

ABSTRACT

Patients complain because they want an explanation of what happened and ask for a solution to prevent the discomfort they feel. When the hospital can handle complaints and provide good solutions, it will increase patient satisfaction and trust in the hospital. The purpose of this literature review research is to determine the dimensions of handling complaints in hospitals according to experts and to identify the different types of quantitative and qualitative research in handling complaints in hospitals. Methods This literature review study was carried out by searching articles through the Garuda portal database, Indonesia OneSearch, and Google Scholar for the last 10 years. Based on the results of 11 journals conducted by a literature review, it was found that there were 7 dimensions of complaint handling according to experts used in handling complaints in hospitals. The difference in the types of quantitative and qualitative research in research journals on handling complaints in hospitals is found in the results of the study. In the results of quantitative research journals, the most problematic variable in handling complaints is Accessibility, while in the results of qualitative research journals the most problematic variable in handling complaints is human resources. Suggestions for further researchers are expected to examine more sources and references related to handling complaints in increasing patient satisfaction in hospitals so that the research results can be better and more complete.

Keywords: Handling complaints, Patient satisfaction

ABSTRAK

Pasien mengajukan keluhan karena menginginkan adanya penjelasan tentang apa yang terjadi serta meminta adanya solusi untuk mencegah ketidaknyamanan yang dirasakan. Ketika pihak rumah sakit dapat menangani keluhan dan memberikan solusi yang baik, hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan kepada rumah sakit. Tujuan penelitian *literature review* ini adalah untuk mengetahui dimensi penanganan keluhan di rumah sakit menurut para ahli serta mengidentifikasi perbedaan jenis penelitian kuantitatif dan Kualitatif dalam penanganan keluhan di rumah sakit. Metode Studi *literature review* ini dilakukan dengan penelusuran artikel melalui database portal Garuda, Indonesia *OneSearch*, dan google scholar selama 10 tahun terakhir. Berdasarkan hasil dari 11 jurnal yang dilakukan *literature review* ditemukan ada 7 dimensi penanganan keluhan menurut para ahli yang digunakan dalam penanganan keluhan di rumah sakit. Perbedaan jenis penelitian kuantitatif dan kualitatif dalam jurnal penelitian penanganan keluhan di rumah sakit terdapat pada hasil penelitian. Pada hasil jurnal penelitian kuantitatif variabel yang paling bermasalah dalam penanganan keluhan adalah *Accessibility*, sedangkan pada hasil jurnal penelitian kualitatif variabel yang paling bermasalah dalam penanganan keluhan adalah sumber daya manusia. Saran untuk peneliti selanjutnya yaitu diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan penanganan keluhan dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap.

Kata Kunci: Penanganan keluhan, Kepuasan pasien