

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan identifikasi yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Cara penanganan komplain mungkin berbeda dari satu rumah sakit dengan rumah sakit yang lain, tetapi prinsip yang mendasarinya tetap sama. Dari 11 jurnal yang dilakukan *literure review* ditemukan ada 7 dimensi penangan komplain menurut para ahli yang digunakan dalam penanganan komplain di rumah sakit.
2. Perbedaan jenis penelitian kuantitatif dan kualitatif dalam jurnal penelitian penanganan komplain di rumah sakit terdapat pada hasil penelitian. Pada hasil jurnal penelitian kuantitatif variabel yang paling bermasalah dalam penanganan komplain adalah *Accesibility*, sedangkan pada hasil jurnal penelitian kualitatif variabel yang paling bermasalah dalam penanganan complain adalah sumber daya manusia (SDM).

5.2. Saran

Berdasarkan dari pengkajian hasil penelitian *literature review* maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi peneliti yang selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

1. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan penanganan komplain dalam

meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mengembangkan ruang lingkup penelitian, mengingat penelitian ini belum sepenuhnya bisa menggambarkan peningkatan kepuasan pasien atas penanganan komplain di rumah sakit.