

ABSTRAK

PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN DI UNIT HUMAS RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA

Komplain merupakan dimana keinginan yang berbeda atau berlawanan antara pasien dengan pihak Rumah Sakit, hal ini dapat mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja. Rumah Sakit Islam Surabaya dengan layanan komplain masyarakat total sebanyak 13% pasien komplain pada tahun 2020 dari total 5.500 pasien berkunjung, dengan jenis komplain kenyamanan lingkungan sebanyak 69 pasien complain, tujuan penelitian adalah mengidentifikasi penerapan manajemen komplain di Unit Humas Rumah Sakit Islam Surabaya.

Jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan observasional. Populasi adalah informan unit humas sebanyak 3 orang. Penyajian melalui observasi, wawancara, dokumentasi pada informan. Identifikasi data meliputi reduksi, penyajian, dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen komplain dari 10 komponen hanya 2 yang cukup baik artinya manajemen komplain bisa dikatakan sudah baik sesuai dengan teori manajemen komplain, yaitu komitmen, *visible*, *accessible*, kesederhanaan, kecepatan, *fairness*, *confidential*, *records*, sumber daya, *remedy*. Namun masih ada kekurangan pada aspek sumber daya yaitu belum adanya pelatihan khusus dalam menangani komplain dan pada aspek *accessible* yaitu belum ada ruangan khusus untuk pasien komplain.

Simpulan dari penelitian yaitu manajemen komplain di unit humas Rumah Sakit Islam Surabaya sudah baik. diharapkan unit humas Rumah Sakit Islam Surabaya dapat meningkatkan layanan komplain dengan memberikan pelatihan khusus untuk penanganan komplain dan memberikan ruang khusus untuk pengadu.

Kata kunci: Komplain, Manajemen, Rumah Sakit, Unit Humas