

ABSTRACT

Hospitals are health care providers that are required to provide quality health services, so as to avoid patient complaints. Complaints are dissatisfaction or discrepancies in customer expectations of the services received. The purpose of this study is to know the effectiveness of handling patient complaints in hospitals. This study uses literature review method using three databases namely Indonesia One Search, Garuda, and Google Scholar with database used for the last 5 years. This study uses the subject of customer service unit. The results showed from the empathy aspect, generally have shown empathy towards the handling of customer complaints has been good. And interms of fairness, all customers can submit their complaints. While from the accessible aspect, customers are easy to submit their complaints directly with customer service officers or indirectly (through the media box suggestions, telephone, website, SMS, email, mailchannels, and social media). So it can be concluded that the effectiveness of handling patient complaints in hospitals has not been effective from the responsiveness aspect. Hospitals need to conduct special education and training on handling customer complaints, especially against the speed of customer handling. This is expected to minimize the arrival of complaints from customers regarding the handling of complaints.

Keywords: Complaint Handling, hospital, effective

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sehingga dapat terhindar dari komplain pasien. Komplain atau keluhan adalah ketidakpuasan atau ketidaksesuaian harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui efektivitas penanganan keluhan pasien di Rumah Sakit. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* menggunakan tiga *database* yaitu *Indonesia One Search*, Garuda, dan *Google Scholar* dengan database yang digunakan selama 5 tahun terakhir. Penelitian ini menggunakan subjek unit *customer service*. Hasil penelitian menunjukkan dari aspek *emphaty*, umumnya sudah menunjukkan rasa empati terhadap penanganan keluhan pelanggan sudah baik. Dari aspek *responsiveness*, diketahui penanganan keluhan masih lamban dan tidak cepat tanggap. dan dari aspek *fairness*, semua pelanggan dapat menyampaikan keluhannya. Sedangkan dari aspek *accessible*, pelanggan mudah untuk menyampaikan keluhannya secara langsung dengan petugas *customer service* maupun tidak langsung (melalui media kotak saran, telepon, *website*, *SMS*, *email*, saluran surat, dan media sosial). Sehingga dapat disimpulkan efektivitas penanganan keluhan pasien di rumah sakit belum efektif dari aspek *responsiveness*. Pihak rumah sakit perlu melakukan pendidikan dan pelatihan khusus penanganan keluhan pelanggan terutama terhadap kecepatan penanganan pelanggan. Hal ini diharapkan dapat meminimalisir datangnya keluhan dari pelanggan mengenai penanganan keluhan.

Kata kunci: Penanganan komplain, rumah sakit, efektif