

## ABSTRAK

**Latar belakang:** Manajemen komplain merupakan suatu cara atau strategi yang digunakan oleh pihak organisasi atau instansi dalam menangani keluhan konsumen, yaitu dengan melihat keluhan konsumen merupakan suatu peluang bagi pihak organisasi atau instansi untuk dapat mempertahankan konsumen tersebut melalui proses penanganan keluhan yang efektif dan dapat menjadikan informasi-informasi yang berasal dari pelanggan tersebut sebagai suatu masukan dalam meningkatkan dan mengembangkan kegiatan pelayanan organisasi Rumah Sakit atau instansi tertentu. Komplain (keluhan) adalah suatu bentuk ketidakpuasan/ketidakjelasan informasi atau terhadap pelayanan yang diterima oleh pelanggan selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit, maka dapat dijadikan Sebagai suatu acuan dalam menyelesaikan permasalahan terhadap ketidakpuasan/ ketidakjelasan pelanggan selama mendapat pelayanan di rumah sakit untuk meningkatkan kualitas Rumah Sakit.

**Tujuan:** Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan efektifitas penanganan komplain oleh Rumah Sakit Panti Rapih.

**Metode:** penelitian ini merupakan jenis kualitatif. subjek dalam penelitian ini adalah petugas Rumah Sakit Panti Rapih yang sering menangani keluhan.

**Hasil:** Ketersediaan fasilitas pendukung sudah memadai dimana sudah tersedianya saluran pengaduan melalui sms, email, via telpon, kotak saran, lembar pengaduan, Sumber daya semua staf diberikan pelatihan komunikasi efektif, Alur dan prosedur penanganan keluhan sudah maksimal namun masih terdapat banyak keluhan yang sama berulang, proses pendokumentasian pelaporan monitoring dan evaluasi penanganan komplain sudah berjalan secara maksimal, Respon time penanganan keluhan sudah sangat baik ini terlihat dari semua kasus rata-rata tertangani 1x24 jam dimana respon time nya mencapai 95 %. Penanganan keluhan di rumah sakit panti rapih sudah maksimal namun belum efektif, namun belum efektif karena dalam proses penanganan keluhan sistem informasi dalam mendukung proses penanganan keluhan belum maksimal, contohnya dalam penyampaian informasi kepada pasien pun belum terupdate real time seperti perubahan jadwal jaga dokter dan komunikasi dokter maupun perawat terhadap pasien kurang maksimal. Mekanisme penanganan keluhan di rumah sakit Panti rapih ada dua cara penyampaian keluhan, yaitu disampaikan secara lisan maupun tulisan dan ini sudah jalan secara maksimal.

**Kata kunci:** Manajemen keluhan, Respon keluhan pelanggan, Rumah Sakit

## ABSTRACT

**Background:** Complain Management is one of the method or strategy used by organization or institution in handling consumer complaint mainly my looking the consumer complaint as an opportunity for the organization to be able to retain these consumer through an effective handling complain process and using those information as an input to increase and develop the organizational or institutional hospital service activity. Complaint is one of the dissatisfaction/unclear information regarding the service received by the customer as they get the service in the hospital, so this can be used as a reference in resolving the dissatisfaction yo increase the hospital service quality

**Objective:** The purpose of this research is to evaluate the effectivity of handling complaint implementation in Panti Rapih.

**Method:** the research using qualitative design. The subject of this research is Panti Rapih Hospital which often handling the complaints.

**Conclusion:** The availability of supporting facilities is adequate where there are channels for complaints via sms, email, via telephone, suggestion box, complaint sheet. documentation of reporting monitoring and evaluation of complaint handling has been running optimally, complaint handling response has been very good, this can be seen from all cases handled on average 1x24 hours where the response reached 95%. The handling of complaints at the neat nursing home hospital is maximized but not yet effective, but not yet effective because in the complaint handling process the information system in supporting the complaint handling process has not been maximized, for example the delivery of information to patients has not been updated in real time such as changes in doctor's watch schedules and doctor communication and nurses towards the patient is not optimal. The complaint handling mechanism at the Pantih Rapih hospital has two ways of submitting complaints, namely conveyed orally or in writing and this has worked optimally.

**Keyword:** Handling Complaint. Costumer complaint response, hospital