

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, penulis dapat menyimpulkan :

1. Penanganan komplain pasien/keluarga di RSUD Kabupaten Lombok Utara ditangani langsung oleh pusat pengaduan yang berada di bawah Seksi Hubungan Masyarakat sudah ditangani dan ditindaklanjuti, namun masih dirasakan terdapat beberapa hambatan diantaranya masih belum memadainya fasilitas ruangan mediasi dan Handphone untuk on call.
2. Untuk menangani komplain pasien di RSUD Kabupaten Lombok Utara adapun strategi yang dilakukan adalah dengan membentuk pusat pengaduan dan memfasilitasi pasien dalam menyampaikan pengaduan/komplain melalui beberapa cara antara lain :
 - a. Secara langsung dengan mendatangi pusat pengaduan,
 - b. Melalui kotak saran
 - c. Telpon

Saran

Berdasarkan pembahasan dan penarikan kesimpulan yang ada, maka penulis memberikan sumbangan pemikiran melalui saran-saran sebagai berikut:

1. Perlu dipertimbangkan untuk membuat ruang khusus mediasi yang representatif dalam mendukung kenyamanan petugas dalam melakukan proses mediasi.
2. Perlu dilakukan perbaikan sarana dan prasarana seperti toilet, sarana air dan sebagainya.



DAFTAR PUSTAKA

- Al Rosi, Rohmi. 2021. *Pelaksanaan pelayanan public pasca pemekaran Desa Selelos Kecamatan Gaangga Kabupaten Lombok Utara*. Skripsi. Mataram: Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Alfiyah, Nurul. 2018 “Hubungan Penanganan Keluhan (Complain Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Instansi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun” Skripsi Madiun: Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Darman. 2015. Teori-teori manajemen dan organisasi pelayanan publik.
- Ibid. Hlm.11 16 Azrul Azwar. 2004. Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara, Jakarta Hlm. 82 26
- Jalaludin Rahmat, Psikologi Komunikasi, Bandung: Remaja Rosdakarya.1999. Hal. 51.
- Liawan, Calvin SE., M.Sc. 2018 “ Analisis Penggunaan dana Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sele Be Solu Kota Sorong ” *Dalam Jurnal Pitis AKP*. Vol 3., No. 1
- Mustamin. Rahmi, Siti Atika. 2020 “ The Quality of Public Services to the Level of Statisfaction” *Dalam International Journal of Social Sciences and Humanities*. Vol 4., No. 3
- Musu, Krisantus Lou, dkk. 2020 “Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang” *Dalam Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*.Vol 8., No. 1
- Peraturan Bupati Lombok utara nomor 9 tahun 2019.
- Pazriani, Dewi Suci. 2022 “Lingkungan kerja pegawai dalam menerapkan pelayanan publik di kantor desa sama guna kecamatan tanjung kabupaten lombok utara” Skripsi Mataram: Universitas muhammadiyah mataram.
- Rahardi, Arief Budi. 2019 “Strategi Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Pasien Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Indonesia” Skripsi Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Suriani, ade. Adythy, Nolanda. 2020 “ Kualitas Pelayanan Publik” Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.

Samudera, Ganda. 2019 “Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis” Skripsi Pekanbaru: Yayasan Lembaga Pendidikan Riau Universitas Islam Riau

Wulandari, Raafika. 2014 “Gambaran pengelolaan penanganan keluhan di RSUD Pasar Rebo Tahun 2014” Skripsi Jakarta: Uin Syarif Hidayatullah Jakarta.

Sumber Internet :

<https://rsudmangusada.badungkab.go.id/page/read/48/laporan-pengaduan-pelanggan>

[rsud.ntbprov.go.id > humas](http://rsud.ntbprov.go.id/humas) Humas – Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB

Sub Koordinator Hukum dan Humas RSUD Provinsi NTB

<http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/inc/download.php?id>

<https://dosenppkn.com/keterbukaan/>

<https://studylibid.com/doc/855963/bab-i---rsud-lombok-utara>

<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html?m=1>





RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA



KOTAK SARAN RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA



RUANGAN KOMPLAIN IRNA I



RUANGAN KOMPLAIN IRNA II

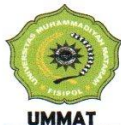


RUANG LAPOR PENGUNJUNG SEKALIGUS TEMPAT KOMPLAIN



RUANG KABID PENUNJANG





FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"
Jalan K. H. Ahmad ROSMALINDA No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Rabu** Tanggal **Enam** Bulan **Juni** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN/ CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **ROSMALINDA**
Nomor Mahasiswa : **218110046**
Konsentrasi : **Administrasi Pembangunan**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENANGANAN KOMPLAIN DALAM MENINGKATKAN PUBLIC SERVICE DI RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA"**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos, M.Si NIDN. 0815118302	Penguji Ketua	3,44
2	M. Ulfatul Akbar, S.AP, M.IP NIDN. 0809039203	Penguji Anggota 1,	3,48 3,48
3	Drs. H. Abdurrahman, MM NIDN. 0804116101	Penguji Anggota 2,	3,6
TOTAL			

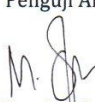
Jumlah Ip : $10,52$
IPK : $\frac{10,52}{3} = 3,50$
Jmlh Penguji

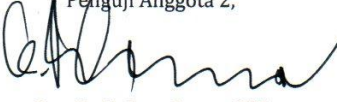
Mataram, 6 Juli 2022

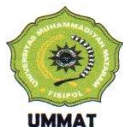
TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua,

Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos, M.Si
NIDN. 0815118302

Penguji Anggota 1,

M. Ulfatul Akbar, S.AP, M.IP
NIDN. 0809039203

Penguji Anggota 2,

Drs. H. Abdurrahman, MM
NIDN. 0804116101



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad ROSMALINDA No.1 Telp. 639180-633723

Mataram

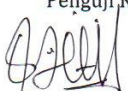
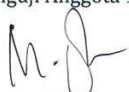
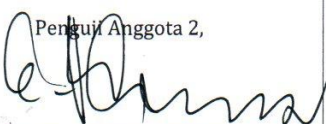
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

**LEMBAR CATATAN REVISI UJIAN SEMINAR SKRIPSI
ADMINISTRASI PUBLIK**

Pada Hari ini **Rabu** Tanggal **Enam** Bulan **Juni** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua**, Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik FISIP UMMAT, menghadiri Ujian Akhir Skripsi mahasiswa:

Nama : **ROSMALINDA**
NIM : **218110046**
Jurusan : **Administrasi Pembangunan**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Judul Proposal : **PENANGANAN KOMPLAIN DALAM MENINGKATKAN PUBLIC SERVICE DI RSUD KABUPATEN LOMBOK UTARA**

Catatan untuk revisi Ujian Akhir Skripsi dari dosen pembimbing adalah sebagai berikut:

DOSEN PEMBIMBING	CATATAN YANG PERLU DIREVISI
Penguji Ketua,  Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos. M.Si NIDN. 0815118302	Acc
Penguji Anggota 1,  M. Ulfatul Akbar, S.AP. M.IP NIDN. 0809039203	
Penguji Anggota 2,  Drs. H. Abdurrahman, MM NIDN. 0804116101	Bab 1. Research Gap 2. Hasil observasi awal Bab IV. SOP

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

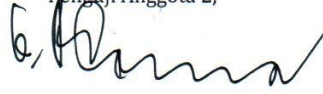
Nama : **ROSMALINDA**
 Nomor Mahasiswa : 218110046
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3.5	7.0	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.0	6.0	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3.5	7.0	
4	Methodologi	3	3.5	10.5	
5	Penyajian Data	3	3.5	10.5	
6	Analisa Data	4	3.5	14.0	
7	Kesimpulan	2	3.5	7.0	
8	Konsistensi Bahasa	3	3.5	10.5	
9	Bahasa	2	4	8.0	
10	Sikap	2	4	8.0	
JUMLAH		25			

TOTAL BN
 IPK : $\frac{89.5}{25} = 3.6$

Mataram, 6 Juli 2022

Penguji Anggota 2,



Drs. H. Abdurrahman, MM
 NIDN. 0804116101

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **ROSMALINDA**
Nomor Mahasiswa : 218110046
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	3	6	
JUMLAH		25		86	

TOTAL BN 3,44
IPK : ----- = -----
TOTAL B

Mataram, 6 Juli 2022

Penguji Ketua,

Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos, M.Si
NIDN. 0815118302

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.


Nama : **ROSMALINDA**
Nomor Mahasiswa : 218110046
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25			

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{87}{25} = 3,48$$

Mataram, 6 Juli 2022



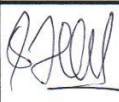

Penguji Anggota 1,



M. Ulfatul Akbar, S.AP, M.IP
NIDN. 0809039203

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Rosmalinda
 Nim : 218110046
 Konsentrasi : Pembangunan
 Dosen Pembimbing I : Dr. Siti Atika Rahmi S. Sos., M. Si

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.	09 Juni 2022	13 Juni 2022	- Bab III pada SKRIPSI harus berbeda dengan proposal. Pada SKRIPSI Bab III berisi tentang Pengalaman atau Kegiatan selama Penelitian - Bab IV Pembahasan disesuaikan dengan rumusan masalah.	
2.	18 Juni 2022	18 Juni 2022	Bab III Bab IV = Hasil penelitian & Pembahasan	
3.	Senin 20 Juni	Senin 20 Juni	Bab IV : Tambahkan extra dokumentasi	
4.	Kelasa 21 Juni	Senin 21 Juni	ACC	
5.				

Mataram, 9 Juni 2022

Mengetahui
 Prodi AdmPublik
 Ketua


 ✓ (Rahmad Hidayat, S.AP. M.AP)
 NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I


 (Dr. Siti Atika Rahmi S. Sos., M. Si)
 NIDN. 0815118302

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Rosmalinda
 Nim : 218110046
 Konsentrasi : Pembangunan
 Dosen Pembimbing II : M. Ulfatul Akbar Jafar S. AP., M. AP

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.	Rabu, 20 April 2022	Senin, 25 April 2022	Perbaiki pembahasan omni halaman 80 dst. Munculkan data, angka lengkap dan data wawancara	M. J
2.	Senin, 23 Mei 2022	Selasa, 24 Mei 2022	Perbaiki Tuliskan jawaban, perhatikan lembar kerja yg kosong,	M. J
3.			Tanda data wawancara di Mulai halaman 80 dan seterusnya	M. J
4.			Pembahasan sesuai dengan Diagram operasi program	M. J
5.			Perbaiki Tuliskan dan sistematika penyusunan	M. J

Mataram, 20 April 2022

Mengetahui
 Prodi Adm Publik
 Ketua

(Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP)
 NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II

(M. Ulfatul Akbar Jafar S. AP., M. AP)
 NIDN. 0809039203