

Adakah Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kunjungan Ulang di Rumah Sakit? (Narrative Literature Review)

Risti Ninda Anggraini¹, Aulia Putri Ardhana², Novita Anggraeni Putri Arifin^{3*}, Achmad Djunawan⁴

¹STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Surabaya dan ristininda06@gmail.com

²STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Surabaya dan auliaputriardhana20@gmail.com

³STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Surabaya dan novitaanggraenip11@gmail.com

⁴STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Surabaya dan achmadjuna@gmail.com

ABSTRAK

Penanganan komplain pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit dan berpotensi memengaruhi keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Studi ini bertujuan untuk mengetahui apakah penanganan komplain yang efektif dapat meningkatkan kunjungan ulang pasien ke rumah sakit. Penelitian dilakukan melalui pendekatan narrative literature review dengan judul adakah pengaruh penanganan komplain terhadap kunjungan ulang di rumah sakit. Berdasarkan hasil pencarian artikel menggunakan metode PRISMA yang diperoleh dari database Google Scholar dengan total yang didapatkan 34.200 artikel, lalu di screening berdasarkan tahun, judul dan abstrak didapatkan 10 artikel dan artikel yang digunakan yaitu 7 artikel. Hasil studi menunjukkan dari 7 artikel menyatakan bahwa ada pengaruh penanganan komplain terhadap kunjungan ulang. Penanganan komplain yang cepat, tepat, dan solutif dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien bahkan kunjungan ulang. Komplain yang tidak tertangani dengan baik justru menurunkan kepuasan pasien, merusak citra rumah sakit, dan berdampak negatif pada niat kunjungan ulang. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memiliki sistem manajemen komplain yang responsif, profesional, dan humanis untuk mempertahankan serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Kata Kunci: Penanganan Komplain, Keluhan Pelanggan, Kunjungan Ulang, Rumah Sakit, Literature Review

ABSTRACT

Patient complaint handling is an important indicator in assessing the quality of hospital services and has the potential to influence patients' decisions to make repeat visits. This study aims to determine whether effective complaint handling can increase patient revisit rates in hospitals. The research was conducted using a narrative literature review approach under the title "Is There an Effect of Complaint Handling on Repeat Visits in Hospitals?" Based on the initial search results, a total of 34,200 articles were identified and screened, with 9 articles ultimately selected from the Google Scholar database. The selection process was visualized using a PRISMA diagram. The findings indicate that fast, accurate, and solution-oriented complaint handling can improve patient trust and loyalty. On the other hand, poorly managed complaints decrease patient satisfaction, damage the hospital's image, and negatively affect the intention for repeat visits. Therefore, hospitals must implement a complaint management system that is responsive, professional, and compassionate in order to maintain and enhance patient trust in the services provided.

Keywords: Causes Of Complaints, Patient Complaints, Hospital, Literature Review

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan suksesnya sebuah rumah sakit. Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik, rumah sakit tidak terlepas dari adanya keluhan atau komplain dari pasien maupun keluarga pasien. Komplain merupakan bentuk umpan balik yang dapat mencerminkan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Setiap pelanggan pasti memiliki ekspektasi akan pelayanan

yang akan diterimanya menurut (Agustin Hermawati, 2023). Maka, penanganan komplain yang tepat tidak hanya menjadi bentuk tanggung jawab institusi/organisasi, tetapi juga dapat membangun kepercayaan dan loyalitas pasien. Oleh karena itu, penting untuk mencari solusi bagaimana penanganan komplain berpengaruh bagi pasien dalam menggunakan kembali layanan rumah sakit atau melakukan kunjungan ulang.

Definisi Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 adalah institusi yang menyediakan pelayanan kesehatan secara komprehensif untuk individu, dengan menghadirkan layanan rawat inap, rawat jalan, dan layanan darurat (KemenkesRI, 2020). Selain itu, Rumah Sakit sebagai penyedia layanan kesehatan perlu tidak hanya memperhatikan kecepatan dan kemudahan akses bagi masyarakat, tetapi juga harus menjamin bahwa layanan yang ditawarkan berkualitas tinggi dan mampu memberikan kepuasan kepada pasien

Komplain secara umum adalah salah satu bentuk dari rasa kekecewaan pelanggan yang telah di sampaikan atau di ungkapkan kepada pihak rumah sakit tentang layanan yang terkait dengan sebuah produk ataupun jasa yang diberikan oleh rumah sakit atau sebuah lembaga organisasi. Penanganan keluhan merupakan langkah yang diambil untuk menyelesaikan isu yang disebabkan oleh rasa tidak puas atau kekecewaan pelanggan akibat layanan yang tidak sesuai harapan. Kunjungan kembali atau revisit adalah keinginan atau sikap pelanggan untuk menggunakan kembali produk/layanan setelah merasakan pengalaman dan kepuasan dari layanan sebelumnya.

Dampak dalam komplain dapat diartikan sebagai akibat atau pengaruh yang ditimbulkan oleh suatu kejadian atau tindakan. Dalam komplain pelanggan merupakan respons terhadap ketidaksesuaian harapan dengan kenyataan layanan yang diterima, sehingga dampaknya dapat memengaruhi berbagai aspek salah satunya pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit. Oleh karena itu, tujuan penulisan artikel ini adalah untuk memahami apakah penanganan keluhan berpengaruh pada kunjungan ulang di rumah sakit. Berdasarkan kajian literature permasalahan yang telah dijelaskan, maka pertanyaan utama dalam penelitian ini secara umum adalah: "Adakah Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kunjungan Ulang di Rumah Sakit.

LANDASAN TEORI

Komplain merupakan bentuk ekspresi ketidakpuasan terhadap informasi atau pelayanan yang diterima. Dengan demikian, keluhan dapat menjadi dasar untuk menyelesaikan permasalahan ketidakpuasan pelanggan dalam pelayanan rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan rumah sakit (Irene Waine, 2020). Penanganan keluhan adalah proses yang dilakukan guna menyelesaikan masalah yang timbul karena ketidakpuasan atau kekecewaan pelanggan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka (Hermawati, 2023). Dampak adalah perubahan yang terjadi akibat suatu kegiatan, dan kegiatan itu bisa dilakukan oleh manusia yang berdampak pada kehidupan manusia itu sendiri. Dengan kata lain, dampak mengacu pada nilai atau pengaruh yang dihasilkan oleh suatu peristiwa atau kejadian yang dialami oleh seseorang atau kelompok dalam proses kerjanya (Fitria, 2015). Kunjungan ulang adalah penggunaan kembali fasilitas kesehatan yang disediakan, baik dalam bentuk layanan rawat

jalan maupun dalam bentuk kegiatan lain yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan tersebut (Yuli Yasni, 2020).

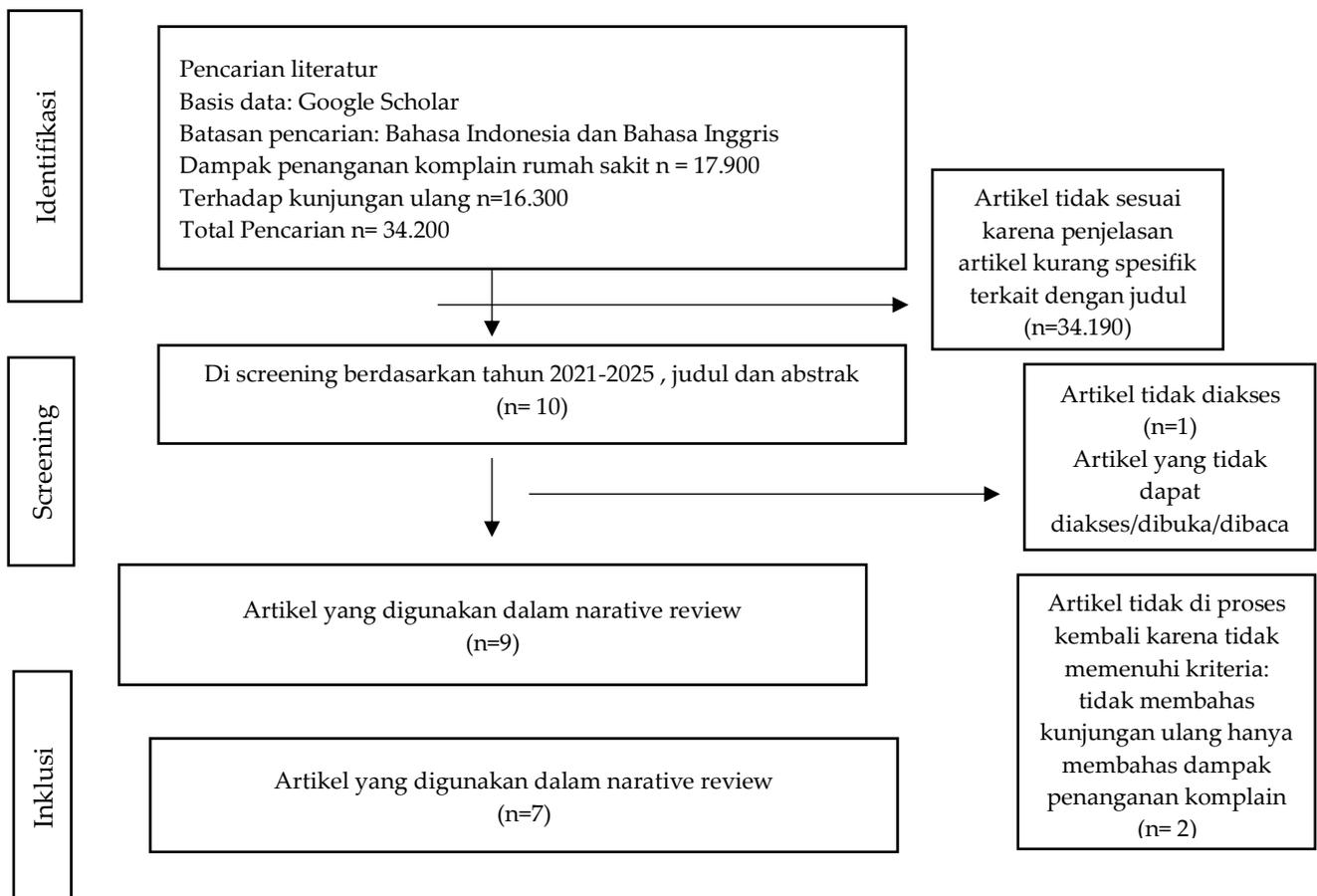
METODE PENELITIAN

Penulisan ini mentode narrative review dengan menggunakan data artikel studi literature, yakni dengan menganalisis teori-teori dari berbagai sumber yang ada untuk dijadikan rujukan sebagai dasar teori yang sesuai dengan tema penulisan yang diteliti melalui database elektronik seperti Google Scholar. Dalam pandangan Winoto (2020), metode tinjauan literatur ialah pendekatan penelitian yang terstruktur, jelas, dan dapat diulang sehingga memungkinkan untuk mengidentifikasi dan menilai berbagai artikel dan ide-ide dari para peneliti.

Menurut Nurcahyani (2023), tinjauan literatur adalah proses pengumpulan data yang dilaksanakan melalui membaca, mencatat, dan menganalisis hasil penelitian yang telah ada. Tujuan dari metode penelitian tinjauan literatur adalah untuk mendeskripsikan teori-teori yang berkaitan dengan isu yang telah dibahas sebagai sumber referensi dalam penelitian ini. Penulis memilih metode penelitian tinjauan literatur karena pendekatan ini tidak memerlukan observasi atau penelitian secara langsung.

Proses seleksi artikel yang telah dilakukan divisualisasikan dalam diagram alir PRISMA pada Gambar 1 berikut ini.

A. Tahapan Pemilihan Review dengan PRISMA



Gambar 1. Diagram Alur PRISMA Untuk Pemilihan Artikel

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pencarian artikel didapatkan melalui Google Scholar. Dengan jumlah kategori dampak penanganan komplain rumah sakit 17.900, sedangkan kategori terhadap kunjungan ulang sejumlah 16.300, total artikel yang didapatkan 34.200. Kemudian dilakukan proses screening berdasarkan tahun 2021-2025, judul, dan abstrak yang sesuai dengan judul artikel "Adakah Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kunjungan Ulang di Rumah Sakit (Studi Narrative Literature Review)" ditemukan 10 artikel yang sesuai, sebanyak 34.190 artikel tidak digunakan karena penjelasan artikel kurang spesifik terkait dengan judul. Selain itu terdapat 1 artikel yang tidak dikaji ulang karena artikel tidak dapat diakses dan 2 artikel lainnya tidak di proses kembali karena tidak memenuhi kriteria yaitu artikel tidak membahas kunjungan ulang hanya membahas dampak penanganan komplain. Artikel yang sudah dilakukan screening kemudian di inklusi dan dikaji ulang dengan hasil artikel yang digunakan dalam narative review sejumlah 7 artikel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil tinjauan literatur diperoleh dari analisis terhadap 7 artikel melalui google scholar yang dipublikasikan pada tahun 2021-2025. Ketujuh artikel tersebut dipilih karena memenuhi kriteria inklusi yang telah di tetapkan, yaitu membahas tentang pengaruh dampak penanganan komplain terhadap kunjungan ulang di rumah sakit. Setiap artikel dianalisis untuk mengidentifikasi penanganan komplain terhadap kunjungan ulang. Rangkuman hasil telaah literatur tersebut disajikan pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Review Jurnal

No	Judul Penelitian	Penulis	Metode	Hasil Penelitian
1.	The Effect Of Nurse Caring And Complain Handling On The Intention Of Revisits With Trust Mediation: Anna Medika Hospital Study	Tri Widiyastutik, Tantri Yanuar Rahmat Syah, Kemala Rita Wihidi (2022)	Kuantitatif	Penyebab adanya komplain yang terjadi pada jurnal tersebut yaitu karena adanya kekurangan dalam pelayanan, misalnya komunikasi yang kurang baik, respons yang lambat, atau kualitas layanan yang tidak sesuai harapan. Pada perhitungan hipotesis peneliti menjelaskan bahwa dampak penanganan komplain yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien, jika pasien sudah percaya, maka mereka cenderung mau berkunjung kembali. Jika penanganan komplain tidak dilakukan dengan baik, akan menurunkan kepercayaan dan minat kunjungan ulang pasien.
2.	Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Niat Kunjungan Ulang Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri Jawa Timur	Wahyu Sri Astutik & Reny Nugraheni (2025)	Kuantitatif	Penyebab komplain pada jurnal yaitu sulitnya pasien menyampaikan keluhan akan berdampak langsung pada penurunan tingkat kepuasan pasien, hilangnya kepercayaan terhadap mutu layanan, penurunan niat untuk melakukan kunjungan ulang, dan bahkan bisa memicu reputasi negatif rumah sakit di tengah masyarakat.

3. Pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di masa pandemi covid di rsk bedah bimc, kuta	Putu Hema Maharani, Luh Komang Candra Dewi, Luh Kadek Budi Martini (2022)	Kualitatif	Kepuasan serta kesetiaan pasien di RSK Bedah BIMC sangat bergantung pada cara menangani keluhan serta mutu pelayanan yang diberikan. Apabila keluhan direspon secara cepat dan kualitas pelayanan ditingkatkan, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat dan mereka akan cenderung kembali untuk berkunjung. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan buruk dan respons terhadap keluhan berlangsung lambat, hal itu akan menyebabkan pasien merasa kecewa dan tidak akan kembali lagi.
4. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji	Alif Chandra Aryono, Atikah Adyas, Achmad Djamil, PA Kodrat Pramudho, & Aila Karyu (2022)	Kualitatif	Dalam jurnal ini, tidak terdapat rincian spesifik mengenai keluhan, tetapi hasil dari pengujian statistik Chi-Square Test pada aspek ketanggapan menunjukkan bahwa pasien memiliki kemungkinan 11 kali lebih besar untuk datang kembali. Di bagian kesimpulan, dijelaskan bahwa aspek ketanggapan memiliki hubungan yang signifikan dengan kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Puri Husadatama. Menangani keluhan dengan baik dan cepat serta responsif terhadap kebutuhan pasien membuat mereka merasa dihargai dan puas saat mendapatkan pelayanan.
5. Gambaran Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	Alfi Alifatul Maklufah & Achmad Djunawan (2023)	Deskriptif	Penyebab pasien mengeluh karena pelayanan lambat dan ruangan tidak nyaman. Jika keluhan tidak ditangani, pasien jadi tidak puas dan tidak kembali ke rumah sakit. namun, apabila rumah sakit cepat merespons keluhan dan memperbaiki pelayanan, pasien akan lebih puas dan akan berobat kembali.
6. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan	Ayu Shilvira ¹ , Arifah Devi Fitriani ² , Beni Satria ³ 2023	Kuantitatif	Komplain pada jurnal tersebut yaitu ketidakpuasan terhadap pelayanan rumah sakit yang terdapat pada kotak saran. Dari wawancara dengan 12 pasien, 3 orang mengatakan tidak akan kembali berobat ke rumah sakit karena ketidakpuasan tersebut. Jika komplain tidak ditangani, maka pasien tidak puas dan enggan berkunjung ulang. Penanganan keluhan yang baik (melalui perbaikan pelayanan) akan meningkatkan kepuasan pasien dan niat berkunjung ulang.

7. Penanganan Komplain Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Permata Blora Pada Masa Pandemi Covid	Fika Jati Kusuma ¹ , Zahroh Shaluhiyah ² , Septo Pawelas Arso ³ 2022	Kualitatif	Penyebab: Penanganan keluhan di RSU Permata Blora belum berjalan dengan baik karena tenaga medis kurang terlatih, saluran pengaduan tidak diketahui, dan tidak ada tim khusus untuk menangani masalah ini. Dampak: Keluhan tidak ditangani secara cepat dan tepat, pasien merasa kecewa, merasakan ketidakpedulian serta ada risiko kehilangan kepercayaan dari pasien.
--	--	------------	---

Penanganan komplain merupakan tindak lanjut atau upaya rumah sakit dalam merespons ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Ketika pasien mengajukan keluhan dan rumah sakit memberikan solusi yang cepat, tepat, dan adil, pasien akan merasa diperhatikan dan dihargai, sehingga mendorong terbentuknya kepercayaan. Penanganan komplain yang baik juga mencerminkan komitmen instansi terhadap kualitas layanan, sehingga pasien tidak hanya merasa puas tetapi juga yakin bahwa rumah sakit mampu menjaga kualitas dan dapat memenuhi ekspektasi pasien kedepannya. Penanganan komplain yang dilakukan oleh rumah sakit memiliki peran penting terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Komplain yang ditangani secara efektif tidak hanya mampu menyelesaikan masalah/ketidakpuasan pasien, tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas pasien serta melakukan kunjungan ulang.

Sebaliknya, kegagalan dalam menangani komplain dapat menimbulkan dampak serius, baik terhadap citra rumah sakit maupun kelangsungan operasional rumah sakit. Maka dari itu, perlu adanya langkah-langkah dalam penanganan komplain pelanggan (Musu, 2020). Diantaranya sebagai penerimaan, proses pengkajian, proses investigasi, dan resolusi. Penerimaan keluhan dari pasien dilakukan oleh petugas dengan menyapa, menanyakan masalah yang sedang dialami pasien, mendengarkan keluhan tersebut, serta menunjukkan keterbukaan dengan meminta maaf dan mengucapkan terima kasih kepada pasien. Dengan bersikap terbuka, petugas memberikan kesan bahwa pasien dihargai dan dianggap penting. Proses pengkajian adalah langkah untuk mengevaluasi keluhan yang dikerjakan oleh petugas. Petugas akan menanyakan tentang keluhan yang disampaikan oleh pasien serta bagaimana situasi tersebut terjadi. Langkah yang paling krusial dalam menangani keluhan yaitu mengidentifikasi masalah dengan cepat. Dalam tahap ini, diperlukan pemahaman mengenai apa yang diinginkan atau apa yang dapat dilakukan untuk menjelaskan alasan pengaduan dan membantu menentukan respons yang sesuai. Proses penginvestigasian merupakan pendekatan investigatif yang dilakukan oleh petugas dengan mengenali pihak-pihak yang terlibat, merinci kronologi permasalahan, serta unit yang menjadi objek keluhan pasien. Investigasi ini dilakukan apabila pengelolaan keluhan belum menemukan solusi. Petugas bertugas untuk menggali informasi dari pasien terkait kronologi masalah, siapa saja yang terlibat, dan unit mana yang didapatkan keluhan. Proses dari penyelidikan ini untuk mengumpulkan data dan informasi yang memadai sehingga bisa mengambil langkah yang tepat untuk menyelesaikan keluhan tersebut. Terakhir, penyelesaian adalah untuk memastikan pasien merasa puas. Kepuasan pasien atas keluhan dapat dinilai dari kesepakatan yang tercapai di antara kedua belah pihak mengenai informasi yang telah dibagikan.

Hasil penelitian dari Tri Widiyastutiik, 2022 menunjukkan bahwa penanganan keluhan berdampak positif dan nyata terhadap keinginan pasien untuk kembali berobat di rumah sakit.

Anna Medika. Artinya, jika penanganan keluhan semakin baik, maka akan meningkatkan niat kunjungan ulang pasien di RS Anna Medika, begitu pula sebaliknya jika penanganan keluhan rendah, maka akan menurunkan niat kunjungan ulang pasien di RS Anna Medika. Selain itu hasil penelitian dari Wahyu Sri Astutik A, 2025 juga mengatakan bahwa penanganan keluhan atau komplain yang baik menjadi salah satu faktor kepuasan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Pada penelitian ini penanganan komplain menjadi salah satu variabel kepuasan pasien yang diuji menggunakan analisis bivariate menggunakan uji chi square menunjukkan bahwa 214 responden (76,1%) merasa puas dengan layanan yang disediakan di rumah sakit dan melakukan kunjungan ulang atau kembali ke rumah sakit.

Menurut hasil penelitian Putu Hema dkk, 2023, penanganan keluhan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan serta loyalitas pasien di RSK Bedah BIMC, Kuta. Artinya, semakin baik penanganan keluhan yang diberikan, maka semakin meningkat pula kepuasan dan loyalitas pasien di RSK Bedah BIMC, Kuta. Pada penelitian dari Alif Chandra Aryono dkk, 2022 mengatakan bahwa penanganan komplain yang responsif dan tanggap, seperti petugas yang cepat merespon keluhan dan memberikan penjelasan yang jelas, membuat pasien merasa puas dan dihargai. Kepuasan ini dapat mendorong pasien untuk tidak ragu dalam melakukan kunjungan ulang apabila membutuhkan layanan yang serupa di masa depan. Dengan begitu, pelayanan yang responsif menjadi kunci utama dalam meningkatkan loyalitas dan kunjungan ulang pasien di rumah sakit. Adapun, faktor lain seperti fasilitas fisik atau keramahan staff/petugas. Jurnal ini menegaskan bahwa untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan ulang pasien, rumah sakit perlu konsisten dalam memberikan pelayanan yang prima dan responsif terhadap kebutuhan serta keluhan pasien di rumah sakit.

Selanjutnya dalam penelitian Alfi Alifatul Maklufah dkk, 2023, dijelaskan bahwa rumah sakit menerapkan beberapa langkah dalam menangani keluhan pasien. Langkah-langkah tersebut meliputi mengidentifikasi inti masalah dengan menanyakan detail kejadian, melakukan penilaian terhadap dampak masalah, menegosiasi untuk mencari solusi yang menguntungkan bagi kedua belah pihak, serta menerapkan tindakan nyata sesuai dengan janji yang diberikan kepada pasien. Dalam penelitian tersebut juga disebutkan laporan evaluasi penanganan keluhan pada tahun 2021, yang menunjukkan adanya satu keluhan yang berdampak pada keputusan pasien untuk beralih ke fasilitas kesehatan lain. Sumber keluhan tersebut berasal dari media sosial dengan identitas pengguna yang tidak diketahui. Meski begitu, rumah sakit tetap harus memberikan dukungan dan perhatian lebih terhadap pelayanan serta penanganan keluhan yang dilakukan oleh tim care solution. Kemudian penelitian dari Ayu Shilvira dkk, 2023 menyatakan bahwa keluhan/komplain yang diperoleh dari kotak saran didapatkan ada 7 yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan Rumah Sakit 3 diantaranya itu mengatakan tidak akan pergi lagi ke rumah sakit dan tidak akan menyarankan rumah sakit tersebut kepada orang lain.. Salah satu alasan terjadinya keluhan tersebut adalah karena petugas pelayanan tidak membalas keluhan pasien dengan segera.

Terakhir, penelitian yang dilakukan oleh Fika Jati Kusuma dkk, tahun 2022 menemukan bahwa pasien yang sedang dirawat di Rumah Sakit Permata Blora mengeluh bahwa proses penanganan keluhan mereka terlalu rumit, membingungkan, dan respons dari petugas terkesan lambat. Penanganan keluhan belum cukup baik karena tenaga di sana belum menerima pelatihan formal tentang bagaimana menangani keluhan. Media yang digunakan untuk menyampaikan keluhan juga masih belum banyak diketahui oleh pasien. Selain itu, tim yang bertugas menangani keluhan belum ada, sehingga tidak ada struktur organisasi dan pembagian tugas yang jelas. Hal ini

menyebabkan banyak keluhan tidak terselesaikan tepat waktu. Meskipun tidak disebutkan apakah pasien akan kembali lagi atau tidak, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang buruk akan menimbulkan rasa kecewa pada pengadu. Dampak negatif dari layanan penanganan keluhan

Pembahasan

Pada 7 artikel diatas menunjukkan bahwa penanganan komplain yang baik, cepat, dan tepat memiliki pengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang pasien. Komplain yang tidak tertangani dengan baik dapat menyebabkan ketidakpuasan, hilangnya kepercayaan, dan menurunnya niat kunjungan ulang pasien. Sebagian jurnal menyebutkan bahwa penyebab komplain yaitu pelayanan yang lambat, petugas yang tidak ramah, petugas tidak responsif, ruangan tidak bersih, dan tempat pengaduan komplain yang tidak jelas. Dampak dari komplain yang tidak ditangani yaitu turunnya kepuasan pasien, hilangnya loyalitas pasien, menurunnya citra rumah sakit di masyarakat, dan menurunnya kunjungan ulang rumah sakit. Namun, jika rumah sakit menangani komplain dengan memberikan solusi yang baik dapat meningkatkan kunjungan ulang pasien. Pada 7 artikel diatas menyatakan bahwa penanganan komplain yang baik berpengaruh positif terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang di rumah sakit.

Pada penelitian Putu Hema, 2023 memang tidak disebutkan secara pasti bahwa pasien akan melakukan kunjungan ulang hanya menyebutkan bahwa penanganan komplain yang baik akan membuat pasien loyal, argumen ini juga didukung oleh penelitian dengan judul "The Effect Of Nurse Caring And Complain Handling On The Intention Of Revisits With Trust Mediation: Anna Medika Hospital Study" yang menyatakan bahwa di era saat ini, niat berkunjung dan sikap loyal dipengaruhi oleh kepercayaan. Kepercayaan yang terjalin antar pasien dapat mempererat hubungan, dan membuat perusahaan dapat mengembangkan produk dan layanan baru yang akan ditawarkan kepada pasien. Kepercayaan ini nantinya akan memengaruhi niat kunjungan ulang dan keberlangsungan hubungan dengan pasien.

Penanganan komplain di rumah sakit terbukti sangat penting karena berpengaruh langsung pada kepuasan dan kepercayaan pasien. Ketika rumah sakit cepat, tanggap, dan adil dalam menangani keluhan, pasien akan merasa dihargai dan cenderung kembali untuk berobat di kemudian hari. Sebaliknya, jika keluhan diabaikan atau ditangani dengan buruk, pasien bisa kecewa, tidak percaya lagi pada layanan rumah sakit, bahkan menyebarkan kesan negatif kepada orang lain.

Dari hasil studi terhadap 7 artikel, hampir semuanya menyimpulkan bahwa penanganan komplain yang baik dapat meningkatkan niat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memiliki sistem penanganan komplain yang profesional, ramah, dan responsif agar mutu pelayanan tetap terjaga dan pasien tetap loyal.

Penanganan komplain tidak hanya sekadar menyelesaikan masalah, tetapi merupakan elemen penting dari strategi peningkatan kualitas layanan dan citra rumah sakit. Komplain yang ditanggapi dengan pendekatan empati dan solusi konkret mencerminkan komitmen rumah sakit terhadap keselamatan dan kenyamanan pasien. Oleh karena itu, penanganan komplain harus menjadi budaya pelayanan, bukan hanya prosedur administratif. Rumah sakit perlu membangun sistem pelaporan yang terbuka, melatih staf agar memiliki keterampilan komunikasi dan empati, serta mengevaluasi ulang proses pelayanan secara berkala agar mampu merespon kebutuhan dan harapan pasien secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis literatur dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh penanganan komplain terhadap kunjungan ulang di rumah sakit. Dampak penanganan komplain yang baik dapat berpengaruh pasien melakukan kunjungan ulang terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain: pertama menyediakan tempat pengaduan komplain seperti kotak saran dan menyediakan sistem pelaporan yang terbuka (google review, pengaduan secara langsung melalui petugas, sosial media), kedua memberikan pelatihan kepada petugas penanganan komplain tentang menangani komplain dengan baik, terakhir melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kebutuhan, serta harapan pasien. Komplain dari pasien sebaiknya dianggap sebagai saran yang berguna untuk memperbaiki layanan rumah sakit, bukan sebagai hal yang merugikan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melatih tenaga kesehatannya agar bisa berkomunikasi dengan baik dan bersikap ramah, memperbaiki fasilitas yang belum memadai, serta membuat sistem penanganan keluhan yang cepat dan terbuka. Dengan begitu, layanan rumah sakit bisa menjadi lebih baik dan memuaskan bagi pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan ini, kami ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusinya dalam kelancaran penyusunan dan penyelesaian jurnal ini yang berjudul " Adakah Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kunjungan Ulang di Rumah Sakit: studi literature (narative review)". Ucapan terima kasih secara khusus kami tujukan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan masukan, berkontribusi dalam penulisan artikel, serta dukungan akademik selama proses ini berlangsung.

Kami berharap, hasil dari penulisan ini dapat memberikan manfaat dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam aspek penanganan komplain pasien yang baik di rumah sakit.

KONTRIBUSI PENULIS

Penulisan ini didirikan oleh Risti Ninda Anggraini sebagai penulis pertama bertanggung jawab atas perumusan ide penelitian, pengumpulan dan analisis data, serta penyusunan naskah jurnal. Aulia Putri Ardhana sebagai penulis kedua berperan dalam mengembangkan konsep penelitian, analisis data, dan penyusunan naskah jurnal. Novita Anggraeni Putri Arifin sebagai penulis ketiga memberikan kontribusi dalam analisis data, interpretasi hasil, dan penyusunan naskah jurnal. Achmad Djunawan sebagai membantu memberikan arahan terkait penulisan artikel.

REFERENSI

Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.

- Aryono, A. C., Adyas, A., Djamil, A., Pramudho, P. K., & Karyus, A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji. *Malahayati Nursing Journal*, 4(12), 3178–3192.
- Alifatul Maklufah, A., & Djunawan, A. (2023). Gambaran Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 22(1), 7–11. <https://doi.org/10.14710/mkmi.22.1.7-11>
- Apriningrum, Nelly, Eka Andriani, and Oon Sopiah. 2024. "Kuliah Kerja Nyata Mahasiswa Peduli Stunting Melalui Upaya." : 21–29.
- Maharani, Putu Hema, Luh Komang Candra Dewi, and Luh Kadek Budi Martini. 2023. "Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di RSK Bedah Bimc, Kuta." *Relasi : Jurnal Ekonomi* 19(1): 134–45. doi:10.31967/relasi.v19i1.667.
- Musu, K. Lou, Suryawati, C., & Warsono, H. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 7–15.
- Shilvira, A., Devi Fitriani, A., & Satria, B. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(3), 205–214. <https://doi.org/10.47353/sikontan.v1i3.575>
- Suhermin, & Hermawati, A. (2021). Membangun Kepercayaan Kepada Rumah Sakit Berdasarkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akutansi*, 10(1), 51–59.
- Widiyastutik, T, T Y R Syah, and K R Wihidi. 2022. "The Effect of Nurse Caring and Complain Handling on The Intention of Revisits With Trust Mediation." *Jurnal Health Sains* 3(7)
- Yusuf, R. M., Anwar, R. K., Djen, S. C., & Rukmana, E. N. (2023). Penelitian Analisis Kebutuhan Pengguna Melalui Database Google Scholar: Narative Literature Review. *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 7(2), 240. <https://doi.org/10.17977/um008v7i22023p240-251>