

Dampak Kegagalan Penanganan Komplain di Rumah Sakit Indonesia: Narrative Literature Review

Alfi Najah Kamilah^{1*}, Risna Wulansari S.², Imeldilyza Dhuhaiqa Hadiyahtullah³, Mohammad Ilham Ramadhan⁴, Achmad Djunawan⁵

¹ Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia dan alfikamilah04@gmail.com

² Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia dan risnawulansaris.01@gmail.com

³ Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia dan imeldilyza280904@gmail.com

⁴ Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia dan ilhamramadhan91123@gmail.com

⁵ Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia dan achmaddjunawan@gmail.com

ABSTRAK

Komplain pasien merupakan indikator penting mutu layanan kesehatan. Kajian ini bertujuan untuk membuktikan dan mengidentifikasi dampak dari kegagalan penanganan komplain terhadap mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia. Metode yang digunakan adalah Narrative Review dengan penelusuran literatur melalui Google Scholar. Dari 16.500 artikel yang ditemukan, disaring menjadi 26 artikel berdasarkan tahun, judul, dan abstrak. Sebanyak 20 artikel dieksklusi karena duplikasi atau tidak relevan, sehingga tersisa 6 artikel jurnal nasional yang dianalisis. Hasil kajian menunjukkan bahwa seluruh artikel yang direview menyatakan adanya dampak negatif yang signifikan akibat kegagalan penanganan komplain. Dampak yang teridentifikasi meliputi penurunan kepuasan dan kepercayaan pasien, meningkatnya konflik antara pasien dan tenaga medis, penurunan citra serta reputasi rumah sakit, hingga meningkatnya risiko tuntutan hukum. Dampak tersebut diperoleh melalui analisis isi dan temuan empiris pada masing-masing artikel. Kajian ini dibatasi pada literatur yang terbit di Indonesia dan hanya fokus pada aspek dampak, tanpa membahas intervensi atau solusi. Hasil ini diharapkan menjadi dasar dalam upaya perbaikan sistem penanganan komplain di rumah sakit secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Komplain Rumah Sakit, Penanganan Komplain, Dampak Kegagalan, Mutu Layanan Kesehatan, Narrative Review, Prisma.*

ABSTRACT

Patient complaints are an important indicator of the quality of health services. This study aims to prove and identify the impact of the failure to handle complaints on the quality of hospital services in Indonesia. The method used is a Narrative Review with literature search through Google Scholar. From 16,500 articles found, 26 articles were filtered based on year, title, and abstract. A total of 20 articles were excluded due to duplication or irrelevance, leaving 6 national journal articles for analysis. The results of the study show that all articles reviewed indicate significant negative impacts resulting from failure to handle complaints. The identified impacts include decreased patient satisfaction and trust, increased conflict between patients and medical staff, diminished image and reputation of hospitals, and increased risk of legal action. The impact was obtained through content analysis and empirical findings from each article. This study is limited to literature published in Indonesia and focuses solely on the impact aspect, without discussing interventions or solutions. The results are expected to serve as a foundation for efforts to improve the complaint handling system in hospitals sustainably.

Keywords: *Hospital Complaints, Complaint Handling, Impact of Failure, Quality of Health Services, Narrative Review, Prisma.*

PENDAHULUAN

Penanganan komplain di rumah sakit sangat penting karena keluhan pasien merupakan indikator langsung dari ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Komplain tidak hanya sekadar ekspresi ketidakpuasan, tetapi juga menjadi masukan berharga untuk perbaikan mutu layanan dan peningkatan hubungan jangka panjang dengan pasien sebagai pelanggan. Ketepatan penanganan komplain menjadi salah satu strategi utama dalam mempertahankan kepuasan pelanggan dan membangun citra positif rumah sakit di mata masyarakat. (Kusuma, 2022) Di Indonesia, fenomena kegagalan penanganan komplain masih sering terjadi. Akibatnya, staf rumah sakit sering kali tidak siap menghadapi keluhan, proses penanganan menjadi lambat dan berbelit-belit, serta keluhan pasien cenderung tidak terselesaikan dengan tuntas.

Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis dampak kegagalan penanganan komplain di rumah sakit Indonesia melalui metode Narrative Review. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai pentingnya sistem penanganan komplain yang efektif, fenomena kegagalan yang terjadi, serta dampak luas yang ditimbulkan terhadap kepuasan dan citra rumah sakit di Indonesia. (Manzilah, 2025) Dampak yang teridentifikasi meliputi penurunan kepuasan dan kepercayaan pasien, meningkatnya konflik antara pasien dan tenaga medis, penurunan citra serta reputasi rumah sakit, hingga meningkatnya risiko tuntutan hukum.

LANDASAN TEORI

Komplain pasien di rumah sakit merupakan indikator penting untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Ketika komplain tidak ditangani dengan baik, hal ini mencerminkan adanya kelemahan dalam sistem pelayanan dan manajemen rumah sakit. Beberapa dampak utama meliputi Penurunan Kepercayaan dan Kepuasan Pasien: Pasien yang merasa keluhannya diabaikan atau tidak terselesaikan cenderung kehilangan kepercayaan terhadap rumah sakit.

Hal ini juga menurunkan tingkat kepuasan dan mendorong pasien untuk mencari layanan di tempat lain. Meningkatnya Konflik dan Risiko Hukum Komplain yang tidak tertangani dapat berkembang menjadi konflik antara pasien dan tenaga medis, bahkan berujung pada pelaporan ke media massa atau proses hukum. Risiko tuntutan hukum terhadap rumah sakit pun meningkat. Penurunan Citra dan Reputasi Rumah Sakit: Komplain yang tidak terselesaikan akan menimbulkan citra buruk di masyarakat, apalagi jika keluhan pasien menjadi viral di media sosial atau diberitakan secara negatif di media massa.

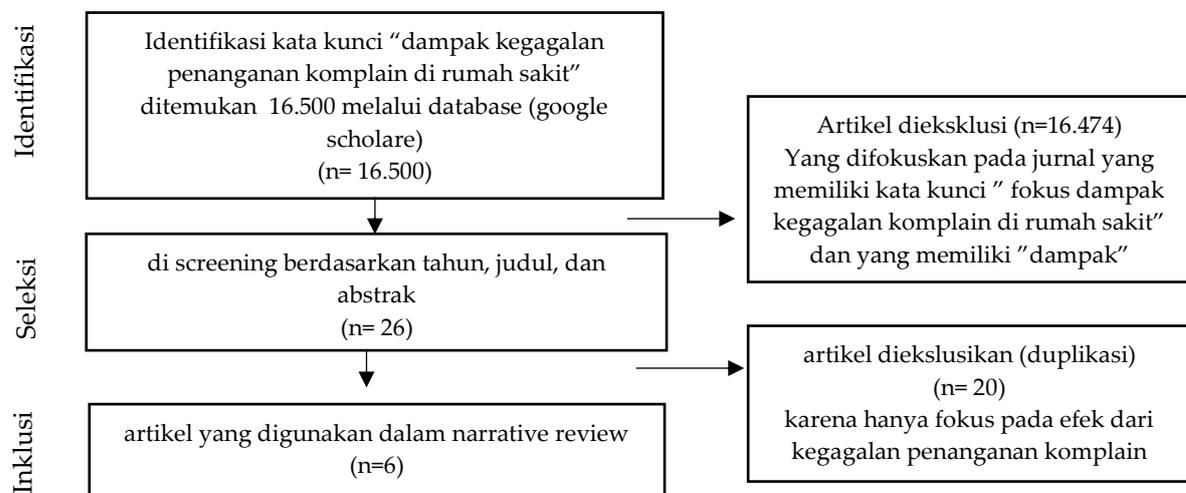
METODE PENELITIAN

Metode Penulisan Jenis penelitian ini menggunakan metode Narrative Review untuk menganalisis dampak kegagalan penanganan komplain di rumah sakit Indonesia. Proses pencarian literatur dilakukan secara sistematis melalui beberapa database yaitu Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, dan Garuda. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian meliputi: "Komplain rumah sakit", "penanganan komplain", "dampak kegagalan komplain", "rumah sakit Indonesia".

Untuk meningkatkan transparansi dan kualitas laporan, panduan PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) juga diterapkan. Panduan PRISMA

memberikan struktur yang jelas dalam pelaporan hasil peninjauan, termasuk alur seleksi studi yang dilakukan, sehingga memastikan setiap tahapan yang dilalui dilaporkan dengan detail dan sistematis. Tahapan tersebut meliputi: identifikasi pertanyaan penelitian, identifikasi studi yang relevan, pemilihan studi, pemetaan data, menyusun meringkas, dan melaporkan hasil, serta pertimbangan (Eka Bayu Setiawati, 2024).

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi yang terdiri dari Artikel tersedia dalam bentuk fulltext, Fokus pembahasan pada rumah sakit di Indonesia, Topik terkait komplain di rumah sakit atau dampak dari kegagalan penanganan komplain, Artikel dipublikasikan dalam rentang waktu 10 tahun terakhir (2014–2024). Proses identifikasi dan seleksi artikel dilakukan dalam beberapa tahapan sesuai prinsip transparansi yang diadopsi dari Diagram PRISMA, meskipun artikel ini menggunakan metode Narrative Review.



Berdasarkan hasil penelusuran terhadap sejumlah literatur ilmiah, ditemukan bahwa terdapat setidaknya lima artikel jurnal utama yang secara khusus membahas topik penanganan dan kegagalan dalam mengelola komplain di rumah sakit-rumah sakit Indonesia. Artikel-artikel ini diterbitkan dalam rentang waktu antara tahun 2019 hingga 2024, dengan konsentrasi pembahasan yang paling kuat berada pada periode 2021 hingga 2024. Periode ini mencerminkan meningkatnya perhatian terhadap pentingnya manajemen keluhan pasien, seiring dengan tuntutan terhadap kualitas pelayanan yang semakin tinggi di sektor kesehatan. Sumber-sumber jurnal yang dianalisis berasal dari berbagai publikasi ilmiah nasional yang kredibel dan telah terakreditasi, antara lain Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan UGM, Journal of Language and Health, Jurnal Menara Medika, repository ar-raniry.ac.id, serta beberapa jurnal kesehatan terakreditasi lainnya yang rutin mempublikasikan kajian mutakhir mengenai pelayanan rumah sakit.

Dari artikel tersebut, ditemukan sejumlah temuan utama yang relatif konsisten, khususnya mengenai dampak kegagalan dalam penanganan komplain pasien. Kegagalan rumah sakit dalam merespons atau menindaklanjuti komplain pasien dengan tepat dapat menimbulkan berbagai konsekuensi serius. Salah satunya adalah menurunnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, yang berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas pasien. Tidak jarang, keluhan yang diabaikan atau tidak diselesaikan dengan baik akan berkembang menjadi isu hukum, media sosial, atau bahkan tindakan kekerasan terhadap petugas kesehatan. Selain itu, kegagalan ini juga

mencerminkan lemahnya sistem kendali mutu internal serta kurangnya komunikasi efektif antara petugas dan pasien atau keluarganya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

No	Judul Penelitian	Penulis	Metode	Hasil Penelitian
1.	Komunikasi Efektif Dalam Penanganan Handling Complaint Rumah Sakit: Scoping Review	Eka Bayu Setiawati & Atikah Fatmawati (2024)	Scoping Review	Komunikasi efektif sangat penting dalam penanganan keluhan di rumah sakit. Pelatihan komunikasi bagi staf serta peningkatan kesadaran tentang pentingnya komunikasi efektif menjadi kunci dalam mengoptimalkan penyelesaian keluhan.
2.	Penanganan Komplain di Rumah Sakit	Irene Waive, Andreasta Meliala & Valentina Dwi Yuli Siswanti (2020)	Kualitatif	Efektivitas penanganan komplain masih kurang karena sistem informasi belum mendukung penyampaian solusi secara real-time kepada pasien.
3.	Analisis Faktor Penyebab Komplain Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap: Studi Kasus di Rumah Sakit X Tahun 2024	Tasmiasi Manzilah & Risky Kusuma Hartono (2025)	Mixed Methods	Sebagian besar pasien rawat inap di Rumah Sakit X mengajukan komplain terkait dengan pelayanan yang mereka terima. Komplain terus muncul karena adanya masalah terkait kebersihan, kualitas SDM (dokter & perawat), responsivitas petugas, kondisi fasilitas, dan krangnya informasi yang jelas.
4.	Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah M.Natsir Solok Tahun 2021	Nurul Fuada (2021)	Deskriptif	Penelitian di RSUD M. Natsir Solok menunjukkan bahwa keluhan pasien timbul akibat kualitas fasilitas dan layanan yang belum optimal, seperti ruang sempit, antrian panjang, pelayanan lambat, dan perilaku petugas yang kurang santun.
5.	Gambar Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah M.Natsir Solok	Nurul Fuada, Elsi Susanti, & Sisca Oktarini (2022)	Deskriptif	Hasilnya menunjukkan bahwa keluhan pasien umumnya disebabkan oleh ketidakpuasan terhadap fasilitas atau jasa, harapan yang tidak terpenuhi, pelayanan yang kurang efisien, pelayanan tertunda, serta sikap petugas yang tidak sopan atau kasar.
6.	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kegagalan Jasa di Rumah Sakit Raflesia Bengkulu dan Dampaknya Pada Perilaku Komplain Pasien	Fachri Eka Saputra & Muhammad Najib Murti (2020)	Deskriptif Kuantitatif	Terdapat enam faktor utama yang mempengaruhi kegagalan pelayanan di RS Raflesia Bengkulu yakni kurangnya empati, tarif yang mahal, ketidaknyamanan ruangan, reliability, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya daya tanggap.

Kegagalan penanganan komplain tidak selalu disebabkan oleh kesalahan staf, melainkan sering kali karena regulasi dan prosedur pengelolaan komplain yang belum optimal. Kurangnya sosialisasi, monitoring, dan evaluasi terhadap prosedur penanganan komplain menyebabkan staf

menjadi gagap dan tidak menguasai cara menangani keluhan dengan baik. Hal ini memperburuk situasi karena komplain pasien dan keluarga menjadi tidak terkendali dan berpotensi viral, yang merusak citra rumah sakit (fachri eka saputra, 2022).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan penanganan jasa di rumah sakit antara lain kurangnya empati tenaga kesehatan, tarif yang mahal, fasilitas yang kurang memadai, serta rendahnya responsivitas terhadap keluhan pasien. Penelitian di Rumah Sakit Raflesia Bengkulu menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut secara signifikan memengaruhi perilaku komplain pasien rawat jalan. Kurangnya empati dan komunikasi efektif menjadi penyebab utama ketidakpuasan pasien.

Ketidakpuasan pasien akibat kegagalan penanganan komplain juga berdampak pada citra rumah sakit. Jika rumah sakit tidak menindaklanjuti keluhan dengan tepat, hal ini dapat menyebabkan citra buruk dan menurunnya kepercayaan masyarakat. Komunikasi yang buruk antara tenaga medis dan pasien merupakan penyebab utama dari sekitar 70% keluhan di rumah sakit, termasuk miskomunikasi informasi medis dan kurangnya empati. Komunikasi yang tidak efektif ini tidak hanya menimbulkan ketidakpuasan, tetapi juga meningkatkan risiko konflik yang dapat berujung pada tuntutan hukum (Manzilah, 2025).

Dampak kegagalan penanganan komplain tidak hanya dirasakan oleh pasien dan rumah sakit, tetapi juga oleh staf medis yang mengalami tekanan psikologis akibat konflik yang terjadi. Kondisi ini dapat menurunkan fokus dan kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, penanganan komplain yang efektif harus didukung oleh sistem yang terstruktur, pelatihan komunikasi bagi staf, serta prosedur yang jelas dan transparan. (Nurul Fuada, Elsi Susanti, 2022). Dampak kegagalan penanganan komplain tidak hanya menurunkan kepuasan dan loyalitas pasien, tetapi juga dapat menyebabkan citra rumah sakit menjadi buruk di mata masyarakat. Pasien yang merasa keluhannya diabaikan cenderung tidak akan kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut dan dapat menyebarkan pengalaman negatif kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Dalam jangka panjang, kondisi ini berpotensi menurunkan jumlah kunjungan pasien dan pendapatan rumah sakit, serta mengancam keberlanjutan operasional rumah sakit.

Dari analisis artikel, ditemukan beberapa dampak utama kegagalan penanganan komplain di rumah sakit Indonesia, antara lain: Penurunan Kepercayaan dan Kepuasan Pasien (Pasien yang merasa keluhannya tidak ditanggapi atau tidak terselesaikan cenderung kehilangan kepercayaan terhadap rumah sakit. Hal ini juga menurunkan kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk mencari layanan di tempat lain). Meningkatnya Konflik dan Risiko Hukum (Komplain yang tidak tertangani dapat berkembang menjadi konflik antara pasien dan rumah sakit, bahkan berujung pada pelaporan ke media massa atau proses hukum. Hal ini juga memperbesar risiko tuntutan hukum terhadap rumah sakit). Citra dan Reputasi Rumah Sakit Menurun (Komplain yang tidak terselesaikan menimbulkan citra buruk di masyarakat, apalagi jika keluhan pasien menjadi viral di media sosial atau diberitakan secara negatif di media massa). (Nurul, 2021) Rumah sakit yang mampu merespons keluhan dengan cepat dan tuntas cenderung memiliki tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien yang lebih baik, sedangkan rumah sakit yang gagal menangani komplain menghadapi risiko konflik, penurunan reputasi, dan bahkan tuntutan hukum (Irene Waine et al., 2022).

KESIMPULAN

Kesimpulan dari literature review ini adalah kegagalan penanganan complain dapat menyebabkan penurunan kepuasan pasien, konflik antar pasien dan tenaga medis, penurunan citra serta reputasi rumah sakit, hingga meningkatnya risiko tuntutan hukum. Dalam jangka panjang, kondisi ini berpotensi menurunkan jumlah kunjungan pasien dan pendapatan rumah sakit, serta mengancam keberlanjutan operasional institusi kesehatan tersebut. Dengan demikian, kegagalan penanganan komplain di rumah sakit Indonesia secara jelas berdampak pada aspek kepercayaan dan kepuasan, citra dan reputasi rumah sakit di mata masyarakat, dan tuntutan hukum.

REFERENSI

- Eka Bayu Setiawati, A. F. (2024). *Komunikasi efektif dalam penanganan handling complaint rumah sakit: scoping review*. 6(2).
- fachri eka saputra, muhammad najib murti. (2022). *Faktor-faktor yang memengaruhi kegagalan jasa di rumah sakit raflesia bengkulu dan dampaknya pada perilaku komplain pasien*. 69–82.
- Irene Waine, Andreasta Meliala, & Valentina Dwi Yuli Siswianti. (2022). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), 127–132. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i04.4253>
- Kusuma, F. J. (2022). Penanganan Komplain Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Permata Blora Pada Masa Pandemi Covid. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 10(1), 82. <https://doi.org/10.31596/jkm.v10i1.973>
- Manzilah, T. (2025). *Analisis Faktor Penyebab Komplain Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap: Studi Kasus di Rumah Sakit X Tahun 2024*. 11(1). <https://doi.org/10.7454/arsi.v11i1.1201>
- Nurul, F. (2021). *Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah M.Natsir Solok Tahun 2021*. <http://www.springer.com/series/15440%0Apapers://ae99785b-2213-416d-aa7e-3a12880cc9b9/Paper/p18311>
- Nurul Fuada, Elsi Susanti, S. O. (2022). *Gambar Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah M.Natsir Solok*. 4(2).