

MANAGEMENT COMPLAINT SYSTEM PADA RSUD SINJAI DALAM MEMBERIKAN JAMINAN CLINICAL GOVERNANCE

Umar Congge

Stisip Muhammadiyah Sinjai.
Email: umarcongge67@gmail.com

Andi Syaifuddin, M.

Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Sinjai

ABSTRACT.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Efektifitas Pelaksanaan *Management Complaint System* pada Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai dalam memberikan jaminan *Clinical Governance* dapat disimpulkan bahwa dapat berjalan dengan baik, terutama dalam hal peningkatan mutu pelayanan, hal ini terlihat dari hasil tindak lanjut Tim Unit Layanan Pengaduan dalam mengelola keluhan dan pengaduan masyarakat yang mana hasilnya langsung dirasakan pasien dan keluarga pasien maupun juga bagi RSUD Sinjai sendiri sebagai pihak penyedia layanan sedangkan Layanan Pengaduan melalui SMS masih kurang optimal, karena keterbatasan sebuah pesan singkat dalam memberikan jawaban maupun penjelasan keluhan sehingga dapat menimbulkan rasa kurang puas.

Keywords: *Efektifitas Management Complaint, Clinical Governance*

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Era Reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru dimana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi, komitmen politik tersebut ditunjukkan diberbagai pengesahan undang-undang mengenai hak-hak masyarakat, salah satunya adalah kebebasan berbicara. Berserikat menyampaikan pendapat dimuka umum tanpa rasa takut maka kehadiran berbagai Undang-undang yang menjamin kebebasan masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya secara bebas merupakan tonggak lahirnya demokrasi di Indonesia.

Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik

melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya, seperti pada organisasi dan dibidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat, terutama masyarakat miskin dan kurang beruntung. Salah satu wujud dari praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) ketika mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan yang telah dijanjikan oleh pemberi layanan.

Untuk mewujudkan praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan

keluhan (*complaint*) jika merasakan pelayanan yang diterima tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan ketentuan yang telah dijanjikan oleh pemberi layanan maupun yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Masyarakat diberikan hak untuk menyampaikan pendapatnya dan meminta jaminan mutu dari sebuah pelayanan.

Berbagai kebijakan pelayanan kesehatan telah dirumuskan oleh RSUD Sinjai dalam memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, termasuk dalam menangani keluhan pelanggan. Selama ini, RSUD Sinjai menerapkan penyelesaian keluhan pelanggan dengan menggunakan cara kekeluargaan. Namun pada tahun 2011 RSUD Sinjai mulai menerapkan mekanisme *Management complaint system* pengaduan masyarakat yang diberi nama Unit Pelayanan Pengaduan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian ditindak lanjuti dengan Surat Keputusan Bupati Sinjai Nomor 657 Tahun 2012 Tentang Penetapan Unit Layanan Pengaduan dan Pemberdayaan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai serta Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2012 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai.

Layanan Pengaduan RSUD Sinjai masih memerlukan sosialisasi tentang pelayanan pengaduan tersebut sebab sebagian besar masyarakat Sinjai masih belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat haknya untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan atas pelayanan yang diterima, selama ini masyarakat

masih ragu untuk menyampaikan keluhannya atau terkesan acuh terhadap pentingnya penyampaian keluhan demi kemajuan bersama. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun pihak RSUD Sinjai telah menerapkan *Management complaint system* yang berfungsi menampung pengaduan/*complaint* pelayanan akan tetapi sebagian masyarakat masih segan menyampaikan masalahnya serta berbagai masukan maupun kritiknya secara terbuka dan secara langsung, terbukti pada kotak saran yang telah disiapkan tidak berisikan satupun kertas keluhan, hanya sebagian kecil masyarakat ingin menyelesaikan masalah keluhannya melalui pelayanan pengaduan sehingga tidak jarang masih ada masyarakat yang meluapkan apresiasinya melalui media surat kabar (koran), radio serta jejaring sosial media sering dijadikan sarana untuk menumpahkan unek-unek kekesalan apabila terdapat prosedur yang tidak sesuai serta pelayanan yang diterimanya dirasa tidak memuaskan.

Oleh karena itu dibutuhkan sosialisasi serta sebuah mekanisme penanganan keluhan sehingga dapat memudahkan pemerintah untuk mengakomodasi kepentingan-kepentingan pelayanan publik. Ratminto dan Winarsih (2005:75) berpendapat bahwa pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyedia pelayanan publik dengan masyarakat penerima layanan. Keseimbangan posisi tawar itu dapat dicapai salah satunya dengan menerapkan konsep *Management complaint system*. Melalui sistem penanganan keluhan yang efektif dan responsif masyarakat tidak segan untuk menyampaikan keluhannya karena mereka tahu pasti bahwa pengaduan itu akan

Oleh: Umar Congge & Andi Syaifuddin M

ditindaklanjuti. Pengaduan atau keluhan ini merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dengan adanya mekanisme penyampaian keluhan yang baik akan menjadikan pengaduan itu sebagai salah satu bentuk introspeksi atau solusi agar pemerintah semakin meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus.

Ketidakpuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik semakin banyak diungkapkan masyarakat secara terbuka. Masyarakat akan selalu mendambakan kinerja aparatur yang baik, sehingga timbul kepercayaan masyarakat kepada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Secara spesifik, penelitian ini akan melihat keefektifan pelaksanaan mekanisme *complaint* serta tingkat keberhasilan RSUD Sinjai dalam melaksanakan penanganan pengaduan pelanggan atas pelayanan yang diselenggarakan.

2. Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis dapat mengambil dan merumuskan masalah sebagai berikut :Bagaimanakah bentuk implementasi dan efektifitas implementasi dari *Management Complaint System* pada Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai ?

B. Landasan Teori

1. Konsep Efektifitas

Efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektifitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang

telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan menurut Georgopolous dan Tannemaum (1985:50), mengemukakan, “Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran.

Selanjutnya Steers (1985:87) mengemukakan bahwa, “Efektifitas adalah jangkauan usaha suatu prog-ram sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan efektifitas, sebagai berikut: “Efektifitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005:109).

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektifitas, dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa: “Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya”.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo, 2001). Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat semakin baik, hal ini merupakan indikasi dari “*empowering*” yang dialami masyarakat. Masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajiban sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, aspirasi, makin kritis dan berani melakukan kontrol kepada pemerintah (Thoah, 1998). Dalam kondisi masyarakat makin kritis, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif dan sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi, 1986).

Seiring dengan tingginya persaingan pelayanan pada saat ini, pelayanan publik dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan pelayanan yang prima. Tuntutan masyarakat Pelayanan publik yang prima, secara umum diartikan sebagai sikap dan kemampuan karyawan dalam melayani masyarakat secara maksimal. Tjiptono (1996) mengemukakan ada “empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang prima (*service Excellence*), yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan”.

Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, dalam artian jika ada salah satu komponen yang kurang pelayanan tidak akan *excellence*. Pada umumnya pelanggan menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian perlu diperhatikan dimensi waktu, dimensi biaya, maupun dimensi kualitas baik produk maupun kualitas sikap.

3. Pengertian *Complaint*/ *Komplain*

Bagi banyak orang, istilah keluhan/*Complaint* atau pengaduan identik dengan sebuah kritik dan ancaman yang menyudutkan. Keluhan atau komplain berasal dari bahasa latin yaitu “*plangere*” yang artinya memukul dan ditujukan pada bagian dada seseorang. Dapat diartikan sebagai sebuah penderitaan yang mengganggu dan membuat tidak nyaman. Keluhan/komplain merupakan sebuah harapan yang belum terpenuhi (Barlow & Moller, 1996). Keluhan/komplain pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tidak adanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan. Pada dasarnya setiap orang yang berhubungan dengan kita merupakan seorang pelanggan. Menurut Yoeti (2002) pelanggan adalah yang membeli produk dan jasa-jasa pada suatu perusahaan. Pelanggan dapat berupa seseorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan. Pelanggan terdiri atas dua jenis, yaitu pelanggan internal (*internal customer*) dan pelayanan eksternal (*Eksternal customer*) Barata 2004:12-13).

Keluhan pelanggan dalam satu sisi merupakan alat kendali atau evaluasi terhadap pemberian kualitas pelayanan yang selama ini

Oleh: Umar Congge & Andi Syaifuddin M

diberikan kepada pelanggan atau masyarakat. Namun pada sisi lain keluhan menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan yang menjadikan keluhan sebagai suatu masalah yang perlu dicari solusinya. Setiap pelanggan memiliki respon yang tidak sama terhadap kondisi yang dihadapi berkaitan dengan layanan yang diterima.

4. Konsep *Management Complaint*

Management Complaint secara umum adalah suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Inti dari *management complaint* adalah mempertahankan pelanggan yang ada (*customer retention*). Dengan mempertahankan pelanggan, maka beban untuk menemukan pelanggan baru berkurang. Bahkan, perusahaan tertolong dengan sendirinya oleh tanggapan positif dari pelanggannya yang puas sehingga menarik pelanggan baru.

Management complaint yang efektif memiliki arti strategis bagi perusahaan dalam upaya membangun hubungan yang memuaskan dan menguntungkan dengan nasabah atau konsumen. Namun demikian, *management* tidak selalu dengan mudah dapat mengetahui tanggapan pelanggan atas pelayanannya. Perusahaan tidak bisa mengukur respons pelanggannya hanya dari data-data formal, seperti data penjualan. Pelanggan juga bisa enggan untuk melakukan pengaduan secara resmi ke perusahaan.

Ada dua hal mendasar yang mencerminkan pemanfaatan *Management Complaint* oleh pelanggan, yaitu kemampuan dan motivasi pelanggan. Kemampuan pelanggan dalam memanfaatkan

Management Complaint mencakup (1) pengetahuan mengenai saluran dan prosedur yang disediakan untuk *complaint*; (2) akses ke saluran *complaint*; dan (3) kemampuan untuk berkomunikasi dengan lancar. Sementara itu, aspek motivasi dalam pelanggan dalam pemanfaatan *Management Complaint* dapat dirujuk pada (1) kecenderungan pelanggan untuk secara aktif mengajukan *Complaint*, yang dipengaruhi oleh aturan-aturan yang berlaku; (2) sikap konsumen untuk melakukan *complaint* sehubungan dengan perkembangan ekonomi; (3) tekad pelanggan untuk mengajukan *complaint*; (4) kecenderungan sikap pelanggan untuk menghindari konflik karena *complaint*; dan (5) kemauan pelanggan untuk melakukan *complaint* walaupun ada kekhawatiran terhadap adanya kemungkinan diintimidasi.

5. Manfaat *Management Complaint System* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan

Pelayanan merupakan dasar penentu organisasi dalam rangka mempertahankan eksistensinya. Moenir (dalam Masdar dkk, 2009:37) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Complaint menandakan adanya perasaan kekesalan atau kekecewaan akan sesuatu yang didapatkan. Hal ini mengindikasikan bahwa apa yang didapat tidak sesuai dengan harapan (Kotler, 1997:36). Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan, baik berupa barang atau jasa, tidak kesemuanya mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Mekanisme *complaint* adalah suatu bagian dari sistem pelayanan publik untuk memfasilitasi, mengakomodasi, dan mengelola *complaint* konsumen atas pelayanan publik yang diterimanya. Mekanisme tersebut meliputi prosedur pengajuan, perangkat organisasi, mekanisme transparansi, media partisipasi konsumen, dan perangkat pemberdayaan masyarakat (Suparto, 2006:93). Lebih lanjut, NSW Ombudsman mengemukakan bahwa suatu sistem penanganan keluhan adalah cara yang terorganisasi untuk menanggapi, mencatat laporan, dan menggunakan pengaduan untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan. Di dalamnya termasuk prosedur-prosedur bagi pelanggan untuk membuat pengaduan dan pedoman bagi karyawan untuk menyelesaikan keluhan, serta menyediakan informasi kepada manajer dan staf yang dapat membantu mereka untuk mencegah ketidakpuasan pelanggan di masa mendatang.

Mengingat penanganan keluhan pelanggan mempunyai tujuan positif bagi organisasi, maka keefektifan penanganan keluhan menjadi hal penting yang harus diperhatikan. Masdar dkk (2009:35) berpendapat bahwa konsep efektif berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi, secara konkrit efektif dapat diasumsikan sebagai mengerjakan pekerjaan yang baik dan benar (*do the right things*)

Mekanisme penanganan keluhan yang efektif memiliki arti strategis bagi organisasi dalam upaya membangun hubungan yang memuaskan dan menguntungkan dengan para pengguna layanan. Namun demikian, selalu ditemukan kesulitan-kesulitan dalam pencarian mengenai tanggapan atas pelayanan publik yang

diterima. Instansi tidak bisa mengukur hal tersebut dari data-data formal saja seperti data penjualan atau data konsumsi pelanggan terhadap pelayanan yang ada. Para pelanggan juga biasanya enggan untuk menyampaikan pengaduan secara resmi kepada lembaga penyelenggara layanan. Hal tersebut dikarenakan berbagai faktor yang mempengaruhi pelanggan, baik yang bersifat personal ataupun berasal dari dalam lembaga penyelenggara pelayanan itu sendiri, misalnya karena sistem pengaduan yang dimiliki oleh lembaga tersebut tidak jelas atau berbelitbelit ataupun faktor penyebab internal lainnya.

Sistem pengelolaan pengaduan yang efektif merupakan bagian penting dari sektor pelayanan publik yang berkualitas. Dalam *NSW Ombudsman's Effective Complaint Handling Guidelines* (2010:12) disebutkan bahwa terdapat sebelas kebijakan dan prosedur penanganan keluhan efektif yang terdiri dari *commitment, visibility & access, fairness, resolution, responsiveness, data collection, charges, accountability, review, assistance*, dan *service improvement*. Sedangkan menurut Stauss (dalam Gruber, 2011:87), atribut dalam penanganan keluhan yang efektif adalah *adequacy/fairness of the outcome, access, friendliness, individual handling, effort, remedy, active feedback, realibility, empathy*, dan *speed*. Sementara itu, Tjiptono (2008: 210-211), mengemukakan bahwa terdapat empat aspek penting dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu empati terhadap pelanggan, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran /keadilan dalam menyelesaikan keluhan, serta kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan. Komponen keefektifan pelaksanaan

Oleh: Umar Congge & Andi Syaifuddin M

penanganan keluhan pelanggan yang dipakai dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada teori Tjiptono, yang terdiri dari *empathy*, *responsiveness*, *fairness*, dan *accessible*.

C. Metode Penelitian

1. Lokasi dan Jenis Penelitian.

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai, dengan jenis Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *deskriptif interpretatif*. (Denzim and Lincoln, 1994: 266) Selain melakukan evaluasi, penelitian ini juga diharapkan bisa menjelaskan beberapa strategi dan kebijakan yang terkait dengan Efektifitas Pelaksanaan *Management complaint system* pada RSUD Sinjai dalam Memberikan Jaminan *Clinical Governance*. Sedangkan jenis data ada dua yaitu: **Data primer** yaitu data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan responden dan dari hasil pengamatan yang berkaitan dengan Penerapan *Management complaint system* dalam Memberikan Jaminan *Clinical Governance*. **Data sekunder** yaitu data yang diperoleh melalui telaah pustakadan juga berasal dari berbagai literatur seperti dokumen-dokumen tertulis dan studi kepustakaan dalam bentuk peraturan perundang-undangan, internet, surat kabar.

2. Teknik Pengumpulan Data dan Informan

Dalam rangka memperoleh data yang relevan dengan pembahasan tulisan ini, maka penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut: **Pertama** Wawancara, Data wawancara (*interview*) Pada penelitian ini mengacu kepada dua prinsip yaitu, prinsip kesesuaian (*appropriateness*) dimana informan memiliki pengetahuan dan terlibat langsung

dalam kegiatan penanganan keluhan dan prinsip kecukupan (*adequacy*) dimana jumlah informan ditentukan sesuai dengan kecukupan informasi yang diperoleh peneliti. Oleh karena itu peneliti melakukan wawancara mendalam kepada staf yang terkait langsung dalam kegiatan penanganan keluhan, antara lain: 1) Penanggung Jawab Unit Layanan Pengaduan/*Case Manager* RSUD Sinjai. 2) Koordinator Unit Layanan Pengaduan / *Case Manager* RSUD Sinjai. 3) Tim Unit Layanan Pengaduan/*Case Manager* RSUD Sinjai. 4). Informan Pengaduan.

Selanjutnya teknik pengumpulan data yang **kedua** adalah Observasi Data diperoleh melalui observasi dari berbagai pustaka yang berhubungan dengan hal-hal yang diteliti, berupa buku, majalah, jurnal, atau media elektronik dan media massa yang berkaitan dengan penelitian ini. Disamping itu, data juga berasal dari dokumen-dokumen penting maupun dari perundang-undangan yang berlaku. Dan teknik pengumpulan data yang **ketiga** Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi, bisa berupa buku harian, surat pribadi, laporan, notulen rapat, catatan kasus (*case records*) dalam pekerjaan sosial, dan dokumen lainnya.

3. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu data yang diperoleh disusun secara sistematis kemudian dianalisis secara kualitatif agar dapat diperoleh kejelasan masalah yang akan dibahas. Setelah analisis data selesai maka hasilnya akan disajikan

secara deskriptif, yaitu dengan menuturkan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dari hasil tersebut kemudian ditarik suatu kesimpulan yang merupakan jawaban atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. (H.B. Sutopo, 1998:37).

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Implementasi *Management Complaint System* / Layanan Pengaduan RSUD Sinjai

Layanan pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai merupakan pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat, meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pembentukannya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Pembentukan layanan pengaduan RSUD Sinjai guna memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, termasuk dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Penanggung Jawab *Tim Case Manager* RSUD Sinjai: Konsep *management complaint* / layanan Pengaduan ini merupakan sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan masyarakat dan memperoleh umpanbalik tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap seluruh pelayanan kami di RSUD Sinjai. Selain itu, komplain atau pengaduan yang diterima akan ditindak lanjut dengan perbaikan atau klarifikasi oleh *Case Manager*. Setiap kali ada pengaduan masyarakat

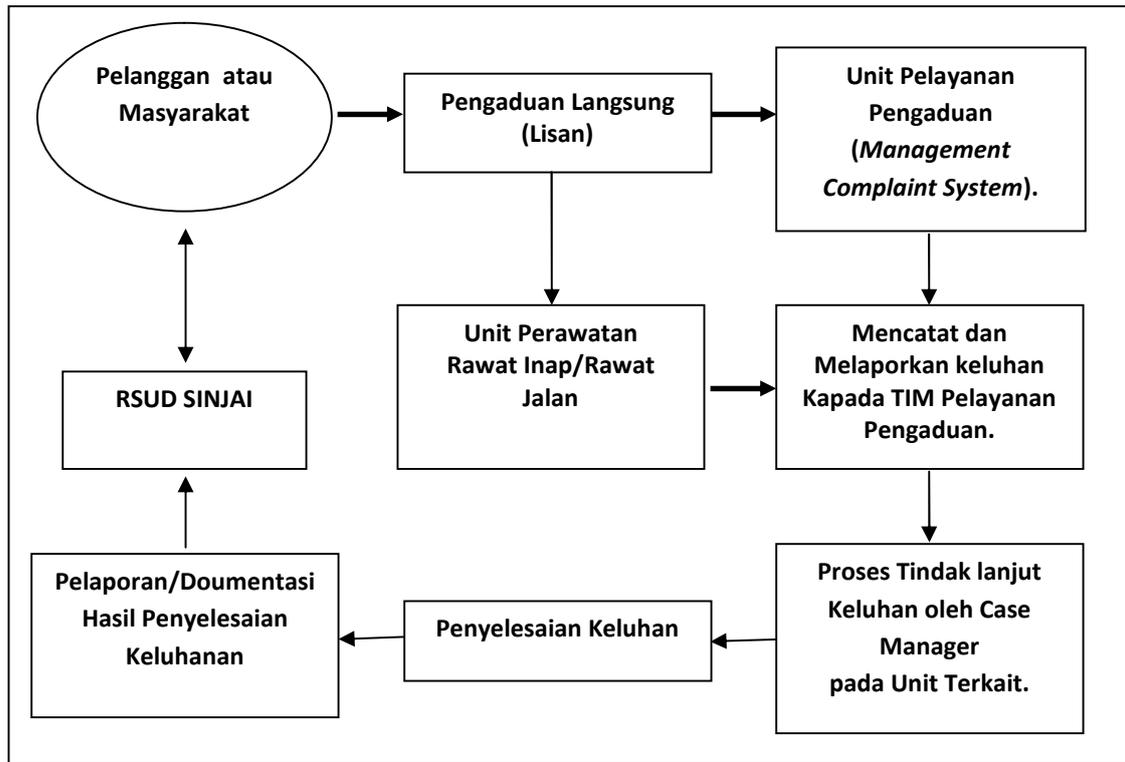
yang masuk maka akan di prosesnya sesuai aturan, menanyakan identitas pelapor, kemudian mengklasifikasikan pengaduan itu, memilah laporan terkait pelayanan di RSUD Sinjai yang kemudian menindak lanjutinya pada unit terkait

Dari hasil wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa Unit Layanan Pengaduan RSUD Sinjai dalam memproses pengaduan masyarakat baik berupa pengaduan secara lisan maupun secara tertulis akan ditindak lanjuti oleh *Case Manager*/Tim Layanan Pengaduan yang terlebih dahulu melakukan klasifikasi jenis aduan, waktu, tempat kejadian dan inti masalah pengaduan, serta nama dan alamat pelapor yang kemudian ditindak lanjuti sesuai jenis pengaduan ke unit terkait untuk mendapatkan klarifikasi, penjelasan dan penyelesaian maka layanan pengaduan RSUD Sinjai sangat efektif dalam memberikan jaminan atas tindak lanjut terhadap berbagai jenis pengaduan sehingga dapat mengakomodasi kepentingan-kepentingan pelayanan publik.

Layanan pengaduan RSUD Sinjai mewujudkan praktik demokrasi dalam pelayanan publik dengan memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan jika merasakan pelayanan yang diterima tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku maupun yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Layanan pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai berdasarkan Sistem Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keluhan pada RSUD Sinjai yaitu penyampaian keluhan secara langsung (lisan) dan penyampaian keluhan secara tidak langsung / secara tertulis melalui kotak saran, SMS, WhatsApp dan line dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1
Mekanisme Penanganan Keluhan Secara Langsung (Lisan)



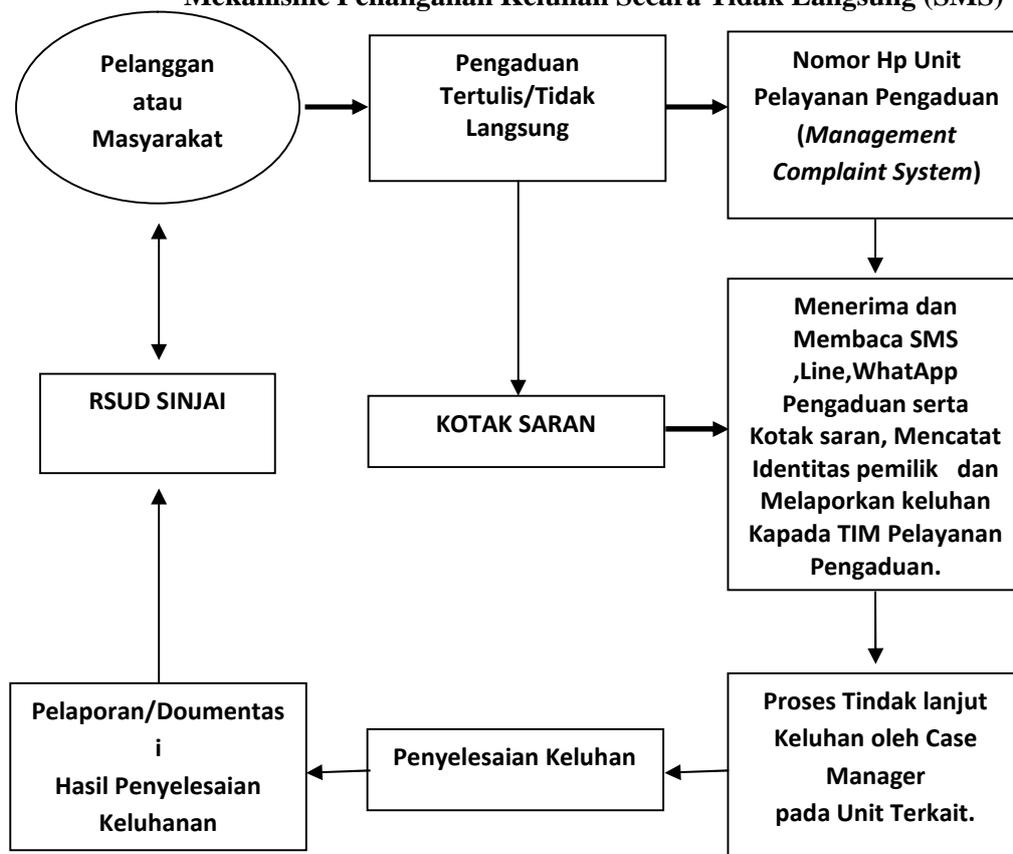
Berdasarkan tabel di atas, pengaduan tersebut disampaikan secara langsung dengan mendatangi Unit Layanan Pengaduan/MSK Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai untuk menyampaikan persoalan yang dialami untuk mendapatkan penyelesaian. Adapun masyarakat yang melakukan complaint tanpa melalui Unit Layanan Pengaduan maka unit perawatan tersebut akan melaporkannya secara langsung kepada Tim Layanan Pengaduan/*Case Manager* untuk menangani *complaint* tersebut, dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Unit Layanan Pengaduan/MSK merespon pengaduan dengan mencatat identitas pelapor, jenis keluhan kemudian dilaporkan ke Tim Layanan Pengaduan/*Case Manager*.
- b. Unit Perawatan yang mendapatkan *complaint* langsung oleh pelanggan/masyarakat. unit ter-

kait akan segera melaporkannya pada Tim Unit Layanan Pengaduan untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut.

- c. *Case Manager* merespon dan menerima laporan, melakukan klarifikasi keluhan kepada unit terkait dan menyelesaikan keluhan tersebut.
- d. Tim Unit Layanan Pengaduan/MCS RSUD Sinjai melaporkan pengaduan dan keluhan tersebut kepada penanggung jawab *Case Manager* dan kepada Kepala Bidang Pelayanan dan Keperawatan RSUD Sinjai.

Gambar 2
Mekanisme Penanganan Keluhan Secara Tidak Langsung (SMS)



Berdasarkan tabel maka mekanisme pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung atau melalui media pengaduan seperti *SMS*, *Line*, *WhatsApp* serta kotak saran dapat dijabarkan sebagai berikut :

- Unit Layanan Pengaduan/MSC merespon pengaduan *SMS*, *Line*, *Whats App* serta kotak saran dengan mencatat identitas Nomor SMS, pemilik *Line*, *WhatsApp* serta identitas pengaduan kotak saran, kemudian dilaporkan kepada Tim Layanan Pengaduan/*Case Manager*.
- Case Manager* merespon dan menerima laporan, melakukan klarifikasi, memproses keluhan kepada unit terkait dan menyelesaikan keluhan tersebut.
- Tim Unit Layanan Pengaduan/MCS RSUD Sinjai melaporkan pengaduan dan keluhan

tersebut kepada penanggung jawab *Case Manager* dan kepada Kepala Bidang Pelayanan dan Keperawatan RSUD Sinjai.

Tabel 1
Matrix Implementasi Management Complaint System

No	Input (Aspek Penilaian)	Proses (Kendala)	Output	Outcome
1.	Dasar Hukum		Baik	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan kepastian hukum dalam organisasi. - Standar Operasional Prosedur menjalankan MCS.
2.	Organisasi dan TIM Layanan Pengaduan		Baik	<ul style="list-style-type: none"> - Sebagai wadah menyampaikan Pengaduan /<i>complaint</i>. - Menerima dan menindak lanjuti keluhan .
3.	Mekanisme		Cukup	<ul style="list-style-type: none"> - Mensosialisasikan peraturan Internal RSUD Sinjai.
4.	Sosialisasi		Kurang	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi kegiatan. - Permasalahan terkadang diluar tanggung jawab dan wewenang pihak RSUD Sinjai. - Memberikan Kepuasan/Jaminan <i>Clinical Governance</i> - Agar pelanggan tahu eksistensi layanan pengaduan. - Agar Pelanggan tahu tugas dan fungsi Layanan Pengaduan. - Meyakinkan pelanggan jika pengaduannya akan terselesaikan. - Meningkatkan partisipasi masyarakat

2. Efektifitas Pelaksanaan Management Complaint System RSUD Sinjai

Efektifitas pelayanan pengaduan merupakan dimensi yang penting dari mutu pelayanan karena efektifitas akan mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan. Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal dan memaksimalkan pelayanan pengaduan kepada pelanggan dan masyarakat. Petugas akan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan sumber daya yang dimiliki. Pelayanan yang tidak baik karena norma yang tidak efektif atau pelayanan yang salah harus dibenahi. Untuk menghimpun informasi menyangkut dan menjangkau tentang ketidakpuasan pelanggan maka dari itu dalam pelaksanaan

Layanan Pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung di RSUD Sinjai Tim Layanan Pengaduan dibagi menjadi dua kelompok yakni *Case Manager* perawatan Rawat Jalan dan *Case Manager* Perawatan Rawat Inap dalam pelaksanaan operasional tugas dan tanggungjawab Tim Layanan Pengaduan merupakan unit otonomi yang dimiliki RSUD Sinjai dalam penyelesaian masalah terkait pengaduan/ *complaint*.

Tim Unit Layanan Pengaduan RSUD Sinjai dibawah langsung oleh Bidang Pelayanan dan Keperawatan sedangkan dalam penyelesaian keluhan ditangani oleh *Case Manager* yang bertindak sebagai Management kasus/Pengelola kasus yang menjalankan prosedur dan meng-

koordinasi seluruh aktivitas pertolongan yang dibutuhkan dan penanganan pengaduan pelanggan dan masyarakat. *Case Manager* petugas yang ditunjuk oleh Rumah Sakit yang bertanggung jawab menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari pasien, keluarga pasien serta mengkoordinasikan semua masalah pelayanan yang terjadi pada perawatan rawat inap dan rawat jalan serta seluruh pihak terkait.

Bentuk pengaduan yang sering diterima adalah dari sisi pelayanan administrasi baik di perawatan rawat inap maupun rawat jalan. Seperti halnya pemberlakuan mekanisme rujukan menurut kebijakan Pemerintah Daerah maupun Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS), Syarat Administrasi pelayanan kesehatan gratis bagi pasien ingin berobat harus membawa *foto copy* kartu keluarga dan KTP serta surat rujukan dari puskesmas setempat begitu juga peserta BPJS syaratnya adalah harus membawa surat rujukan dokter keluarga/rujukan puskesmas. Sementara bagi masyarakat yang tidak mengikuti ketentuan yang berlaku maka tidak dapat dilayani kecuali keadaan kedaruratan atau akan diberlakukan sebagai pasien umum/harus membayar tanpa ada jaminan dari program kesehatan gratis maupun klaim dari BPJS.

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa *complaint* yang disampaikan secara langsung melalui tatap muka lebih efektif sebab pengaduan pasien atau keluarga pasien dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, pasien dan keluarga pasien akan mendapatkan penjelasan langsung serta penyelesaian dari Tim layanan pengaduan terkait *complaint* yang disampaikan.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Layanan Pengaduan dalam menangani suatu jenis pengaduan dari masyarakat, maka terlebih dahulu mengadakan konfirmasi dengan pihak-pihak yang terkait, setelah itu baru-lah Tim Layanan Pengaduan melakukan tindak lanjut. Tindak lanjut tersebut dapat berupa: *Pertama* Pemberian pemahaman kepada pelapor apabila laporannya hanyalah merupakan ketidak-pahaman pelapor terhadap mekanisme dan aturan yang ada. *Kedua* Pemberian teguran kepala pihak terlapor apabila pihak terlapor terbukti keluar dari ketetapan dan aturan-aturan yang telah ditetapkan. *Ketiga* Pengembalian hak-hak kepada pelapor, apabila laporan tersebut berupa pelayanan yang tidak semestinya, misalnya adanya pembayaran tambahan kepada pasien, maka pihak terlapor harus mengembalikan pembayaran tersebut kepada pasien. *Keempat* Tim Layanan Pengaduan/*Case Manager* Membuat Laporan harian yang akan di laporkan perbulannya dan tri wulan tentang kegiatan yang telah dilaksanakan kepada penanggung jawab Tim Layanan Pengaduan/ *Case Manager*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama penelitian maka dapat disimpulkan bahwa dalam menangani pengaduan/*complaint* Tim Layanan Pengaduan mampu menangani pengaduan dengan baik, memberikan tindak lanjut dengan tidak mengam-bil keputusan sepihak tetapi terlebih dahulu melakukan observasi dan pengkajian terhadap suatu permasalahan kepada pihak terkait agar tidak merugikan salah satu pihak. Kurangnya pemahaman mengenai mekanisme yang harus ditempuh kadang menjadikan hal tersebut

Oleh: Umar Congge & Andi Syaifuddin M

menjadi persoalan sehingga menimbulkan pengaduan/*complaint*, pihak Rumah sakit dalam hal ini sebagai pengelola kesehatan hanya sebatas menjalan mekanisme yang telah ditetapkan pemerintah oleh sebab itu Tim Layanan Pengaduan harus cermat dalam penyelesaian masalah terkadang sebuah persoalan hanya diselesaikan dengan penjelasan-penjelasan tentang mekanisme sesuai aturan berlaku.

a. Layanan Pengaduan Rawat Jalan dan Rawat Inap.

1) Layanan Pengaduan Langsung.

Layanan pengaduan langsung adalah interaksi antar petugas dan pasien, antara petugas dengan masyarakat. Hubungan yang baik menamakan kepercayaan dengan cara menghargai, menjaga rahasia, responsif dan memberikan perhatian, mendengarkan keluhan, dan berkomunikasi secara efektif juga penting dan menyelesaikan masalah.

Unit Layanan Pengaduan RSUD Sinjai telah banyak menerima pengaduan terkait Sarana Prasarana. Hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan Tim Layanan Pengaduan/*Case Manager*. Dari pernyataan informan tersebut, diketahui bahwa Unit Layanan Pengaduan RSUD Sinjai telah banyak menerima pengaduan langsung terkait sarana prasaran, berdasarkan telaah dokumen yang dilakukan peneliti terkait *Management Complaint System* di RSUD Sinjai menunjukkan dampak positif dalam penyelesaian masalah pengaduan khususnya terkait masalah sarana dan prasarana karena dalam laporan Tim Layanan Pengaduan/*Case Manager* menunjukkan seluruh pengaduan terkait sarana prasarana dapat ditampung dan terakomodir dan teratasi dengan baik.

Dalam buku daftar pengaduan masyarakat yang diperoleh peneliti selama penelitian menunjukkan grafik pengaduan langsung sebagai berikut:

Tabel 2
Pengaduan Langsung pada Pelayanan Rawat Inap dan rawat jalan

No	Tahun	Jumlah Pengaduan
1	2012	7
2	2013	30
3	2014	45
Total		82

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara pasti bahwa sejak terbentuknya Layanan Pengaduan RSUD Sinjai mulai tahun 2012 sampai dengan tahun 2015 telah menerima pengaduan masyarakat sebanyak 82 pengaduan dengan rincian jumlah yaitu terdapat 7 pengaduan pada tahun 2012, 30 pengaduan pada tahun 2013 dan 45 pengaduan pada tahun 2014.

Pengaduan merupakan bentuk perhatian masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan RSUD Sinjai. Sehingga jika melihat tabel di atas, makin meningkatnya jumlah pengaduan masyarakat bisa saja menjadi sebuah ukuran bahwa masyarakat masih peduli akan perbaikan mutu serta mengharapkan jaminan peningkatan mutu pelayanan, jumlah pengaduan yang akan terus meningkat juga bisa menjadi sebuah ukuran bahwa layanan pengaduan berjalan dengan baik, sebab dapat menampung berbagai apresiasi dan masyarakat makin mengetahui terdapat haknya dalam menyampaikan pendapat/keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk dari itu RSUD Sinjai perlu men-sosialisasikan hal tersebut agar seluruh masyarakat mengetahui dan turut berperan serta memajukan mutu pelayanan melalui keluhan, kritikan serta saran.

2) Layanan Pengaduan Tidak langsung/ Tertulis.

Layanan pengaduan tidak langsung ini sebenarnya sudah lama dikenal oleh masyarakat melalui kotak saran namun kenyatannya kebanyakan masyarakat tidak menuliskan keluhannya di kotak saran sehingga kotak saran tersebut tidak berfungsi dengan baik dan tidak efektif. Oleh karena itu dibutuhkan alternatif baru dalam penyampaian pengaduan terhadap pelayanan di RSUD Sinjai. Cara tersebut harus bisa menghemat waktu konsumen, mudah dalam akses penggunaan, proses yang cepat sehingga RSUD Sinjai dapat merespon dalam waktu yang singkat.

Inovasi yang telah dilakukan RSUD Sinjai dalam hal pengaduan tidak langsung ini atau tertulis adalah melalui SMS Pengaduan. Karena mayoritas masyarakat telah memiliki *handphone* maka penyampaian saran maupun kritikan menjadi lebih mudah dan RSUD Sinjai dapat mengevaluasi kinerjanya menjadi lebih baik.

Unit Layanan Pengaduan RSUD Sinjai menerima keluhan, pengaduan, kritikan serta saran melalui SMS pengaduan, sebagaimana telah diungkapkan oleh Koordinator Tim Layanan Pengaduan RSUD Sinjai, mengatakan bahwa Sejak Tahun 2013 kami telah berinovasi dalam hal pengaduan tidak langsung ini, kami menyadari bahwa kotak saran tidak begitu diminati oleh masyarakat dan tidak efektif dalam menyalurkan apresiasi masyarakat sehingga kami memutuskan untuk membuka layanan pengaduan melalui SMS atau pesan singkat.

Respon masyarakat terhadap layanan pengaduan melalui SMS ini cukup baik, kami telah menerima pengaduan dan yang paling sering

hanya berupa saran dan kritikan atau sekedar pertanyaan umum, Tahun 2015 ini kami telah berinovasi kembali dengan menambah wadah layanan tidak langsung untuk pengguna *smartphone* yaitu *Line* dan *WhatsApp* diharapkan kedepannya partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan ini makin banyak serta memperluas layanan kami dalam hal pengaduan tidak langsung”

Dari hasil wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa Layanan Pengaduan tidak langsung penggunaan SMS Pengaduan lebih efektif ketimbang menggunakan kotak saran oleh sebab itu Unit Layanan Pengaduan RSUD Sinjai terus berinovasi mengembangkan layanan pengaduan tidak langsung dengan menambah beberapa media layanan seperti *Line* serta *WhatsApp*. Layanan pengaduan melalui media SMS RSUD Sinjai sebagian besar hanya menerima saran serta kritikan saja dari pasien maupun keluarga pasien dan sebagian besar *complaint* atau pengaduan terkait sarana, administrasi, petugas dan pasien diselesaikan dengan cara tatap muka atau melalui pengaduan langsung.

Dari hasil telaah dokumen dan wawancara yang lakukan peneliti selama penelitian maka dapat disimpulkan bahwa peran Unit Layanan Pengaduan tidak langsung berupa SMS pengaduan tidak hanya menyangkut kritikan, saran maupun usulan terkadang juga memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan informasi lebih jauh lanjut tentang pelayanan yang ada di RSUD Sinjai. Dalam buku daftar pengaduan tidak langsung yang diperoleh peneliti menunjukkan grafik pengaduan masyarakat sebagai berikut:

Oleh: Umar Congge & Andi Syaifuddin M

Tabel 3
Jumlah pengaduan tidak langsung pada Pelayanan Rawat Inap dan rawat jalan

No	Tahun	SMS	Line	Whats APP	Kotak Saran
1	2012	-	-	-	-
2	2013	5	-	-	-
3	2014	10	-	-	-
4	2015	15	5	5	-
Jumlah		30	5	5	-

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara pasti bahwa tingkat partisipasi public semakin meningkat sejak diberlakukannya layanan pegaduan tidak langsung melalui media SMS pada tahun 2013 hingga tahun 2015, penggunaan kotak saran tidak menunjukkan peningkatan partisipasi public oleh sebab itu perlu dikembangkannya wadah guna menampung saran serta kritikan pelanggan.

Tabel 4
Matrix Efektifitas Management Complaint System

No	Input (Aspek Penilaian)	Proses (Kendala)	Output	Outcome
1.	Pengaduan Langsung / Secara lisan / Tatap Muka	Tidak ada	Baik	- Mengakomodir pengaduan, saran dan kritikan pelanggan secara langsung. - Masalah terselesaikan dengan tatap muka atau secara langsung
2.	Pengaduan Tidak Langsung / Tertulis			- Menerima penjelasan langsung dari Tim Layanan pengaduan.
	a. SMS, Line dan WhatsApp	Tidak ada	Cukup	- Mengakomodir pengaduan, saran dan kritikan secara tidak langsung. - Masalah terselesaikan dengan tidak melalui tatap muka.
	b. Kotak Saran	Ada	Kurang	- Tidak berjalan optimal - Tidak digunakan - Tidak ada solusi

Mengacu pada berbagai aturan Perundang-Undangan serta aturan lainnya tentang peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat dengan menempatkan masyarakat pengguna layanan sebagai perhatian dan alat ukur yang responsif sebagai upaya untuk memadukan pelayanan publik dan mewujudkan pelayanan yang memenuhi kriteria transparan, akuntabel dan partisipatif. Sebagai dasar perencanaan yang tepat guna, tepat manfaat, efektif dan efisien menjamin mutu pelayanan melalui Unit Layanan Pengaduan atau *Management Complaint System*.

Berdasarkan hasil penelitian Efektifitas Pelaksanaan *Management Complaint System*

pada RSUD Sinjai dalam memberikan jaminan *Clinical Governance* penulis menemukan bahwa ternyata Unit Layanan Pengaduan dapat berjalan optimal, namun belum menunjukkan dampak yang terlalu signifikan dalam hal proses tindak lanjut. Hal ini menunjukkan pemanfaatan media pengaduan secara langsung atau tatap muka lebih dapat memberikan kepuasan terhadap pasien maupun keluarga pasien untuk mendapatkan jawaban dari keluhannya dibandingkan dengan pengaduan melalui media SMS sebab jawaban melalui SMS sifatnya sangat terbatas untuk membahas sebuah persoalan/pengaduan.

E. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas pelaksanaan *Management Complaint System* pada RSUD Sinjai dalam memberikan jaminan *Clinical Governance* dapat disimpulkan bahwa dapat berjalan dengan baik, terutama dalam hal peningkatan mutu pelayanan, hal ini terlihat dari hasil tindak lanjut Tim Unit Layanan Pengaduan dalam mengelola keluhan dan pengaduan masyarakat yang mana hasilnya langsung dirasakan pasien dan keluarga pasien maupun juga bagi RSUD Sinjai sendiri sebagai pihak penyedia layanan sedangkan Layanan Pengaduan melalui SMS masih kurang optimal, karena keterbatasan sebuah pesan singkat dalam memberikan jawaban maupun penjelasan keluhan sehingga dapat menimbulkan rasa kurang puas.

Namun peran Tim Unit Layanan Pengaduan RSUD Sinjai masih akan tetap diharapkan sebagai media yang dapat memberikan solusi terhadap berbagai persoalan, Layanan Pengaduan juga diharapkan lebih efektif dalam menjamin mutu dari pelayanan dengan melakukan evaluasi secara berkala sejauh mana *Management Complaint system* atau Layanan Pengaduan RSUD Sinjai telah memberikan solusi terhadap masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan RSUD dalam upaya memberikan jaminan *Clinical Governance*.

F. Daftar Pustaka

Abidin, Said Zainal. 2004. cetakan kedua. *Kebijakan Publik*. edisi revisi. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.

Amiruddin. 2013. *Peranan Unit Pengaduan Masyarakat Pada Badan Pelaksana Jaminan Kesehatan Daerah Kabupaten Sinjai*. Skripsi, tidak dipublikasikan. STISIP Muhammadiyah Sinjai : Program Ilmu Administrasi Negara.

Azwar, Asrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar.

Barata, Atep A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Effendy, Onong Uchjana. 1989. *Kamus Komunikasi*. Bandung : PT. Mandar Maju.

Fitriani, Ayu dan Saino. 2013. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasiendi Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk*. <http://www.scribd.com/doc/162719632/Untitled#download>. diakses tanggal 24 Agustus 2014.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Gruber, Thorsten, 2011, *I want to Believe They Really Care (How Complaining Customers want to be treated by frontline employees)*, *Journal of Service Management*, Vol. 22, Nomor. 1, pp. 85-11.

H. Bsutopo. 1998. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Dasar-Dasar Universitas 94 Sebelas Maret. Surakarta.

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Yogyakarta: Andi Offset.

Masdar, Sjahrazad, dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.

O' Jones, Charles. 1991. *Pengantar Kebijakan Publik*. (terj). Jakarta: Rajawali Press. *Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Steers, Richard M. *Efektifitas Organisasi*, (alih bahasa M. Yamin). Jakarta: Erlangga.

Suparto, Wijoyo (Editor). 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press.

Handyaningrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masung.

Thoha, Miftah. 1996. *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan*

Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cendekia.

Sumber Lain:

1. Undang-Undang RI Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah.
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 25 tahun 2000 tentang kewenangan propinsi sebagai daerah otonomi.
3. Peraturan Daerah Pemerintah Kabupaten Sinjai nomor 3 tahun 2013 tentang Pelayanan Publik.
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
5. Peraturan Bupati Sinjai Nomor 31 Tahun 2012 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai.
6. Surat Keputusan Bupati Sinjai Nomor 657 Tahun 2012 Tentang Penetapan Unit Layanan Pengaduan dan Pemberdayaan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai.
7. Keputusan Bupati Nomor 153 Tahun 2015 Tentang Penetapan Tim *Case Manager* Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai tahun 2015.