

**MEKANISME MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP  
PELAYANAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT  
UMUM CITRA HUSADA KABUPATEN PIDIE**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**SUCI KHAZINATUL ASRAR  
NIM. 190802081**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
2024 M / 1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Khazinatul Asrar  
NIM : 190802081  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Pidie, 23 Februari 2001  
Alamat : Desa Mancang Kec Tiro/Truseb Kab. Pidie

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 3 Juli 2024

Yang Menyatakan



**SUCI KHAZINATUL ASRAR**  
**NIM. 190802081**

**MEKANISME MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP PELAYANAN  
PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM CITRA HUSADA KABUPATEN  
PIDIE**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

**SUCI KHAZINATUL ASRAR**

NIM. 190802081

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

**A R - R A N I R Y**

Pembimbing I,

**Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si.**  
NIP. 196110051982031007

Pembimbing II,

**Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 198905182023211032

**MEKANISME MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP  
PELAYANAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM CITRA HUSADA  
KABUPATEN PIDIE**

SKRIPSI

**SUCI KHAZINATUL ASRAR**

NIM. 190802081

Telah Diuji Oleh Panitia Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/ Tanggal Sidang: Rabu, 31 Juli 2024 M  
24 Muharram 1445 H


Banda Aceh,

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Ketua

Sekretaris

  
**Dr. Saïd Amirulkamar, M.M., M. Si.**  
NIP. 196110051982031007

  
**Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 198905182023211032

Penguji I

Penguji II

  
**Delfi Suganda, S.H.I., LL.M.**  
NIP. 198611122015031005

  
**Putri Marzaniar, M.P.A.**  
NIP. 1998110220240320001

Mengetahui  
Dekan,

  
**Dr. Muji Mulia, M. Ag.**  
NIP. 197403271999031005

## ABSTRAK

Manajemen komplain merupakan bagian dari strategi yang digunakan instansi dalam menangani keluhan dari masyarakat. Bila masalah komplain tersebut tidak ditangani maka akan dapat menimbulkan dampak serius bagi instansi itu sendiri. Identifikasi masalah dalam penelitian ini menyoroti terbatasnya pelaksanaan mekanisme manajemen komplain dalam menangani pelayanan pasien pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli dan belum diketahuinya strategi pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli dalam penyelesaian komplain pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme komplain dalam menangani pelayanan pasien pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli dan untuk menganalisis strategi Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli dalam penyelesaian komplain pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak terkait, observasi lapangan, dan analisis dokumen terkait kebijakan manajemen komplain yang telah diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Voice Response dalam manajemen komplain memungkinkan pasien untuk dengan cepat memilih opsi yang sesuai dengan masalah mereka. Private Response yang melibatkan tanggapan langsung secara pribadi dari pihak rumah sakit kepada pasien. Proses penyelesaian komplain memiliki prosedur yang terstruktur untuk menangani komplain, baik pada jam kerja maupun diluar jam kerja. Penyelesaian masalah secara memuaskan upaya rumah sakit dalam mendengarkan keluhan dengan seksama, melakukan investigasi internal, dan memberikan penjelasan yang jelas diakui positif oleh sebagian besar pasien. Rekomendasi penelitian menunjukkan bahwa manajemen komplain di Rumah Sakit Umum Citra Husada berhasil meningkatkan kepuasan pasien dalam menanngani berbagai jenis komplain serta rumah sakit ini memiliki banyak keunggulan dalam efisiensi waktu penyelesaian.

**Kata Kunci : Mekanisme, Manajemen Komplain, Pelayanan**

AR - RANIRY

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, dan shalawat serta salam mahabbah sem oga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pembawa risalah Allah yang terakhir, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul Mekanisme Manajemen Komplain Terhadap Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Kabupaten Pidie.

Tujuan dari penyusunan proposal skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian syarat guna penulisan skripsi dalam rangka untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penyusunan proposal ini, tentunya penulis mendapat banyak dukungan dan arahan baik dari segi formil maupun materil. Tidak lupa pula penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan serta bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih dan penghormatan yang tinggi kepada:

- 1 Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
- 2 Dr. Muji Mulia, M. Ag. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Uin Ar-Raniry Banda Aceh
- 3 Muazzinah, B. Sc., M.P.A. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- 4 Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si. Pembimbing I yang telah membimbing dan membantu dalam mengarahkan, memberikan saran, masukan serta motivasi kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

- 5 Dr. Taufik, M.Si. Pembimbing II yang telah membimbing dan membantu dalam mengarahkan, memberikan saran dan masukan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- 6 Segenap Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
- 7 Kepada kedua orang tua penulis tersayang, Ayahanda Alm. Heri Suprianto dan Ibunda Hanisah S.Pd. yang telah menjadi orang tua terhebat. Terimakasih yang tiada terhingga atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, doa yang tak putus, materi, motivasi, nasehat, perhatian, dan pengorbanan yang diberikan selalu membuat penulis merasa bersyukur telah memiliki keluarga yang luar biasa. Serta kasih sayang abang Iswandy, abang Arry dan juga adik Dimas. Terimakasih banyak atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan. Semoga kita menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
- 8 Kepada Icut, Cahya, Afif dan Saila. Terima kasih atas segala usahanya dalam memberikan hal baik untuk penulis,serta memberikan semangat, doa, motivasi, dan menemani setiap proses penyusunan skripsi.
- 9 Serta seluruh teman-teman seperjuangan yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu terimakasih atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

Banda Aceh, 3 Juli 2024

Peneliti

Suci Khazinatul Asrar

## DAFTAR ISI

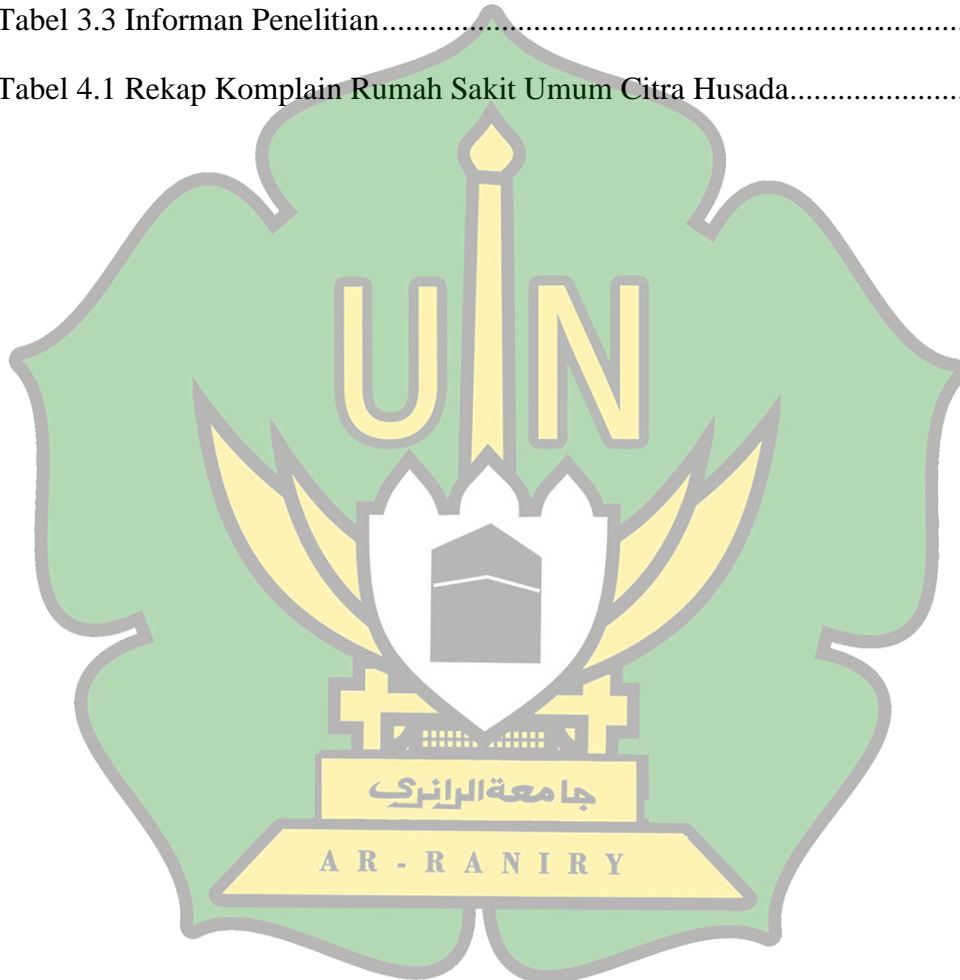
|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBARAN JUDUL .....</b>                         | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>        | <b>i</b>    |
| <b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>                  | <b>ii</b>   |
| <b>PENGESAHAN SIDANG .....</b>                      | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                          | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                              | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                            | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                           | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                        | <b>x</b>    |
| <br>  |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                       | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                     | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                      | 6           |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                           | 7           |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                         | 7           |
| 1.5 Kegunaan Penelitian.....                        | 7           |
| <br>  |             |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                 | <b>9</b>    |
| 2.1 Penelitian Yang Relevan.....                    | 9           |
| 2.2 Teori Manajemen Komplain.....                   | 14          |
| 2.2.1 Teori Manajemen .....                         | 14          |
| 2.2.2 Teori Komplain .....                          | 18          |
| 2.2.3 Teori Manajemen Komplain .....                | 23          |
| 2.2.4 Jenis-Jenis Komplain .....                    | 24          |
| 2.2.5 Cara Mengajukan Komplain .....                | 25          |
| 2.2.6 Faktor-Faktor Penyebab Keluhan Konsumen ..... | 26          |
| 2.2.7 Indikator Penanganan Komplain.....            | 27          |
| 2.3 Pelayanan Publik.....                           | 28          |
| 2.4 Kerangka Berpikir.....                          | 31          |



|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>32</b> |
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....  | 32        |
| 3.2 Fokus Penelitian.....  | 32        |
| 3.3 Lokasi Penelitian.....   | 34        |
| 3.4 Jenis Dan Sumber Data.....   | 34        |
| 3.5 Informan Penelitian.....   | 34        |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....   | 35        |
| 3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....                                    | 36        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                             | <b>37</b> |
| 4.1 Profil Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli .....                           | 37        |
| 4.1.1 Visi Dan Misi Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli.....                   | 39        |
| 4.1.2 Falsafat, Motto Dan Tujuan .....   | 40        |
| 4.1.3 Struktur Organisai Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli.....              | 41        |
| 4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....                                       | 41        |
| 4.2.1 Mekanisme Manajemen Komplain .....                                       | 41        |
| 4.2.1.1 Voice Response.....  | 42        |
| 4.2.1.2 Private Response.....  | 44        |
| 4.2.1.3 Mekanisme Manajemen Komplain Di Rumah Sakit<br>Umum Citra Husada ..... | 46        |
| 4.2.2 Manajemen Komplain.....  | 53        |
| 4.2.3 Kecepatan Penanganan Komplain.....                                       | 53        |
| 4.2.4 Penyelesain Masalah Secara Memuaskan .....                               | 55        |
| 4.2.5 Kemudahan Pengajuan Komplain.....  | 57        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>  | <b>60</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 60        |
| 5.2 Saran .....  | 62        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>64</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Kerangka Berfikir .....                                  | 31 |
| Tabel 3.1 Dimensi Dan Indikator Mekanisme Manajemen Komplain ..... | 33 |
| Tabel 3.2 Dimensi Dan Indikator Penyelesaian Komplain.....         | 33 |
| Tabel 3.3 Informan Penelitian.....                                 | 35 |
| Tabel 4.1 Rekap Komplain Rumah Sakit Umum Citra Husada.....        | 52 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4.1 Rumah Sakit Umum Citra Husada .....                                   | 37 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli .....         | 41 |
| Gambar 4.3 Kotak Saran Sebagai Sarana Komplain .....                             | 42 |
| Gambar 4.4 Alur Penanganan Komplain Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli ..... | 51 |
| Gambar 4.5 Pengajuan Komplain Melalui Media Sosial.....                          | 59 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran I Dokumentasi Wawancara.....         | 65 |
| Lampiran II Surat Keterangan Pembimbing ..... | 66 |
| Lampiran III Surat Penelitian.....            | 67 |
| Lampiran IV Riwayat Hidup.....                | 70 |



# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Organisasi publik sebagai pelayan kepentingan masyarakat dapat merespon laju perkembangan masyarakat dengan menentukan visi pelayanan yang akseptabel. Islamy menyatakan bahwa visi organisasi publik sudah bergeser dari sekedar bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (paradigma proses) menuju kepada pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat luas (paradigma tujuan).<sup>1</sup> Dengan demikian, organisasi tidak hanya bekerja dengan aturan atau petunjuk yang ada atau atas perintah atasannya saja, melainkan aparat dituntut untuk kreatif dan inovatif dalam menerjemahkan aturan sesuai dengan kebutuhan aspirasi masyarakat.

Pelayanan bagian dari sebuah usaha untuk memberikan bantuan ataupun pertolongan kepada orang lain yang membutuhkan. Seperti halnya pelayanan kesehatan memberikan layanan dengan mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan penyakit perorangan, keluarga ataupun publik masyarakat. Disahkannya Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjadi dasar hukum dalam penyelenggara pelayanan publik.<sup>2</sup> Dalam Undang-Undang tersebut menjelaskan secara nyata bagaimana makna pelayanan, dimana pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan terhadap masyarakat, dalam peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

---

<sup>1</sup> Islamy, Irfan, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003

<sup>2</sup> Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik*.

negara dan penduduk berhak atas kebutuhan pelayanan yaitu, barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat.

Inovasi dalam pelayanan saat ini merupakan keharusan dalam meningkatkan ketersediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau, dan merata. Penyediaan pelayanan yang berkualitas merupakan kewajiban yang harus dilakukan setiap penyelenggara negara seperti halnya dalam pelayanan publik di bidang rumah sakit.

Salah satu pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan kesehatan. Wujud dari pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat dan diselenggarakan oleh pemerintah salah satunya adalah Rumah sakit. Kualitas pelayanan inti dari berlangsungnya hidup sebuah lembaga penyedia layanan kesehatan, oleh karena itu perlunya revolusi mutu terpadu agar dapat berkembang. Maka dari itu selalu diperlukan yang namanya inovasi untuk selalu menunjang kepuasan publik terhadap kualitas pelayanan kesehatan, dengan pertimbangan bahwa banyaknya institusi penyedia layanan kesehatan dan persaingan semakin banyak, maka dari itu setiap lembaga pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit harus mampu menjadi lembaga yang menyediakan jasa dan layanan yang selalu memanjakan pelanggan atau konsumen dengan memberikan mutu pelayanan yang terbaik.

Rumah sakit berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit dituntut untuk mampu menyelenggarakan beberapa pelayanan kesehatan perorangan secara peripurna yakni dengan

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dengan begitu rumah sakit diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien terhadap masalah kesehatannya. Pasien memandang bahwa rumah sakit mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan penyakit yang diderita.<sup>3</sup>

Era perkembangan teknologi informasi dewasa ini, membawa implikasi terhadap mudahnya masyarakat menyampaikan komplain terhadap masalah pelayanan publik. Komplain merupakan pernyataan ketidakpuasan yang tidak bisa dihindarkan pada sebuah pelayanan publik termasuk pelayanan kesehatan di rumah sakit. Bila masalah komplain tersebut tidak ditangani dengan komunikasi efektif dari petugas akan bisa menimbulkan dampak serius bagi rumah sakit itu sendiri. Rumah sakit diuntut untuk memenuhi yang diinginkan pengguna jasa kesehatan dengan mengutamakan *patient safety* dan mutu pelayanan. Kenyataan yang terjadi masih banyak terdapat komplain pada pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.<sup>4</sup>

Manajemen komplain merupakan bagian dari strategi yang digunakan instansi dalam menangani keluhan dari para konsumen. Keluhan konsumen merupakan peluang bagi instansi untuk memperbaiki keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, agar kemudian pelayanan yang diberikan dapat lebih

---

<sup>3</sup> Halomoan, S. (2012), *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Bayangkara Sartika Asih Bandung*, Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.

<sup>4</sup> Herman Ariadi. 2019. *Komplain Pasien Di Pelayanan Rumah Sakit*. Universitas Muhammadiyah Banjarmasin: Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan.

ditingkatkan/diperbaiki lagi.<sup>5</sup> Melalui proses penanganan keluhan yang efektif akan didapatkan informasi yang berasal dari pelanggan sebagai masukan dalam meningkatkan dan mengembangkan kegiatan pelayanan instansi. Komplain merupakan bagian dari bentuk ketidakpuasan informasi atau pelayanan yang diterima oleh penerima layanan. Sehingga, keluhan dapat menjadi dasar dalam menyelesaikan masalah ketidakpuasan pelanggan dalam pelayanan di rumah sakit untuk meningkatkan kualitas rumah sakit.<sup>6</sup>

Kesadaran yang muncul dari pemerintah dalam menyikapi suatu keluhan dengan baik juga tidak lepas dari cara pandang melihat bagaimana suatu keluhan itu bisa dikelola dengan baik. Keluhan yang selama ini dianggap menjadi hal yang negatif dapat berubah menjadi positif karena dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan pelayanan publik. Banyaknya anggapan yang menyatakan bahwa sebuah keluhan dapat mencoreng sebuah nama institusi terutama rumah sakit tetapi malah sebaliknya. Bilamana sebuah keluhan hanya dibiarkan saja dapat menimbulkan hal yang merugikan bagi sebuah institusi atau organisasi. Keluhan dapat berubah menjadi senjata yang ampuh bila di kelola dan ditangani secara baik dan benar. Keluhan dapat menjadi momentum bagi suatu instansi kesehatan khususnya rumah sakit karena dapat menjadi pemulihan jasa (*service recovery*).<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Yuke Nurafni Rachmi. (2022). *Implementasi Handling Complain Di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi*. Insitut Manajemen Wiyata Indonesia: Program Studi Manajemen.

<sup>6</sup> Irene Waine, Andreasta Melliala. *Penanganan Komplain di Rumah Sakit*. Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, dan Keperawatan. Universitas Gadjah Mada, 2020, Hlm.127

<sup>7</sup> Rosmalinda. (2022). *Penanganan Komplain Dalam Meningkatkan Public Service Di RSUD Kabupaten Lombok Utara*. Universitas Muhammadiyah Mataram:Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan. Hlm.7



Keluhan atau komplain dari para pelanggan harus diterima suatu perusahaan sebagai sebuah hadiah, tidak terkecuali rumah sakit baik itu kepemilikan pemerintah maupun swasta. Dengan adanya keluhan maka rumah sakit dapat terus melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Besar atau kecilnya suatu keluhan bila tidak ditangani dengan cepat dan baik akan berdampak kepada rumah sakit itu sendiri.

Pertimbangan yang digunakan untuk memperbaiki manajemen pengaduan masyarakat untuk pelayanan publik juga menurut hasil penelitian BAPPENAS masih lemahnya kondisi aktual elemen manajemen komplain yang dimiliki oleh instansi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia.<sup>8</sup> Hal-hal yang dianggap lemah berupa masih banyak instansi belum memiliki sop penanganan komplain, tim atau bagaian penanganan komplain belum tercantum dalam struktur organisasi, koordinasi dan sinergi belum kuat, sumber daya manusia menangani kegiatan penanganan pengaduan juga menangani kegiatan lain, belum ada fasilitasi *merit system*, sebagian besar sarana dan infrastruktur yang dimiliki masih terbatas pada kotak saran dan *hotline*, pencatatan data pengaduan yang masuk sudah dilakukan tapi pelaporan penanganan keluhan masih belum dicatat, pendanaan operasional masih terbatas, dan kesadaran masyarakat akan hak mengadu masih kurang.

Pelanggan yang menyampaikan keluhan bisa menjadi pelanggan yang loyal jika suatu organisasi atau instansi tersebut dapat mengelola keluhan tersebut

---

<sup>8</sup> Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. 2010. *Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Laporan Kajian, hlm. 1-174

dengan baik dan bijak.<sup>9</sup> Salah satu rumah sakit yang memberikan kesempatan komplain adalah pada Rumah Sakit Umum Citra Husada dimana pelayanan yang diberikan pada rumah sakit ini pelayanan yang tepat, cepat, akurat, terpercaya, dan profesional dengan harga yang wajar dan terjangkau, serta senantiasa mengutamakan kepuasan pelanggan. Pelayanan kesehatan secara personal merupakan konsep yang hendak ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Citra Husada. Yang pada kenyataannya masih terdapat komplain dari para pasien seperti dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi.

Berdasarkan penelusuran peneliti terhadap penilaian publik pada pelayanan Rumah Sakit Umum Citra Husada yang ditelusuri melalui website keluhan yang di alami pasien antara lain kurangnya kondisional pelayanan medis bagi pasien, kurang akuntabelnya waktu pemberian pelayanan serta waktu pada proses penanganan pengaduan yang kurang cepat. Saat ini masyarakat sudah menyadari bahwa kebutuhan mereka di rumah sakit bukan hanya dari segi pengobatan yang diberikan oleh dokter tetapi juga pelayanan serta sarana dan prasarana yang tersedia di dalam lingkungan rumah sakit.<sup>10</sup>

Berdasarkan fenomena yang telah peneliti uraikan diatas terhadap berbagai komplain dari masyarakat atau pasien, dimana terdapat pada instansi baik negeri maupun swasta, melakukan pelayanan kesehatan yang belum maksimal, untuk itu perlu kajian mendalam bagaimana peran manajemen pelayanan kesehatan yang diterapkan di Rumah Sakit Umum Citra Husada penulis tertarik dan bermaksud

---

<sup>9</sup> A. Yoeti. 2002, *Perencanaan dan Pengembangan Parawisata*, Cetakan Pertama Padnya Paramitaa, Jakarta.

<sup>10</sup><https://www.google.com/maps/reviews/data=!4m5!14m4!1m3!1m2!1s104699590930368795144!2s0x3040ecbf2f40f5a7:0x688725990f859bc1> diakses pada tanggal 12 Januari 2024

untuk mengangkat judul penelitian, yaitu : “Mekanisme Manajemen Komplain Terhadap Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Kabupaten Pidie”.

## **1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.1. Identifikasi Masalah**

Didasari pada latar belakang penelitian maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terbatasnya pelaksanaan mekanisme manajemen komplain dalam menangani pelayanan pasien pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli.
2. Belum diketahuinya strategi pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli dalam penyelesaian komplain pasien.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah maka yang menarik untuk dikaji dan diteliti lebih lanjut, sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme-komplain dalam pelayanan pasien pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli?
2. Bagaimana Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli dalam penyelesaian komplain pasien?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah maka yang menarik untuk dikaji dan diteliti lebih lanjut, sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis mekanisme komplain dalam menangani pelayanan pasien pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli.

2. Untuk menganalisis strategi Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli dalam penyelesaian komplain pasien.

### 1.5. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan oleh peneliti agar bisa menjadi bahan referensi di kampus UIN Ar-Raniry khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Prodi Ilmu Administrasi Negara dalam menganalisis dan dapat menjadi sebuah ilmu pengetahuan, menambah wawasan, dan menjadi sumber untuk menulis karya ilmiah bagi peneliti lainnya di Akademik, serta sebagai referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengetahui penanganan komplain pasien terhadap public service rumah sakit.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan akan bermanfaat bagi jajaran manajerial pada perusahaan yaitu sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk terus meningkatkan pengetahuan manajemen rumah sakit dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, yang pada akhirnya nanti diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Yang Relevan**

|                      |  |
|----------------------|--|
| Nama<br>Penelitian   | Muhadi (2016)  |
| Judul<br>Penelitian  | Studi Penanganan Komplain Pasien di Instalasi Rawat Jalan (IRJ)<br>RSUD Dr. Soetomo  |
| Metode<br>Penelitian | Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif   |
| Hasil<br>Penelitian  | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo sebagai pusat rujukan nasional di Jawa Timur mengalami peningkatan jumlah rata-rata pasien setiap tahun. Proses pelayanan pasien secara berjenjang, menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo menjadi rujukan terakhir pasien. |
| Perbedaan            | Lokasi penelitian yang berbeda, lalu pada penelitian sebelumnya membahas tentang penanganan komplain di instalasi rawat jalan.   |
| Persamaan            | Sama-sama membahas tentang penanganan komplain menggunakan pendekatan kualitatif.  |
|                      |  |
| Nama<br>Penelitian   | Putri Wulan Sari (2021)  |
| Judul                | Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di   |

|                   |   |
|-------------------|---|
| Penelitian        | RSUD Kecamatan Mandau   |
| Metode Penelitian | Metode yang digunakan deskriptif kualitatif.  |
| Hasil Penelitian  | Hasil dari penelitian ini adalah strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dalam meningkatkan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran, dengan menambah akses penyampaian keluhan dan saran melalui WhatsApp (Wa), SMS, Email dan Website serta petugas CSO (Customer Service Officer) yang mengunjungi pasien rawat inap |
| Perbedaan         | Terdapat pada lokasi penelitian, informan yang berbeda dan penelitian sebelumnya membahas tentang strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di rumah sakit umum daerah kecamatan mandau.  |
| Persamaan         | Sama-sama membahas pelayanan publik di rumah sakit  |
| Nama Penelitian   | Lina Marlina (2017)   |
| Judul Penelitian  | Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan di RSUD AM. Parikesit Tenggorong  |
| Metode Penelitian | Penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif  |
| Hasil             | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola keluhan pasien   |

|                   |   |
|-------------------|---|
| Penelitian        | di RSUD AM. Parikesit Tenggorong sudah di kelola dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip dasar tata kelola yang baik yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independen, kesetaraan dan kewajaran.  |
| Perbedaan         | Penelitian sebelumnya membahas tentang analisis manajemen layanan keluhan pasien terhadap layanan kesehatan   |
| Persamaan         | Sama-sama membahas tentang penanganan komplain yang menggunakan pendekatan kualitatif.  |
| Nama Penelitian   | Suwanto, Rosyadi Slamet, Kurniasih Denok (2020)   |
| Judul Penelitian  | Analisis Pelayanan Keluhan Pelanggan BLUD RSUD dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga   |
| Metode Penelitian | Penelitian ini menggunakan metode kualitatif  |
| Hasil Penelitian  | Hasil dari penelitian ini adalah permasalahan efektivitas pelayanan keluhan pelanggan dapat dilihat dari jumlah masyarakat yang memanfaatkan media yang telah disediakan untuk menyampaikan kritik maupun keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh manajemen rumah sakit. |
| Perbedaan         | Penelitian sebelumnya membahas tentang analisis pelayanan keluhan pelanggan BLUD RSUD dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga  |

|                   |  |
|-------------------|--|
| Persamaan         | Sama-sama menggunakan metode kualitatif.   |
|                   |  |
| Nama Penelitian   | Isniati (2020)   |
| Judul Penelitian  | Model Investigasi Keluhan Layanan Efektif Komprehensif dalam Upaya Peningkatan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Si Junjung   |
| Metode Penelitian | Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif   |
| Hasil Penelitian  | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan evaluasi penerapan investigasi keluhan layanan yang efektif komprehensif dan terstruktur menunjukkan bahwa panduan ini dapat digunakan untuk meningkatkan penanganan keluhan layanan di Rumah Sakit.</p> <p>Persamaannya sama-sama membahas tentang penanganan komplain menggunakan pendekatan kualitatif dan perbedaannya pada penelitian sebelumnya membahas tentang peningkatan pelayanan di rumah sakit.</p> |
| Perbedaan         | Lokasi penelitian yang berbeda dan pada penelitian sebelumnya membahas tentang peningkatan pelayanan di rumah sakit  |
| Persamaan         | Sama-sama membahas tentang penanganan komplain menggunakan pendekatan kualitatif   |
|                   |  |
| Nama              | R Nona Millani, Semiarty, Rizanda Machmud (2019)   |



|                   |  |
|-------------------|--|
| Penelitian        |  |
| Judul Penelitian  | Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan ( <i>Service Recovery</i> ) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang   |
| Metode Penelitian | Penelitian ini menggunakan pendekatan Cross Sectional  |
| Hasil Penelitian  | Hasil penelitian ini menunjukkan 26% responden mendapatkan pelayanan kurang baik dan masih ada beberapa keluhan yang harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dari atribut interasional 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 dan dokter. |
| Perbedaan         | Lokasi yang berbeda dan juga metode yang digunakan penelitian Cross Sectional  |
| Persamaan         | Sama-sama membahas tentang penanganan komplain/ keluhan.   |
|                   |  |
| Nama Penelitian   | Estie Yonasari, Septo Pawelas Arso (2018)  |
| Judul Penelitian  | Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan di Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang   |
| Metode            | Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif  |

|                   |   |
|-------------------|---|
| Penelitian        |   |
| Hasil Penelitian  | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada bagian input: belum ada pelatihan khusus penanganan pengaduan nasabah yang sudah diikuti oleh petugas customer service, belum ada anggaran khusus untuk penanganan pengaduan, sarana dan prasarana untuk mendukung penanganan pengaduan sudah lengkap, namun masih memerlukan perbaikan kondisi dan manajemennya. |
| Perbedaan         | Terdapat pada lokasi peneliitian, penelitian sebelumnya membahas tentang gambaran penanganan keluhan pelanggan di unit customer service rumah sakit umum daerah tugurejo semarang.  |
| Persamaan         | Sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif.   |
| Nama Penelitian   | Andri Irawan Ajuanda Nawawi, Badu Ahmad (2016)  |
| Judul Penelitian  | Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke   |
| Metode Penelitian | Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif   |
| Hasil Penelitian  | Dengan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa manajemen komplain di rumah sakit umum daerah merauke belum menunjukkan hasil yang baik.   |
| Perbedaan         | Terdapat pada lokasi penelitian, teori yang digunakan dan informan yang berbeda.  |

|                   |   |
|-------------------|---|
| Persamaan         | Sama-sama membahas tentang penanganan komplain menggunakan pendekatan kualitatif.   |
|                   |   |
| Nama Penelitian   | Mela Nofitri, Ayun Sriatmi, Eka Yunila Fatmasari (2020)   |
| Judul Penelitian  | Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS (Studi Kasus di RSUD Ungaran Kabupaten Semarang)  |
| Metode Penelitian | Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif   |
| Hasil Penelitian  | Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi kualitas pelayanan publik rawat jalan dengan kepuasan pasien pada BPJS RSUD Ungaran yaitu pada dimensi tangible pelayanan p-value 0,001 dan korelasi sebesar 0,320, dimensi reliabilitas dengan p-value 0,004 dan korelasi sebesar 0,201, dimensi responsiveness dengan p-value 0,013 dan korelasi 0,247, dimensi jaminan dengan p-value 0,000 dan korelasi 0,508, dimensi empati dengan p-value 0,000 dengan korelasi 0,460. |
| Perbedaan         | Penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif  |
| Persamaan         | Persamaannya sama-sama membahas tentang pelayanan publik dengan kepuasan pasien   |
|                   |   |
| Nama              | Ninda Herista Bella, Slamet Muchsin, Retno Wulan Sekarsari  |

|                   |   |
|-------------------|---|
| Penelitian        | (2020)  |
| Judul Penelitian  | Implementasi Unit Pengaduan Masyarakat dalam Mengetahui Keluhan Pasien (Studi Kasus di RSUD Dr Soedomo Trenggalek)  |
| Metode Penelitian | Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif   |
| Hasil Penelitian  | Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung hambatan dan penghambat implementasi adalah unntuk faktor pendukung implementasi yaitu: lingkungan kerja yang kondusif, motivasi kerja yang tinggi, kemampuan sumber daya manusia yang mempunyai serta disiplin kerja yang tinggi. Sedangkan faktor penghambat implementasi: kurang memadainya sarana dan prasarana yang disediakan, kurangnya jumlah pegawai yang ada. |
| Perbedaan         | perbedaanya penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif.   |
| Persamaan         | Persamaanya sama-sama membahas tentang pengaduan masyarakat dalam mengetahui keluhan pasien.  |

## 2.2 Teori Manajemen Komplain

### 2.2.1 Teori Manajemen

Manajemen secara pengertian, sebagaimana dikemukakan oleh Mery Parker Follet adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. Segala sesuatu yang perlu dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Tujuan

tersebut sangat beragam, tergantung dari jenis sebuah organisasi. Apabila kita ambil contoh organisasi bisnis maka diantara tujuan organisasi bisnis adalah meraih profit, karena dalam praktiknya selain pengertian organisasi adalah sekumpulan orang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan bukan sesuatu yang mudah, terlebih jika apa yang harus diselesaikan banyak sekali dan tidak dapat diselesaikan oleh satu orang.<sup>11</sup>

Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi. Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.

Manajemen pelayanan keperawatan adalah rangkaian kegiatan pelayanan keperawatan yang dilaksanakan oleh perawat dalam menerapkan fungsi dari manajemen dalam mencapai keperawatan yang profesional dengan memegang prinsip efektif dan efisien. Manajemen pelayanan keperawatan juga melakukan tata kelola pelayanan keperawatan dengan menggunakan tahapan pendekatan yang sistematis. Mulai dengan menggunakan tahapan pembuatan perencanaan, mengorganisasikan, penyusunan staff dan tim kerja, melakukan pengarahan diikuti pengendalian, serta di akhiri dengan melakukan evaluasi dan umpan balik.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2005).

<sup>12</sup> Dr. Blacius Dedi, SKM., M. Kep, *Kepemimpinan dan Manajemen Pelayanan Keperawatan (Teori, Konsep an Implementasi)*, (Semarang, 2019)

Manajemen pelayanan kesehatan berarti penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam pelayanan kesehatan untuk sistem dan pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik, sesuai dengan prosedur, teratur dan yang lebih penting lagi adalah dapat menyenangkan konsumen dan membuat konsumen puas.<sup>13</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat di simpulkan bahwa manajemen pada dasarnya merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Dalam penyelesaiannya terdapat tiga faktor yang terlihat:<sup>14</sup>

- a. Adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, maupun faktor-faktor lainnya. Atau sumber daya tersebut dapat meliputi sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya keuangan, serta informasi
- b. Adanya proses yang bertahap dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimplementasian hingga pengendalian dan pengawasan.
- c. Adanya seni didalam menyelesaikan pekerjaan.

Manajemen diperlukan agar tujuan dari organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien serta manajemen sebagai upaya agar kegiatan dapat berjalan. Selain dari pada itu peran manajemen sumber daya manusia juga diperlukan dalam organisasi untuk penentuan, penataan dan mengarahkan kepada kegiatan bisnis secara efektif dan efisien, dan yang menjadi fokus dalam manajemen sumber daya manusia adalah kemampuan manusia, karena manusialah yang dapat

---

<sup>13</sup> Prof. Dr. Sca. agr. Ir. Suyadi, MSc., *Manajemen Pelayanan Kesehatan: Suatu Pendekatan Interdisipliner*, (Malang: 2011)

<sup>14</sup> Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2005)

melaksanakan kegiatan-kegiatan organisasi, manusia dapat dikatakan bahwa manusia yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya, termasuk mengendalikan teknologi yang ada dalam organisasi. Dapat dipahami bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses kegiatan perencanaan, perekrutan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan manajer mencapai tujuan organisasi tergantung dari kemampuannya menerapkan fungsi-fungsi manajemen.<sup>15</sup>

Beberapa literatur mengemukakan pengertian yang berbeda, namun memiliki esensi yang sama. Sekalipun para ahli manajemen memiliki perbedaan pandangan dalam melihat fungsi manajemen akan tetapi esensinya tetap sama, bahwa:

- a. Manajemen terdiri dari berbagai proses yang terdiri dari tahapan tertentu yang berfungsi untuk mencapai tujuan organisasi
- b. Setiap tahapan memiliki keterkaitan satu sama lain dalam pencapaian tujuan organisasi.

### 2.2.2 Teori Komplain

Komplain dapat diartikan sebagai suatu ekspresi ketidakpuasan terhadap layanan yang harus dianggap sebagai indikator penilaian kinerja organisasi bahkan ketika organisasi melakukan upaya terbaik untuk melayani pelanggan.

---

<sup>15</sup> Wirman Syafri dan Alwi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik*, (Sumedang: IPDN, 2014)

Komplain merupakan hal yang tak terelakkan dan merupakan bagian rutin dalam melakukan bisnis.<sup>16</sup>

Secara sederhana, komplain bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan komplain pelanggan melalui sejumlah cara, antaranya kotak saran, formulir komplain pelanggan, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan dan *customer exit surveys*.<sup>17</sup> Keluhan/ komplain dari pelanggan inilah yang harus ditindaklanjuti oleh *Public Relations* dalam aktivitas *Customer Relations*.

Penanganan komplain yang baik sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan pelayanan dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para pelanggan. Penanganan komplain yang efektif tidak hanya penting dari sisi pelanggan tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan dan dapat merupakan penghematan terhadap biaya yang harus dikeluarkan oleh organisasi. Penghematan yang dimaksud adalah penanganan yang baik terhadap keluhan sehingga dapat meningkatkan keterikatan terhadap pelanggan, menghindari publisitas negatif terhadap organisasi, menghindari risiko tuntutan hukum, menghemat waktu dan tenaga, memberikan informasi yang berharga untuk manajemen agar tanggap dalam menangani keluhan secara tepat dan efektif.

---

<sup>16</sup> Fierro, J. Z., Malero, I and Seso, J. Man aging Complaint to Improve Costumer Profitability. *Journal of retailing*. 2015 91 (1). 109-124

<sup>17</sup> Tjiptono dalam (Darmajaya: 2016).Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa, 2(01), 1-3. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Diambil dari <https://media.neliti.com/media/publications/75725-ID-pengaruh-penanganan-keluhan-complaint-ha.pdf>.



Komplain merupakan akibat situasi dimana keinginan atau kehendak yang berbeda atau berlawanan antara pasien dengan pihak rumah sakit, sehingga keduanya saling terganggu. Untuk itu komplain tersebut perlu diselesaikan dengan baik sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya. Komplain ini terjadi karena ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin diharapkan oleh pasien terhadap pihak rumah sakit. Hal ini dapat mengganggu bahkan membuat emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja.<sup>18</sup>

Langkah pertama untuk mengatasi kesenjangan antara persepsi konsumen/pasien dan persepsi penyedia jasa pelayanan kesehatan/rumah sakit adalah mengidentifikasi/mengenal kebutuhan pasien. Langkah kedua mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan. Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan, tidak terlepas dari adanya komplain yang terjadi antara pasien dan rumah sakit.

Demikian pula teori komplain sebagaimana teori Exit dan Voice dalam Albert Hirschman yang memiliki pandangan bahwa "Kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui mekanisme exit dan voice".<sup>19</sup> Mekanisme exit merupakan adanya kesempatan yang diberikan kepada konsumen/ pelanggan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan lain yang disukainya jika pelayanan publik yang diberikan penyedia layanan tersebut tidak berkualitas. Sedangkan voice berarti bahwa penyedia layanan harus memberikan media agar

---

<sup>18</sup> Ruslan, Rusadi, 2004, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

<sup>19</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm. 72

pelanggan dapat berkesempatan mengungkapkan ketidakpuasan dan keluhan-keluhan atas pelayanan yang telah diberikan.

Teori ini mendapat kritikan terutama pada penerapan mekanisme exit dan voice. Kritik yang diajukan terhadap mekanisme exit sebagai kemungkinan terjadinya hambatan dalam memilih lembaga penyelenggara layanan. Dimana pada birokrasi model klasik tidak tersedia pilihan penyelenggara alternatif yang memberikan pelayanan serupa dengan diinginkan oleh pelanggan. Penyelenggaraan layanan yang tidak dapat dicari alternatifnya merupakan lembaga penyelenggara yang diberi wewenang oleh peraturan perundang-undangan untuk mengelola dan menyelenggarakan layanan guna memenuhi kehidupan masyarakat.

Disisi lain ketiadaan penyelenggara layanan disebabkan oleh tidak adanya biaya untuk menciptakan lembaga serupa. Kritik pada mekanisme voice yakni memungkinkan pengguna layanan kurang memiliki pengetahuan dan kepercayaan, pengguna layanan yang kurang ini menyebabkan kurangnya penggunaan kesempatan dalam mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.

Keberadaan keluhan penerima layanan setelah menerima layanan yang dilaberi instansi merupakan sebuah *feedback* yang dapat digunakan untuk memperbaiki layanan. Perbaikan tersebut diharapkan mampu menumbuhkan loyalitas penerima layanan terhadap produk layanan maupun jasa layanan. Hal ini

didasarkan keberadaan *customer loyalty* sebagai salah satu indikator penting bagi keberhasilan usaha.<sup>20</sup>

Disisi lain adanya keluhan penerima layanan atau konsumen dapat mengakibatkan citra negatif apabila keluhan tersebut tidak segera ditangani dengan baik. Keberadaan *theory of exit, voice and loyalty* dikatakan sebagai model manajemen pelayanan yang mampu mengklasifikasikan tindakan dalam menangani komplain penerima layanan. Teori exit dan voice terbagi atas 2 pokok tindakan, dimana exit sebagai tindakan yang cenderung pada tindakan ekonomi, sedangkan voice sebagai tindakan yang memiliki penyelesaian secara pernyataan politis.

Kelebihan penggunaan model manajemen pelayanan dengan berpegang pada teori exit dan voice ini ialah dipertimbangkannya tindakan opsional apabila terjadi penurunan kualitas pelayanan. Adapun kekurangannya yaitu pemusatan perhatian pada ketidakpuasan konsumen dan tindakan yang akan dilaksanakan yakni perpindahan pilihan atau penyampaian ketidakpuasan, membutuhkan posisi tawar yang seimbang antara penyelenggara layanan dengan penerima layanan. Pewujudan persamaan posisi tawar dapat dicapai dengan adanya penerapan beberapa konsep pendukung dalam pelayanan dimana menurut Raminto antara lain yaitu:<sup>21</sup>

1. standar pelayanan minimal

---

<sup>20</sup> Komunda, Mabel Birungi. 2013. *Customer Complaints Behaviour, Service Recovery and Behavioural Intentions: Literature Review*. Vol 3, hlm.1

<sup>21</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm.75-79

2. pemberian ganti rugi kepada penerima layanan apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada
3. jaminan pelayanan
4. pemeriksaan terhadap layanan
5. sistem penanganan keluhan secara efektif

### 2.2.3 Teori Manajemen Komplain

Menurut Kernaghan, manajemen komplain adalah mekanisme inisiatif, pendekatan, dan teknik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Lebih lanjut dalam *Guide for Canadian Bussunes* juga disebutkan manajemen komplain merupakan teknik, proses dan sistem yang mengurangi kesempatan konsumen mengalami masalah dan memungkinkan organisasi untuk merespon secara adil, efisien, dan efektif ketika keluhan muncul.<sup>22</sup>

Menurut Tjiptono, manajemen komplain merupakan bentuk penanganan atau penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan atau mengatasi sanggahan atau reaksi ketidakpuasan atau ketidaksetujuan konsumen terhadap kegiatan-kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif.<sup>23</sup>

Sedangkan definisi lain dikemukakan oleh Queensland's Public Sector Agencies, bahwa manajemen komplain adalah suatu tahapan cara dari menerima, merekam, memproses, merespon dan melaporkan keluhan dan menggunakannya

---

<sup>22</sup> Kernaghan, 2011, *Consumer Complaint Management (a guide for Canadian Bussines)*, office of consumer affair, Canada, Hal.13

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta, Hal. 173

untuk meningkatkan pelayanan dan pembuatan keputusan. Hal tersebut menentukan tahapan dan wilayah pertanggungjawaban manajemen komplain.<sup>24</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen komplain adalah suatu sistem atas proses dari penerimaan keluhan, perekam keluhan, pemrosesan keluhan, peresponan keluhan, dan penanganan keluhan untuk penyelesaian masalah. Dalam hal ini sesuai dengan objek penelitian yang digunakan oleh pihak rumah sakit dalam menangani keluhan konsumen, yaitu dengan memandang bahwa keluhan konsumen merupakan suatu kesempatan bagi pihak rumah sakit untuk dapat mempertahankan konsumen tersebut melalui proses penanganan keluhan yang efektif dan dapat menjadikan informasi-informasi yang berasal dari keluhan konsumen tersebut sebagai suatu landasan dalam mengembangkan kegiatan pelayanan yang bermutu kedepannya.

#### 2.2.4 Jenis-Jenis Komplain

Health Service Review Council menjelaskan bahwa komplain dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori. Beberapa komplain akan bergerak melalui ketiganya yaitu:<sup>25</sup>

- a. *Point of Service Complaint/Enquiries* adalah keluhan langsung yang dapat ditangani dengan segera dan untuk kepuasan konsumen kesehatan di titik pelayanan. Kadang-kadang semua yang diperluka untuk menyelesaikan

---

<sup>24</sup> Queensland's Public Sector Agencies, 2006, *Manajemen Keluhan Efektif-Model Pengelolaan Pengaduan*, Queensland Ombudsman, Brisbane.

<sup>25</sup> Health Services Review Council, 2005, *Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Co Pty Ltd.

masalah adalah bagi konsumen untuk berbicara langsung kepada staf yang terlibat.

- b. *Complaint Needing Investigation* adalah hal-hal yang lebih serius atau komplain yang belum terselesaikan mungkin perlu dirujuk kepada staf yang lebih senior/ manajer komplain.
- c. *External Complaints* adalah komplain yang belum terselesaikan oleh organisasi. Mereka perlu dirujuk ke lembaga eksternal atau asuransi untuk menangani komplain.

Sedangkan macam-macam keluhan menurut Rangkuti terbagi menjadi dua yaitu:<sup>26</sup>

1. Keluhan yang telah disampaikan secara lisan atau telpon, dan komunikasi secara langsung
2. Keluhan yang dilakukan secara tertulis melalui guest complaint form.

### 2.2.5 Cara Mengajukan Komplain

Cara mengajukan komplain atau pengaduan, menurut Daryanto dan Setyobudi sebagai berikut.<sup>27</sup>

1. Voice Response (langsung), pengajuan pengaduan langsung dengan bertemu petugas dan staff
2. Private Response, yaitu mengajukan pengaduan secara tidak langsung melalui media massa, berbicara dengan teman tentang keluhan pelayanan baik berupa produk maupun jasa yang diterima.

<sup>26</sup> Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

<sup>27</sup> Daryanto & Setyobudi, I. (2014) *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta Gava Media

### 2.2.6 Faktor-faktor Penyebab Keluhan Konsumen

Menurut Sunyoto ada beberapa faktor yang menyebabkan pelanggan tidak puas yaitu:<sup>28</sup>

1. Jika salah menentukan harga maka pelanggan akan membandingkan harga produk dengan produk yang lain. Perusahaan yang salah menentukan harga dengan menjual produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi harga jauh lebih mahal, pelanggan akan lebih memilih membeli produk pada tempat yang lain dengan harga yang lebih terjangkau.
2. Jika pelayanan perusahaan tidak baik seperti tidak sopan dan tidak memenuhi keinginan pelanggan, maka akan membuat pelanggan tidak senang dan akan berpengaruh besar bagi perusahaan.
3. Jika suasana yang kurang nyaman seperti penataan dan interior ruangan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.
4. Karyawan yang kurang memahami tentang prosedur maupun jasa yang diberikan kepada pelanggan, hal tersebut akan menyebabkan pelanggan merasa kesal dan tidak puas untuk pelayanan yang diberikan.

Sedangkan menurut Harris dalam Haryono Budi faktor penyebab adanya keluhan yaitu:<sup>29</sup>

1. Harga produk yang ditawarkan
2. Karyawan yang kurang ramah
3. Pelayanan yang kurang nyaman dan memuaskan

<sup>28</sup> Danang Sunyoto, 2015, *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Cetakan Pertama), Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service)

<sup>29</sup> Haryono Budi, 2016, *How to Win Customer through Customer Service with Heart*, Yogyakarta, ANDI

4. Standar kualitas produk yang kurang memenuhi
5. Fasilitas yang kurang memuaskan
6. Pelanggan yang sangat perfeksionis
7. Manajemen perusahaan atau bisnis yang kurang sempurna

### **2.2.7 Indikator Penanganan Komplain**

Indikator penanganan komplain yang diadopsi oleh Krismanto adalah sebagai berikut:<sup>30</sup>

#### **a. Kecepatan proses penganduan**

Menunjukkan pemrosesan keluhan yang diukur dengan seberapa cepat perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan, semakin cepat dalam menangani keluhan maka semakin cepat pula perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, jika keluhan tidak ditindaklanjuti dengan cepat maka dapat menurunkan harapan dan kepuasan dari pelanggan.

#### **b. Penyelesaian masalah yang memuaskan**

Menunjukkan pemecahan masalah yang memuaskan diukur dengan adanya penyelesaian keluhan pelanggan yang memuaskan pelanggan sehingga dengan penyelesaian masalah tersebut dapat menimbulkan kepuasan pelanggan terhadap penanganan keluhan yang diajukan pelanggan kepada perusahaan.

---

<sup>30</sup> Kris manto, Adi (2009) Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah, (Tesis, Semarang, Universitas Diponegoro)



c. Kemudahan pengajuan pengaduan

Menunjukkan kemudahan dalam mengajukan pengaduan, yang diukur dengan kenyamanan birokrasi yang sederhana dan mudah bagi pelanggan yang melakukan pengaduan kepada perusahaan.

### 2.3. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan bukan hanya memberikan pelayanan setelah penjualan sekaligus diimbangi dengan kualitas seluruh produk. Adapun pelayanan pelanggan adalah pelayanan kepada pemakai jasa dengan tujuan memberikan kepuasan seoptimal mungkin yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.<sup>31</sup>

Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani orang lain. Menurut Supranto pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan tidak cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses menggunakan jasa tersebut. Gronroos menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan

---

<sup>31</sup> Th. A. Radito, Analisis Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas, (*Jurnal Ilmu Manajemen*, no.2 April 2014).

karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>32</sup>

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang berupa pemberian layanan atau melayani pihak-pihak yang membutuhkan guna memenuhi kebutuhannya. Dimana pelayanan ditujukan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang ditandai oleh berkurangnya keluhan dari konsumen. Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009)

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian

---

<sup>32</sup>Kamaruddin Sellang, *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*, (Yogyakarta:Ombak, 2016).

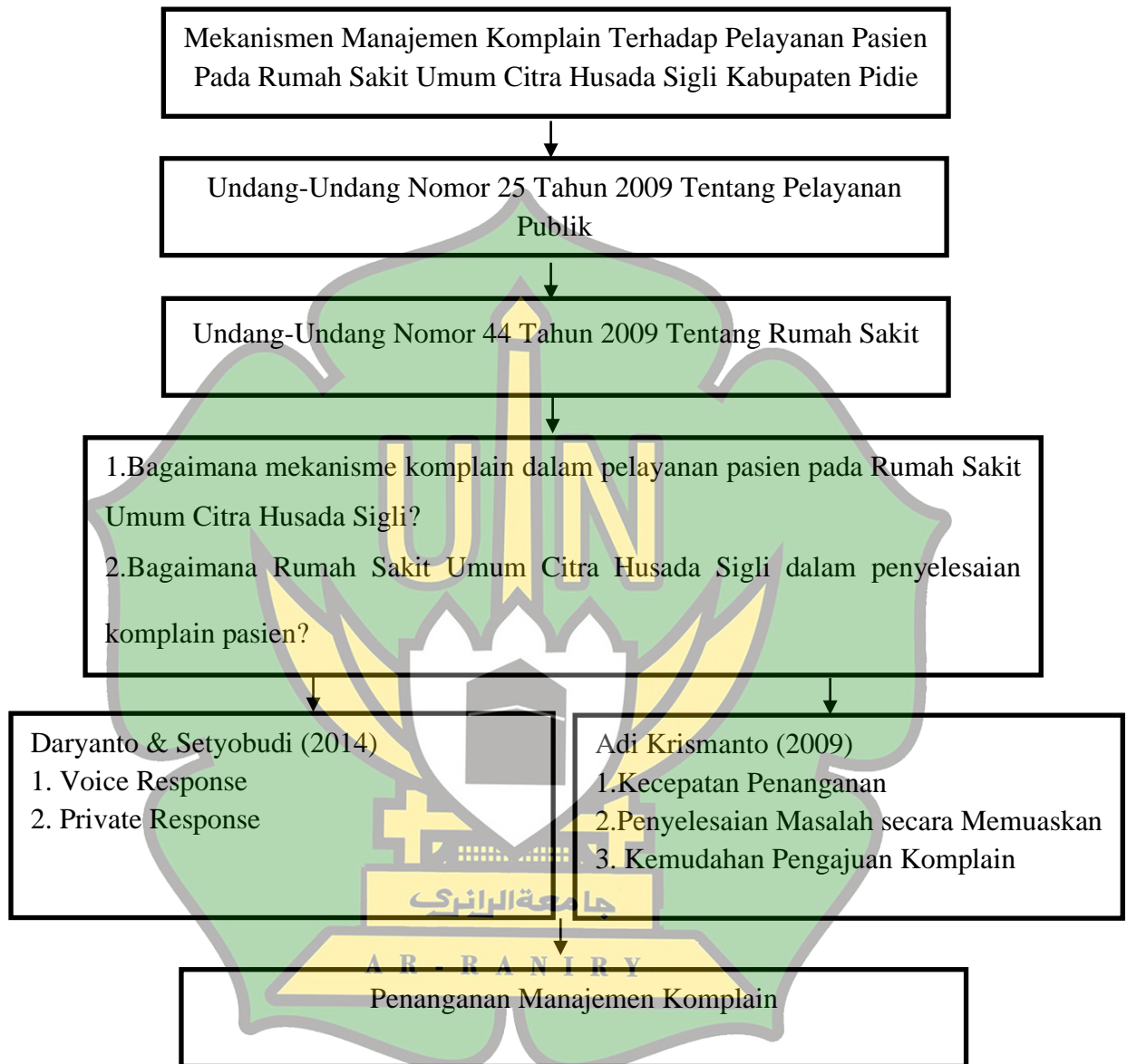
dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam Pemerintah itu sendiri.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Dr. Erwan Agus Purwanto, dkk. *Pelayanan Publik*. (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. 2016).

## 2.4. Kerangka Berpikir



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Berdasarkan pada penelitian yang akan diteliti, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan merupakan penelitian yang bertujuan untuk melihat lebih mendalam tentang suatu unit sosial sedemikian rupa sehingga menghasilkan gambaran yang terorganisir dengan baik dan lengkap mengenai unit sosial tersebut.

Ditinjau dari fokus kajian ini, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini tentang data yang dikumpulkan berupa gambar dan diuraikan dengan kata-kata, misalnya hasil wawancara antara penulis dan informan.<sup>34</sup> Penelitian deskriptif juga berarti penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena atau karakteristik individual, situasi, atau kelompok tertentu secara akurat. Dengan kata lain, tujuan penelitian deskriptif adalah mendeskripsikan seperangkat peristiwa atau kondisi populasi saat ini.<sup>35</sup> Jadi pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh objek penelitian. Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap tentang mekanisme manajemen komplain terhadap pelayanan publik.

### **3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian pada dasarnya sebagai objek penelitian yang akan dituju, dikaji dan digali secara konprehensif agar memperoleh suatu jawaban baik secara

---

<sup>34</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 1997

<sup>35</sup> Sudarman Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2002.

mekanisme manajemen komplain maupun operasional terhadap pelayanan pasien pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli.<sup>36</sup>

Pada penelitian ini berfokus pada mekanisme manajemen komplain dalam menangani keluhan pasien terhadap pelayanan pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang berkaitan dengan kesehatan yang bermutu, keamanan pasien bagi pasien rawat inap, rawat jalan serta gawat darurat, yang mana berhak atas pelayanan yang adil, jujur dan manusiawi di rumah sakit.

Adapun fokus penelitian pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli yaitu:

1. Mekanisme manajemen komplain dalam menangani pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli.

**Tabel 3.1**  
**Dimensi Dan Indikator Mekanisme Manajemen Komplain**

| No | Dimensi            | Indikator                                | Sumber   |
|----|--------------------|--|--|
| 1. | Manajemen Komplain | a. Voice Response<br>b. Private Response | Daryanto & Setyobudi, Konsumen dan Pelayanan Prima (2014). |

2. Bagaimana Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli dalam penyelesaian komplain pasien

**Tabel 3.2**  
**Dimensi dan Indikator Penyelesaian Komplain**

| No | Dimensi             | Indikator   | Sumber   |
|----|---------------------|---|--|
| 1. | Penanganan Komplain | a. Kecepatan Penanganan Komplain<br>b. Penyelesaian Masalah Secara Memuaskan<br>c. Kemudahan Pengajuan Komplain | Krismanto, Adi, Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah (2009). |

<sup>36</sup> Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

### 3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Jl. Prof. A. Majid Ibrahim, Lampeudeu Baroh, Kec. Kota Sigli, Kab. Pidie, Aceh.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam memperoleh sumber data yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, maka peneliti menggunakan dua jenis sumber data yaitu sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang ingin dicari.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Jenis data ini juga disebut sebagai data eksternal. Pada penelitian ini data yang diperoleh melalui studi pustaka atau data yang sudah diproses dan dipublikasikan oleh orang lain. Sumber data ini peneliti peroleh dari buku, skripsi, jurnal, media massa yang berkaitan dengan variabel yang dilakukan oleh peneliti.

### 3.5 Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini merupakan sebagai data untuk mendapatkan informasi yang akurat pada penelitian ini adalah;

**Tabel 3.3**  
**Imforman penelitian**

| No | Informan   | Jumlah  |
|----|--|---------|
| 1  | Pegawai Bagian Administrasi dan Umum             | 1 Orang |
| 2  | Pegawai Bidang Humas dan PIC Penanganan Komplain | 1 Orang |
| 3  | Pasien   | 3 Orang |
|    | Jumlah   | 5 Orang |

Sumber: data diolah tahun 2024

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah segala sesuatu yang menyangkut bagaimana cara atau dengan apa dapat dikumpulkan. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik yaitu: pengamatan atau observasi, wawancara dan dokumentasi, sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data, observasi berarti mengamati dan memperhatikan... Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan dan mengamati secara akurat, mencatat data yang ada menurut fakta. Sehingga diperoleh pemahaman atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan mengenai permasalahan yang ingin diteliti.

Adapun data yang di peroleh dalam observasi ini secara langsung adalah data yang konkrit dan nyata tentang subyek kaitannya dengan Mekanisme Manajemen Komplain Terhadap Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli.



## 2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh keterangan dan informasi dengan cara tanya jawab semacam percakapan antara peneliti dan informan atau pegawai yang ada instansi, yang bertujuan memperoleh informasi mengenai permasalahan yang ingin diteliti. Dalam wawancara, orang yang dimintai informasi (sumber data) disebut dengan informan. Pewawancara harus dapat menciptakan suasana akrab, sehingga informan dapat memberikan keterangan yang kita inginkan dengan penuh kerelaan agar mendapatkan informasi yang real yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.<sup>37</sup>

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan pustaka sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan untuk mencatat data sekunder yang tersedia dalam bentuk arsip atau dokumen. Teknik ini dipergunakan untuk mengetahui data dokumentasi yang berkaitan dengan hal-hal yang akan penulis teliti.<sup>38</sup>

Dokumen juga merupakan teknik pengumpulan data yang sering dilakukan oleh banyak peneliti dengan mencari ataupun mengumpulkan banyak pendapat dari banyak orang, pokok pikiran dari suatu media serta teori-teori yang ada.

Dokumen yang digunakan dalam penelitian berfungsi sebagai sumber data karena hal-hal yang terdapat dalam dokumen dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramal. Dokumen ada dua macam yaitu dokumen pribadi dan dokumen resmi.

---

<sup>37</sup> Bagong Suyanto, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Kencana, 2007)

<sup>38</sup> Burhan Bunging, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006)

### 3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik trianggulasi. Teknik trianggulasi yaitu untuk menguji kredibilitas suatu data dan informasi dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh peneliti dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Seperti data yang diperoleh dari hasil observasi dan kemudian dicek dengan wawancara



## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Profil Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli



**Gambar 4.1**  
**Rumah Sakit Umum Citra Husada**

Rumah Sakit Citra Husada adalah rumah sakit umum swasta yang menyediakan pelayanan kesehatan mulai dari yang bersifat umum hingga spesialisistik. Rumah sakit ini juga dilengkapi dengan pelayanan penunjang medis selama 24 jam. Terletak di area seluas  $\pm 3.800 \text{ m}^2$ .

Rumah Sakit Citra Husada berlokasi di Jl. Prof. A. Majid Ibrahim, Desa lampeudeu Baroh, Kecamatan Pidie, Kabupaten Aceh Pidie, Provinsi Aceh, Indonesia. Telp 0653- 7829679, (hunting) Fax: 0653 - 7829678 dengan alamat e-mail : [citrahusadahospital@yahoo.com](mailto:citrahusadahospital@yahoo.com).

Rumah Sakit Umum Citra Husada diresmikan pada tanggal 30 April 2012, dengan status berada dibawah kepemilikan PT. Citra Husada Bhakti. Pada saat ini Rumah Sakit Citra Husada dipimpin oleh dr. Juliana, selaku direktur dan dibantu oleh beberapa kepala bagian yaitu kepala bagian umum dan keuangan, kepala bagian pelayanan dan kepala bagian penunjang.

Rumah Sakit Citra Husada memiliki 5 pelayanan dasar untuk Pelayanan Administrasi, Pelayanan Rekam Medik, Pelayanan Instalasi Gawat Darurat, Pelayanan Medik dan Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Citra Husada memberikan beragam jenis pelayanan medis antara lain klinik umum, klinik spesialis, Instalasi Gawat Darurat, serta rawat inap yang terdiri dari kelas I, II, III, VIP dan SVIP yang dilengkapi pelayanan laboratorium, radiologi, farmasi, fisioterapi, dan anestesi. Kapasitas tempat tidur pasien yang disediakan di Rumah Sakit Citra Husada sebanyak 74 tempat tidur. Rumah Sakit Citra Husada sudah lulus Akreditasi Perdana

Pengoperasionalan Rumah Sakit Umum Citra Husada telah ditetapkan oleh Surat Keputusan Kementerian Kesehatan No. 02.03/I/0249/2014 tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Citra Husada, dimana Rumah sakit umum Citra Husada pada saat ini telah ditetapkan beroperasi dengan Status Tipe D.

Kebijakan umum rumah sakit adalah setiap pasien yang datang dilayani kebutuhannya secara tuntas dengan menyediakan keperluan perawatan dan pengobatan pasien, baik obat maupun alat yang diperlukan, tanpa memberi resep yang harus dibeli oleh pasien, tanpa berpaling muka. Semua baru dibayar oleh

pasien setelah pasien siap pulang. Kebijakan ini merupakan kebijakan yang telah ada sejak Rumah Sakit Citra Husada berdiri dan merupakan nilai dasar bagi Rumah Sakit Citra Husada.

#### 4.1.1 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli

Visi:

"Menjadi Rumah Sakit Terdepan dalam Pelayanan Kesehatan".

Misi:

Misi Rumah Sakit Ibu dan Anak Cempaka Az-Zahra adalah:

1. Memberikan pelayanan kesehatan bermutu, berorientasi pada ketepatan, kecepatan, keselamatan dan kenyamanan.
2. Meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten dalam bidang kesehatan.
3. Menyediakan peralatan, fasilitas serana prasarana pendukung yang aman dan termutakhir.

#### 4.1.2. Falsafat, Motto dan Tujuan

Falsafat Rumah Sakit Umum Citra Husada :

“Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kemanusiaan dan Profesionalisme”.

Motto Rumah Sakit Umum Citra Husada :

“Kami Ada Untuk Anda”

Artinya :

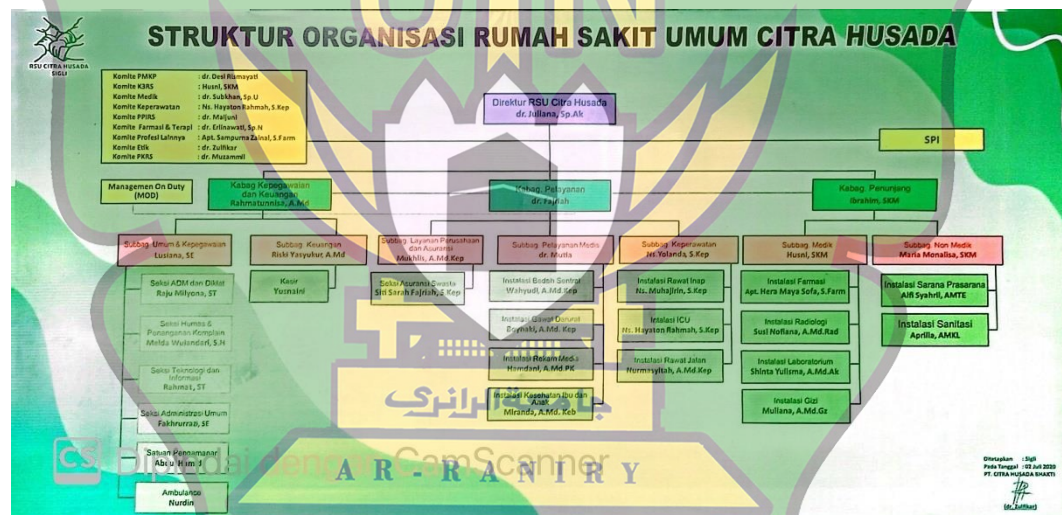
Rumah Sakit Umum Citra Husada berdiri karena berkat dukungan masyarakat Kabupaten Pidie oleh karena itu Rumah Sakit Umum Citra Husada diharapkan memberikan keuntungan dalam pembangunan kesehatan dan

bermanfaat kepada masyarakat umum, khususnya masyarakat Pidie secara maksimal.

Tujuan:

Berpartisipasi dalam pembangunan kesehatan masyarakat khususnya di Kabupaten Pidie demi peningkatan kualitas sumber daya manusia secara rohani dan jasmani.

#### 4.1.3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli



Sumber: Diolah oleh peneliti

Gambar 4.2

#### Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli

## 4.2. Hasil dan Pembahasan Penelitian

### 4.2.1. Mekanisme Manajemen Komplain

Manajemen komplain adalah proses yang digunakan oleh organisasi untuk menangani keluhan pelanggan secara efektif dan efisien. Mekanisme ini

bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, memperbaiki produk atau layanan, dan menjaga reputasi perusahaan.



*Sumber: Diolah oleh peneliti*

**Gambar 4.3**  
**Kotak Saran Sebagai Sarana Komplain**

#### **4.2.1.1. Voice Response**

Voice response pada manajemen komplain mengacu pada penggunaan sistem berbasis suara untuk menerima, menangani, dan menyelesaikan keluhan pelanggan. Ini melibatkan penggunaan teknologi seperti Interactive Voice Response (IVR) dan sistem otomatis lainnya yang memungkinkan pelanggan untuk mengajukan keluhan atau mendapatkan bantuan melalui suara, baik melalui panggilan telepon atau asisten virtual.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak F selaku Bidang Administrasi

Umum Rumah Sakit Citra Husada:

“Kalau buat nerima keluhan pasien melalui voice response, jadi pasien bisa pilih opsi yang sesuai masalah mereka lewat telepon tanpa harus nunggu lama. Kalau masalahnya simpel, sistem langsung kasih solusi otomatis, tapi kalo lebih rumit,

keluhan langsung diteruskan ke petugas yang siap bantu. Ini bikin proses jadi lebih cepat dan efisien, plus pasien jadi lebih puas karena gak perlu antri lama.”<sup>39</sup>

Berikut hasil wawancara dengan Bapak S Pasien Rumah Sakit Umum Citra

Husada:

“Kalau komplain lewat voice response. Positifnya sih, sistem ini bikin bisa cepat nyampe ke layanan yang kita butuhin tanpa nunggu lama. Tapi di sisi lain, kita juga ngerasain kadang-kadang sulit buat komunikasi langsung sama petugasnya, jadi kalo ada masalah yang lebih rumit, harus ulang beberapa kali ngobrol lewat telepon buat dapetin bantuan yang kita butuhin.”<sup>40</sup>

Berikut hasil wawancara dengan Ibu L Pasien Rumah Sakit Umum Citra

Husada:

“ Sistem ini memudahkan dalam pemecahan masalah yang sedang dialami oleh pasien, kemudahan yang diberikan adalah pasien tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk memberi tahu keluhannya. Pasien dapat langsung berkomunikasi dengan pihak rumah sakit melalui telepon. Namun yang menjadi kendala adalah pada saat komunikasi berlangsung sering terjadi gangguan pada jaringan sehingga memerlukan pengulangan n informasi terhadap informasi yang diberikan. Meski terdapat kendala pada sistem ini secara keseluruhan sangat membantu sekali ”<sup>41</sup>

Berdasarkan wawancara yang sudah peneliti laksanakan dengan informan penelitian, dapat peneliti simpulkan bahwa mekanisme manajemen komplain melalui voice response di Rumah Sakit Umum Citra Husada memberikan keuntungan dalam hal efisiensi dan kecepatan. Pasien dapat dengan cepat memilih opsi yang sesuai dengan masalah yang dialami dan menerima solusi otomatis untuk masalah sederhana, sementara masalah yang lebih kompleks langsung diteruskan ke petugas untuk penanganan lebih lanjut. Hal ini meningkatkan kepuasan pasien karena proses yang lebih cepat dan mengurangi waktu antri.

<sup>39</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Fakhurrizi selaku Bidang Administrasi Umum Rumah Sakit Citra Husada pada tanggal 21 Juni 2024

<sup>40</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Sempurna Pasien Rumah Sakit Umum Citra Husada pada tanggal 26 Juni 2024

<sup>41</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Leni Pasien Rumah Sakit Umum Citra Husada pada tanggal 26 Juni 2024



Namun, dari hasil wawancara dengan Bapak S, terdapat juga beberapa dampak negatif dari mekanisme tersebut. Meskipun memungkinkan akses cepat ke layanan yang dibutuhkan, beberapa pasien mengalami kesulitan dalam berkomunikasi langsung dengan petugas, terutama untuk masalah yang lebih kompleks. Ini menyebabkan beberapa pasien harus mengulang beberapa kali percakapan melalui telepon untuk mendapatkan bantuan yang diperlukan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun mekanisme manajemen komplain melalui voice response di Rumah Sakit Umum Citra Husada memberikan keuntungan dalam hal efisiensi dan aksesibilitas, ada juga beberapa tantangan terkait komunikasi langsung dengan petugas yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

#### **4.2.1.2. Private Response**

Private response yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Citra Husada berlandaskan pada respon yang diberikan oleh pihak rumah sakit secara pribadi kepada pasien sebagai tanggapan terhadap keluhan atau masalah yang diajukan. Ini adalah langkah yang diambil oleh staf rumah sakit untuk menangani masalah secara langsung dengan individu yang mengalami ketidakpuasan, tanpa membuatnya menjadi informasi publik.

Private response dalam manajemen komplain di Rumah Sakit Umum Citra Husada melibatkan komunikasi langsung antara pasien atau keluarganya dengan staf yang bertanggung jawab atas penanganan komplain. Ini bisa

melibatkan pembicaraan pribadi, surat, atau komunikasi lainnya yang disampaikan secara langsung kepada pihak yang terkena komplain.

Adapun tujuan private response di Rumah Sakit Umum Citra Husada adalah untuk memberikan ruang bagi pasien dan keluarga dalam memberikan akses untuk menyampaikan keluhan mereka secara langsung kepada pihak rumah sakit dengan tetap menjaga kerahasiaan informasi dan menghormati privasi pasien. Dengan demikian, masalah dapat ditangani dengan lebih efektif tanpa mengekspos informasi pribadi kepada publik.

Berikut hasil wawancara Bapak F selaku Bidang Administrasi Umum Rumah Sakit Citra Husada:

“Private response dalam manajemen komplain rumah sakit merujuk pada tanggapan yang diberikan secara langsung kepada pasien secara pribadi. Proses ini dimulai dengan identifikasi komplain serta kontak langsung dengan pihak yang terkait, memungkinkan rumah sakit untuk mendengarkan dengan lebih baik, memberikan penjelasan yang jelas, dan menyelesaikan masalah dengan menjaga privasi pasien. Private response menjadi penting karena memungkinkan hubungan yang positif dengan pasien serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit”.<sup>42</sup>

Berikut hasil wawancara Bapak S pasien Rumah Sakit Umum Citra Husada:

“Menurut saya sih, penanganan secara private response ini sangat membantu ya, dikarenakan kadang kita mau komplain kalo telfon bisa lupa yaa, kalo melalui surat kan kita bisa memberikan komplain secara lengkap gitu apa yang kita rasain, jadi menurut saya private respon sangat membantu dan pihak RS bisa meningkatkan pelayanannya dalam proses komplain ini”.<sup>43</sup>

<sup>42</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Fakhurrrazi selaku Bidang Administrasi Umum Rumah Sakit Citra Husada pada tanggal 21 Juni 2024

<sup>43</sup> hasil wawancara dengan Bapak Sempurna pasien Rumah Sakit Umum Citra Husada pada tanggal 26 Juni 2024

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa private response dalam penanganan komplain di Rumah Sakit Umum Citra Husada sangat penting dan bermanfaat. Private response mengacu pada tanggapan yang diberikan secara langsung kepada pasien secara pribadi setelah mengidentifikasi komplain dan berkomunikasi langsung dengan pihak terkait.

Bapak F selaku Bidang Administrasi Umum Rumah Sakit Citra Husada menekankan bahwa private response memungkinkan rumah sakit untuk mendengarkan dengan lebih baik, memberikan penjelasan yang jelas, serta menyelesaikan masalah dengan menjaga privasi pasien. Hal ini dapat membangun hubungan yang positif dengan pasien, meningkatkan kepercayaan, dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan rumah sakit.

Bapak S, seorang pasien RS Umum Citra Husada, juga mengonfirmasi bahwa penanganan komplain melalui private response sangat membantu. Dia menyebutkan bahwa melalui surat, pasien dapat menyampaikan komplain secara lengkap dan detail, yang pada akhirnya dapat membantu rumah sakit meningkatkan pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, private response bukan hanya memfasilitasi penyelesaian komplain secara efektif tetapi juga berperan penting dalam memperbaiki pelayanan dan hubungan antara rumah sakit dengan pasien.

#### 4.2.1.3. Mekanisme Manajemen Komplain di Rumah Sakit Umum Citra Husada

Apabila pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Citra Husada dirasa tidak sesuai dengan harapan dari pasien, pasien dan atau keluarga berhak mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan. Adapun tata laksananya adalah sebagai berikut;

a. Proses Penyelesaian Komplain

Tata laksana atau proses penyelesaian setiap komplain yang diberikan oleh pasien terhadap Rumah Sakit Umum Citra Husada, selalu ditanggapi dengan baik dan diselesaikan dengan cepat melalui Proses penyampaian informasi untuk menyampaikan komplain atau keluhan kepada pasien/keluarga, Proses investigasi terhadap komplain, keluhan, konflik dan perbedaan pendapat, Proses analisis dan telaah terhadap hasil investigasi. Proses untuk menyertakan pasien dan keluarga dalam penyelesaian komplain, keluhan, konflik dan perbedaan pendapat yaitu dengan didukung oleh bukti pemberitahuan proses komplain atau keluhan, bukti analisis dan telaah, Laporan penyelesaian komplain, keluhan, konflik atau perbedaan pendapat.

c. Pasien Komplain di Jam Kerja

- 1) Petugas terkait menerima komplain dari pasien/keluarga
- 2) Koordinasi dengan Customer Service
- 3) Customer Service akan koordinasi dengan Case Manager/Kepala Unit terkait atas komplain tersebut dan meminta jawabannya pada hari itu juga,

bila komplain tersebut dapat diselesaikan oleh Case Manager/Kepala Unit terkait maka dianggap selesai dan Customer Service akan mendokumentasikan dilaporan rekap bulanan Customer Service.

- 4) Pasien/keluarga dipersilahkan mengisi form isian kritik dan saran tentang isi komplainnya.
- 5) Jika komplain belum terselesaikan, maka complain yang bersifat pelayanan, akan disampaikan kepada Bidang Pelayanan dimana akan dirapatkan di komite medik (jika perlu) untuk memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Citra Husada. Komplain yang bersifat non pelayanan, akan ditangani oleh Customer Service dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Citra Husada paling lambat 2 x 24 jam, terhitung hari kerja.
- 6) Jika jawaban sudah diterima oleh Customer Service, Customer Service bisa meminta ditemani Case Manager untuk menyampaikan jawabannya kepada pasien/keluarga secara langsung (yang bersifat non pelayanan) dan bidang pelayanan (yang sifatnya pelayanan) sebagai jawaban resmi dari pihak manajemen terkait. Dalam menyampaikan jawaban, Customer Service mengundang pasien/keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruang unit terkait bila memungkinkan/ruang layanan komplain/Humas.
- 7) Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen, (Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur Rumah Sakit Umum Citra Husada).

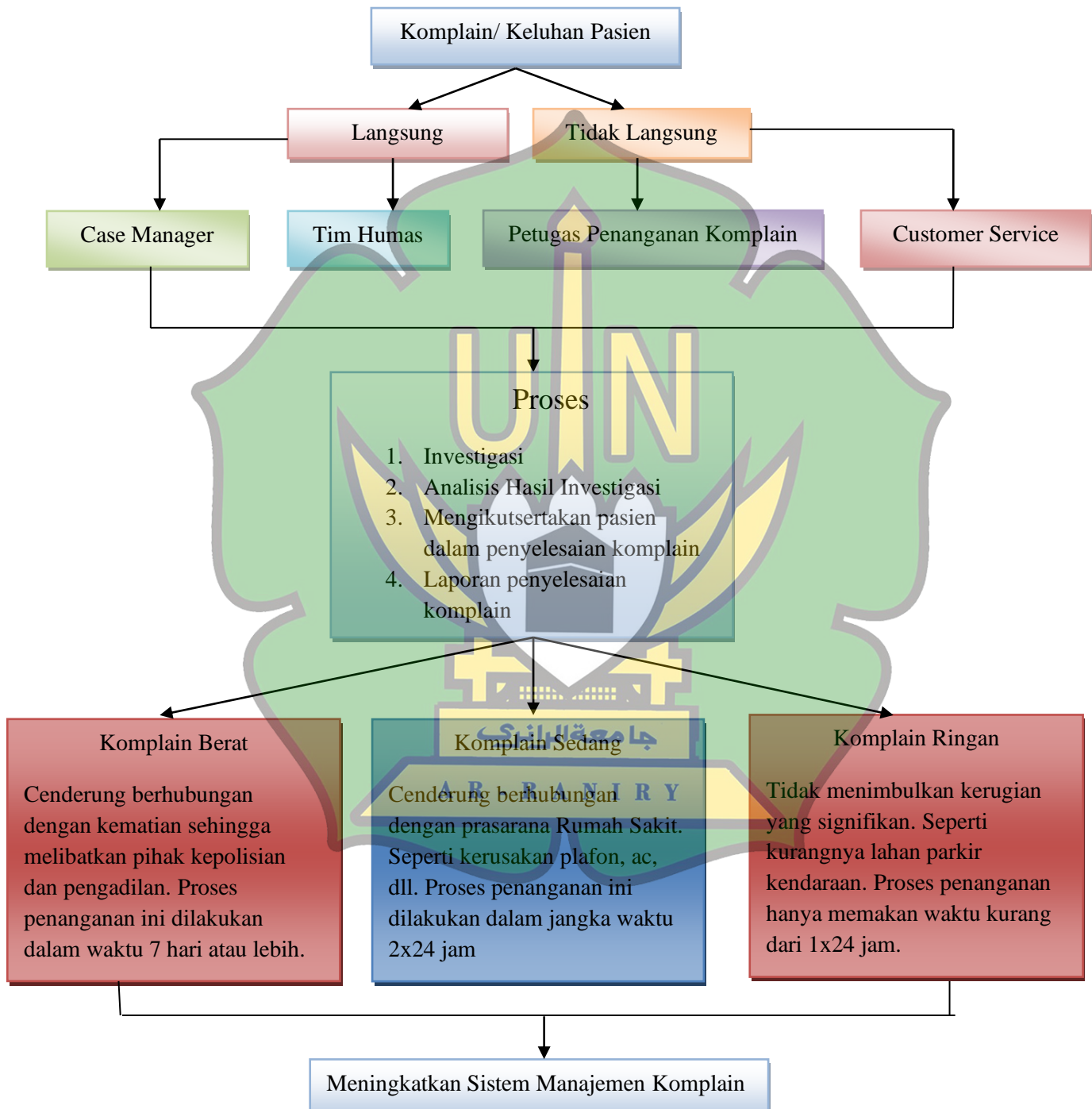
- 8) Semua komplain yang terjadi akan di laporkan oleh Customer Service untuk direkap menjadi laporan bulanan Customer Service kepada pihak manajemen.
  - 9) Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun sistem dan penyelesaian komplain.
- a. Pasien Komplain Diluar Jam Kerja
- 1) Petugas terkait menerima komplain dari pasien / keluarga.
  - 2) Dapat meminta bantuan kepada supervise keperawatan untuk member jawaban atas complain dari keluarga/pasien. Bila dari jawaban supervise menemukan solusi maka masalah dianggap selesai Pasien / keluarga dipersilahkan mengisi form isian kritik dan saran tentang isi komplainnya.
  - 3) Bila belum menemukan solusi dengan jawaban Supervisi Keperawatan keesokan harinya Supervisi Keperawatan memberikan form isian kritik dan saran tersebut kepada Customer Service untuk ditindak lanjuti.
  - 4) Bila komplain tersebut bersifat segera maka Supervisi by phone akan menghubungi kepala bidang terkait untuk meminta jawaban pada saat itu juga.
  - 5) Bila menurut kepala bidang komplain tersebut bersifat kebijakan maka akan diputuskan untuk ditindak lanjuti pada hari berikutnya/hari kerja.
  - 6) Customer Service akan menyampaikan kepada manajemen terkait/pihak yang terkait atas komplain tersebut dan meminta jawabannya.
  - 7) Komplain yang bersifat pelayanan, akan disampaikan kepada Bidang Pelayanan yang mana akan dirapatkan di komite medik (jika perlu) untuk

memberikan jawaban dan penjelasannya berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Citra Husada. Komplain yang bersifat non pelayanan, akan ditangani oleh Customer Service dengan pihak yang terkait berdasarkan standar Rumah Sakit Umum Citra Husada paling lambat 2 x 24 jam, terhitung hari kerja.

- 8) Jika jawaban sudah diterima oleh Customer Service, Customer Service bisa meminta ditemani Case Manager untuk menyampaikan jawabannya kepada pasien/keluarga secara langsung (yang bersifat non pelayanan) dan bidang pelayanan (yang sifatnya pelayanan) sebagai jawaban resmi dan pihak manajemen terkait. Dalam menyampaikan jawaban, Customer Service mengundang pasien/keluarga secara kekeluargaan yang bertempat di ruang unit terkait bila memungkinkan/ruang layanan komplain/Humas.
- 9) Bila pasien tidak puas dengan jawaban manajemen, (Bila perlu diskusikan solusi dengan Direktur Rumah Sakit Umum Citra Husada).
- 10) Semua komplain dilaporkan oleh Customer Service untuk direkap menjadi laporan bulanan Customer Service kepada pihak manajemen.
- 11) Setiap komplain akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun sistem dan penyelesaian komplain dalam 14 hari kerja.

Berikut gambar alur penanganan komplain di Rumah Sakit Umum Citra

Husada Sigli:



*Sumber: Diolah Oleh Peneliti*

**Gambar 4.4**  
**Alur Penanganan Komplain Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli**



Berdasarkan penjelasan gambar alur manajemen komplain diatas, terdapat beberapa komplain dari para pasien pada Rumah Sakit Umum Citra Husada. Berikut peneliti lampirkan rekap komplain pasien:

**Tabel 4.1**  
**Rekap Komplain Rumah Sakit Umum Citra Husada**

| REKAP KOMPLAIN RUMAH SAKIT UMUM CITRA HUSADA SIGLI |                  |                |   |              |   |
|--|------------------|----------------|---|--------------|---|
| OKTOBER 2023 - APRIL 2024                          |                  |                |   |              |   |
| NO   | HARI/TANGGAL     | NAMA PASIEN    | KELUHAN   | NAMA PETUGAS | TINDAK LANJUT   |
| 1  | 01 Oktober 2023  | PASIE POLI     | RUANG TUNGGU POLIKLINIK TERLALU SESAK UNTUK MENUNGGU(RAME)                                    | LANGSUNG     | PASIE TIDAK HANYA BEROBAT DENGAN 1 ORANG PENDAMPING PASIE TAPI SEKELUARGA, DENGAN KAPASITAS RUANG TUNGGU TERBATAS.  |
| 2  | 01 Oktober 2023  | PASIE POLI     | SUSAH PARKIR KALAU SORE BEROBAT   | LANGSUNG     | SEDANG DALAM PERENCANAAN PENAMBAHAN LAHAN PARKIR, SEMAKIN HARI SEMAKIN RAME PENGUNJUNG SEHINGGA KESULITAN PARKIR  |
| 3  | NOVEMBER 2023    | PASIE POLI     | PARKIR SUSAH SAAT KEMBALI SORE BEROBAT  | LANGSUNG     | SEDANG DALAM PERENCANAAN PENAMBAHAN LAHAN PARKIR, SEMAKIN HARI SEMAKIN RAME PENGUNJUNG SEHINGGA KESULITAN PARKIR  |
| 4  | 01 Desember 2023 | PASIE POLI     | PETUGAS PARKIR TIDAK KASIH TIKET UANG DI MINTA  | LANGSUNG     | SESUAI SOP, APABILA TIDAK ADA TIKET PARKIR MAKA PENGUNJUNG TIDAK PERLU MEMBAYAR BIAYA PARKIR  |
| 5  | 01 Desember 2023 | PASIE POLI     | SUSAH TEMPAT PARKIR   | QUISIONER    | SEDANG DALAM PERENCANAAN PENAMBAHAN LAHAN PARKIR, SEMAKIN HARI SEMAKIN RAME PENGUNJUNG SEHINGGA KESULITAN PARKIR  |
| 6  | 28 Desember 2023 | Bapak S        | RUANG TUNGGU PASIE AC KURANG DINGIN PENGAP  | QUISIONER    | CUACA SEDANG PANAS, DAN PENGUNJUNG TIDAK MENUTUP PINTU KELUAR MASUK SEHINGGA RUANGAN MENJADI TIDAK DINGIN, SEHINGGA SATPAM MENJAGA PINTU KELUAR MASUK DAN MENUTUP KEMBALI SETELAH PASIE BEROBAT   |
| 7  | 18 Januari 2024  | Ri. AQABAH     | AC MATI KURANG DINGIN, RUANG KELAS 3  | QUISIONER    | AC DIKAMR TERSEBUT MEMANG BERULANG KALI DI PRBAIKI IPSRS, SEHINGGA INISIATIF PERAWAT MEMINDAHKAN PASIE KE KMAR LAIN, 2 PASIE YG TIDAK KOMPLAIN SUDAH PINDAH, TINGGAL PASIE YANG KOMPLAIN TIDAK MAU PINDAH, TERNYATA BIAR DI KAMR ITU TINGGAL 1 ORANG PASIENNYA. |
| 8  | 23 Januari 2024  | JABAL NUR      | AC RUSAK  | QUISIONER    | DIPERBAIKI OLEH IPSRS DAN AC NYA HARUS DI GANTI YANG BARU KARENA RUSAK KAPASITORNYA   |
| 9  | 23 Januari 2024  | FIRDAUS        | TV TIDAK HIDUP PASIE BUTUH HIBURAN  | QUISIONER    | KABEL TV LEPAS DARI COLOKAN , DIPERBAIKI OLEH IPSRS LANGSUNG NYALA KEMBALI  |
| 10   | 23 Januari 2024  | AQABAH         | AC TIMER TERUS  | QUISIONER    | SENSOR AC NYA RUSAK, SUDAH DI GANTI OLEH PETUGAS IPSRS DAN AC NYA SUDAH NORMAL KEMBALI  |
| 11   | 30 Januari 2024  | RANAP          | SEHARUSNYA ADA WIFI GRATIS, SUDAH TV GAK JELAS, PELAYANANNYA SUDAH MANTAB                     | QUISIONER    | SUDAH PERNAH ADA WIFI, KARENA SEDANG ADA PERBAIKAN JARINGAN SEMENTARA WIFI DI NON AKTIFKAN, TV JUGA SEDANG DALAM PERBAIKAN  |
| 12   | 06 Februari 2024 | K. MUZDHALIFAH | KEPANASAN   | QUISIONER    | LANGSUNG DI PERBAIKI IPSRS, STELAN TIMER  |
| 13   | 06 Februari 2024 | K. MUZDHALIFAH | KEPANASAN   | QUISIONER    | LANGSUNG DI PERBAIKI IPSRS, STELAN TIMER  |
| 14   | 07 Februari 2024 | PASIE POLI     | RUANG TUNGGU POLIKLINIK TERCUMBAU BAWAH TANGGA  | LANGSUNG     | 3 MENIT KEMUDIAN LANGSUNG DI BERSIHKAN KEMBALI OLEH CS, KURANG SIRAM AIR SETELAH BUANG AIR  |
| 15   | 27 Februari 2024 | PASIE POLI     | TANGGA PINTU APOTIK SERING PASIE HAMPPIR JATUHKENAPA GA SAMA RATA, MOHON PERHATIAN MANAJEMEN. | LANGSUNG     | SUDAH DIPASANG STICKER MERAH SEBAGAI PENANDA TURUNAN ANAK TANGGA  |
| 16   | 04-Mar-24        | K. MUZDHALIFAH | AC PANAS  | QUISIONER    | LANGSUNG DI PERBAIKI IPSRS, STELAN TIMER  |
| 17   | 07-Mar           | QUBA           | AC PANAS  | QUISIONER    | LANGSUNG DI PERBAIKI IPSRS, STELAN TIMER  |
| 18   | 12-Mar           | Nn. H          | KORIDOR RUANG RAWAT INAP BAU APEK DAN BAU AMIS, KENAPA TIDAK PAKAI PEWANGI                    | QUISIONER    | SUDAH DI TELUSURI YANG BAU ITU DI RUANG KEBIDANAN, YANG BARU SIAP DIBERSIHKAN KEMBALI BAU KARENA BAU DARAH NIFAS. DAN SUDAH DI PASANG PEWANGI RUANGAN.  |
| 19   | 05-Apr           | K. MUZDHALIFAH | AC PANAS  | QUISIONER    | LANGSUNG DI PERBAIKI IPSRS, STELAN TIMER  |
| 20   | 16-Apr           | K. MUZDHALIFAH | AC PANAS  | QUISIONER    | LANGSUNG DI PERBAIKI IPSRS, STELAN TIMER  |
| 21   | 16-Apr           | K. JEDDAH      | AC PANAS  | QUISIONER    | LANGSUNG DI PERBAIKI IPSRS, STELAN TIMER  |

Sumber: Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli

Berdasarkan hasil rekap komplain diatas dimana pihak rumah sakit sudah melakukan penanganan komplain terhadap beberapa keluhan dari pasien. Mekanisme yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Citra Husada sudah memenuhi upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan menindaklanjuti setiap keluhan yang diterima.

#### **4.2.2. Manajemen Komplain**

Manajemen komplain merupakan proses yang digunakan oleh organisasi untuk menangani keluhan atau masalah yang diutarakan oleh pelanggan, karyawan, atau pihak lain yang berkepentingan. Tujuannya adalah untuk menyelesaikan masalah secara efektif, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mencegah masalah serupa terjadi di masa depan. Manajemen komplain yang efektif dapat membantu meningkatkan reputasi dan loyalitas pelanggan. Manajemen komplain yang baik memerlukan komitmen dari seluruh organisasi, mulai dari manajemen puncak hingga staf operasional, untuk memastikan bahwa setiap keluhan ditangani dengan serius dan diatasi dengan cara yang tepat.<sup>44</sup>

Dalam manajemen komplain, terdapat indikator-indikator yang memiliki beberapa fungsi penting guna membantu organisasi dalam mengukur, mengevaluasi, dan meningkatkan proses penanganan keluhan.

#### **4.2.3. Kecepatan Penanganan Komplain**

Menunjukkan penanganan keluhan yang diukur berdasarkan kecepatan rumah sakit dalam merespons keluhan pasien. Semakin cepat keluhan ditangani,

---

<sup>44</sup> Hanggalih Kintaatmaja. (2015). Penerapan Manajemen Pengaduan di Puskesmas Sukoharjo. (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret).

semakin cepat pula rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, jika keluhan tidak segera ditindaklanjuti, hal ini dapat menurunkan harapan dan kepuasan pasien.<sup>45</sup>

Berikut wawancara dengan Ibu M W selaku Bidang Humas dan PIC

Penanganan Komplain Rumah Sakit Umum Citra Husada:

“Kami memahami bahwa keluhan yang ditangani dengan cepat, tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga membantu kami memperbaiki layanan secara keseluruhan. Tim kami siap siaga dan berkomitmen untuk memberikan respon yang cepat dan solusi yang efektif bagi setiap keluhan yang masuk. Rumah sakit telah mengimplementasikan sistem respons cepat yang memungkinkan keluhan pasien ditangani dalam waktu 24 jam.”<sup>46</sup>

Berikut wawancara dengan Ibu L pasien Rumah Sakit Umum Citra Husada:

“Jadi kemarin tuh saya ada masalah sama layanan di rumah sakit ini, terus saya coba komplain. Tapi, kok, responnya lama banget ya. Saya udah nunggu hampir sehari baru dapet jawaban. Rasanya kayak nggak diperhatiin gitu. Saya ngerti sih mungkin banyak yang komplain juga, tapi kan harusnya bisa lebih cepet tanggepinnya, biar pasien nggak merasa diabaikan.”<sup>47</sup>

Berikut wawancara dengan Ibu E pasien Rumah Sakit Umum Citra Husada:

“Saya sih lumayan puas sama kecepatan penanganan komplain di rumah sakit ini. Waktu itu saya ngeluh soal obat yang salah, eh, nggak lama kemudian langsung ditanggepin. Nggak perlu nunggu lama-lama, cepet banget malah. Perawatnya juga ramah dan cepet nyelesain masalahnya, jadi saya nggak ngerasa direpotin. Pokoknya, puas deh sama pelayanannya.”<sup>48</sup>

<sup>45</sup> Krismanto, Adi, 2009, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah, (Tesis, Semarang : Universitas Diponegoro)

<sup>46</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Melda Wulandari selaku Bidang Humas dan PIC Penanganan Komplain Rumah Sakit Umum Citra Husada pada tanggal 21 Juni 2024

<sup>47</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Leni pasien Rumah Sakit Umum Citra Husada pada tanggal 26 Juni 2024

<sup>48</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Erlina pasien Rumah Sakit Umum Citra Husada pada tanggal 26 Juni 2024

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti laksanakan dapat disimpulkan bahwa kecepatan penanganan komplain di rumah sakit ini mendapatkan tanggapan yang beragam dari pasien. Pihak rumah sakit mengklaim memiliki sistem respons cepat yang menangani keluhan dalam waktu 24 jam, yang bertujuan meningkatkan kepuasan pasien dan memperbaiki layanan secara keseluruhan. Namun pengalaman pasien berbeda-beda. Ibu L merasa respons rumah sakit lambat dan tidak diperhatikan, sedangkan Ibu E merasa puas dengan penanganan yang cepat dan ramah. Ini mengindikasikan bahwa konsistensi dalam kecepatan penanganan komplain perlu ditingkatkan untuk memastikan semua pasien mendapatkan pelayanan yang memadai.

#### **4.2.4. Penyelesaian masalah secara memuaskan**

Menunjukkan keberhasilan dalam pemecahan masalah dapat diukur melalui penyelesaian keluhan pelanggan yang memuaskan. Ketika keluhan pelanggan ditangani dengan baik, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap proses penanganan komplain oleh perusahaan. Sebuah penyelesaian yang efektif tidak hanya meredakan keluhan, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.<sup>49</sup>

Berikut wawancara dengan Ibu M W selaku Bidang Humas dan PIC Penanganan Komplain Rumah Sakit Umum Citra Husada:

---

<sup>49</sup> Krismanto, Adi, 2009, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah, (Tesis, Semarang: Universitas Diponegoro)

“Kami selalu mendengarkan dengan seksama apa yang menjadi keluhan pasien. Kami mencatat secara rinci semua informasi yang diberikan untuk memastikan kami memahami masalahnya dengan baik. Setelah itu, kami melakukan investigasi internal untuk mengumpulkan fakta-fakta terkait dan menentukan penyebab utama dari keluhan tersebut. Pihak rumah sakit juga mengukur sejauh mana kepuasan pasien dalam penanganan komplain melalui metode survei kuisioner terhadap pasien dan keluarga yg menggunakan layanan jasa rumah sakit.”<sup>50</sup>

Berikut wawancara dengan Ibu L pasien Rumah Sakit Umum Citra Husada:

“Dengan cara rumah sakit menangani keluhan saya sih, saya merasa lumayan puas ya. Mereka mendengarkan keluhan saya dengan serius, melakukan penyelidikan yang teliti, dan langkah-langkah yang dilakukan untuk memperbaiki situasi. Mereka juga memberikan perbaikan yang memuaskan dan berjanji untuk menghindari masalah serupa di masa depan. Respons pihak rumah sakit membuat saya merasa dihargai dan puas, serta yakin bahwa mereka benar-benar memperhatikan pengalaman pasien mereka.”<sup>51</sup>

Berikut wawancara dengan Ibu E pasien Rumah Sakit Umum Citra Husada:

“Saya merasa antara kekecewaan dan sedikit kepuasan dengan respons rumah sakit terhadap keluhan saya. Meskipun mereka mendengarkan keluhan saya dengan baik, terkadang solusi yang dikasih agak sedikit mengecewakan. Meski begitu, saya menghargai penjelasan yang diberikan mengenai langkah-langkah perbaikan yang sedang mereka ambil. Saya merasa dihargai karena mereka mencoba untuk mengakui kesalahan dan berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan ke depannya.”<sup>52</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti laksanakan, dapat peneliti simpulkan bahwa pihak rumah sakit memiliki pendekatan yang sistematis dalam penanganan komplain pasien. Mereka mengutamakan mendengarkan keluhan dengan seksama, mencatat secara rinci, dan melakukan investigasi internal untuk mengidentifikasi penyebab utama keluhan. Selain itu, penggunaan

<sup>50</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Melda Wulandari selaku Bidang Humas dan PIC Penanganan Komplain Rumah Sakit Umum Citra Husada pada tanggal 21 Juni 2024

<sup>51</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Leni pasien Rumah Sakit Umum Citra Husada pada tanggal 26 Juni 2024

<sup>52</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Erlina pasien Rumah Sakit Umum Citra Husada pada tanggal 26 Juni 2024

survei kuisioner untuk mengukur kepuasan pasien juga menunjukkan komitmen rumah sakit untuk memperbaiki pelayanan.

Meskipun ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien, baik yang merasa puas seperti Ibu L atau merasa campuran antara kekecewaan dan kepuasan seperti Ibu E, kedua pasien mengakui upaya rumah sakit dalam memberikan solusi dan penjelasan yang memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, rumah sakit telah mengambil langkah yang tepat dalam memperbaiki pengalaman pasien dan meningkatkan transparansi dalam penanganan komplain mereka.

#### 4.2.5. Kemudahan pengajuan komplain

Menunjukkan kemudahan dalam mengajukan pengaduan, yang diukur dengan kenyamanan birokrasi yang sederhana dan mudah bagi pelanggan yang melakukan pengaduan kepada perusahaan.<sup>53</sup>

Berikut wawancara dengan Ibu M W selaku Bidang Humas dan PIC Penanganan Komplain Rumah Sakit Umum Citra Husada:

“Kami menyediakan berbagai saluran untuk pengajuan komplain, mulai dari formulir tertulis, telepon, email, hingga melalui portal online yang dapat diakses dengan mudah. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap masukan atau keluhan dapat segera ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan efektif, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kami secara keseluruhan.”

Berikut wawancara dengan Ibu E pasien Rumah Sakit Umum Citra Husada:

<sup>53</sup> Krismanto, Adi, 2009, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Tesis, Semarang : Universitas Diponegoro)

“Untuk kemudahan pengajuan komplain sih, bisa dibilang sangat mudah ya. Karena kita sebagai pasien bisa mengajukan komplain dengan berbagai cara, seperti memakai kotak saran, telfon csnya, atau lewat sosmed lah. Dengan banyaknya sarana sih saya merasa sangat dimudahkan ya dalam mengajukan komplain apabila terdapat masalah”

Berikut wawancara dengan Ibu L pasien Rumah Sakit Umum Citra

Husada:

“Saya merasakan rumah sakit ini menyediakan berbagai cara untuk mengajukan komplain, tapi saya mengalami tantangan dalam mendapatkan respon yang memuaskan. Prosesnya terkadang terasa lambat dan kurang transparan. Saya berharap mereka bisa lebih responsif dalam menangani masalah-masalah ini untuk meningkatkan kualitas layanan mereka”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti laksanakan, dapat peneliti simpulkan bahwa, pihak rumah sakit telah menyediakan berbagai saluran yang mudah diakses bagi pasien untuk mengajukan komplain, seperti formulir tertulis, telepon, email, dan portal online. Tujuan utama dari berbagai sarana ini adalah untuk memastikan setiap masukan atau keluhan dapat segera ditanggapi dan diselesaikan secara efektif, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. جامعة الرانيري

Di sisi lain, menurut Ibu E, seorang pasien di rumah sakit yang sama, proses pengajuan komplain dianggap sangat mudah dengan adanya berbagai sarana seperti kotak saran, telepon customer service, dan media sosial. Hal ini memberikan kenyamanan dalam mengajukan komplain apabila terjadi masalah.

Namun demikian, dalam wawancara dengan Ibu L, seorang pasien lain di Rumah Sakit Umum Citra Husada, terungkap bahwa meskipun rumah sakit telah menyediakan banyak cara untuk mengajukan komplain, ia mengalami tantangan

dalam mendapatkan respon yang memuaskan. Ia merasakan bahwa proses penanganan komplain terkadang lambat dan kurang transparan, dan berharap agar pihak rumah sakit dapat lebih responsif dalam menanggapi masalah-masalah ini untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Secara keseluruhan, meskipun tersedia berbagai sarana untuk mengajukan komplain di Rumah Sakit Umum Citra Husada, evaluasi terhadap respons dan transparansi dalam penanganan komplain dapat menjadi fokus perbaikan yang dapat membantu meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan bagi pasien-pasien mereka.



Sumber: Diolah oleh peneliti

**Gambar 4.5**  
***Pengajuan Komplain Melalui Media Sosial***



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terhadap manajemen komplain di Rumah Sakit Umum Citra Husada, maka kesimpulan dapat ditarik yakni sebagai berikut:

1. Voice response dalam manajemen keluhan meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu antri dengan menyediakan solusi otomatis untuk masalah sederhana dan meneruskan masalah kompleks ke petugas. Namun, beberapa pasien mengalami kesulitan berkomunikasi dengan petugas dan menghadapi kendala teknis. Di sisi lain, pendekatan private response yang melibatkan tanggapan langsung secara pribadi meningkatkan privasi, kepercayaan, dan kepuasan pasien. Kombinasi kedua metode ini dapat mengoptimalkan penanganan keluhan pasien di rumah sakit.
2. Rumah Sakit Umum Citra Husada memiliki prosedur terstruktur untuk menangani komplain dengan melibatkan berbagai pihak dan memastikan solusi tepat waktu, baik selama jam kerja maupun di luar jam kerja. Meskipun sistem respons cepat diterapkan, konsistensi dalam kecepatan tanggapan perlu ditingkatkan agar semua pasien merasa dihargai. Rumah sakit juga mengupayakan penyelesaian yang memuaskan melalui investigasi dan penjelasan, meskipun beberapa pasien masih merasa solusi kurang memadai. Selain itu, meskipun berbagai saluran pengajuan

komplain telah disediakan, perlu ada perbaikan dalam responsivitas dan transparansi penanganan komplain. Secara keseluruhan, meskipun manajemen komplain di Rumah Sakit Umum Citra Husada memiliki banyak keunggulan dalam efisiensi dan upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien, masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan pengalaman pasien secara keseluruhan dapat ditingkatkan. Dengan memperhatikan dan menanggapi masukan dari pasien, rumah sakit dapat terus meningkatkan sistem manajemen komplain mereka untuk mencapai standar yang lebih tinggi dalam pelayanan kesehatan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, peneliti mempunyai beberapa saran yakni;

1. Rumah sakit sebaiknya memperbaiki sistem voice response agar lebih intuitif dan efisien guna mengurangi kesalahan dalam pemilihan opsi oleh pasien.
2. Penting untuk meningkatkan pelatihan petugas dalam mengelola komunikasi yang kompleks dan sensitif, serta meningkatkan responsivitas terhadap komplain pasien dengan menetapkan target waktu yang lebih ketat dalam penanganannya. Selain itu, evaluasi secara berkala terhadap proses private response juga perlu dilakukan untuk memastikan privasi pasien terjaga dan komunikasi efektif.
3. Untuk peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan fokus pada analisis lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan pasien dalam penanganan komplain di rumah sakit, untuk meningkatkan pengelolaan komplain di masa depan. Dengan penerapan saran-saran ini, diharapkan rumah sakit dapat memperbaiki pengalaman pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka secara keseluruhan.



## DAFTAR PUSTAKA

A. Yoeti. 2002. *Perencanaan dan Pengembangan Parawisata*. Cetakan Pertama Padnya Paramitaa, Jakarta.

Bagong Suyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana.

Burhan Bunging. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Dr. Blacius Dedi, SKM., M. Kep, 2019. *Kepemimpinan dan Manajemen Pelayanan Keperawatan (Teori, Konsep an Implementasi)*. Semarang.

Dr. Erwan Agus Purwanto, dkk. *Pelayanan Publik*. (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. 2016).

Daryanto & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Palayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Danang Sunyoto. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service)

Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.

Fierro, J. Z., Malero, I and Seso, J. 2015. *Man aging Complaint to Improve Costumer Profitability*. Journal of retailing.91 (1). 109-124

Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Yogyakarta. Hlm. 173

Halomoan, S. (2012). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Bayangkara Sartika Asih Bandung*. Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.

Haryono Budi. 2016. *How to Win Customer through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: ANDI.

Irene Waine, Andreasta Melliala. 2020. *Penanganan Komplain di Rumah Sakit*. Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, dan Keperawatan: Universitas Gadjah Mada. Hlm.127

Islamy, Irfan. 2003. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bumi Aksara: Jakarta.

Kamaruddin Sellang. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta:Ombak.

Komunda, Mabel Birungi. 2013. *Customer Complaints Behaviour, Service Recovery and Behavioural Intentions: Literature Review*. Vol 3, hlm. 1

Kernaghan. 2011. *Consumer Complaint Management (a guide for Canadian Bussines)*. Office of consumer affair: Canada. Hlm. 13

Kris manto, Adi. 2009. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Tesis, Semarang: Universitas Diponegoro.

Lexy J. Moleong. 1997. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik*.

Ruslan, Rusadi. 2004. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm. 72

Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Sudarman Danim. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Th. A. Radito. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. Jurnal Ilmu Manajemen, no.2.

Tjiptono dalam (Darmajaya: 2016).Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa, 2(01), 1-3. Jurnal Bisnis Darmajaya, Diambil dari <https://media.neliti.com/media/publications/75725-ID-pengaruh-penanganan-keluhan-complaint-ha.pdf>.

Queensland's Public Sector Agencies. 2006. *Manajemen Keluhan Efektif-Model Pengelolaan Pengaduan*. Queensland Ombudsman, Brisbane.

Wirman Syafri dan Alwi. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik*. Sumedang: IPDN.



## LAMPIRAN

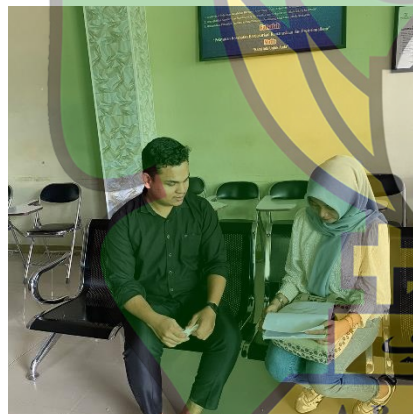
### Lampiran I: Dokumentasi Wawancara



Wawancara Dengan Pegawai Bidang Humas Dan PIC Penangan Komplain



Wawancara Dengan Pegawai Bagian Administrasi Umum



Wawancara Dengan Pasien



Wawancara Dengan Pasien



Wawancara Dengan Pasien



Wawancara Dengan Pasien

## Lampiran II: Surat Keterangan Pembimbing



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**Nomor: 1901/Un.08/FISIP/Kp.07.6/09/2023**

**TENTANG**  
**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL**  
**DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang** :
- bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
  - bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.
- Mengingat** :
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
  - Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
  - Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  - Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
  - Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;
  - Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
  - Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
  - Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
  - Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
  - DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 025.04.2.423925/2023, Tanggal 30 Nopember 2022.
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **04 September 2023**
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
- KESATU** : Menunjuk dan mengangkat Saudara :
- Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si. Sebagai pembimbing I
  - Dr. Taufik, M.Si. Sebagai pembimbing II
- Untuk membimbing skripsi :
- Nama : Suci Khazinatul Asrar  
 NIM : 190802081  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Judul : Mekanisme Manajemen Komplain Terhadap Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Kabupaten Pidie
- KEDUA** : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.



- Tembusan :**
- Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  - Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
  - Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
  - Yang bersangkutan.



### Lampiran III: Surat Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**  
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-342/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/02/2024

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,  
 Rumah Sakit Umum Citra Husada  
 Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Suci Khazinatul Asrar / 190802081**  
 Semester/Jurusan : **X / Ilmu Administrasi Negara**  
 Alamat sekarang : **Asrama PHB Lamprit**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Mekanisme Manajemen Komplain Terhadap Pelayanan Pasien pada Rumah Sakit Umum Citra Husada**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 11 Februari 2024

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 12 Agustus 2024

Eka Januar, M.Soc.Sc.

جامعة الرانيري  
 AR - RANIRY

## Lampiran IV: Riwayat Hidup

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP



#### Identitas Diri

Nama : Suci Khazinatul Asrar  
 Tempat Tanggal Lahir : Pidie, 23 Februari 2001  
 Nomor Handpone : 082163123900  
 Alamat : Desa Mancang Kec. Tiro/Truseb Kab. Pidie  
 Email : [190802081@student.ar-raniry.ac.id](mailto:190802081@student.ar-raniry.ac.id)

#### Pendidikan

Sekolah Dasar : SD Negeri Tiro, Kab. Pidie  
 Sekolah Menengah Pertama : MTsS Ulumul Quran  
 Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 1 Mutiara

#### Sertifikasi

Ma'had Jamiah : A R: B (2021) Ma'had Al- Jamiah  
 TOAFL : 400 (2024) Pusat Bahasa Uin Ar-Raniry  
 Komputer : A (2023) Pusat Bahasa Uin Ar-Raniry  
 Magang : A (2022) Dinas Tenaga Kerja Dan Mobilitas  
 Penduduk