

ABSTRAK

Penelitian ini adalah Komplain Pasien masih terjadi di beberapa unit di rumah sakit yaitu persentase terbesar di Unit Gawat Darurat 30%, Unit Rawat Inap 28%, Unit Rehab Medik 23%, Unit 12% dan terendah Unit Farmasi sebesar 7%, namun dalam pelaksanaannya tidak dijumpai pelanggan Rumah Sakit yang menggunakan fasilitas tersebut untuk menyampaikan keluhan, kritik maupun saran. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi manajemen komplain dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di rumah sakit dengan pendekatan *literature review*. Hasil dan pembahasan dari penelitian ini adalah diperoleh dari penelusuran artikel penelitian ilmiah dari rentang tahun 2013-2020 dengan menggunakan *Google Scholar*. Berbagai artikel yang di dapatkan menyatakan bahwa dalam strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satunya adalah prinsip manajemen penanganan komplain yang efisien dengan variabel-variabel *accessibility, visibility, responsiveness, empathy, comitment* dan penanganan komplain pelanggan tidak hanya menghendaki sekedar penyelesaian, tetapi juga faktor keadilan jika rumah sakit dapat memberikan rasa keadilan pada proses penanganan keluhan, maka kepuasan akan meningkat pada pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Manajemen komplain, Kepuasan, Layanan kesehatan.

ABSTRACT

This study is Patient Complaints still occur in several units in the hospital namely the largest percentage in the Emergency Room 30%, Inpatient Unit 28%, Medical Rehab Unit 23%, 12% Unit and the lowest Pharmacy Unit by 7%, but in practice it is not Hospital customers are found who use these facilities to submit complaints, criticisms and suggestions. This study aims to identify complaint management in increasing patient satisfaction in health services in hospitals with a literature review approach. The results and discussion of this study were obtained from searches of scientific research articles from 2013-2020 using Google Scholar. Various articles have been obtained stating that in a strategy that can be integrated to achieve and increase customer satisfaction, one of them is the management principle of efficient complaint handling with the variables of accessibility, visibility, responsiveness, empathy, commitment and handling of customer complaints does not only require mere resolution, but also the factor of fairness if the hospital can provide a sense of justice in the process of handling complaints, then satisfaction will increase in health services.

Keywords: Complaint management, Satisfaction, health services