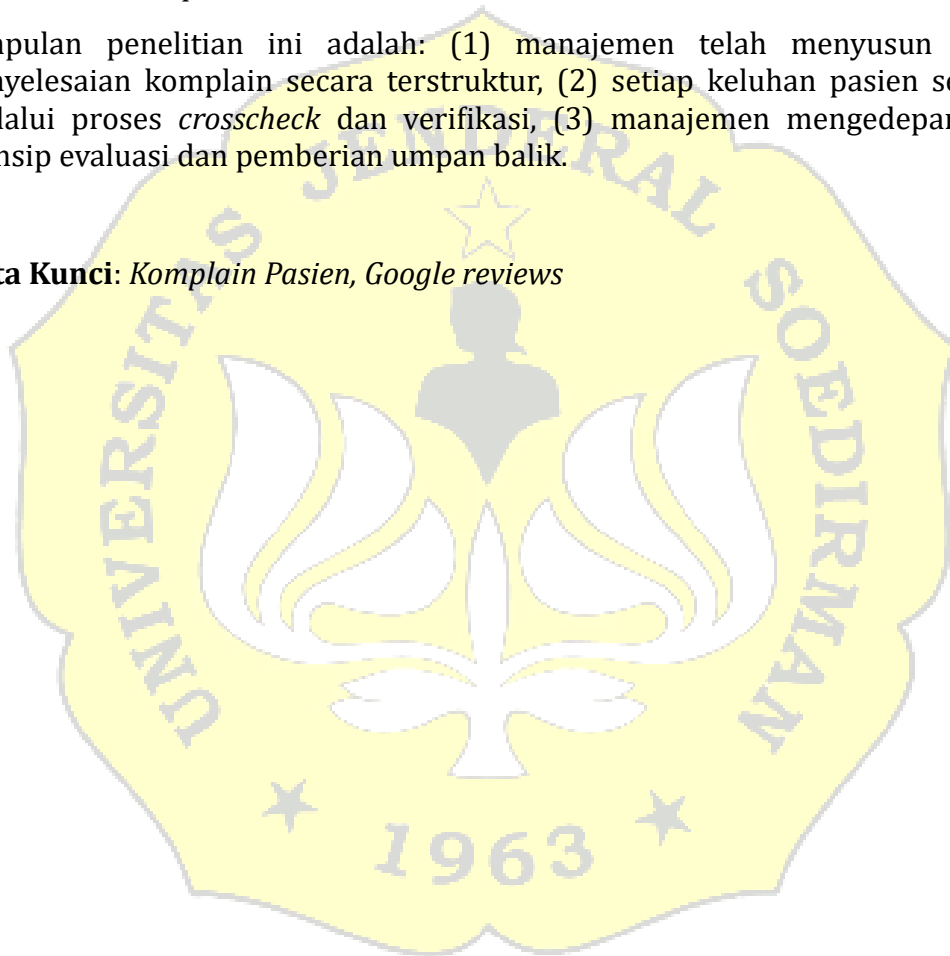


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penanganan komplain di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi melalui *Google reviews*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis studi lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Simpulan penelitian ini adalah: (1) manajemen telah menyusun alur penyelesaian komplain secara terstruktur, (2) setiap keluhan pasien selalu melalui proses *crosscheck* dan verifikasi, (3) manajemen mengedepankan prinsip evaluasi dan pemberian umpan balik.

Kata Kunci: *Komplain Pasien, Google reviews*



ABSTRACT

This study aims to examine the management of patient complaints at Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi by analyzing feedback posted on Google Reviews. Utilizing a qualitative methodology within the context of a field study, data were gathered through observation, in-depth interviews, and document analysis. The data analysis process followed the steps of data collection, data reduction, data display, and the drawing of conclusions.

The findings of this research reveal that: (1) the hospital has established a systematic and structured workflow for addressing patient complaints; (2) each complaint is subjected to a thorough process of cross-verification; and (3) the management consistently upholds principles of evaluation and the delivery of constructive feedback.

Keywords: Patient Complaints, Google Reviews

