

Pengelolaan Manajemen Komplain Berbasis Digital di RSUD dr. Zainoel Abidin

Digital-Based Complaint Management at RSUD dr. Zainoel Abidin

Nurul Sakdah^{1*}, Ade Rizki Purnama¹, Amir Hamzah², Ira Maya¹

¹Bagian Bina Program dan Pemasaran RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh – Indonesia

²Instalasi Sistem Informasi RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh – Indonesia

*E-mail:nurulsakdahh@gmail.com

Submit : 7 Desember 2023; Revisi: 5 Juni 2024; Terima: 25 Juni 2024

Abstrak

Komplain yang diterima RSUD dr. Zainoel Abidin (RSUDZA) mengalami peningkatan setiap tahunnya. Komplain tersebut perlu segera ditangani, karena RSUDZA merupakan instansi pelayanan publik. Pengelolaan komplain yang baik di rumah sakit akan menghasilkan layanan kesehatan yang baik pula. Tujuan penelitian ini untuk memaksimalkan pengelolaan manajemen komplain di RSUDZA melalui pembuatan *prototype* manajemen komplain, sehingga tercapai target Indeks Kepuasan Masyarakat setiap tahunnya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan informasi dilaksanakan sejak Juni hingga September 2023. Pengambilan sampel secara *snowball* yaitu teknik memperoleh data pengelolaan manajemen komplain secara utuh yaitu melalui wawancara, observasi dan arsip. Pengambilan sampel diawali dari petugas penanggung jawab manajemen komplain hingga ke Bidang/Bagian/Instalasi terkait. Data tersebut selanjutnya dianalisis, sehingga menghasilkan rekomendasi aplikasi yang dibutuhkan untuk kemudian dibuat suatu aplikasi berbasis digital. Aplikasi yang dihasilkan dari penelitian ini diberi nama CojePlain (QR Code Manajemen Komplain), yang telah melalui tahap pengujian, dan telah ditanamkan pada *website* RSUDZA.

Kata kunci: Manajemen, komplain, CojePlain, formulir pengaduan online, RSUDZA

Abstract

Complaints received by Dr. Zainoel Abidin Hospital (RSUDZA) have increased every year. The complaint must be handled immediately, because RSUDZA is a public service agency. Good complaint management in hospitals will result in good health services as well. The purpose of this study was to maximize the management of complaint management at RSUDZA through the creation of a complaint management prototype, so as to achieve the target of the Community Satisfaction Index every year. This type of research is qualitative research with a case study approach. Information collection was carried out from June to September 2023. Snowball sampling is a technique for obtaining complaint management data as a whole, namely through interviews, observations and archives. Sampling starts from the officer in charge of complaint management to the relevant Division/Section/Installation. The data is then analyzed, resulting in application recommendations needed to then make a digital-based application. The application resulting from this research is named CojePlain (Complaint Management QR Code), which has gone through the testing stage, and has been embedded on the RSUDZA website.

Keywords: Management, complaints, CojePlain, online complaint form, RSUDZA

1. Pendahuluan

Kecepatan waktu tanggap komplain merupakan salah satu indikator nasional mutu pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan dan unit transfusi darah. Kondisi ini akan lebih mudah bila difasilitasi dengan pemanfaatan perkembangan teknologi informasi termasuk dalam hal ini adalah kecepatan waktu tanggap terhadap komplain yang diajukan (Permenkes RI, 2017). Komplain merupakan pernyataan ketidakpuasan yang tidak bisa dihindari pada sebuah instansi pelayanan publik, salah satunya adalah instansi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Bila komplain tidak tertangani dengan baik, maka akan menimbulkan dampak serius bagi rumah sakit (Lou Musu *et al.*, 2020)

Hingga saat ini masih banyak instansi publik yang belum memanfaatkan teknologi informasi dengan optimal. Teknologi informasi dapat mengubah sistem manual menjadi komputerisasi sehingga menghasilkan sistem yang terkelola baik, termasuk di dalamnya adalah pengelolaan manajemen komplain. Berdasarkan laporan penanganan pengaduan masyarakat tercatat 3 kategori komplain yaitu kategori infrastruktur, SDM, dan pelayanan. Pada tahun 2021 dijumpai 52 komplain (infrastruktur dan SDM masing-masing 7 kasus, pelayanan 38 kasus), tahun 2022 meningkat menjadi 80 komplain (infrastruktur 6 kasus, SDM 17 kasus, pelayanan 57 kasus), dan tahun 2023 jumlah komplain mencapai 134 kasus (infrastruktur 14 kasus, SDM 13 kasus, pelayanan 107 kasus). Terdapat kenaikan komplain 54% pada tahun 2022 dibanding 2021 dengan mayoritas komplain masyarakat pada kategori pelayanan (Bagian Bina Program dan Pemasaran RSUDZA, 2023). Sebagai institusi pelayanan publik bidang kesehatan, kondisi ini perlu menjadi perhatian manajemen RSUDZA.

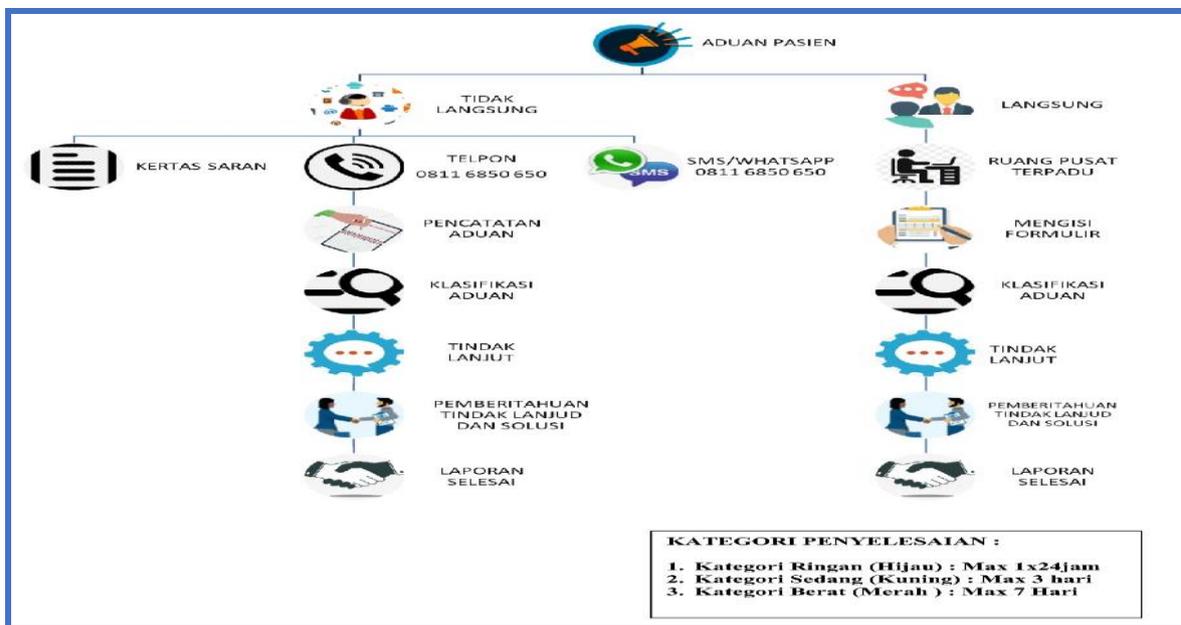
Menurut Waine keluhan yang didapatkan berupa pemeriksaan dan perawatan medis, perilaku penyedia layanan yang kurang baik, tidak responsif, dan fasilitas tidak memadai, lingkungan rumahsakit kurang bersih (kotor, kamar mandi rusak), komplikasi medis serta kematian (Waine, 2020). Sementara jenis komplain di RSUDZA meliputi kondisi prasarana yang kurang memadai seperti panas, AC tidak hidup sehingga pasien tidak bisa tidur, jumlah obat yang didapat penderita DM dan asma tidak sesuai kebutuhan untuk 1 bulan, pelayanan di Instalasi Farmasi tidak sesuai prosedur (seperti tidak ada pemberitahuan tentang lama waktu tunggu penyelesaian resep obat, jumlah konter yang buka untuk melayani resep obat hanya 1), alat MRI rusak, stok obat kosong (RSUD dr. Zainoel Abidin, 2023).

Saat ini jumlah petugas di Bagian Manajemen Komplain RSUDZA hanya 1 orang yang bertanggung jawab terhadap semua layanan pengaduan, baik dari rawat inap maupun rawat jalan. Petugas tersebut bertanggungjawab menerima pengaduan, mengumpulkan informasi tentang kebenaran pengaduan, melakukan koordinasi, mengumpulkan data atau keterangan lain yang relevan dengan pengaduan, menilai ancaman atau gangguan yang sudah atau akan terjadi pada pelapor, melakukan telaah atas pengaduan, dan atau menyiapkan laporan hasil telaah untuk disampaikan ke Direktur RSUDZA. Kenyataan di lapangan, sering dijumpai keluhan yang terjadi bersamaan dan membutuhkan penanganan tindak lanjut sesegera mungkin. Kondisi ini membuat petugas kewalahan. Meskipun pengumpulan pengaduan keluhan juga dapat menggunakan fasilitas telepon yang telah disediakan, namun pengolahan data keluhan dan tindak lanjut masih dilakukan secara manual. Pasien/keluarga sebagai pelapor tidak dapat mengakses atau mengetahui sudah sejauh mana tindak lanjut telah dilakukan. Jika ingin mengetahui, maka harus melakukan konfirmasi ke petugas secara berulang. Selain itu, juga terdapat kendala dalam melakukan rekapitulasi data keluhan dan menganalisa oleh karena proses penginputan data tidak akurat dan sering terlewatkan. Rumah sakit telah menyediakan alur pengaduan pasien secara langsung maupun tidak langsung, namun masih terjad permasalahan (RSUD dr. Zainoel Abidin, 2023).

Data komplain selama setahun belum dapat merefleksikan jumlah komplain dan saran yang diterima RSUDZA, mengingat rumah sakit memiliki 801 tempat tidur, dengan angka kunjungan rawat jalan 1.000–1.200 orang per hari. Agar seluruh komplain dan saran dari pengguna rumah sakit dapat direkapitulasi dan ditindaklanjuti RSUDZA, maka diperlukan suatu sistem untuk mempermudah akses masyarakat terhadap Unit Manajemen Komplain dan mempermudah dilakukan *feedback*. Oleh karena itu, Bagian Bina Program melakukan pengembangan pengelolaan manajemen komplain yang mudah diakses secara online, guna efektivitas dan efisiensi penanganan komplain di rumah sakit.

Berdasarkan hasil capaian indikator mutu Unit Manajemen Komplain didapatkan capaian respon terhadap keluhan adalah 100%. Namun fakta yang dijumpai di lapangan, masih dijumpai tindak lanjut keluhan lebih dari dua hari, dan terdapat keluhan yang tidak terkonfirmasi ulang sehingga dianggap sudah selesai (RSUD dr. Zainoel Abidin, 2023).

Alur pengaduan di RSUDZA selama ini adalah sebagai berikut: bila pasien/keluarga pasien ingin mengajukan komplain, mereka diarahkan ke Ruang Manajemen Komplain, selanjutnya dicatat oleh petugas yang bertanggungjawab dalam manajemen komplain. Komplain juga bisa disampaikan melalui nomor WhatsApp, yang akan langsung diterima dan ditindaklanjuti sesuai peraturan RSUDZA. Alur pangaduan tersebut disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Pengaduan Komplain di RSUD dr. Zainoel Abidin

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti melakukan analisis manajemen komplain di RSUDZA dengan tujuan untuk memudahkan pengelolaan manajemen komplain yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja secara digital.

2. Metode Penelitian

2.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yaitu mempelajari fenomena pengelolaan olistic olistic secara olistic dengan pendekatan berbasis digital. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dan observasi, untuk selanjutnya dianalisis

sehingga menghasilkan solusi dan rencana. Pelaksanaan penelitian sejak Juni-September 2023 di RSUDZA setelah lolos uji etik dari Komite Etik dan Penelitian Kesehatan RSUDZA dengan surat No d23-05-106.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah orang-orang yang terlibat dalam pengelolaan data dan tindak lanjut penanganan komplain yang dilaporkan, sedangkan sampel penelitian adalah orang-orang yang relevan dengan topik penelitian. Sampel berjumlah 8 orang, yaitu petugas pengelola manajemen komplain, petugas Subbag Informasi Komunikasi dan Kerjasama, petugas Bidang Pelayanan Medis, Kabag Bina Program, petugas IT, petugas rawat inap, dan petugas rawat jalan RSUDZA. Pengumpulan data menggunakan teknik *snowball*, yaitu metode pengumpulan data dimana peneliti memulai dengan beberapa informan kunci yang terkait manajemen komplain, dengan *key informan* adalah petugas pengelola manajemen komplain. Kriteria inklusi adalah petugas yang berhubungan terhadap pengolahan data dan penatausahaan tindak lanjut komplain. Sedangkan kriteria eksklusi adalah petugas yang tidak berhubungan dengan pengelolaan manajemen komplain.

2.3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner, sebagai pedoman saat melakukan wawancara. Kuesioner berisi daftar pertanyaan terbuka tanpa menggunakan skoring, meliputi data jabatan, peran, alur, permasalahan yang ditemukan, dan tidak lanjut pengelolaan omplain selama ini. Wawancara menggunakan alat perekam. Data yang terkumpul berupa pengalaman orang yang diwawancarai, untuk selanjutnya dicatat oleh peneliti. Strategi pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan data sekunder berupa laporan bulanan omplain omplain. Wawancara mendalam (*in depth interview*) berisi pertanyaan terbuka yang bertujuan mengkesplorasi lebih dalam pengalaman petugas, staf serta pejabat yang berhubungan dengan pengelolaan omplain omplain, sehingga subjek merasa lebih bebas mengutarakan pendapatnya (Ariadi, 2019).

2.4. Prosedur Penelitian

Sebelum dilakukan wawancara, peneliti membangun hubungan saling percaya dengan *key informan* yang telah lebih dahulu mendapat informasi tentang tujuan dan proses penelitian. *Key informan* diberi kesempatan mengeksplorasi persepsi secara bebas dipandu oleh peneliti. Setelah data terkumpul, dilakukan analisa melalui *focus group discussion* sehingga menghasilkan rekomendasi aplikasi pengelolaan manajemen komplain yang diinginkan. Kemudian peneliti membuat rancang bangun berupa QRCode yang berisi form pertanyaan yang harus diisi dan diberikan *feedback* langsung oleh sistem. Tahap selanjutnya adalah pengujian Aplikasi CojePlain hingga dianggap sempurna dan dilakukan sosialisasiterhadap manajemen RSUDZA. Bila disetujui maka pada tahap akhir rancangan aplikasi tersebut ditanam pada *website* RSUDZA.

2.5. Analisis Data

Data dianalisis berdasarkan tahap analisis data Colaizzi (1978), meliputi (1) menggambarkan fenomena yang diteliti yaitu peneliti menyusun studi literatur terkait teori dan hasil penelitian tentang pengelolaan manajemen komplain; (2) mengumpulkan gambaran partisipan tentang fenomena melalui wawancara mendalam dan membuat catatan lapangan dari partisipan; (3) membaca seluruh deskripsi pengelolaan manajemen komplain pada transkrip hasil wawancara); (4) membaca kembali transkrip hasil wawancara dan memilih pernyataan yang signifikan untuk

kemudian dipilih pernyataan yang bermakna dan terkait dengan tujuan penelitian; (5) menguraikan arti setiap pernyataan yang signifikan dengan memilih kata kunci; (6) mengorganisir kumpulan makna ke dalam kelompok tema dengan menyusun tabel kisi-kisi tema yang memuat pengelompokan kategori ke dalam sub-sub tema, sub tema, dan tema; (7) menuliskan deskripsi yang lengkap; (8) memvalidasi kembali gambaran tersebut pada partisipan; (9) menggabungkan data yang muncul selama validasi ke dalam suatu deskripsi final mengenai pengelolaan manajemen komplain.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Fitur Aplikasi CojePlain

Rangkuman data kuesioner dari hasil penelitian ini berupa keluhan tentang pengelolaan yang masih dilakukan secara manual, komplain harus dilakukan di ruangan manajemen komplain pada hari dan jam kerja, proses dan tindak lanjut komplain kadangkala tidak dapat dilacak sudah sejauh mana proses dan tindak lanjutnya. Sehingga direkomendasikan pengelolaan manajemen komplain berbasis digital, atas dasar pertimbangan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Sehingga dibuat Aplikasi CojePlain (QR Code Manajemen Komplain) yang berisi fitur-fitur yang diperlukan (Tabel 1).

Tabel 1. Fitur-fitur pada Aplikasi CojePlain

	Fitur	Fungsi
1	API WhatsApp	Mengirim pesan Otomatis ke WhatsApp
2	Website	Sebagai sarana untuk menyediakan informasi
3	Halaman Form Website	Mengumpulkan data atau informasi tertentu dari pengguna, seperti nama, alamat, email, nomor telepon, dan lain-lain.
4	Halaman Admin Website	Mengelola Halaman seperti menambah, mengedit, atau menghapus konten di halaman-halaman website dengan mudah.
5	QR Code	Memudahkan Pengalihan URL
6	Captcha	Meningkatkan keamanan sebuah website dengan mencegah bot atau program otomatis untuk melakukan aksi yang tidak diinginkan, seperti mengirim spam, mencoba mencuri data, atau mengalihkan lalu lintas.

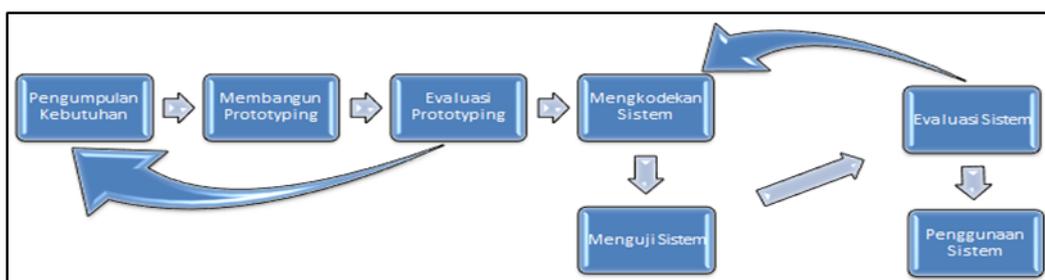
Tabel 1 menyajikan beberapa fitur yang digunakan untuk membangun aplikasi CojePlain. Salah satu keunggulan aplikasi ini adalah tersedianya fitur API WhatsApp yang dapat mengirimkan notifikasi secara bersamaan, langsung kepada petugas dan orang yang menyampaikan keluhan melalui WhatsApp *mobile phone*.

3.2. Tahapan Pembuatan *Prototype* Aplikasi CojePlain

Tahapan pembuatan *prototype* Aplikasi CojePlain ditunjukkan pada Gambar 2. Adapun tahapannya adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan kebutuhan data analisa yaitu, membuat format seluruh perangkat lunak, mengidentifikasi semua kebutuhan, dan garis besar sistem yang akan dibuat.

2. Membangun *prototyping*, yaitu dengan membuat perancangan sementara yang berfokus pada penyajian kepada Komplain Pasien (membuat format *input* dan *output*).
3. Mengevaluasi *prototyping*: dilakukan oleh penerima layanan apakah *prototyping* yang sudah dibangun sudah sesuai dengan keinginan penerima layanan. Jika sudah sesuai maka akan dilanjutkan ke langkah berikutnya.
4. Mengkodekan sistem: *prototyping* yang sudah disepakati diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman yang sesuai.
5. Menguji sistem: setelah sistem menjadi perangkat lunak yang siap pakai, dilakukan tes terlebih dahulu untuk keamanan aplikasi.
6. Mengevaluasi sistem: penerima layanan mengevaluasi apakah sistem yang sudah jadi tersebut telah sesuai dengan yang diharapkan. Bila ya, dilanjutkan ke langkah 7; bila belum, ulangi kembali langkah 4 dan 5.
7. Menggunakan sistem: perangkat lunak telah diuji dan siap untuk digunakan.



Gambar 1. Tahapan Pembuatan *Prototype* Aplikasi CojePlain

3.3 Aplikasi CojePlain

Aplikasi CojePlain adalah sebuah aplikasi yang melayani aduan secara tidak langsung dengan memanfaatkan QR *code* dengan tahapan sebagai berikut:

1. *Scan* QR *code* dengan kamera *smart phone*

Tahapan pertama dimulai dengan melakukan *scan* QR *code* yang disediakan pada tempat umum seperti ruang rawat inap, rawat jalan, apotek dan area publik lainnya.



Gambar 2. Tampilan QR *code* CojePlain

2. Isi Formulir Aduan

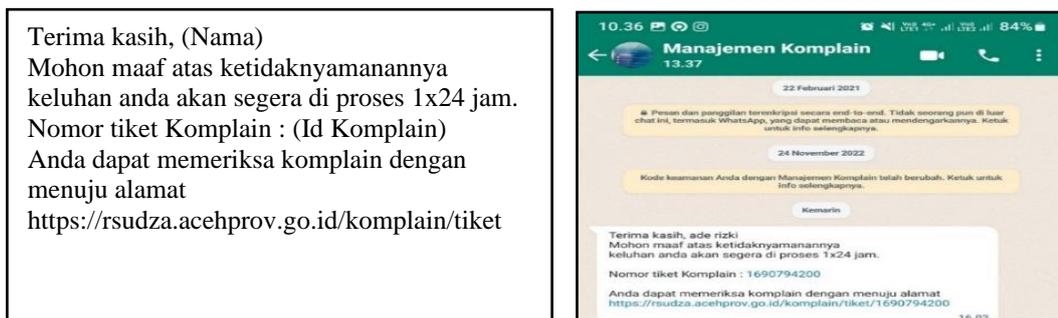
Setelah melakukan *scan* QR *code*, pelapor mengisi form data dengan rincian seperti yang tertera pada Gambar 3 di bawah ini.

Gambar 3. Form aduan aplikasi CojePlain yang diisi pelapor

Form aduan aplikasi CojePlain berisikan Nama, Alamat, No. NIK/KPT (Opsional), Jenis Kelamin, Pekerjaan (Opsional), Status (Pasien/Keluarga Pasien), Nomor Rekam Medik (Opsional), Nomor Handphone (WhatsApp), Tanggal Kejadian, Tempat Kejadian dan Keterangan Komplain. Form aduan Aplikasi Cojeplain dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Ini adalah kelebihan aplikasi ini dibanding form manual yang selama ini harus selalu disediakan petugas di tempat tertentu.

3. Respons dan Pengiriman Pesan melalui Bot WhatsApp (WA)

Setelah pengisian form aduan, Aplikasi CojePlain langsung merespon laporan tersebut. Kemudian petugas melakukan telaah terhadap komplain dalam 1x24 jam dan menjawab komplain tersebut. Contoh respon Bot WA disajikan pada Gambar 4.

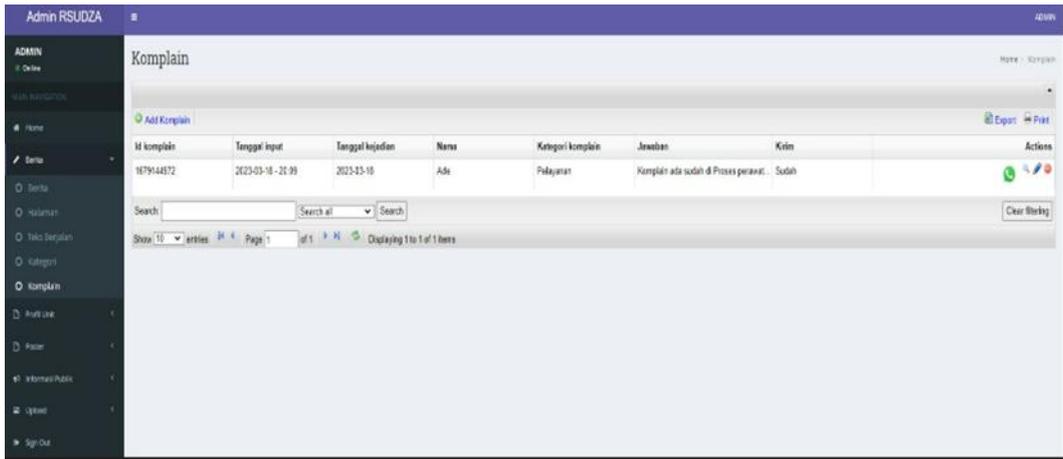


Gambar 4. Respons dan Pengiriman Pesan Melalui Bot WhatsApp

Fitur-fitur yang digunakan pada gambar di atas adalah API WhatsApp untuk mengirimkan pesan secara otomatis ke penyampai keluhan serta mengirimkan *link* untuk mengetahui progres tindak lanjut dari keluhan tersebut. Untuk mengetahui jawaban dan tindak lanjut terhadap komplain yang disampaikan, pasien/keluarga pasien dapat mengunjungi laman <https://rsudza.acehprov.go.id/komplain/tiket/>

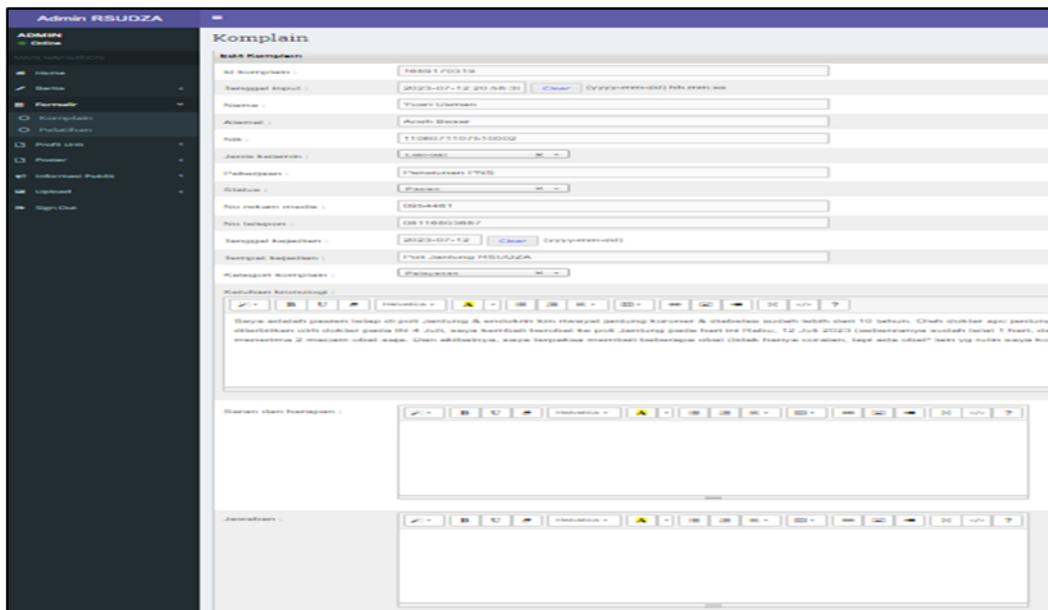
4. Halaman Admin Aplikasi Cojeplain

Aplikasi CojePlain merupakan aplikasi yang dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi halaman pengguna dan sisi halaman admin, dimana setelah menerima notifikasi melalui WhatsApp, petugas dapat melihat keluhan secara langsung seperti yang tertera pada Gambar 5.



Gambar 5. Tampilan Register Aduan Komplain Pada CojePlain

Gambar 5 memperlihatkan tampilan halaman admin berupa register pengaduan yang hanya dapat diakses oleh petugas yang juga berfungsi sebagai bahan pelaporan setiap bulannya.

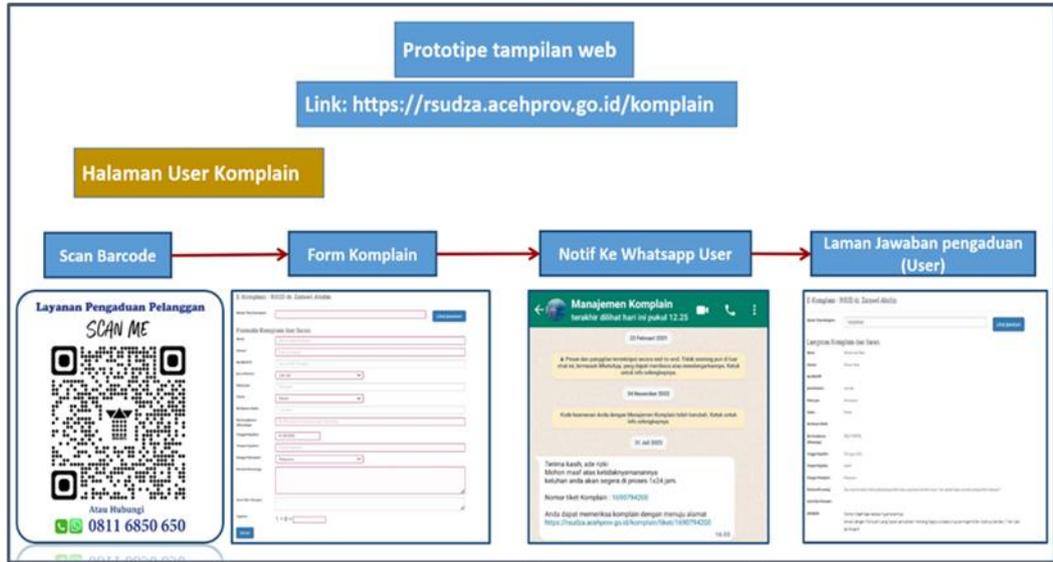


Gambar 6. Tampilan Informasi Posisi Aduan pada CojePlain

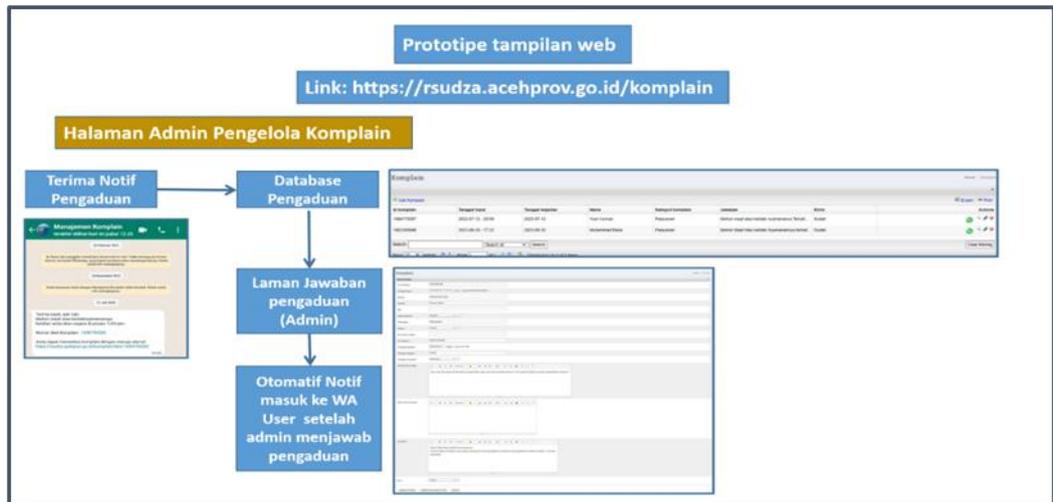
Gambar 6 menyajikan tampilan halaman admin berupa Informasi data dari orang yang menyampaikan keluhan dan halaman untuk mengklarifikasi keluhan.

Gambar 7 menunjukkan tampilan *prototype* pada halaman user dan langkah-langkah penggunaan Aplikasi CojePlain seperti *scan barcode* menggunakan *smart phone*, isi form komplain, user menerima notifikasi serta *link progress* tindak lanjut melalui WhatsApp.

Gambar 8 memperlihatkan tampilan *prototype* pada halaman admin berupa tahapan Aplikasi CojePlain mencakup penerimaan notifikasi, keluhan yang disampaikan, dan jawaban yang diberikan melalui WhatsApp, yang langsung terhubung ke halaman WhatsApp user.



Gambar 7. Tampilan Halaman Pengguna/User Uji Coba Aplikasi CojePlain



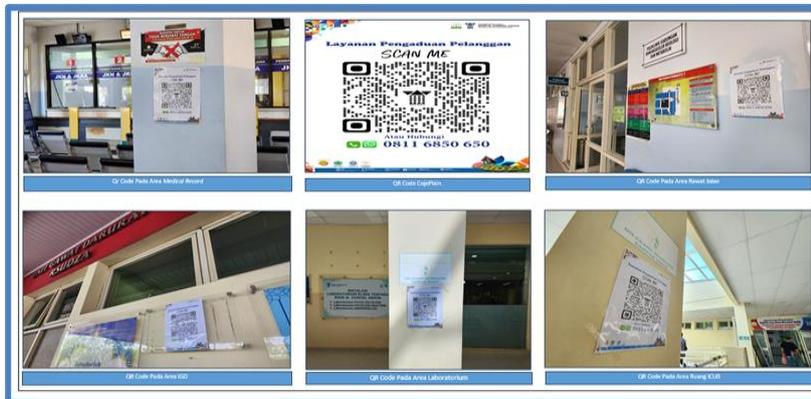
Gambar 8. Tampilan Halaman Admin Pengelola Komplain Uji Coba CojePlain



Gambar 9. Sosialisasi CojePlain Pada MTM Bagi SDM RSUDZA

Setelah seluruh proses tersebut selesai, kemudian dilakukan sosialisasi bagi jajaran manajerial dan struktural RSUDZA, seluruh penanggungjawab ruang rawat inap dan rawat jalan, serta unsur penunjang pelayanan lainnya (Radiologi, Laboratorium) pada acara *Morning Tea Meeting* (MTM), kegiatan rutin RSUDZA setiap Senin (Gambar 9).

Tahap berikutnya dilakukan pemasangan *barcode* CojePlain di lokasi yang mudah diakses oleh pengguna layanan rumah sakit pada area Rawat Jalan, Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat, Apotek, sarana ibadah, are Radiologi dan Laboratorium (Gambar 10).



Gambar 10. Lokasi Pemasangan QR code CojePlain di Lingkungan RSUDZA

Sebagai upaya terjaminnya keberlangsungan operasional dan pemeliharaan Aplikasi CojePlain, maka dilakukan penambahan petugas pengelola komplain berdasarkan Surat Keputusan Direktur RSUDZA. Upaya ini diharapkan dapat mempercepat penyelesaian masukan komplain yang diajukan oleh pengguna sehingga cepat terselesaikan.

4. Kesimpulan

Telah berhasil dibuat *prototype* Aplikasi Cojeplain RSUDZA yang tersedia di *website* RSUD dr. Zainoel Abidin dengan tujuan memudahkan pengelolaan manajemen komplain secara digital yang dapat di lakukan dimana saja dan kapan saja. Melalui aplikasi ini diharapkan RSUDZA dapat membantu meningkatkan layanan terhadap komplain pasien/keluarga beserta sehingga dapat mempercepat penyelesaian masukan komplain yang diajukan pasien/keluarga pasien. rselesaikan.

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada dr.Isra Firmansyah, Sp.A, selaku Direktur RSUZA Banda Aceh dan Bidang Penelitian dan Pengembangan yang telah memberi dukungan dana penelitian, rekan-rekan di Bagian Bina Program dan Pemasaran, rekan-rekan Instalasi Informasi, rekan-rekan yang terkait dengan penelitian ini, dan seluruh responden di RSUD dr Zainoel Abidin.

Daftar Pustaka

- Ariadi, H. (2019). Komplain Pasien di Pelayanan Rumah Sakit (*Patient Complaints In Hospital Services*). UMBJM, 3(1), 1–13.
- Bagian Bina Program dan Pemasaran RSUD dr. Zainoel Abidin. Laporan Manajemen Komplain Tahun 2022. RSUDZA, 2023
- Musu, KL., Suryawati, C., Warsono, H. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 8(1), 7–15.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan. Permenkes; 2017.

Waine, I., Meliala, A., Siswianti, VDW. (2020). Penanganan Komplain di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(4), 127–132.