



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 2240-2249

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Penanganan Keluhan Pasien Rawat Inap Pada RSIA Kartini Padalarang

Ahmad Fauzan^{1✉}, Indrajati Wibowo²

Universitas Teknologi Digital

Email: ahmad10120197@digitechuniversity.ac.id^{1✉}

Abstrak

Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan masyarakat, memberikan layanan baik untuk menyembuhkan maupun mencegah penyakit. Keluhan pasien berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, untuk mengetahui mengenai penanganan keluhan pasien rawat inap di RSIA Kartini Padalarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih adanya keluhan pasien yang terjadi di RSIA Kartini Padalarang, keluhan yang terjadi seperti pelayanan dan fasilitas masih kurang mumpung, masih terjadinya keluhan secara berulang. Prosedur penanganan keluhan sudah sesuai seperti teori yang ada. Penanganan yang sudah sesuai prosedur. Petugas rumah sakit selalu mendapatkan pelatihan, pelatihan yang digunakan *service excellent* dan komunikasi yang efektif. Penanganan keluhan melibatkan seluruh petugas rumah sakit termasuk perawat. dan Kendala yang terjadi yakni pada komunikasi yang kurang baik. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa keluhan pada RSIA Kartini cukup memuaskan. Penanganan keluhan yang dilakukan rumah sakit sudah sesuai dengan prosedur dan teori yang ada.

Kata Kunci: *Keluhan, Kepuasan, Pelayanan, Penanganan, Rumah Sakit*

Abstract

Hospitals are an important part of the public health system, providing services to both cure and prevent disease. Patient complaints play a role in improving the quality of hospital services. This research uses descriptive qualitative methods, to find out about the handling of inpatient complaints at RSIA Kartini Padalarang. The results of the research show that there are still patient complaints at RSIA Kartini Padalarang, complaints that occur such as services and facilities are still inadequate, complaints still occur repeatedly. The complaint handling procedure is in accordance with existing theory. Handling is in accordance with procedures. Hospital staff always receive training, training that uses excellent service and effective communication. Handling complaints involves all hospital staff including nurses. and the obstacle that occurs is poor communication. Based on the results above, it can be concluded that complaints at RSIA Kartini are quite satisfactory. The handling of complaints carried out by the hospital is in accordance with existing procedures and theories.

Keywords: Complaint, Handling, Hospital, Satisfaction, Service

PENDAHULUAN

Rumah Sakit secara umumnya adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah dan juga swasta. Menurut undang – undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan lengkap bagi perorangan dengan fasilitas seperti rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit perlu memperhatikan kualitas dan kesejahteraan pasien saat memberikan layanan. Pelayanan kesehatan yang bermutu harus memenuhi sejumlah karakteristik, termasuk keamanan, ketepatan waktu, efisiensi dan efektivitas, orientasi pada pasien, keadilan dan integrasi. Dengan melaksanakan pelayanan sesuai dengan aturan dari Kementrian Kesehatan, bahwa pelayanan kesehatan dapat memberikan kepuasan bagi pasien (Kementrian Kesehatan, 2022).

Keluhan merupakan perasaan emosional yang timbul ketika harapan terhadap produk atau layanan tidak terpenuhi. Keluhan bisa disampaikan secara lisan atau tertulis oleh pelanggan, termasuk pasien di layanan kesehatan. Keluhan pasien dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Dengan merespons dan menyelesaikan keluhan dengan baik, rumah sakit dapat memperbaiki kelemahan dalam sistem pelayanannya. Tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien dapat menciptakan kepercayaan dan memberikan kepuasan kepada pasien. Pasien yang merasa didengar dan melihat masalah keluhannya diatasi. Pasien biasanya akan kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut (Millani, Semiarty, & Machmud, 2019).

Penanganan keluhan pasien rawat inap merupakan aspek penting dalam pengelolaan rumah sakit sebagai sarana kesehatan masyarakat. Rumah sakit, dengan peralatan medis dan fasilitas yang memadai, tidak hanya bertanggung jawab atas pengobatan pasien, tetapi juga terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam setiap negara, rumah sakit memainkan peran sentral dalam sistem kesehatan, memberikan kontribusi signifikan terhadap kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelayanan rawat inap, sebagai bentuk perawatan yang intensif, memerlukan perhatian khusus dari tim medis untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan yang terbaik (Anfal, 2020).

Namun, yang terjadi dilapangan seringkali muncul keluhan dari pasien terkait pelayanan rawat inap yang diterima. Fenomena ini menjadi sorotan penting, karena keluhan pasien mencerminkan kepuasan dan harapan mereka terhadap pelayanan kesehatan. Keluhan seperti penanganan oleh perawat yang kurang baik, fasilitas yang tidak memadai, atau jam kunjungan yang tidak sesuai, menjadi hal umum yang dihadapi oleh rumah sakit. Penanganan keluhan pasien bukan hanya tentang menyelesaikan masalah individual, tetapi juga tentang meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Andita, Hermawan, & Hartati, 2019).

Dalam mengelola keluhan pasien, komunikasi yang baik dan respons yang cepat dari tenaga medis dan staff administratif sangatlah penting. Tanggapan yang tepat terhadap keluhan pasien dapat memperbaiki kelemahan dalam sistem pelayanan rumah sakit dan menciptakan kepercayaan serta kepuasan pada pasien. Analisis terhadap keluhan pasien rawat inap menjadi langkah strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan menjaga reputasi rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang terpercaya (Anfal, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi GAP dalam penelitian tersebut, karena pada reseach yang dilakukan ada perbedaan hasil yang ditunjukkan pada penelitian terdahulu mengenai penanganan keluhan pasien.

Penelitian Pertama mengenai topik ini dilakukan pada tahun (2020) oleh Irene Waine DKK dengan judul " Penanganan Komplain Di Rumah Sakit". Menyatakan bahwa meskipun fasilitas dan prosedur pengaduan dianggap sudah baik namun keluhan yang sama masih berulang, oleh karena itu penangan keluhan masih belum sepenuhnya efektif.

Dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan judul " Analisis Penanganan keluhan Pasien Rawat Inap pada RSIA Kartini Padalarang". Fokus permasalahan pada penelitian ini adalah mengenai penanganan keluhan pasien rawat inap.

Dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana cara menangani keluhan pasien rawat inap di RSIA Kartini Padalarang. Dalam penelitian ini peneliti juga mengambil rumusan masalah sebagai berikut: 1) Apa saja keluhan pasien yang terjadi di rawat inap? 2) Bagaimana cara menangani keluhan pasien? dan 3) Kendala apa yang terjadi pada penanganan keluhan?.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses –proses yang akan dilakukan oleh penulis guna memperoleh hasil dari kegiatan penelitian. Penulis menggunakan rancangan penelitian dengan metode deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, hal ini meneliti mengenai fakta, gejala, atau kejadian tentang judul peneliti yaitu Analisis penanganan keluhan pasien rawat inap di RSIA Kartini Padalarang. Objek penelitian ini meliputi: HRD, Kepala bagian rawat inap, Humas, dan Perawat.

Dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara bagian tersebut guna memperoleh data yang dibutuhkan, tidak hanya wawancara peneliti juga akan melakukan observasi singkat untuk memperkuat hasil data yang telah dilakukan hal ini akan dituju kepada pasien yang ada pada rawat inap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang penanganan keluhan pasien rawat di RSIA Kartini Padalarang telah diuraikan secara mendalam. Melalui metode deskriptif Kualitatif, peneliti menggali data dari wawancara dan observasi langsung di lokasi penelitian. Peneliti melakukan wawancara dengan empat objek informan: HRD, Bagian Rawat Inap, Bagian Pengaduan, dan Perawat.

1) Keluhan yang terjadi pada RSIA Kartini

Hasil wawancara mendalam dengan para informan menggambarkan bahwa keluhan pada rawat inap di RSIA Kartini Padalarang merupakan ekspresi ketidakpuasan terhadap layanan yang disediakan oleh rumah sakit. Keluhan tersebut sering kali muncul akibat kurangnya responsivitas perawat dalam menanggapi kebutuhan pasien, terutama karena keterbatasan sumber daya manusia (SDM) di ruangan. Faktor lain yang menyebabkan keluhan meliputi jadwal dokter yang tidak sesuai dan fasilitas yang kurang memadai.

Informasi dari wawancara mendalam menunjukkan bahwa ada beberapa keluhan umum yang sering muncul. Beberapa pasien merasa tidak puas dengan responsivitas perawat terhadap permintaan mereka, seperti keterlambatan dalam pemberian tindakan

medis atau kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pasien. Meskipun demikian, rata-rata pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RSIA Kartini, dan rumah sakit secara rutin mengumpulkan umpan balik dari pasien untuk terus meningkatkan pelayanannya.

...Informan 1 "Untuk dirawat inap keluhannya ada dari ruangan, karena ruangan terbatas atau penuh. Keluhan dalam sisi perawat itu pasti ada namun keluhan tersebut dapat dibilang minim ya, paling mengenai perawat yang kurang tanggap atas permintaan pasien, ya intinya sering telat dalam melakukan tindakan yang dibutuhkan pasien...."

...Rata – rata pasien merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh RS kita....

...Karena setiap pasien pulang pihak rumah sakit mewajibkan mengisi kuisisioner, selain kuisisioner petugas pelayanan RS setiap hari berkeliling untuk menanyakan kepada tenaga kesehatan tentang kepuasan pelayanan yang diberikan kepada pasien apakah ada perbedaan antara pasien BPJS dan juga pasien umum"...

...Informan 4 "Kalo standarnya keluhan dirawat inap itu ada berbagai macam yah, iya ambil yang paling sering terjadi, biasanya ada keluhan penanganan...."

Peneliti juga menanyakan kepada informan mengenai keluhan yang sama masih berulang.

...Informan 1 "Untuk keluhan yang sama secara berulang dapat dibilang tidak terlalu banyak..."

...Informan 2 "Untuk keluhan yang berulang itu pasti selalu ada yah, karena hal keluhan tidak bisa dihindari tetapi mungkin dapat di minimalisirkan"...

Peneliti menemukan bahwa pihak rumah sakit, termasuk perawat, selalu memberikan solusi ketika menghadapi keluhan, menunjukkan respon yang positif dalam upaya memprioritaskan kepuasan pasien. Meskipun demikian, terdapat kelemahan dalam sistem penyampaian keluhan, dimana RSIA Kartini tidak memiliki tata cara khusus atau alur yang jelas dalam penanganan keluhan pasien. Pasien cenderung mengeluh langsung kepada perawat, dan jika keluhan tersebut tidak dapat langsung diatasi, akan disampaikan kepada bagian penanganan keluhan.

Dalam upaya untuk meningkatkan sistem penanganan keluhan, rumah sakit telah menggunakan aplikasi mobile JKN sebagai salah satu sarana penyampaian keluhan pasien. Namun, penelitian menemukan bahwa penilaian yang diberikan oleh pasien melalui aplikasi tersebut belum mencakup semua aspek pelayanan yang ada di rumah sakit. Selain itu,

terdapat juga penyampaian keluhan melalui Google Review, yang memberikan umpan balik yang bervariasi dan dapat membantu identifikasi area-area yang perlu diperbaiki.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Nurul Fuada Dkk (2022). Dalam studi tersebut dijelaskan bahwa adanya keluhan terjadi dikarenakan pelayanan dan fasilitas rumah sakit yang kurang memuaskan. cara penyampaian keluhan pasien dilakukan dengan cara langsung dan tidak langsung. Sedangkan berdasarkan research GAP penelitian yang di angkat pada latar belakang dilakukan oleh Sapriyana dan Supriyadi (2023) menjelaskan bahwa masih terjadi keluhan yang sama sehingga penanganannya belum berpengaruh signifikan.

2) Penanganan Keluhan Pasien

Dalam hasil wawancara mendalam dengan berbagai informan yang terlibat dalam proses penanganan keluhan pasien di RSIA Kartini, peneliti menilai adanya 5 aspek penting, dimana aspek tersebut saling berhubungan, berikut hasil wawancara beserta aspeknya:

a) Prosedur Pengaduan

Informan 1 "...prosedur penanganan keluhan di RSIA Kartini sudah sesuai dengan standar manajemen. Keluhan langsung diinputkan untuk dilakukan pelaporan, dan jumlah pengaduan dalam sebulan relatif minim...

Informan 3 "...keluhan dibahas dalam rapat rutin setiap minggu untuk memberikan solusi yang langsung diimplementasikan oleh unit terkait...

Pada prosedur pengaduan informan memberikan informasi bahwa proses penanganan keluhan sudah sesuai dan terstruktur juga melibatkan seluruh pegawai di RSIA Kartini. Dalam melakukan penanganan keluhan RSIA Kartini, RSIA selalu menyelenggarakan rapat rutin setiap minggu untuk mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi secara langsung.

Peneliti menyatakan bahwa RSIA Kartini telah memiliki prosedur yang terstruktur untuk menangani keluhan pasien. Prosedur tersebut mencakup penerimaan keluhan, validasi data, pelaporan, rapat internal mingguan, dan implementasi solusi. Prosedur ini sejalan dengan penelitian lain yang menyoroti pentingnya prosedur yang jelas dalam penanganan keluhan untuk memastikan respons yang cepat dan efektif.

Fuada Dkk (2022) menjelaskan prosedur penerimaan keluhan pelanggan sebagai berikut: petugas mendengarkan keluhan tanpa memotong, mengkonfirmasi kembali keluhan, meminta maaf atas keluhan, memberikan waktu penanganan, dan membuat hasil keluhan untuk dibahas lebih lanjut.

b) Cara Menangani Pengaduan

...“Kami memberikan pengertian kepada pasien, dan untuk keluhan yang lebih besar, kami serahkan langsung kepada manajemen. Kami bekerja sama dengan manajemen untuk mencari solusi, dan mencari tahu kronologi keluhan bersama-sama....

...“ Dalam menangani keluhan pasien, kami pastikan menerima keluhan dengan baik dan memberikan penjelasan.”...

Berdasarkan Hasil wawancara dengan semua informan tentang penanganan keluhan pasien, dinyatakan bahwa penanganannya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan di RSIA Kartini sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Langkah-langkahnya mencakup penulisan keluhan, identifikasi, validasi, dan pembahasan solusi dalam rapat internal mingguan.

Teori yang dikemukakan oleh Saputri pada jurnal Fuada Dkk (2022) menjelaskan bahwa penanganan keluhan pasien sebagai berikut:

1. Menyampaikan permohonan maaf kepada pasien.
2. Menjelaskan penyebab utama terjadinya keluhan pelanggan.
3. Menawarkan solusi terhadap keluhan pelanggan.
4. Mengkonfirmasi ulang kesediaan pelanggan menerima solusi yang ditawarkan.
5. Menawarkan alternatif solusi penanganan keluhan pelanggan.
6. Menyampaikan ucapan terima kasih terhadap kesediaan pelanggan.

c) Keterlibatan Karyawan

...Kalo penanganan keluhan semua orang dirumah sakit wajib bertanggung jawab, misalnya keluhannya tentang pelayanan sikap security nah itu misalnya kalau ada itu akan dibahas di rapat rutin untuk dapat diminimalisir keiluhann pasien”...

Berdasarkan Hasil wawancara dengan semua informan tentang penanganan keluhan, dapat disimpulkan bahwa seluruh staf RSIA Kartini terlibat, dengan peran utama dimainkan oleh perawat, bidan, dokter, dan manajemen. Keterlibatan seluruh karyawan dalam menangani keluhan mencerminkan komitmen RSIA Kartini untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Penelitian oleh Arief Budi Rahardi (2019) menyoroti pentingnya keterlibatan karyawan dalam penanganan keluhan. Rumah sakit melibatkan berbagai posisi seperti kepala ruang rawat jalan, ruang rawat inap, customer service, humas, dan kepala bidang pelayanan medis

dalam menghadapi keluhan. Setiap bidang memiliki prosedur dan mekanisme tersendiri dalam menangani keluhan yang diterima.

d) Pelatihan Pengaduan

...Informan 1 "Untuk pelatihan ada yah"...

Berdasarkan Hasil wawancara dengan semua informan menunjukkan bahwa setiap bagian di RSIA Kartini menjalankan pelatihan service excellent dan komunikasi efektif. Pelatihan ini diadakan setidaknya sekali dalam tiga bulan atau satu kali dalam setahun. Pelatihan yang teratur membantu meningkatkan keterampilan karyawan dalam menangani keluhan pasien dan memperkuat pelayanan yang ramah dan efektif.

Penelitian oleh Waine dkk (2020) menunjukkan bahwa manajemen RS Panti Rapih telah membentuk unit khusus untuk menangani keluhan. Seluruh staf telah dilatih dalam komunikasi efektif dan keahlian frontliner, termasuk perawat dan staf lainnya.

e) Lama Pengaduan

...Kita usahakan secepat mungkin yah, jadi nggalebih dari berhari – hari gitu, jadi hari itu harus selesai, tapi sebisa mungkin kurang dari waktu sejam untuk menyelesaikannya"...

Berdasarkan Hasil wawancara dengan semua informan menunjukkan bahwa lamanya penyelesaian keluhan tergantung pada tingkat keparahan keluhan. Keluhan ringan biasanya diselesaikan dalam waktu 24 jam, keluhan sedang dalam waktu 3 hari, dan keluhan berat dalam waktu 7 hari.

Penelitian yang dilakukan oleh waine dkk (2020) menjelaskan bahwa response time dalam penanganan keluhan yang baik dapat di tangani dalam waktu 1 x 24 jam. hal ini ditunjukkan di dalam penelitiannya bahwa menunjukan respon timenya mencapai 95%.

Dapat disimpulkan bahwa RSIA Kartini telah memiliki prosedur yang terstruktur untuk menangani keluhan pasien. Dengan melibatkan seluruh karyawan, melakukan pelatihan secara berkala, dan menyelesaikan keluhan dengan cepat dan efektif, RSIA Kartini berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan pasien. Evaluasi rutin terhadap proses penanganan keluhan dan implementasi perbaikan yang diperlukan akan menjadi langkah berikutnya untuk memastikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

3) Kendala pada Penanganan Keluhan

...Seperti contoh untuk pasien yang marah marah atau salah paham biasanya itu mereka masuk dengan BPJS namun keluarannya dengan UMUM, karena BPJS nya gagal

tidak bisa diaktifkan sehingga pasien harus menggunakan umum atau bayar, namun pasien tidak sanggup untuk membayar dan BPJSnya tidak selesai....

Wawancara dengan informan mengenai kendala menunjukkan adanya kesalahpahaman dalam komunikasi antara penjelasan dan pemahaman.

Hasil penelitian mengenai kendala dalam penanganan keluhan pasien di RSIA Kartini menyoroti masalah utama yang disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang efektif dan perbedaan bahasa. Bahasa merupakan alat utama dalam interaksi, namun perbedaan bahasa antara dokter atau perawat dengan pasien seringkali menyebabkan kesalahpahaman dalam penjelasan atau informasi yang disampaikan. Hal ini terjadi karena tidak semua pihak dapat menggunakan Bahasa Sunda atau Bahasa Indonesia dengan lancar.

Kendala-kendala yang timbul akibat masalah komunikasi dapat menghambat penanganan keluhan dengan serius. Ketidajelasan dalam menerima keluhan, kesalahpahaman, keterlambatan dalam merespons, kurangnya informasi, dan kurangnya komunikasi yang terbuka dan transparan adalah beberapa dampak negatif yang muncul akibat masalah komunikasi dalam penanganan keluhan. Ketika komunikasi tidak efektif, tanggapan terhadap keluhan bisa menjadi tidak tepat atau terlambat, meningkatkan risiko ketidakpuasan dan frustrasi bagi pasien (Mulyana, M, & Hilmawan, 2021).

SIMPULAN

Berdasarkan penjelasan pada hasil penelitian dan pembahasan yang tercantum pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keluhan pasien di RSIA Kartini Padalarang muncul karena fasilitas yang belum memadai dan kurangnya responsifitas pelayanan, terutama karena kekurangan staf kesehatan. Meskipun masih ada keluhan berulang, upaya RSIA Kartini dalam mengurangi keluhan terlihat baik.
2. Penanganan keluhan di RSIA Kartini Padalarang mencakup prosedur pengaduan, penanganan pengaduan, keterlibatan karyawan, pelatihan pengaduan, dan waktu penanganan. RSIA Kartini menunjukkan kesesuaian dengan teori-teori yang ada dalam penanganan keluhan.
3. Kendala di RSIA Kartini Padalarang disebabkan oleh komunikasi yang kurang efektif dan kurangnya transparansi, yang menyebabkan kesalahan pemahaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Andita, V., Hermawan, W., & Hartati, N. S. (2019). Pengaruh Jumlah Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Igd Dan Rawat Inap Terhadap Tingkat Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Cidereskabupaten Majalengka. *Jurnal Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cirebon*.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 2.
- Fuada, N., Oktarini, S., & Susanti, E. (2022). Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan Di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok. *Menara Medika*.
- Kementrian Kesehatan. (2022). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Retrieved From [Yankes.Kemkes.Go.Id:](https://Yankes.Kemkes.Go.Id/)
[Https://Yankes.Kemkes.Go.Id/Unduhan/Fileunduhan_1654499045_682777.Pdf](https://Yankes.Kemkes.Go.Id/Unduhan/Fileunduhan_1654499045_682777.Pdf)
- Millani, R. N., Semiarty, R., & Machmud, R. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap Di Rsud Rasidin Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*.
- Mulyana, N. A., M, K. M., & Hilmawan, R. G. (2021). *Komunikasi Keperawatan*. Langgam Pustaka.
- Musyawir, A. K., & Werong, S. M. (2022). Handling Patient Complaints In Health Services At Installations Of Makassar City Regional Hospital . *Homes Jurnal*.
- Oscar, B., & Pratama, D. A. (2023). Analisis Customer Complaint Handling Pengguna Indihome (Studi Kasus Pt. Telkom Indonesia-Sto Rajawali, Bandung). *Pro Mark*.
- Rahardi, A. B. (2019). Strategi Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Pasien Di Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Indonesia. *Dura Space Universital Islam Indonesia*.
- Sapriyana, R. A., & Supriyadi. (2023). Analisis Penanganan Keluhan Pasien Di Rs Al Islam Bandung. *Frima*.
- Waine, I., Meliala, A., & Siswianti, V. D. (2020). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.