

Model Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Di Rumah Sakit

Tri Wahyudi

Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia

Corresponding Author: Tri Wahyudi, e-mail: twahyudi782@gmail.com

Published: August, 2025

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini berangkat dari kegelisahan pasien yang merasa bahwa layanan manajemen komplain di rumah sakit tidak responsif dan tidak memadai. Keluhan yang sering muncul adalah keterlambatan dalam respons terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pasien, yang sebagian besar disebabkan oleh kurangnya koordinasi antar unit terkait serta ketidakjelasan standar operasional prosedur yang berlaku. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengembangkan model manajemen komplain yang lebih efektif, guna membantu rumah sakit dalam meningkatkan manajemen komplain pasien dengan cara yang lebih cepat, jelas, dan efektif. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif fenomenologi, yang menekankan pemahaman terhadap fenomena yang terjadi di lapangan seperti keterlambatan memberikan *feedback* ke pasien atas keluhan pasien. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tiga kategori informan, yaitu informan kunci, informan utama, dan informan pendukung, serta observasi langsung terhadap situasi yang terjadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model manajemen komplain yang ada saat ini belum cukup efektif dalam mengatasi permasalahan respons dan komunikasi antar bagian. Selain itu, belum adanya mekanisme *feedback* yang jelas atau solusi terhadap komplain yang diajukan pasien menjadi salah satu kendala utama. Kesimpulan dari penelitian ini, pentingnya pengembangan model manajemen komplain yang lebih terintegrasi, yang tidak hanya memperbaiki proses internal tetapi juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui manajemen komplain. Banyak pasien merasa diabaikan atau tidak mendapatkan tindak lanjut yang jelas terhadap komplain mereka menunjukkan bahwa masalah utama bukan terletak pada sistem penerimaan keluhan, tetapi lebih kepada sistem respons yang terfragmentasi.

Kata Kunci: Pelayanan, Manajemen Komplain, Model Manajemen Komplain

ABSTRACT

The background to this research stems from patient concerns about unresponsive and inadequate complaint management services at the hospital. Frequent complaints include delays in responding to patient concerns, largely due to a lack of coordination between relevant units and unclear standard operating procedures. Therefore, this study aims to examine and develop a more effective complaint management model to assist hospitals in improving patient complaint management in a faster, clearer, and more effective manner. The research method used is a qualitative phenomenological approach, emphasizing understanding the phenomena occurring in the field, such as delays in providing feedback to patients regarding patient complaints. Data were collected through in-depth interviews with three categories of informants: key informants, primary informants, and supporting informants, as well as direct observation of the situation. The research results indicate that the current complaint management model is not effective enough in addressing issues of response and communication between departments. Furthermore, the lack of a clear feedback mechanism or solution to patient complaints is a major obstacle. This study concludes the importance of developing a more integrated complaint management model, which not only improves internal processes but can also enhance service quality through complaint management. Many patients feel ignored or do not receive clear follow-up on their complaints, indicating that the primary problem lies not in the complaint handling system, but rather in a fragmented response system.

Keywords: Service, Complaint Management, Complaint Management Model

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Sebagai lembaga pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki peran penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien. Namun, dalam prakteknya, banyak rumah sakit yang menghadapi keluhan dari pasien terkait dengan proses pelayanan yang lambat dan tidak efisien. Masalah ini muncul akibat adanya ketidakjelasan prosedur pengajuan komplain serta kurangnya respons yang cepat terhadap masalah yang dihadapi oleh pasien. Keluhan yang sering terjadi berkaitan dengan kualitas pelayanan medis, keterlambatan, dan komunikasi yang buruk antara pasien dan tenaga medis. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun rumah sakit memiliki sistem untuk menerima komplain, tetapi sistem tersebut tidak berjalan secara efektif. Sebagai contoh, sebuah studi menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien sering kali muncul akibat komunikasi yang buruk antara tenaga medis dan pasien, serta ketidakjelasan prosedur untuk menangani komplain (Jabbari et al., 2014).

Keluhan pasien sering kali dianggap sebagai tanda bahwa sistem pelayanan di rumah sakit perlu ditingkatkan. Meskipun demikian, banyak literatur yang menunjukkan bahwa keluhan pasien tidak selalu ditanggapi dengan serius oleh rumah sakit, padahal mereka bisa menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan. Beberapa penelitian menemukan bahwa rumah sakit sering kali gagal menganalisis komplain secara menyeluruh dan lebih cenderung menyelesaikan masalah secara individual tanpa melihat akar permasalahan sistemik yang ada. Sebagai contoh, pada sebuah rumah sakit di Taiwan, meskipun keluhan pasien ditangani satu per satu, sistem pengelolaan komplain yang ada tidak cukup untuk mengidentifikasi masalah-masalah sistemik yang menyebabkan keluhan berulang, yang mengarah pada pembelajaran jangka panjang yang kurang efektif (Hsieh, 2011). Hal ini menunjukkan pentingnya pengelolaan keluhan yang lebih sistematis dan berbasis data untuk menciptakan perbaikan yang berkelanjutan dalam pelayanan rumah sakit.

Penulisan ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah model manajemen komplain yang efektif bagi rumah sakit, guna memperbaiki respons terhadap keluhan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan. Model yang dikembangkan akan mencakup prosedur yang lebih jelas, komunikasi yang lebih baik antar departemen, dan mekanisme pemantauan yang lebih efisien untuk memastikan keluhan dapat ditangani secara cepat dan tepat. Seperti yang ditunjukkan dalam penelitian sebelumnya, komplain dapat menjadi alat yang sangat berguna untuk mengidentifikasi kelemahan dalam sistem pelayanan kesehatan jika dikelola dengan baik (Anderson et al., 2001).

Pentingnya penelitian ini didasari oleh kenyataan bahwa rumah sakit seringkali menghadapi tantangan dalam mengelola keluhan pasien secara efektif, yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien dan kualitas layanan yang diberikan. Dengan membangun model manajemen komplain yang lebih sistematis, sehingga rumah sakit khususnya di Kota Makassar dapat mengidentifikasi dan mengatasi kelemahan dalam layanan mereka, serta meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini juga dapat membantu rumah sakit untuk mengurangi keluhan berulang, yang berpotensi merusak reputasi mereka.

Model yang dikembangkan tidak hanya akan memberikan manfaat langsung bagi pasien, tetapi juga bagi rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan (Setyani et al., 2019).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi, yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang terjadi dan dialami oleh pasien. Fenomenologi bertujuan untuk menggambarkan bagaimana individu merasakan dan mengartikan pengalaman mereka mengenai fenomena tertentu (Rodriguez, 2018). Dalam konteks ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, informan utama dan informan pendukung.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap partisipan. Wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman dan pandangan pribadi setiap informan terkait dengan manajemen komplain di rumah sakit. Selain itu, observasi dilakukan untuk memahami dinamika interaksi antara staf rumah sakit dan pasien dalam penanganan keluhan. Teknik pengumpulan data ini berguna untuk menggali informasi yang kaya dan mendalam terkait fenomena yang diteliti (Tanwir et al., 2021).

Data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi data (Alase, 2017). Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang relevan dan mengorganisasikan data dalam bentuk yang lebih terstruktur. Penyajian data dilakukan dengan menyajikan temuan-temuan utama dari wawancara dan observasi dalam bentuk senaratif yang jelas dan sistematis. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi pola-pola yang muncul dari data, sementara verifikasi dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber data, yakni mengkomparasi dan mengkonfirmasi data dari berbagai sumber untuk memastikan keabsahan dan objektivitas hasil penelitian (Giorgi, 1994).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara, observasi, pelayanan di rumah sakit ini tampak menghadapi beberapa tantangan dalam mengelola komplain pasien secara efektif. Sebagai contoh jawaban dari informan utama, "Tantangan terbesar adalah kurangnya koordinasi antar bagian, terutama antara tenaga medis dan administrasi. Sering kali, pasien mengeluh karena penundaan yang terjadi akibat ketidaksesuaian informasi antar departemen." Dalam pengamatan lebih lanjut, ditemukan bahwa sering kali terjadi keterlambatan dalam proses komunikasi antara berbagai departemen rumah sakit, yang berkontribusi pada peningkatan keluhan dari pasien. Prosedur yang tidak jelas juga memperburuk situasi ini, sebagaimana diungkapkan oleh informan utama 1, "Biasanya kami menerima komplain melalui formulir atau telepon, kemudian

kami mendokumentasikan dan mengirimkan ke bagian yang berwenang. Namun, sering kali kami tidak menerima feedback atau informasi terkait dengan tindak lanjutnya."

Pelayanan yang disajikan di rumah sakit ini seharusnya berorientasi pada kepuasan pasien, namun kesulitan komunikasi antara departemen dan ketidakjelasan prosedur menghambat penyelesaian keluhan. Kurangnya koordinasi antar bagian menyebabkan informasi yang tidak sinkron, dan pasien pun merasa bahwa keluhan mereka tidak ditangani dengan cepat atau tepat. Hal ini semakin diperburuk oleh ketidakjelasan sistem pelaporan dan tindak lanjut atas komplain yang mereka ajukan. Sebagaimana ditegaskan oleh informan utama 2, "Setelah itu saya sering kali tidak tahu harus menghubungi siapa untuk menyelesaikan masalah mereka," menunjukkan adanya kebingungannya dalam merujuk pasien ke pihak yang tepat.

Kesulitan dalam pelayanan ini berhubungan langsung dengan fakta masalah yang diajukan dalam penelitian, yakni bahwa meskipun rumah sakit memiliki sistem untuk menerima komplain, tidak ada respons yang cepat atau efektif. Hal ini tercermin dari berbagai pengakuan informan yang menunjukkan kurangnya informasi antara departemen, serta keluhan pasien yang merasa diabaikan atau tidak ada tindak lanjut. Data wawancara ini menguatkan permasalahan utama yang perlu diperbaiki dalam sistem manajemen keluhan rumah sakit.

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa komplain pasien sering kali tidak ditangani dengan baik, menyebabkan ketidakpuasan. Sebagai contoh, informan pendukung 1, mengungkapkan, "Saya mengajukan komplain tentang ketidaknyamanan fasilitas di ruang perawatan, namun saya tidak mendapat kabar tindak lanjut. Ini membuat saya merasa diabaikan." Hal serupa juga disampaikan oleh informan pendukung 2, "Proses pengaduan sangat tidak jelas. Setelah mengisi formulir, saya hanya mendapatkan konfirmasi tanpa adanya informasi lebih lanjut. Saya merasa tidak ada perhatian lebih terhadap keluhan saya." Data observasi juga menunjukkan bahwa sistem pelaporan komplain tidak cukup efektif untuk memastikan keluhan pasien ditindaklanjuti dengan segera.

Komplain yang diajukan oleh pasien mengindikasikan bahwa prosedur pengaduan di rumah sakit ini belum optimal. Keterlambatan dalam respons dan kurangnya komunikasi pasca-pengajuan komplain menjadi masalah utama. Pasien merasa tidak ada transparansi dalam proses pengaduan, yang mengarah pada ketidakpuasan yang lebih besar. Pengalaman yang tidak memadai ini menjadi bukti bahwa sistem pengelolaan komplain di rumah sakit ini perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Data ini sejalan dengan fakta masalah yang diidentifikasi dalam penelitian, yakni bahwa meskipun rumah sakit memiliki prosedur pengaduan, respons terhadap komplain tidak cukup cepat atau efektif. Keluhan yang diajukan oleh pasien seperti yang disebutkan oleh Rudi Santoso dan Maria Lestari mencerminkan kekurangan dalam tindak lanjut yang jelas, yang merupakan bagian dari masalah utama dalam sistem manajemen keluhan yang ada. Data wawancara informan kunci, menunjukkan bahwa ada prosedur standar yang ditetapkan untuk menangani komplain, "Kami memiliki prosedur standar, di mana

setiap komplain harus direspon. Namun, beberapa komplain lebih rumit dan memerlukan penyelidikan lebih lanjut, yang terkadang membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan oleh pasien." Meski demikian, observasi menunjukkan bahwa meskipun ada prosedur yang telah ditetapkan, implementasinya belum berjalan secara efektif. Informan utama 3, "Kami mendokumentasikan komplain dan mengirimkan ke kepala pelayanan atau bagian terkait. Tapi sering kali kami tidak mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai penyelesaian masalah tersebut." Data ini mengindikasikan bahwa meskipun ada model prosedural yang ada, sistem yang diterapkan masih memiliki kekurangan dalam hal kejelasan dan kecepatan tindak lanjut.

Model pengembangan yang ada saat ini, meskipun mencakup prosedur standar untuk respons terhadap komplain, masih memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan efektivitasnya. Prosedur yang ada tidak selalu diikuti dengan tindak lanjut yang jelas atau cepat, dan kurangnya komunikasi antar bagian menjadi faktor penghambat utama. Hal ini menuntut adanya pengembangan model yang lebih terintegrasi dan responsif terhadap komplain pasien. Model pengembangan yang ada dalam penelitian ini, yang mencakup prosedur standar dengan waktu respons yang ditentukan, masih memiliki celah yang perlu diperbaiki. Ketidakjelasan dalam prosedur dan kurangnya koordinasi antar bagian berkontribusi pada masalah yang dihadapi oleh rumah sakit dalam menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan efektif. Oleh karena itu, pengembangan model yang lebih baik dan terintegrasi diperlukan untuk mengatasi masalah ini.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan studi sebelumnya mengenai pentingnya pengelolaan komplain dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Misalnya, penelitian oleh mengungkapkan bahwa analisis komplain yang sistematis dan pemecahan masalah yang terstruktur dapat membantu organisasi meningkatkan kualitas pelayanan (Stauss & Seidel, 2019). Namun, penelitian ini lebih mengarah pada pengembangan model praktis untuk rumah sakit, dengan mempertimbangkan dinamika internal rumah sakit seperti koordinasi antar bagian dan prosedur yang sering kali tidak sinkron. Hal ini menunjukkan keunggulan penelitian ini dalam menghadirkan solusi praktis berbasis pengalaman langsung dari para informan yang terlibat dalam proses manajemen komplain.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa meskipun ada prosedur standar untuk pengelolaan komplain, efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh ketidakjelasan dalam komunikasi antar departemen dan prosedur yang tidak efisien. Model yang dikembangkan dalam penelitian ini berfokus pada penciptaan sistem yang lebih terintegrasi dan transparan, yang memungkinkan rumah sakit untuk merespons keluhan dengan cepat dan efisien. Ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit harus mengembangkan prosedur yang lebih jelas dan memastikan adanya komunikasi yang efektif antar bagian yang terlibat dalam penyelesaian komplain.

Implikasi utama dari penelitian ini adalah bahwa rumah sakit perlu mengembangkan model manajemen komplain yang lebih efisien dengan memperbaiki koordinasi antar departemen dan

menyederhanakan prosedur pengaduan. Penelitian ini mengungkapkan bahwa jika rumah sakit dapat mengimplementasikan model yang lebih terintegrasi, ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Komunikasi yang lebih baik antara departemen akan membantu memecahkan masalah lebih cepat, mengurangi keterlambatan, dan memberikan respons yang lebih tepat waktu terhadap keluhan pasien.

Menangani keluhan pasien yang paling sering (misalnya, keperawatan, obat-obatan, makanan) dapat meningkatkan skor pengalaman rumah sakit secara keseluruhan. Penanganan keluhan yang efektif dapat membantu memfokuskan upaya peningkatan kualitas di area yang langsung memengaruhi kepuasan pasien (Kemp et al., 2016). Penelitian ini menyoroti bahwa mengintegrasikan beberapa komponen, seperti meningkatkan pengumpulan keluhan, analisis, dan umpan balik, dapat menyebabkan perbaikan berkelanjutan dalam kualitas layanan rumah sakit dan efisiensi. Tindakan tepat waktu berdasarkan data keluhan adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan pasien (Mirzoev & Kane, 2018).

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan dengan adanya ketidakjelasan dalam prosedur dan kurangnya pemahaman yang sama mengenai manajemen komplain antar departemen. Meskipun ada standar prosedur yang diharapkan dapat merespon komplain dengan cepat, kenyataannya, proses tersebut sering kali terganggu oleh ketidaksinkronan antar bagian rumah sakit. Selain itu, kurangnya pelatihan yang memadai untuk staf administrasi dalam menangani komplain secara efektif juga memperburuk masalah ini. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa komunikasi yang buruk dan prosedur yang tidak terorganisir dapat menghambat respons yang cepat terhadap keluhan pasien (Benceković et al., 2018).

Berdasarkan hasil penelitian ini, langkah yang perlu diambil adalah melakukan revisi model dan alur manajemen komplain agar proses penanganan lebih efektif. Dibawah ini akan dijelaskan dan disajikan gambar model dan alur manajemen komplain yang efektif:

1. Penerimaan Komplain

- a. Pasien mengajukan komplain melalui saluran yang jelas dan mudah diakses, seperti formulir online atau kotak saran.
- b. Staf administrasi mendokumentasikan komplain dengan rincian yang lengkap dan mengonfirmasi penerimaan komplain kepada pasien dalam waktu maksimal 24 jam.

2. Koordinasi Unit Terkait

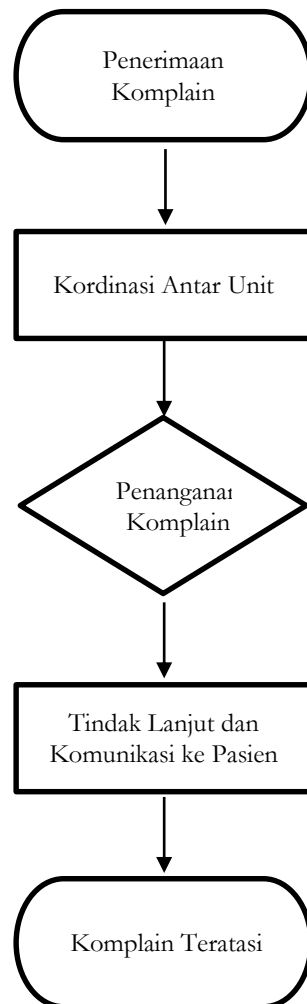
- a. Setelah komplain diterima, staf administrasi segera meneruskan informasi kepada departemen terkait, baik medis maupun non-medis, dengan rincian masalah yang lengkap.
- b. Semua departemen yang terlibat dalam penanganan komplain harus diberi pemahaman yang sama mengenai pentingnya respons cepat dan komunikasi yang efektif.

3. Penanganan Komplain

- a. Setiap komplain yang lebih kompleks (misalnya masalah medis atau pelayanan yang memerlukan investigasi lebih lanjut) harus dianalisis oleh tim yang melibatkan perwakilan dari berbagai departemen (misalnya medis, administrasi, kebersihan, dll).
- b. Prosedur investigasi yang jelas harus diterapkan, dan pihak terkait harus segera mengambil langkah penyelesaian dalam waktu yang ditentukan.

4. Tindak Lanjut (*feedback*)

- a. Setiap komplain yang sudah diselesaikan harus dikomunikasikan kembali kepada pasien dengan jelas dan transparan, menyebutkan langkah-langkah yang telah diambil untuk menyelesaikan masalah mereka.
- b. Jika komplain belum dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan, pasien harus diberi update mengenai progres dan waktu penyelesaian yang baru.



Gambar 1. Model Manajemen Komplain yang Efektif

Proses manajemen komplain harus dipantau secara rutin untuk memastikan bahwa semua komplain ditangani dengan baik dan tepat waktu. Tim pengelola komplain harus melakukan evaluasi terhadap setiap keluhan yang masuk, untuk mengidentifikasi pola atau masalah sistemik yang perlu

diperbaiki. Berdasarkan analisis keluhan, rumah sakit harus melakukan perbaikan yang diperlukan dalam sistem dan prosedur, termasuk pelatihan staf dan pembaruan prosedur jika diperlukan. Umpan balik dari pasien harus dihargai dan digunakan sebagai dasar untuk peningkatan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan temuan yang mengejutkan, yaitu meskipun rumah sakit telah memiliki prosedur baku untuk merespons keluhan pasien, kenyataannya banyak keluhan yang tidak segera ditanggapi secara efektif karena ketidakjelasan dalam prosedur dan kurangnya koordinasi antar departemen. Fakta bahwa banyak pasien merasa diabaikan atau tidak mendapatkan tindak lanjut yang jelas terhadap komplain mereka menunjukkan bahwa masalah utama bukan terletak pada sistem penerimaan keluhan, tetapi lebih kepada sistem respons yang terfragmentasi. Temuan ini menunjukkan bahwa rumah sakit perlu mengevaluasi kembali struktur manajemen komplain mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Manajemen komplain dalam pelayanan kesehatan dengan menunjukkan bahwa faktor koordinasi antar departemen dan kejelasan prosedur sangat mempengaruhi efektivitas sistem pengelolaan keluhan. Secara praktis, penelitian ini menghasilkan model manajemen komplain yang terintegrasi dan lebih efisien yang dapat diadopsi oleh rumah sakit untuk meningkatkan respons terhadap keluhan pasien. Dengan model ini, rumah sakit dapat memperbaiki komunikasi internal dan mempercepat proses penyelesaian keluhan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi operasional rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Alase, A. (2017). The Interpretative Phenomenological Analysis (IPA): A Guide to a Good Qualitative Research Approach. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 5(2), 9. <https://doi.org/10.7575/aiac.ijels.v.5n.2p.9>
- Anderson, K., Allan, D., & Finucane, P. (2001). A 30-month study of patient complaints at a major Australian hospital. *Journal of Quality in Clinical Practice*, 21(4), 109–111. <https://doi.org/10.1046/j.1440-1762.2001.00422.x>
- Benceković, Ž., Čerfalvi, V., Režek, B., Hadžić, N., & Vujanić, E. (2018). Patient Complaints – a Tool for Improving Quality of Nursing Care. *Croatian Nursing Journal*, 2(2), 129–139. <https://doi.org/10.24141/2/2/2/5>
- Giorgi, A. (1994). A Phenomenological Perspective on Certain Qualitative Research Methods. *Journal of Phenomenological Psychology*, 25(2), 190–220. <https://doi.org/10.1163/156916294X00034>
- Hsieh, S. Y. (2011). A System for Using Patient Complaints as a Trigger to Improve Quality. *Quality Management in Health Care*, 20(4), 343–355. <https://doi.org/10.1097/QMH.0b013e318222e73b>

- Jabbari, A., Khorasani, E., Jafarian Jazi, M., Mofid, M., & Mardani, R. (2014). The profile of patients' complaints in a regional hospital. *International Journal of Health Policy and Management*, 2(3), 131–135. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.36>
- Kemp, K., Warren, S., Chan, N., McCormack, B., Santana, M., & Quan, H. (2016). Qualitative complaints and their relation to overall hospital rating using an H-CAHPS-derived instrument. *BMJ Quality & Safety*, 25(10), 770–777. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2015-004371>
- Mirzoev, T., & Kane, S. (2018). Key strategies to improve systems for managing patient complaints within health facilities – what can we learn from the existing literature? *Global Health Action*, 11(1), 1458938. <https://doi.org/10.1080/16549716.2018.1458938>
- Rodriguez, A. , & S. J. (2018). Research Made Simple Series: Phenomenology as a healthcare research method. *Evidence Based Journals*.
- Setyani, A. F., Widjanarko, B., & Agushybana, F. (2019). Management Of Hospital Customer Complaint With E-Complaint. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 8(2). <https://doi.org/10.18196/jmmr.8298>
- Stauss, B., & Seidel, W. (2019). *Principles of Complaint Management* (pp. 55–68). https://doi.org/10.1007/978-3-319-98705-7_4
- Tanwir, F., Moideen, S., & Habib, R. (2021). Interviews in Healthcare: A Phenomenological Approach A Qualitative Research Methodology. *Journal of Public Health International*, 4(2), 10–15. <https://doi.org/10.14302/issn.2641-4538.jphi-21-3881>