

Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Sejiran Setason Kabupaten Bangka Barat Tahun 2022

Survey of Public Satisfaction for Health Services at Sejiran Setason Hospital, Bangka Barat District, 2022

Chandra Wirawan^{1*}, Puput Oktamianti²

¹Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

²Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

*Korespondensi Penulis : chandra.wirawan.skm@gmail.com

Abstrak

Latar belakang: Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat sehingga untuk mengevaluasi pelayanan publik perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. RSUD Sejiran Setason merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di bidang pelayanan kesehatan yang juga melakukan survey kepuasan masyarakat secara berkala.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari hasil survey kepuasan masyarakat semester II Tahun 2022 dan menganalisa unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian analisis deksripsi dengan desain penelitian *cross sectional*. Peneliti menggunakan data sekunder hasil survey kepuasan masyarakat Semester II Tahun 2022 di RSUD Sejiran Setason dengan jumlah sampel sebanyak 250 responden.

Hasil: Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai IKM di RSUD Sejiran Setason adalah 83,22 % dimana nilai kinerja semua unsur pelayanan masuk kategori baik. Unsur pelayanan dengan nilai IKM paling rendah yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 78,43 %.

Kesimpulan: Manajemen RSUD Sejiran Setason belum melakukan pengelolaan pengaduan pelanggan dengan optimal sehingga perlu adanya perbaikan penanganan pengaduan pelanggan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat; Penanganan Pengaduan; Mutu Pelayanan Kesehatan; Kepuasan Pasien

Abstract

Introduction: Public service providers are required to meet people's expectations so that in order to evaluate public services it is necessary to conduct a survey of community satisfaction with service users. RSUD Sejiran Setason is one of the public service providers in the field of health services which also conducts community satisfaction surveys on a regular basis.

Objective: This study aims to determine the Community Satisfaction Index (IKM) from the results of the second semester of 2022 community satisfaction survey and analyze the service element that has the lowest score.

Method: This research is a descriptive analysis research with a cross sectional research design. The researcher used secondary data from the results of the second semester of 2022 community satisfaction survey at Sejiran Setason Hospital with a total sample of 250 respondents.

Result: The results of the data analysis show that the IKM value at the Sejiran Setason Hospital is 83.22% where the performance value of all service elements is in the good category. The element of service with the lowest IKM score is the element of handling complaints, suggestions and input, which is equal to 78.43%.

Conclusion: The management of Sejiran Setason Hospital has not managed customer complaints optimally, so it is necessary to improve the handling of customer complaints in order to improve the quality of hospital services and increase patient satisfaction.

Keywords: Community Satisfaction Index; Complaint Handling; Health Service Quality; Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 mengenai *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 menyatakan bahwa dalam mempercepat tercapainya suatu tata kelola pemerintahan yang baik, maka perlu melakukan reformasi birokrasi diseluruh Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. Reformasi birokrasi merupakan suatu perubahan yang signifikan pada elemen birokrasi diantaranya, kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas aparatur, pengawasan, dan pelayanan publik. Dari delapan area perubahan yang diharapkan, perubahan pada peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan inti dari reformasi birokrasi (1).

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan karena pelayanan publik menjadi salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik dan berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil dan sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat sampai pada pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (2).

Seiring dengan kemajuan zaman, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Banyak berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan publik yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani dengan baik dapat memberikan dampak buruk terhadap institusi pemerintah seperti timbulnya ketidakpercayaan dari masyarakat.

Rumah sakit merupakan salah satu institusi penyelenggara pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (3). Rumah sakit dituntut memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (4). Dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien sebagai pelanggan eksternal rumah sakit.

Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap harapan atau ekspektasi. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu penyedia layanan jasa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (5). Sedangkan menurut Pohan dalam Pisu (2015), kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, begitu pun sebaliknya ketidakpuasan akan timbul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien tidak sesuai harapannya (6).

Pasien atau masyarakat yang merasakan kepuasan terhadap layanan kesehatan cenderung patuh pada nasehat dokter dan taat terhadap rencana pengobatan yang akan dijalani serta akan melakukan kunjungan ulang pada fasilitas layanan kesehatan. Sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan atau mengalami kekecewaan ketika menggunakan suatu layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan tidak mematuhi nasehat dan berganti dokter atau bahkan pindah fasilitas layanan kesehatan.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mana bersifat wajib dan dilakukan secara berkala setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (7).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sejiran Setason merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Bangka Barat sekaligus penyelenggara pelayanan publik di bidang pelayanan kesehatan. Sebagai institusi milik pemerintah daerah, RSUD Sejiran Setason juga rutin melaksanakan survey kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sekaligus mengevaluasi unsur-unsur pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Pada tahun 2020 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Sejiran Setason adalah 76,82, dan pada tahun 2021 nilai IKM naik menjadi 82,73 dimana nilai kinerja unit pelayanan selama 2 (dua) tahun masuk kategori baik. Pada laporan hasil survey kepuasan masyarakat belum dijelaskan secara rinci faktor-faktor yang mempengaruhi belum maksimalnya kinerja suatu unsur pelayanan yang menjadi prioritas sekaligus upaya perbaikannya. Oleh karena itu studi ini bertujuan untuk menganalisa hasil survey kepuasan masyarakat tahun 2022 di RSUD Sejiran Setason secara lebih mendalam berdasarkan tinjauan literatur yang relevan.

METODE

Penelitian ini menggunakan data sekunder hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2022 di RSUD Sejiran Setason. Jenis penelitian ini merupakan penelitian analisis deksripsi dengan desain penelitian *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung di RSUD Sejiran Setason dalam rentang waktu bulan September-Oktober 2022. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 250 orang yang diambil dari masing-masing unit pelayanan. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner kepuasan pasien berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 dengan 9 buah pertanyaan.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	135	54
2	Perempuan	115	46
	Total	250	100

Sumber: Data SKM Semester II Tahun 2022 RSUD Sejiran Setason

Berdasarkan Tabel 1 di atas diketahui bahwa responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 135 orang (54 %) sedangkan berjenis kelamin perempuan sebanyak 115 orang (46 %).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	< 17	9	3,6
2	17 – 45	182	72,8
3	> 45	59	23,6
	Total	250	100

Sumber: Data SKM Semester II Tahun 2022 RSUD Sejiran Setason

Berdasarkan Tabel 2 di atas diketahui bahwa rentang umur responden cukup beragam mulai dari usia remaja hingga usia dewasa. Responden terbanyak berada pada kelompok umur 17–45 Tahun yaitu sebanyak 182 orang (72,8 %) sedangkan responden paling sedikit berada pada kelompok umur < 17 Tahun yaitu sebanyak 9 orang (3,6 %).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SD	30	12
2	SMP/Sederajat	42	16,8
3	SMA/Sederajat	112	44,8
4	Diploma/Sarjana/Lainnya	66	26,4
	Total	250	100

Sumber: Data SKM Semester II Tahun 2022 RSUD Sejiran Setason

Berdasarkan Tabel 3 di atas diketahui bahwa tingkat pendidikan responden cukup beragam mulai dari tingkat SD hingga perguruan tinggi. Tingkat pendidikan responden terbanyak adalah SMA/ sederajat yaitu sebanyak 112 orang (44,8 %) sedangkan tingkat pendidikan responden paling sedikit adalah SD yaitu sebanyak 30 orang (12 %).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	PNS	26	10,4
2	TNI/POLRI	12	4,8
3	Pelajar/Mahasiswa	60	24
4.	Wiraswasta/Lainnya	152	60,8

Total	250	100
--------------	-----	-----

Sumber: Data SKM Semester II Tahun 2022 RSUD Sejiran Setason

Berdasarkan Tabel 4 di atas diketahui bahwa jenis pekerjaan responden berasal dari sektor formal dan informal. Jenis pekerjaan responden terbanyak adalah wiraswasta/lainnya yaitu sebanyak 152 orang (60,8 %) sedangkan jenis pekerjaan responden paling sedikit adalah TNI/POLRI yaitu sebanyak 12 orang (4,8 %).

Tabel 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur	Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang	IKM Per Unsur
1	Persyaratan	3,337	0,367	83,43
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,410	0,375	85,23
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,273	0,360	81,83
4.	Biaya/tarif	3,402	0,374	85,05
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,309	0,364	82,73
6.	Kompetensi pelaksana	3,414	0,376	85,35
7.	Perilaku pelaksana	3,506	0,386	87,65
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,137	0,345	78,43
9.	Sarana dan prasarana	3,474	0,382	86,85
Jumlah NRR Tertimbang			3,329	
IKM RSUD Sejiran Setason				83,22

Sumber: Data SKM Semester II Tahun 2022 RSUD Sejiran Setason

Berdasarkan Tabel 5 di atas terlihat setiap unsur pelayanan di RSUD Sejiran Setason memiliki nilai IKM berbeda-beda. Unsur pelayanan dengan nilai IKM tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana yaitu 87,65 sedangkan unsur pelayanan dengan nilai IKM terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 78,43. Nilai IKM RSUD Sejiran Setason secara keseluruhan adalah 83,22. Kemudian nilai IKM tersebut dikonversi menjadi nilai kinerja unit pelayanan yang dijelaskan lebih rinci pada Tabel 6 dan 7.

Tabel 6. Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan No. 14 Tahun 2017

Tabel 7. Nilai Mutu Pelayanan dan Nilai Kinerja Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur	Nilai Mutu Pelayanan	Nilai Kinerja Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	83,43	B	Baik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	85,23	B	Baik
3	Kecepatan waktu pelayanan	81,83	B	Baik
4.	Biaya/tarif	85,05	B	Baik
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	82,73	B	Baik
6.	Kompetensi pelaksana	85,35	B	Baik
7.	Perilaku pelaksana	87,65	B	Baik

8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	78,43	B	Baik
9.	Sarana dan prasarana	86,85	B	Baik
10.	IKM RSUD Sejiran Setason	83,22	B	Baik

Sumber: Data SKM Semester II Tahun 2022 RSUD Sejiran Setason

Pada Tabel 7 di atas diketahui bahwa nilai kinerja semua unsur pelayanan di RSUD Sejiran Setason masuk kategori Baik (B), sehingga nilai kinerja di RSUD Sejiran Setason secara keseluruhan juga masuk kategori Baik (B).

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisa data hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II Tahun 2022, unsur pelayanan dengan nilai IKM terendah yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, sehingga unsur pelayanan ini perlu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Komplain adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk (8). Komplain atau keluhan itu sebenarnya sebuah informasi tentang ketidaksesuaian yang dirasakan pihak kedua yang menerima sebuah jasa atau produk. Komplain atau keluhan itu dibutuhkan karena komplain akan menghasilkan sebuah informasi, baik informasi positif atau informasi negatif. Komplain itu kadang ditunggu-tunggu, dinanti dan diharapkan tetapi terkadang komplain itu menjengkelkan, memuakkan dan menakutkan (9).

Menurut Tjiptono penanganan keluhan dan saran merupakan salah satu dari lima metode untuk mengukur kepuasan pelanggan selain survey kepuasan pelanggan, ghost shopping, lost customer analysis dan directly reported satisfaction. Dalam metode ini media yang dapat digunakan adalah kotak saran yang diletakkan pada lokasi yang strategis atau menyediakan fasilitas kartu komentar yang bisa diisi langsung atau dikirim melalui pos, bisa juga melalui saluran telepon khusus (hotline service) dan lain-lain. Penggunaan metode ini cenderung bersifat pasif sehingga sulit untuk mendapatkan gambaran lengkap mengenai ketidakpuasan pelanggan, karena tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya melalui media ini (10).

Kesalahan dalam mengelola keluhan dan komplain akan memiliki dampak yang serius bagi sebuah perusahaan, diantaranya pelanggan kehilangan kepercayaan terhadap penjual, produk yang dijual dan perusahaan atau korporasi, pelanggan akan menceritakan kekecewaannya kepada pelanggan yang lain paling tidak kepada 20 orang, penjual atau korporasi akan kehilangan kesempatan untuk mendapatkan penjualan dari pelanggan baru, biaya untuk mengatasi pelanggan yang kecewa akibat penanganan yang tidak tepat mencapai 4 kali lipat dari biaya untuk merekrut pelanggan baru, kegagalan mengatasi keberatan semakin membenarkan persepsi pelanggan terhadap keluhannya mengenai produk atau jasa yang dijual, yang paling serius adalah citra perusahaan bisa tergerus habis, berdampak pada hancurnya brand image produk jasa yang dijual, dan hasil akhirnya perusahaan kehilangan revenue atau penghasilan akibat banyak pelanggan yang beralih memilih produk dan jasa lainnya (9).

Berdasarkan pengamatan peneliti di RSUD Sejiran Setason, penanganan pengaduan, saran dan masukan belum berjalan optimal. Kotak saran memang telah terpasang di setiap unit pelayanan namun alat tulis seperti kertas dan pena sering tidak tersedia sehingga masyarakat tidak bisa menyampaikan keluhan, saran dan masukan secara tertulis. Hasil pengaduan, saran dan masukan dari kotak saran juga jarang diperiksa, tidak direkap dan dilaporkan secara berkala sehingga pimpinan rumah sakit tidak mengetahui dan tidak dapat menindaklanjuti pengaduan dan saran dari masyarakat. Selain itu layanan customer service di instalasi rawat jalan belum ada sehingga pasien tidak bisa mendapatkan informasi atau menyampaikan komplain secara langsung kepada petugas.

Penelitian mengenai Komplain Pasien di Pelayanan Rumah Sakit di daerah Kalimantan Selatan menyebutkan bahwa terdapat beberapa macam komplain di rumah sakit diantaranya komplain terkait petugas tidak ramah, kesalahan tindakan dan pelayanan dokter tidak tepat waktu. Selain itu terdapat nilai positif dari komplain yaitu peningkatan mutu dan proses penyadaran manajemen (11). Sedangkan Penelitian lain mengenai Efektifitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada BLUD RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga menunjukkan bahwa penanganan keluhan pelanggan di rumah sakit tersebut belum efektif. Secara empiris fungsi dan peran pelayanan pengaduan yang menjadi tugas pokok sudah dilaksanakan, tetapi belum sepenuhnya dilaksanakan secara efektif. Tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat belum secara tuntas memenuhi harapan masyarakat, terutama menyangkut ketepatan waktu dan ketepatan tindakan yang ditempuh untuk menyelesaikan masalah, serta ketuntasan penanganan keluhan (12).

Upaya yang dapat dilakukan rumah sakit dalam mengelola penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat diantaranya menyediakan kotak pengaduan, membuat sosial media resmi rumah sakit, menyediakan layanan SMS/whatsapp pengaduan, membuat lembar keluhan, lembar penanganan keluhan, lembar disposisi, buku keluhan, buku ekspedisi, telepon dan laporan rekapitulasi keluhan. Selain itu manajemen rumah sakit dapat

membuat pedoman penanganan keluhan pelanggan yang menjadi acuan dalam mengelola keluhan. Pedoman penanganan keluhan pelanggan dapat berisi uraian tugas, kebutuhan peralatan dalam mengelola pengaduan, dan kategorisasi tingkat risiko dan dampak risiko keluhan masyarakat yaitu ekstrem (merah), tinggi (kuning) dan rendah (hijau) yang mana masing-masing kategori memiliki cara penanganan yang berbeda. Upaya tersebut di atas telah dilakukan oleh RSUD dr. Soedono Madiun Jawa Timur.

Berdasarkan uraian berbagai literatur di atas maka manajemen RSUD Sejiran Setason dapat mencontoh rumah sakit yang telah berhasil mengelola penanganan pengaduan dengan baik. Pengaduan dan saran dari masyarakat yang ditangani dengan baik dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit sekaligus dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Pasien yang merasakan kepuasan atas pelayanan yang diterimanya akan kembali lagi untuk mendapatkan pengobatan dan secara otomatis dapat meningkatkan pendapatan rumah sakit.

KESIMPULAN

Studi ini menyimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Sejiran Setason sebesar 83,22. Unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah perilaku pelaksana yaitu 87,65 dimana pasien merasa puas dengan sikap dan perilaku petugas selama melayani pasien sehingga sikap ramah dan sopan petugas RSUD Sejiran Setason perlu dipertahankan. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM terendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu 78,43 sehingga pihak manajemen perlu lebih serius dalam mengelola pengaduan dan saran dari masyarakat. Nilai kinerja semua unsur pelayanan di RSUD Sejiran Setason masuk dalam kategori Baik (B) dan nilai kinerja di RSUD Sejiran Setason secara keseluruhan juga masuk dalam kategori Baik (B).

SARAN

Unsur pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai IKM terendah sehingga menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Saran yang dapat peneliti sampaikan kepada manajemen RSUD Sejiran Setason ialah agar lebih profesional dalam mengelola pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat. Upaya yang dapat dilakukan diantaranya membentuk tim khusus penanganan pengaduan dengan uraian tugas yang jelas, menyediakan layanan customer service di instalasi rawat jalan dan membuat laporan hasil pengaduan dan saran dari masyarakat yang disampaikan rutin setiap bulan kepada pimpinan rumah sakit. Laporan tersebut kemudian dibahas pada pertemuan rutin agar dapat diketahui dan dapat ditindaklanjuti oleh setiap unit pelayanan. Selain itu pihak manajemen juga hendaknya rutin melakukan monitoring dan evaluasi kepada setiap unit pelayanan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya : Penerbit Media Sahabat Cendikia.
2. Sellang, Komarudin., Jamaluddin & Mustanir, Ahmad. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik : Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan : CV. Penerbit Qiara Media.
3. Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta : Sekretariat Negara.
4. Kemenkes RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Republik Indonesia No. 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
5. Kotler, Philip., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid I*. Jakarta : Penerbit Erlangga
6. Pisu, H. D., Rompas, S., & Malara, R. (2015). Hubungan Respons Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-Jurnal Keperawatan Volume 3 No. 2*, Hal 1-6.
7. KemenPANRB RI. (2017). *Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta : Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
8. Daryanto dan Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
9. Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Sleman : Penerbit Deepublish.
10. Halim, Fitria., dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Yayasan Kita Menulis.
11. Ariadi, Herman. (2019). *Komplain Pasien di Pelayanan Rumah Sakit*. *Caring Nursing Jurnal Vol. 3 No. 1* (April, 2019) Hal 7-13

12. Suwanto., Rosyadi S., & Kurniasih D. (2020). Efektivitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada BLUD RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik*, Volume 2, Nomor 2, September 2020 Hal 18-32