

## HUBUNGAN PENANGANAN KELUHAN (*COMPLAIN HANDLING*) DENGAN LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD PETALA BUMI PROVINSI RIAU

Yuni Asnita Adetia Safitri<sup>1\*</sup>, Marian Tonis<sup>1</sup>, Wiwik Suryandartiwi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Awal Bros, Kota Pekanbaru, Riau 28141

\*Corresponding author: [tiyaadetaa11@gmail.com](mailto:tiyaadetaa11@gmail.com)

### ABSTRACT

*Handling complaints is helping problems that cause patients or customers to be dissatisfied and complain so they call and try to make the patient or customer feel there is an improvement from the problem of not meeting expectations from the services provided by the hospital. As a result, the number of hospitals also decreased and affected patient loyalty. Patient loyalty has an important role in a hospital or company to improve financial performance, and the sustainability of the hospital. The purpose of this study was to determine the relationship between complaint handling and patient loyalty who were inpatients at Petala Bumi Hospital. This type of research is quantitative with probability sampling method. The sample in this study were inpatients at Petala Bumi Hospital, Riau Province, as many as 86 respondents. This research was carried out using literature study data collection techniques and distributing questionnaires. The analysis in this study was univariate, bivariate, normality and linearity. The results showed that the visibility variable had a relationship with patient loyalty ( $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ), that the accessibility variable had a relationship with patient loyalty ( $p\text{-value} = 0.030 < 0.05$ ), that the responsive variable had a relationship with loyalty patient ( $p\text{-value} = 0.030 < 0.05$ ), and the responsive variable has a relationship with patient loyalty ( $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ) and that the variables of fairness and purpose have a relationship with patient loyalty ( $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ). The conclusion of this study is that inpatients at Petala Bumi Hospital, Riau Province, are satisfied with the handling of the complaints given. It can be interpreted that the services provided fulfill the wishes of the patient so that patient loyalty is created at Petala Bumi Hospital.*

**Keyword :** *Complain Handling, Patient Loyalty*

### PENDAHULUAN

Berdasarkan *World Health Organization* (WHO) rumah sakit ialah komponen penting dari organisasi social serta kesehatan dengan tanggung jawab buat menawarkan pelayanan yang lengkap (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), serta pencegahan penyakit (preventif) penyakit pada rakyat.

Rumah sakit adalah salah satu layanan yang ditawarkan kepada lingkungan sekitar. Rumah sakit ialah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia yang meliputi pelayanan keperawatan, penunjang medis, serta rehabilitasi selain pelayanan medis di ruang UGD, klinik rawat jalan, serta fasilitas rawat inap (4).

Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah, terkhusus pemerintah daerah di era globalisasi saat ini ialah bagaimana menunjukkan aparatur yang profesional, mempunyai semangat kerja yang tinggi, keunggulan daya saing, serta keahlian menjunjung tinggi etika birokrasi dalam melaksanakan tugas serta fungsinya dan penuh persyaratan. Mengingat bahwa pasien di daerah tersebut sebenarnya menginginkan pegawai pemerintah untuk melakukan pekerjaannya seefektif mungkin sehingga mereka dapat memberikan

perawatan sebaik mungkin kepada pasien, masalah ini dapat dibenarkan. Aparat pemerintah yang profesional diperlukan dalam rangka menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang kuat, yang merupakan syarat untuk meningkatkan efektifitas penyelenggaraan dan mutu pelayanan pasien (8).

Pelanggan menjadi tidak puas dan menentang rumah sakit jika layanan tidak diberikan sesuai dengan preferensi mereka. Ketidakpuasan pelanggan dapat disebabkan oleh beberapa faktor dan akhirnya menimbulkan keluhan rumah sakit. Agar pelanggan dapat melihat peningkatan akibat ketidakpuasan mereka terhadap layanan, rumah sakit bertanggung jawab untuk mengelola keluhan secara efektif (1).

Tjiptono mengklaim, keluhan konsumen yang tidak puas terhadap suatu layanan umumnya lebih jarang dibandingkan dengan keluhan pelanggan yang tidak puas terhadap barang. Agar tidak terjadi komplain konsumen yang berdampak pada loyalitas. Jika konsumen senang, kemungkinan besar mereka akan menggunakan layanan lagi; tetapi, jika tidak, mereka cenderung mengeluh dan berhenti menggunakan layanan tersebut (1). Konsumen yang puas atau bahkan setia dapat diperoleh dengan cara menyelesaikan keluhan pelanggan yang tidak puas dengan baik. Pelanggan akan merasa diperhatikan oleh

organisasi jika masalah ditangani dan diperbaiki secara positif. Dalam skenario ini, kepuasan dalam mengelola keluhan akan lebih besar daripada kesenangan dengan barang atau jasa yang dikonsumsi (1).

RSUD Petala Bumi tiap tahunnya menerima pasien rawat inap serta rawat jalan disemua kalangan. Salah satu pelayanan yang dimiliki RSUD Petala Bumi ialah pelayanan rawat inap. Dimana pasien mendapatkan pelayanan dari karyawan. Tentunya dengan harapan pasien bisa mendapatkan kepuasan serupa dengan harapan serta kemauan pasien. Pelayanan yang diserahkan kepada pasien memiliki dampak yang sangat berpengaruh terhadap citra RSUD Petala Bumi. Selaku pihak rumah sakit dituntut harus menyediakan jasa memberikan pelayanan terbaik guna menggapai kepuasan pada pasien. Salah satu aspek yang mesti ditingkatkan kualitasnya ialah penanganan keluhan pasien dirumah sakit.

Bersumber pada observasi yang dilaksanakan peneliti, Rumah sakit Petala Bumi sediakan fasilitas untuk pasien melakukan keluhan (*complain*) seperti secara langsung, kotak saran, sosial media seperti (WhatsApp, Instagram, Facebook). Pada keluhan (*complain*) secara langsung biasanya pasien langsung mengadakan ke Unit Pengaduan. Pada kotak saran pasien mengisi formulir yang telah disediakan rumah sakit. Pada sosial media Rumah Sakit Petala Bumi sudah menyediakan no whatsapp, nama akun Instagram dan facebook yang di beberapa ruangan.

Berdasarkan tahun 2022 unit pengaduan mendapatkan 116 keluhan (*complain*) pertahun untuk rumah sakit sendiri. Pada unit rawat inap sendiri ada 10% keluhan (*complain*) yang di adukan oleh pasien bearti ada 12 orang pasien yang melakukan keluhan (*complain*) di ruang rawat inap.

**Tabel 1 Keluhan dari pasien RSUD Petala Bumi**

<b>Fasilitas</b>	Prasarana, AC yang mati, Lampu mati,
<b>Petugas</b>	Petugas Kurang ramah, terjadi miskomunikasi.
<b>Pasien</b>	Pasien Terlantar, meminta pengurangan biaya dirumah sakit.

Sumber : Data primer dari Unit Pengaduan RSUD Petala Bumi 2023 RSUD Petala Bumi Provinsi Riau

Dengan demikian, RSUD Petala Bumi melakukan tindak lanjut salah satu keluhan (*complain*) pasien tentang keluhan untuk meminta kurangnya biaya berobat tersebut dengan cara, status pasien terpaksa dipending dan belum bisa di serahkan ke casemix, petugas pengaduan melakukan koordinasi dengan manajemen terkait dan sudah menindak lanjuti dengan surat edaran yang ditunjukkan kepada kasir untuk mengikuti harga manual apabila menemukan kasus yang sama dengan melampirkan paraf petugas terkait.

Bersumber pada penelitian terdahulu yang dilaksanakan Lina Marlina tahun 2017 dengan judul “Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan di RSUD. AM. Perikesit Tenggara”. Penelitian ini menggabungkan analisis data dengan menggunakan flowchart dan analisis isu dengan metodologi deskriptif kualitatif. Hasil temuan menunjukkan bahwa penanganan keluhan pasien oleh RSUD AM cukup efektif. Tenggara Seberang Perikesit telah berhasil dijalankan sejalan dengan prinsip dasar good governance ialah transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, kesetaraan, serta kewajaran (7).

Akibatnya, persepsi negatif tentang rumah sakit mudah terbentuk di antara mereka, yang sangat merugikan institusi tersebut. Karena mereka yakin

masalah mereka belum ditangani secara memadai oleh rumah sakit, klien akan berhenti menggunakan layanan rumah sakit dan beralih ke layanan lain. Untuk menumbuhkan loyalitas klien, sangat penting bagi rumah sakit untuk menangani keluhan pelanggan secara efektif.

#### METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggambarkan variabel *independen* dan *dependen*. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari suatu dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dan dengan suatu pendekatan, observasi ataupun dengan pengumpulan data pada suatu saat tertentu. Lokasi penelitian ini adalah Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau, di Jl Dr.Sutomo No.65, Sekip, Kec Limah Puluh, Kota Pekanbaru, Riau. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juni sampai Juli 2023. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah pasien rawat inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau sebanyak 578 orang. Penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel adalah *probability sampling* (11). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus solvin

dengan taraf Signifikansi 0,1 memastikan hanya 10% saja kesalahan yang akan terjadi (2). Berdasarkan dari perhitungan rumus solvin, sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Petala Bumi sebanyak 86 sampel.

Pada penelitian ini data diperoleh dari sumber data primer dan data sekunder, untuk data primer diperoleh dari pihak yang bersangkutan secara langsung seperti wawancara sedangkan sekunder itu adalah data atau dokumen yang terkait dengan rumah sakit serta literatur yang mendukung teori-teori dipenelitian ini. Adapun alat pengumpulan data yang digunakan, yakni: studi pustaka dan kuesioner. Adapun yang menjadi variabel bebas didalam penelitian ini adalah Penanganan Keluhan, *Visibility*, *Accessibility*, *Responsiveness*, *Fairness* dan *Objektif dan yang menjadi variabel terikatnya yaitu Loyalitas Pasien*.

Pengolahan data dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Mengelola data hasil kuesioner meliputi pencatatan, perhimpunan, dan kategorisasi data yang berasal dari responden.
2. Pemberian bobot pada tiap jawaban responden, dilakukan dengan *skala likert* yaitu skala ordinal yang pengukurannya mengandung tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam

proposal. Teknik Analisa data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia (11).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian ini ialah para pasien rawat inap RSUD Petala Bumi sejumlah 86 responden dengan gambaran karakteristik ialah:

### a. Karakteristik Berdasarkan Umur

Bersumber pada hasil pengolahan data, diketahui jumlah responden sejumlah 86 orang, rata-rata responden berumur 40 tahun, dengan usia < 30 tahun sejumlah 36 orang, usia 30-40 sejumlah 9 orang, usia >40 tahun sejumlah 42 orang.

### b. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa responden pasien rawat inap sebanyak 86 orang, dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 31 orang, sementara jenis kelamin perempuan sejumlah 55 orang.

### c. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Bersumber pada hasil pengolahan data, diketahui jika jumlah pekerjaan responden sebagai buruh sejumlah 2 orang, guru sebanyak 1 orang, honorer 1 orang, (IRT) sejumlah 38 orang, mahasiswa sejumlah 8 orang, pedagang sejumlah 1 orang, pelajar sejumlah 7 orang. Sebagai pension sebanyak 1 orang, petani 1 orang, PNS 2 orang, satpol pp 1 orang, sebagai swasta sebanyak 22 orang, dan sebagai tukang sebanyak 1 orang.

**Tabel 2 . Hasil Uji Chi Square**

VARIABEL	P- value	Asymp. Sig	Jumlah
Penanganan Keluhan – Loyalitas Pasien	405,973	0,000	86

Berdasarkan hasil pengolahan data, Nilai yang diketahui dari uji *chi square* untuk Asym.sig. (2-sided) pada uji pearson adalah 0,000. Karena Asymp.sig (2-sisi)  $0,000 < 0,05$ , bisa dikatakan dari penilaian di atas jika  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga bisa dikatakan jika “Ada hubungan antara Penanganan Keluhan dengan Loyalitas Pasien RSUD Petala Bumi Provinsi Riau”.

Uji normalitas dilaksanakan buat melihat apakah data yang dikenakan penelitian ini terdistribusikan secara normal ataupun tidak. Teknik analisis yang dipakai untuk uji normalitas dalam penelitian adalah memakai metode Kolmogorov-smirnov dengan uji statistik. Kriteria pengujian ini yaitu apabila signifikannya  $> 0,05$  sehingga berdistribusi normal sementara apabila signifikannya  $< 0,05$  sehingga tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas diketahui bahwa hasil nilai signifikan Kolmogrov-smirnov sudah terdistribusi normal karena

$0,221 > 0,05$ , hingga bisa dibilang nilai residual berdistribusi normal.

Uji linieritas dilaksanakan buat mengevaluasi apakah kedua variabel mempunyai hubungan linier ataupun tidak signifikan. Uji linieritas penelitian ini memakai uji statistik yang didasarkan pada rumus regresi linier. Menurut kriteria uji ini, jika sig. deviation from linearity  $> 0,05$ , terdapat hubungan linier antara variabel independen dan dependen sementara, jika  $< 0,05$ , sehingga tidak ada hubungan tersebut.

Hasil pengujian linearitas, dapat diketahui nilai signifikansi *linearity* antara variabel indikator *visibility* (X1) terhadap loyalitas pasien (Y) sejumlah 0,752. Pada pengujian linearitas diketahui nilai signifikansi *linearity* antara variabel indikator *accessibility* (X2) terhadap loyalitas pasien (Y) sejumlah 0,009. Pada pengujian linearitas diketahui nilai signifikansi *linearity* antara variabel indikator

*responsive* (X2) terhadap loyalitas pasien (Y) sejumlah 0,278. Pada pengujian linearitas diketahui nilai signifikansi *linearity* antara variabel indikator *fairness and objektif* (X2) terhadap loyalitas pasien (Y) sejumlah 0,000. Sehingga indikator variabel *visibility* dan variabel *responsive* tersebut sudah signifikan.

Dengan memakai teknik regresi linier sederhana, hipotesis penelitian diuji. Jika variabel independen dan dependen berhubungan secara linier, teknik ini dikenal dengan regresi linier sederhana. Dengan bantuan penelitian ini, kita dapat menetapkan bagaimana variabel berhubungan satu sama lain. Penjelasan tentang hasil pengujian hipotesis ini ialah :

a. Hasil *Visibility* (X1) dengan Loyalitas Pasien (Y)

**Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana *Visibility***

Variabel	Koef. Regresi (B)	t hitung	Sig. t	Keterangan
Konstanta	20,052	5,158	0,000	
<i>Visibility</i> (X1)	1,113	5,273	0,000	Signifikan
R square	0,249			

Hasil tabel diatas dapat dituliskan persamaan regresi yaitu  $Y = 20,052 + 1,113X1$ .

Bersumber pada hasil perhitungan nilai t sejumlah 5,273, sementara *p value* sejumlah 0,000, hingga *p value* <5% (0,000 < 0,05) berarti terdapat pengaruh signifikan variabel *visibility* dengan loyalitas pasien. Hasil ini memperlihatkan jika makin tinggi *visibility* sehingga loyalitas pasien bakal makin baik, dan begitu juga sebaliknya.

Menurut koefisien R square sebesar 0,249, varians pada variabel independen *visibility* dapat mencapai 24,9% dari variasi pada variabel loyalitas pasien. Sedangkan faktor di luar penjelasan model mempengaruhi sisanya sebesar 75,1%. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien memiliki hubungan kontribusi dengan *visibility* sebesar 24,9%.

Sehingga bisa dikatakan jika antara variabel *visibility* (X1) dengan variabel Loyalitas Pasien (Y) mempunyai hubungan.

b. Hasil *Accesibility* (X2) dengan Loyalitas Pasien (Y)

**Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana *Accesibility***

Variabel	Koef. Regresi (B)	t hitung	Sig. t	Keterangan
Konstanta	33,214	10,080	0,000	
<i>acesibility</i> (X2)	0,518	2,211	0,030	Signifikan
R square	0,55			

Hasil tabel diatas bisa dituliskan persamaan regresi ialah  $Y = 33,214 + 0,518X2$ .

Bersumber pada hasil perhitungan nilai t sejumlah 2,211, sementara *p value* sejumlah 0,030, hingga *p value* <5% (0,030 < 0,05) artinya terdapat hubungan signifikan variabel *acesibility* dengan loyalitas pasien. Hasil ini memperlihatkan jika makin tinggi *acesibility* sehingga loyalitas pasien bakal makin baik, dan begitu juga sebaliknya.

Koefisien *R square* sejumlah 0,55 berarti 55% variasi pada variabel loyalitas pasien bisa dipaparkan variasi variabel independent *acesibility*. Sementara lebihnya 45% dipengaruhi variabel yang tidak dipaparkan model tersebut. Hingga bisa dikatakan jika *acesibility* mempunyai hubungan kontribusi sejumlah 55% pada loyalitas pasien. Sehingga bisa dikatakan jika antara variabel *Accesibility* (X2) dengan variabel Loyalitas Pasien (Y) mempunyai hubungan.

c. Hasil *Responsive* (X3) dengan Loyalitas Pasien (Y)

**Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana *Responsive***

Variabel	Koef. Regresi (B)	t hitung	Sig. t	Keterangan
Konstanta	15,906	3,237	0,002	
Responsive (X3)	1,309	5,008	0,000	Signifikan
R square	0,230			

Hasil tabel diatas dapat dituliskan persamaan regresi yaitu  $Y = 15,906 + 1,309X_3$ .

Bersumber pada perhitungan didapat nilai  $p$  sejumlah 0,000 serta nilai  $t$  sejumlah 5,008, artinya variabel respon dan loyalitas pasien mempunyai hubungan yang signifikan dengan nilai  $p < 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ). Temuan ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien akan meningkat dengan responsif dan sebaliknya.

Variabel respon independen dapat mencapai 23% dari variasi variabel loyalitas pasien, sesuai dengan koefisien R square sebesar 0,230. Sedangkan faktor yang tidak dimasukkan dalam model berdampak pada sisanya sebesar 77%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap memiliki hubungan kontribusi sebesar 23% terhadap loyalitas pasien. Sehingga bisa dikatakan jika antara variabel *Responsive* (X3) dengan variabel Loyalitas Pasien (Y) mempunyai hubungan.

d. Hasil *Fairness and Objektiv* (X4) dengan Loyalitas Pasien (Y)

**Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana *Fairness and Objektiv***

Variabel	Koef. Regresi (B)	t hitung	Sig. t	Keterangan
Konstanta	27,145	7,460	0,000	
Responsive (X3)	0,711	3,697	0,000	Signifikan
R square	0,139			

Hasil tabel diatas bisa dituliskan persamaan regresi ialah  $Y = 27,145 + 0,711X_4$ .

Bersumber dari hasil perhitungan nilai  $t$  sejumlah 3,697, sementara  $p$  value sejumlah 0,000, hingga  $p$  value  $< 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ) artinya terdapat hubungan signifikan variabel *fairness and objektif* dengan loyalitas pasien. Hasil ini memperlihatkan jika makin tinggi *fairness and objektif* sehingga loyalitas pasien bakal makin baik, dan begitu juga sebaliknya.

Koefisien *R square* sejumlah 0,139 bearti 13,9% variasi pada variabel loyalitas pasien bisa dipaparkan variasi variabel independent *fairness and objektif*. Sementara lebihnya 86,1% dipengaruhi variabel yang tidak diuraikan dalam model tersebut. Hingga bisa dikatakan jika *fairness and objektif* mempunyai hubungan kontribusi sejumlah 13,9% pada loyalitas pasien.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa antara variabel *fairness and objektif* (X4) dengan variabel Loyalitas Pasien (Y) mempunyai hubungan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan hasil pengujian yang dilaksanakan, bisa dikatakan jika pasien rawat inap di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau merasa puas terhadap penanganan keluhan yang dikasih. Dapat diartikan pelayanan yang dikasih memenuhi dan keinginan pasien sehingga terciptanya loyalitas pasien di RSUD Petala Bumi. Dilihat dari empat dimensi penanganan keluhan yaitu *Visibility, Accesbility, Responsive, dan Fairness and Objektiv* mayoritas pasien rawat inap menilai baik terhadap pelayanan penanganan keluhan. Hasil pengujian hipotesis, Adanya hubungan penanganan keluhan (complain handling) dengan loyalitas pasien diinstalasi rawat inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

#### SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka saran penulis untuk RSUD Petala Bumi Provinsi Riau a) diharapkan RSUD Petala Bumi akan lebih tingkatan aspek dalam penanganan keluhan pasien supaya tercipta kepuasan pada pasien. b) Diharapkan

#### KESIMPULAN

RSUD Petala Bumi untuk membangun hubungan yang lebih baik lagi dengan pasien bisa ciptakan kesetiaan pasien dengan cara lebih cepat tingkatkan penanganan keluhan pada pasien rumah sakit agar tetap adanya loyalitas pasien. saran untuk universitas awal brosur hasil penelitian ini diharap bisa jadi bahan kajian serta bahan pertimbangan buat penelitian selanjutnya. dan saran untuk pagi penelitian selanjutnya disarankan peneliti dapat dilaksanakan penelitian lebih lanjut bersumber pada variabel serta indikator yang berlainan berhubungan dengan penanganan keluhan dan loyalitas pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Alfiah N. Hubungan penanganan keluhan (complain handling) terhadap loyalitas pelanggan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun tahun 2018. Skripsi, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun, Madiun. 2018.
2. Aloysius R.A.A.N. Statistika Seri Dasar dengan SPSS. Bandung: CV Media Sains Indonesia; 2021.
3. Kurniawan Y, Winoto TH, Fushen. Pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien BPJS dimediasi oleh kepuasan pelanggan (studi pada pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSIA Bunda sejahtera). Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII). 2022;6(1):74-83.
4. Latupeirissa LW. Manajemen Rumah Sakit Untuk Mahasiswa dan Praktisi. (N.P). Penerbit Nem; 2022.
5. Maharani PH, et al. Pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di masa pandemi Covid di RSK Bedah BIMC, Kuta. Jurnal Ekonomi. 2023;19(1):134-145.
6. Marliana L. Analisis manajemen layanan keluhan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di RSUD. Am. Parikesit Tenggarong. Jurnal Administrative Reform, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. 2017;5(2).
7. Putra TA, Oentara S. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Wellclinic Gading Serpong. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan. 2022;4(6):2452-2463.
8. Putri A. Analisis kualitas pelayanan rawat inap pada RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Skripsi, Pekanbaru; 2021.
9. Sari DL, Widiyastuti T. Pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien (studi kasus pada 391 pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Wonotirto). Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN). 2021;6(1):93-100.
10. Shofiati KAN. Prosedur Handling Customer Complaint di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung. Laporan Tugas Akhir, IAN Purwokerto. Purwokerto; 2016.
11. Sugiyono. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA; 2022.
12. Sulni, et al. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap. Makasar. Jurnal : Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanudin; 2013.
13. Tegar D. Analisis Complaint handling dalam penanganan keluhan tenaga kerja Indonesia (studi kualitatif deskriptif pada unit pelaksana Teknik pelayanan, penempatan dan perlindungan tenaga kerja Indonesia (UPT-P3TKI Jawa Timur). Skripsi. Jawa Timur; 2020.
14. Tjiptono Fandi. Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: Andi Offset; 2012.
15. Trisnawati A. Pengaruh Handling Complain Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pasien) di Rumah Sakit Semen Gresik. Skripsi, Universitas Sunan Ampel Surabaya, Surabaya; 2015.
16. Zalsabila D, Kafilawaty BN, Rahman A. Peran Public relation dalam Penanganan Complain terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan. Makasar. Jurnal : Inhealth: Indonesia Health Journal; 2023.