain pasien RSUD Merauke dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut, yaitu:

Faktor Pendukung

Factor pendukung dalam manajemen komplain RSUD Merauke adalah adanya SOP dan Fasilitas yang disediakan rumah sakit dalam menangani komplain. SOP menjadi faktor pendukung dalam manajemen komplain karena dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh rumah sakit berupa SOP telah memberikan ruang kepada petugas RSUD untuk dapat menangani keluhan pasien dengan baik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Fasilitas juga menjadi faktor yang mendukung karena dengan adanya fasilitas berupa kotak saran dapat dijadikan alternative pasien dalam menyampaikan keluhannya. Hal ini juga menunjukkan bahwa pihak rumah sakit telah memberikan ruang kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya, dan dapat dikatakan sebagai bentuk perhatian rumah sakit terhadap keluhan-keluhan pasien.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam manajemen komplain RSUD Merauke adalah terkait masalah sumber daya manusia, dimana keterampilan para petugas rumah sakit dalam menangani komplain masih sangat minim, sehingga tiap ada pasien yang melakukan komplain secara langsung ke petugas, maka kabid pelayanan atau direktur lah yang harus memberikan penjelasan hingga pasien tersebut mengerti dan dapat menerima solusi yang diberikan oleh pihak RSUD yang menjadi factor penghambat berikutnya adalah tidak adanya sosialisasi. Selama ini pihak RSUD tidak pernah memberikan sosialisasi kepada pasien tentang bagaimana mereka dapat memberikan komplain mereka baik berupa masukan ataupun kritik terhadap rumah sakit. Sehingga ada beberapa pasien yang tidak mengetahui harus bagaimana jika ada yang tidak sesuai dengan keinginannya dan ingin disampaikan kepada rumah sakit.

PEMBAHASAN

Penelitian ini memperlihatkan bahwa manajemen komplain dalam pelayanan kesehatan di RSUD Merauke belum menunjukkan hasil yang baik. Masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki, yaitu hanya ada kotak saran sebagai alternative menerima keluhan yang masuk secara tidak langsung, dan dalam penanganannya belum maksimal. Hal ini terbukti dari masih lambatnya pengelolaan serta tidak adanya penyampaian informasi dari rumah sakit kepada pasien bahwa keluhan yang masuk sudah ditangani.

Dalam menerima komplain yang masuk RSUD Merauke memberikan ruang kepada pasien melalui dua alternative, yaitu pasien dapat memberikan komplainnya secara langsung kepada pihak rumah sakit dalam hal ini humas dan bidang pelayanan ataupun memberikan komplainnya secara tidak langsung melalui kotak saran. Lima buah fasilitas kotak saran yang disiapkan oleh rumah sakit dapat dipergunakan oleh pasien untuk menyampaikan keluhannya.

Yang pertama dilakukan oleh petugas dalam menerima pasien telah dilakukan dengan baik. Yaitu dengan menjadi pendengar yang baik, tenang, dan berusaha berempati kepada pasien. Sedangkan untuk menerima komplain tidak langsung pihak rumah sakit menyiapkan form pengaduan yang ada di kotak saran. Pasien dapat mengisi lembar pengaduan tersebut dengan identitas diri dan jenis permasalahan yang dikomplainkan. Dari keluhan-keluhan yang masuk tersebut kemudian di direkap dan didokumentasikan oleh petugas rumah sakit untuk ditindaklanjuti dengan pihak terkait. Langkah awal yang dilakukan oleh pihak rumah sakit setelah menerima komplain adalah mengidentifikasi keluhan tersebut.

Timeliness dalam menangani keluhan yang masuk RSUD Merauke telah melakukannya dengan baik, yaitu komplain yang telah masuk segera diproses sesuai dengan SOP yang ada. Dimana proses penanganan komplain dimulai dari

menerima dan mengidentifikasi masalah yang diajukan oleh pasien. Untuk keluhan yang tergolong ringan dan sedang pihak rumah sakit membutuhkan waktu tidak lebih dari 1x24 jam. Sedangkan untuk keluhan yang tergolong berat tentunya membutuhkan waktu yang lebih lama. Akan tetapi, tidak demikian halnya dengan komplain yang masuk melalui kotak saran. Karena pengecekan kotak saran dilakukan seminggu sekali, yang berarti bahwa keluhan yang masuk baru dapat diterima oleh pihak rumah sakit seminggu setelah pasien menyampaikan komplainnya.

Kredibilitas rumah sakit dalam menangani komplain ditunjukkan dengan selalu berusaha memberikan penjelasan dan pertanggungjawaban atas apa yang dikeluhkan pasien. Hal ini menjadi sangat urgen karena penjelasan dan pertanggungjawaban ini berjalan jauh untuk membangun kredibilitas organisasi di mata pelanggan, sehingga berpotensi meningkatkan kepuasannya atas respon yang diterima, **Davidow, (2000)**.

Berdasarkan temuan yang didapat dilapangan, menunjukkan bahwa upaya RSUD Merauke dalam membangun kredibilitas rumah sakit dalam menangani komplain sudah berjalan dengan baik untuk komplain secara langsung, yaitu dengan memberikan penjelasan yang baik agar dapat dimengerti oleh pasien dan menimbulkan kesalahpahaman. Akan tetapi, hal tersebut belum maksimal dalam komplain yang disampaikan melalui kotak saran. Sebab, disana belum ada tanggapan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien yang memberikan komplainnya melalui kotak saran. Komplain yang masuk seperti hanya ditampung saja tanpa klarifikasi kembali kepada pemberi komplain. Sehingga hal ini yang memicu timbulnya ketidakpercayaan masyarakat jika rumah sakit sungguh-sungguh menyelesaikan komplain yang mereka sampaikan.

Attetiveness (Perhatian) yang diberikan oleh pihak rumah sakit terkait dengan sikap peduli atas masalah yang dikeluhkan oleh pasien. Dengan meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pasien juga menjadi salah satu bentuk perhatian yang diberikan oleh RSUD Merauke dalam menangani komplain pasien. Ucapan terimakasih atas kritik dan saran yang disampaikan pasien juga dilakukan oleh rumah sakit sebagai wujud perhatiannya terhadap komplain pasien.

Dengan demikian, perhatian rumah sakit dalam menangani komplain ditunjukkan dengan menerima, mendengarkan dan berusaha mencari solusi atas apa yang dikeluhkan pasien. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh **Davidow (2003)**, bahwa perhatian menjadi dimensi utama yang paling penting, dimana perhatian tersebut mengacu pada kepedulian, sikap ramah dan hormat yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggan yang memberikan komplain.

Facility (Fasilitas) yang digunakan RSUD Merauke dalam memenuhi kebutuhan pasien untuk menyampaikan keluhan adalah dengan menyediakan fasilitas kotak saran sebagai alternative penyampaian keluhan. Lima kotak saran

yang dimiliki oleh RSUD Merauke tersebar di setiap instalasi, sehingga memudahkan pasien untuk menyampaikan keluhan kritik atau sarannya mengenai pelayanan rumah sakit. Akan tetapi, diketahui bahwa masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan penanganan keluhan melalui kotak saran, seperti pengambilan form kotak saran yang belum dilakukan secara maksimal, juga data-data pemberi komplain yang tidak lengkap sehingga tidak dapat dihubungi kembali. Fasilitas berupa kotak saran yang seperti tidak terurus. Ada kotak saran yang tanpa pengunci, bahkan ada yang tidak tersedia alat tulis dan formulir. Sehingga pasien yang ingin menyampaikan keluhanpun mungkin terkadang bingung harus menulisnya dimana. Karena jika mereka tidak mengisi keluhan tersebut dalam formulir yang sudah disediakan, tentu pihak rumah sakit akan kesulitan untuk menghubungi kembali.

Apology (Permintaan maaf) menjadi elemen penting dalam menangani komplain karena permintaan maaf yang diberikan telah menunjukkan sikap penghargaan kepada pasien. Hal ini juga yang telah dilakukan oleh pihak RSUD Merauke jikalau ada pasien yang menyampaikan komplain. Akan tetapi hal tersebut tidak sepenuhnya dilakukan oleh petugas rumah sakit dalam hal ini perawat dan petugas administrasi. Permintaan maaf hanya didapatkan dari pimpinan rumah sakit, yaitu kepala bidang pelayanan ataupun kepala seksi humas. Dengan demikian, jika dilihat dari yang dikemukakan oleh **Davidow (2000)**, bahwa setiap organisasi harus mampu menganggap permintaan maaf tersebut sebagai kompensasi psikologis, belum sepenuhnya dilakukan oleh RSUD Merauke. Pihak rumah sakit masih menganggap permintaan maaf sebagai sesuatu yang biasa saja. Oleh sebab itu tidak semua petugas rumah sakit terkhusus yang bertugas menangani komplain pasien melakukan hal tersebut.

Redress adalah dimensi akhir dari proses penanganan komplain. Sebab disini dilihat hasil apa yang diterima pasien setelah mereka menyampaikan komplain kepada pemberi layanan. Hasil yang diinginkan dari apa yang disampaikan oleh pasien kepada rumah sakit adalah kepuasan terhadap penanganan komplain tersebut. **Kottler (1997)**, mengatakan bahwa pelanggan yang menyampaikan keluhannya dan diberikan penjelasan yang cepat dan tepat sangat mungkin tingkat kepuasannya lebih tinggi dari pada yang tidak menyampaikan.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa pihak rumah sakit selalu memberikan penjelasan yang akurat dalam memberikan solusi terhadap masalah yang dirasakan pasien. Kemudian pihak rumah sakit melakukan pendekatan kepada pasien dengan menanyakan apakah masih ada yang ingin disampaikan kembali, sehingga hal tersebut dapat menjadikan pasien merasa ada perhatian rumah sakit terhadap komplain yang disampaikan.

Majid (2009), mengatakan bahwa berikan penjelasan yang benar, akurat, dan sederhana seperti yang diinginkan pelanggan. kemampuan kita menangani pelanggan yang melakukan komplain akan menghasilkan *win-win solution*.

Senyum saja tidak cukup, karena pelanggan yang memiliki masalah membutuhkan empati yang diwujudkan dalam tindakan nyata sebuah solusi. Dengan demikian, dapat kita lihat bahwa langkah rumah sakit dalam memberikan solusi atas komplain yang diberikan pasien telah berjalan semestinya. Akan tetapi, hasil dari tindakan tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh pasien. Hal ini terbukti dengan belum adanya informasi ataupun respon rumah sakit atas komplain yang masuk dari kotak saran.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian tentang analisis manajemen complain dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu: Hasil analisis manajemen complain dalam pelayanan kesehatan di RSUD Merauke belum menunjukkan hasil yang baik. Masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki, yaitu hanya ada kotak saran sebagai alternative menerima keluhan yang masuk secara tidak langsung, dan dalam penanganannya belum maksimal. Hal ini terbukti dari masih lambatnya pengelolaan serta tidak adanya penyampaian informasi dari rumah sakit kepada pasien bahwa keluhan yang masuk sudah ditangani.

Menjadi faktor pendukung adalah adanya kebijakan rumah sakit dalam memberikan ruang kepada pasien untuk memberikan keluhannya, yaitu melalui kebijakan rumah sakit berupa SOP dan menyediakan fasilitas complain. Sedangkan sumber daya manusia yang masih lemah dan sosialisasi tentang complain yang belum berjalan menjadi faktor penghambat dalam manajemen complain di RSUD Merauke. Sehingga dengan melihat hasil penelitian tersebut, maka dapat peneliti sampaikan saran agar RSUD Merauke melakukan perbaikan dan peningkatan dari segi fasilitas untuk menyampaikan complains seperti dengan memperbaiki kotak saran yang kondisinya sudah rusak dan tidak terurus, meningkatkan pengelolaannya, serta menambah alternatif lain untuk menerima complain pasien salah satunya sms center. Serta mensosialisasikan kepada pasien mengenai cara menyampaikan complain, mungkin dalam bentuk leaflet ataupun brosur yang berisi informasi lengkap mengenai cara menyampaikan complain dan prosedur penanganannya, dan melakukan pelatihan khusus kepada petugas humas dan petugas rumah sakit lainnya yang berkaitan dengan complain pasien mengenai manajemen complain dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap penanganan keluhan yang disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Davidow Moshe. (2000). The Bottom Line Impact of Organizational Responses to Customer Complaints, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 24 (4).
- Davidow Moshe. (2003). Organizational Responses to Customer Complaints: What Works and What Doesn't. *Journal of Service Research*, 5.
- Denzin Norman K & Lincoln Yvonna S. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Hirschman Albert O. (1970). *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and State*. Harvard University Press: USA.
- Kotler Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Majid Suharto Abdul. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Pers: Jakarta.
- NSW Ombudsman. (2010). *Effective complaint handling guidelines – 2nd edition*. Sydney.
- Queensland's Public Sector Agencies, (2006). *Complaint Management Effective Model*, *Queensland Ombudsman*, Brisbane.
- Ramdhana Dimas P. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.2, No.1.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta: Bandung.