

# ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIFITAS PENANGANAN KELUHAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RSU ROYAL PRIMA MEDAN

Johannes Bastira Ginting<sup>1\*</sup>, Tri Suci<sup>2</sup>, Mei Purba<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, FKKGIK, Universitas Prima Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi DIII Keperawatan, FKK, Universitas Prima Indonesia

<sup>3</sup>Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, FKKGIK, Universitas Prima Indonesia

## INFO ARTIKEL

\*Corresponding Author

johannesbastiraginting@unprimdn.ac.id

DOI: 10.34012/jkpi.v8i1.4752

## ABSTRAK

Kepuasan pelayanan kesehatan tidak dapat dinilai secara subjektif, ketidakpuasan akan diutarakan melalui keluhan baik lisan maupun tulisan baik dari pelanggan internal maupun eksternal. Penanganan keluhan yang baik merupakan salah satu strategi dalam meningkatkan pelayanan dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para pelanggan. Tujuan penelitian untuk menganalisis faktor yang memengaruhi efektivitas penanganan keluhan pasien. Jenis penelitian mix method, kombinasi metode kuantitatif (deskriptif cross-sectional) dan kualitatif dilakukan di RS Royal Prima Medan Desember Tahun 2022. Populasi rata-rata jumlah pasien rawat inap 3 bulan terakhir sebanyak 1.653 pasien. Penentuan sampel Structural Equation Modelling (SEM) ditetapkan sebanyak 200 responden dengan pendekatan purposive sampling. Analisis data kualitatif menggunakan model Miles and Huberman terdiri dari data reduction, display, conclusion drawing/verification. Data kuantitatif analisis univariat, bivariat (Chi-Square) dan Multivariate (regresi linear berganda metode enter) tingkat CI sebesar 0.05. Penelitian telah mendapatkan etik clearance dari komisi etik UNPRI dengan No. 042/KEPK/UNPRI/XII/2022. Hasil penelitian, mayoritas responden berusia  $\geq 41$  tahun sebanyak 95 pasien (47,5%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 116 orang (58%), dan berpendidikan tinggi sebanyak 144 orang (72%). Hasil uji bivariat (Chi-Square) keempat variabel bebas (emphati, kecepatan, kewajaran, kemudahan) secara signifikan memiliki hubungan dengan efektifitas penanganan keluhan pasien dengan  $p\text{-value} \leq 0.05$ . Analisa multivariat, variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kemudahan dengan  $p\text{-value} 0.00$  dan besar OR 18.593. Kesimpulan variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kemudahan pasien dalam penyampaian keluhan dan didukung oleh empathy petugas dalam menerima keluhan dan kecepatan petugas di dalam menanggapi dan memberikan solusi yang tepat kepada pasien RS Royal Prima Medan.

**Kata Kunci:** kemudahan, keluhan, pasien, efektifitas, penanganan

## ABSTRACT

Health service satisfaction cannot be assessed subjectively, and dissatisfaction will be expressed through verbal or written complaints from internal and external customers. Good complaint handling is one of the strategies for improving services and maintaining long-term relationships with customers. The study aimed to analyze the factors that influence the effectiveness of handling patient complaints. This mixed-method research, a combination of quantitative (descriptive cross-sectional) and qualitative methods, was conducted at Royal Prima Medan Hospital in December 2022. The population of the average number of inpatients in the last three months was 1,653 patients. Structural Equation Modeling (SEM) sample determination was determined by as many as 200 respondents with a purposive sampling approach. Qualitative data analysis using the Miles and Huberman model includes data reduction, display, and conclusion drawing/verification. Quantitative data analysis of univariate, bivariate (Chi-Square), and Multivariate (multiple linear regression enter method) CI level of 0.05. The research has obtained ethical clearance from the UNPRI ethics commission with No. 042/KEPK/UNPRI/XII/2022. The results showed that the majority of respondents were aged  $\geq 41$  years, as many as 95 patients (47.5%), female as many as 116 people (58%), and highly educated as many as 144 people (72%). The results of the bivariate test (Chi-Square) of the four independent variables (empathy, speed, fairness, convenience) have a significant relationship with the effectiveness of handling patient complaints with a  $p\text{-value} \leq 0.05$ . In multivariate analysis, the convenience variable is the most influential, with a  $p\text{-value}$  of 0.00 and a large Odds Ratio of 18.593. The conclusion is that the most influential variable is the variable of patient convenience in submitting complaints, which

is supported by the empathy of officers in receiving complaints and the speed of officers in responding and providing appropriate solutions to patients of Royal Prima Medan Hospital.

**Keywords:** ease, complaints, patients, effectiveness, handling

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan konsumen sehingga menimbulkan rasa kepercayaan dan keinginan menggunakan kembali pelayanan tersebut.<sup>1:2</sup> Berbicara tentang kepuasan sebuah pelayanan tentunya tidak dapat dinilai secara subjektif, ketidakpuasan pelanggan akan diutarakan melalui keluhan baik lisan maupun tulisan baik dari pelanggan internal maupun eksternal.<sup>3</sup> Komplain atau keluhan dianggap sebagai indikator penilaian kinerja organisasi bahkan ketika organisasi melakukan upaya terbaik untuk melayani pelanggan. Menganalisis data pada keluhan negatif pasien dapat memperkuat kemampuan organisasi kesehatan untuk mendeteksi masalah sistematis dalam pelayanannya. Penanganan komplain yang baik sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan pelayanan dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para pelanggan,<sup>4</sup> dan menjadi sebuah alur penting ketika produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan nilai yang diharapkan pelanggan karena tidak ada satupun produk baik barang dan jasa yang tanpa ada kelemahan. Adanya komplain yang disampaikan pasien tentunya pihak rumah sakit harus memikirkan bagaimana mengelola keluhan tersebut dengan penanganan komplain yang baik dan efektif,<sup>5</sup> sehingga informasi yang berasal dari keluhan pelanggan tersebut dapat dijadikan kesempatan dan peluang untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan rumah sakit.<sup>6</sup>

Data dari Hospital and Community Health Service (HCHS) tahun 2020-2021 menunjukkan bahwa total laporan komplain tertulis mencapai 170.013. Proporsi pengaduan yang berhasil dipenuhi sepenuhnya adalah 33,8% untuk layanan primer dan 26,8% untuk HCHS. Jumlah kasus komplain terus meningkat setiap tahun, menyebabkan dampak negatif pada kualitas pelayanan rumah sakit. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit perlu efektif dalam menangani keluhan-keluhan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penanganan keluhan pasien di RSUD Royal Prima Medan.

## METODE

Jenis penelitian ini *mix method* mengombinasikan metode kuantitatif (*deskriptif cross sectional*) dan kualitatif guna memperdalam, memperluas, dan memperkuat hasil penelitian. Penelitian ini dilakukan di RSUD Royal Prima Medan bulan Desember 2022. Populasi penelitian ini adalah jumlah pasien rawat inap 3 bulan terakhir yaitu sebanyak 1.653 pasien. Penentuan sampel menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* sehingga ditetapkan sampel sebanyak 200 sampel dengan pendekatan *purposive sampling* dengan kriteria inklusi:

1. Pasien BPJS kesehatan
2. Pasien bukan gawat darurat
3. Pasien dalam keadaan sadar
4. Pasien rawat inap
5. Lama masa perawatan pasien yaitu minimal 1 x 24 jam
6. Jika pasien anak-anak, maka yang menjadi responden adalah orang tuanya atau keluarganya yang menjaga selama masa perawatan.
7. Pasien dapat berkomunikasi dengan baik dan dapat dimengerti oleh peneliti. Jika tidak dapat berkomunikasi dengan baik maka dapat diwakili oleh keluarganya.
8. Pasien bersedia untuk menjadi responden dan siap untuk mengisi kuesioner.

Sampel model penelitian kualitatif adalah pihak manajemen rumah sakit yang terdiri dari:

**Tabel 1. Informan Penelitian**

Informan	Metode	Jumlah
Kepala RSUD Royal Prima Medan	Indepth Interview	1 Orang
Kepala Bagian Humas RSUD Royal Prima Medan		1 Orang
Kepala Bidang Pelayanan Non Medis RSUD Royal Prima Medan		1 Orang
Kepala Bagian Unit Manajemen Komplain RSUD Royal Prima Medan		1 Orang
Staf Bagian Unit Manajemen Komplain RSUD Royal Prima Medan		3 Orang
<b>Total</b>		<b>7 Orang</b>

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Hasil Ukur
Efektifitas Penanganan Keluhan	Menilai efektifitas penanganan keluhan yang dilakukan pihak RSU Royal Prima Medan kepada pasien rawat inap BPJS	Pertanyaan Kuesioner, dan Wawancara	1. Efektif = Total Hasil Jawaban = 30 - 60 2. Tidak Efektif Total Hasil Jawaban = 0 - 29
a. Empati	Empati merupakan kontak pegawai ataupun rumah sakit untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan pasien, komunikasi yang baik dengan pasien, dan kemudahan dalam melakukan komunikasi serta hubungan antara pasien dengan petugas kesehatan dalam menyelesaikan keluhan pasien (Tjiptono, 2018).	Pertanyaan Kuesioner, dan Wawancara	1. Baik : Jika Total Jawaban > 50% 2. Tidak Baik : Jika Total Jawaban ≤ 50%
b. Kecepatan	Kecepatan merupakan salah satu tolak ukur dalam melayani keluhan pasien, cepat menangani keluhan, sigap menangani keluhan, segera memberi respon kepada pasien yang mengeluh <sup>7</sup> .	Pertanyaan Kuesioner, dan Wawancara	1. Baik : Jika Total Jawaban > 50% 2. Tidak Baik : Jika Total Jawaban ≤ 50%
c. Kewajaran	Kewajaran atau keadilan dalam penanganan keluhan pasien, besikap adil, tidak melihat status ekonomi, status pendidikan dan tidak membeda - bedakan pasien yang mengeluh (Tjiptono, 2018).	Pertanyaan Kuesioner, dan Wawancara	1. Baik : Jika Total Jawaban > 50% 2. Tidak Baik : Jika Total Jawaban ≤ 50%
d. Kemudahan	Kemudah merupakan kemudahan dalam menghubungi rumah sakit, rumah sakit menyediakan fasilitas untuk menyampaikan keluhan, rumah sakit selalu mudah untuk dihubungi <sup>7</sup> .	Pertanyaan Kuesioner, dan Wawancara	1. Baik : Jika Total Jawaban > 50% 2. Tidak Baik : Jika Total Jawaban ≤ 50%

Analisis data kualitatif menggunakan model *Miles and Huberman* terdiri dari data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data), *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan/verifikasi). Analisis data metode kuantitatif menggunakan univariat, bivariat (Chi-Square) dan Multivariate (regresi linear berganda metode enter), dengan tingkat CI sebesar 0.05. Penelitian ini tetap mengutamakan persetujuan informan, menjaga kerahasiaan data, dan telah mendapatkan etik clearance dari komisi etik UNPRI dengan No. 042/KEPK/UNPRI/XII/2022.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di peroleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentasi (%)
<b>Usia Ibu</b>		
≤35 Tahun	50	79,4
>35 Tahun	13	20,6
	63	100
<b>Pendidikan Ibu</b>		
Tinggi	27	42,9
Rendah	36	57,1
	63	100
<b>Pekerjaan Ibu</b>		
Bekerja	3	4,8
Tidak bekerja	60	95,2
<b>Total</b>	63	100
<b>Paritas</b>		

Primipara	26	41,3
Multipara	37	58,7
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>
<b>Usia Pemberian ASI</b>		
Tidak Tepat	19	30,2
Tepat	44	69,8
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia  $\leq 35$  Tahun dengan jumlah 50 responden (79,4 %), pendidikan rendah dengan jumlah 36 responden (57,1), Tidak bekerja sebanyak 60 responden (95,2 %) dan multipara dengan jumlah 37 responden (58,7%) dan usia pemberian MP-ASI yang tepat berjumlah 44 responden (69,8%)

#### Hubungan Pendidikan Ibu dengan Pemberian MP-ASI Dini

Tabel 2 Hubungan Pendidikan Ibu dengan Usia Pemberian MP-ASI Dini

Pendidikan Ibu	Usia Pemberian MP-ASI				Total	P Value	OR
	Tepat		Tidak Tepat				
	f	%	f	%			
Tinggi	23	36,5	4	6,3	27	0,022	0,243
Rendah	21	33,3	15	3,8	36		
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>69,8</b>	<b>19</b>	<b>0,2</b>	<b>63</b>		

Berdasarkan tabel 2.2 menunjukkan bahwa dari 30,2% responden yang telah memberikan MP-ASI tidak tepat ( $< 6$  bulan) sebanyak 23,8% responden yang memiliki pendidikan rendah dan dari 69,8% responden yang memberikan MP-ASI tepat ( $\geq 6$  bulan) sebanyak 36,5 responden yang memiliki pendidikan tinggi. Berdasarkan hasil uji statistic *chi square* diperoleh *p value* 0,022 dengan OR = 0,243

#### Hubungan Pekerjaan Ibu dengan Pemberian MP-ASI Dini

Tabel 3 Hubungan Pekerjaan Ibu dengan Usia Pemberian MP-ASI Dini

Pekerjaan Ibu	Usia Pemberian MP-ASI				Total	P Value
	Tepat		Tidak Tepat			
	f	%	f	%		
Bekerja	2	3,2	1	1,6	3	0,902
Tidak Bekerja	42	66,7	18	28,6	60	
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>69,8</b>	<b>19</b>	<b>30,2</b>	<b>63</b>	

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 30,2% responden yang telah memberikan MP-ASI tidak tepat ( $< 6$  bulan) sebanyak 28,6% responden yang tidak bekerja dan dari 69,8% responden yang memberikan MP-ASI tepat ( $\geq 6$  bulan) sebanyak 66,7 responden yang tidak bekerja. Berdasarkan hasil uji statistic *chi square* diperoleh *p value* 0,902

#### Hubungan Jumlah Anak dengan Pemberian MP-ASI Dini

Tabel 4 Hubungan Paritas dengan Usia Pemberian MP-ASI Dini

Paritas	Usia Pemberian MP-ASI				Total	P Value	OR
	Tepat		Tidak Tepat				
	f	%	f	%			
Primipara	14	22,2	12	19,0	26	0,020	
Multipara	30	47,6	7	11,1	37		
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>69,8</b>	<b>19</b>	<b>30,2</b>	<b>63</b>		

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 30,2% responden yang telah memberikan MP-ASI tidak tepat ( $< 6$  bulan) sebanyak 19,0 responden yang primipara dan 69,8% responden yang memberikan MP-ASI tepat ( $\geq 6$  bulan) sebanyak 47,6% responden yang multipara. Berdasarkan hasil uji statistic *chi square* diperoleh *p value* 0,020 dengan OR 3,673.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia  $\geq 41$  tahun dengan jumlah 95 orang (47.5%). Jenis kelamin responden mayoritas berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah 116 orang (58%). Pendidikan responden mayoritas berpendidikan Sarjana dengan jumlah 144 orang (72%).

**Tabel 3. Hasil Karakteristik Responden.**

Kategori	Sub-Kategori	n	%
Usia	$\leq 20$ Tahun	16	8
	21-30 Tahun	47	23.5
	31-40 Tahun	42	21
	$\geq 41$ Tahun	95	47.5
	Total	200	100
Jenis Kelamin	Laki - laki	84	42
	Perempuan	116	58
	Total	200	100
Pendidikan	Tidak Sekolah	15	7.5
	SD	1	0.5
	SMP	3	1.5
	SMA	26	13
	D3	11	5.5
	S1	144	72
	Total	200	100

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Berdasarkan Tabel 4. Menunjukkan hasil statistic menggunakan uji Chi-Square, secara signifikan variabel empathy (0.000), kecepatan (0.000), kewajaran (0.000), kemudahan (0.000) memiliki hubungan terhadap efektifitas penanganan keluhan pasien dengan nilai  $p\text{-value} \leq 0.05$ , dan layak untuk kandidat uji multivariat.

**Tabel 4. Hasil uji Chi-Square untuk melihat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat.**

Kategori	Sub-Kategori	Penanganan Keluhan Pasien		Total	<i>p-value</i>
		Efektif	Tidak Efektif		
Empathy	Baik	177	10	187	0.000
		89%	5%	94%	
	Tidak Baik	8	5	13	
		4%	3%	7%	
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>15</b>	<b>200</b>		
		<b>93%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>	
Kecepatan	Baik	119	6	125	0.000
		60%	3%	63%	
	Tidak Baik	66	9	75	
		33%	5%	38%	
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>15</b>	<b>200</b>		
		<b>93%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>	
Kewajaran	Baik	170	7	177	0.000
		85%	4%	89%	
	Tidak Baik	15	8	23	
		8%	4%	12%	

	<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>15</b>	<b>200</b>	
		<b>93%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>	
	Baik	172	6	178	
		86%	3%	89%	
Kemudahan	Tidak Baik	13	9	22	0.000
		7%	5%	11%	
	<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>15</b>	<b>200</b>	
		<b>93%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>	

Sumber: Data Primer Diolah 2023

**Tabel 5. Hasil uji Multivariate untuk melihat variabel bebas (penanganan keluhan) yang paling berhubungan terhadap variabel terikat.**

Model	B	Std. Error	Wald	df	Sig.	Exp (B)	95% C.I.for EXP(B)	
							Lower	Upper
Emphati	-3,393	0,647	27,506	1	0,003	2,987	0,048	0,233
Kecepatan	-1,526	0,469	10,600	1	0,891	-0,138	-0,054	0,047
Kewajaran	-2,219	0,538	17,012	1	0,954	0,057	-0,296	0,313
Kemudahan	-2,618	0,528	24,557	1	0,000	4,149	0,341	0,959

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Berdasarkan Tabel 5. menunjukkan hasil uji multivariat menggunakan metode regresi logistic metode enter, dimana pada model pertama didapatkan 2 variabel yang memiliki nilai  $p\text{-value} \leq 0.05$  yaitu variabel emphati (0.003) dan kemudahan (0.000). Sedangkan 2 variabel memiliki nilai  $p\text{-value} \geq 0.05$  yaitu variabel kecepatan (0.891) dan kewajaran (0.954). Variabel yang dianggap paling berpengaruh terhadap efektifitas penanganan keluhan pelanggan adalah variabel kemudahan dengan nilai  $p\text{-value}$  0.000 dan besar OR 18.593. Artinya semakin mudah pasien di dalam memberikan keluhan pelayanan kesehatan yang didapatkan kepada pihak rumah sakit, maka akan meningkatkan efektivitas penanganan keluhan pasien sebesar 18.593 kali.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh temuan Nangi dan Hardiana (2020), yang menyatakan secara statistik terdapat hubungan sedang antara aspek penanganan keluhan pasien dari segi empati dan kemudahan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Selain itu, terdapat hubungan lemah antara aspek penanganan keluhan pasien dari segi kecepatan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Lebih lanjut, ditemukan hubungan kuat antara aspek penanganan keluhan pasien dari segi kewajaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia Kota Kendari pada tahun 2019. Temuan ini menunjukkan pentingnya memperhatikan aspek-aspek tertentu dalam penanganan keluhan pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam layanan rawat jalan.<sup>8</sup>

Keluhan yang diberikan oleh pelanggan dalam pemakaian produk atau jasa merupakan suatu umpan balik dari kualitas produk atau jasa yang digunakan oleh pelanggan, dapat diartikan ketidakpuasan atau kekecewaan.<sup>9:10</sup> Adanya keluhan pasien bisa merupakan tambang emas keberhasilan tapi bisa juga sebagai awal dari malapetaka suatu rumah sakit untuk masa mendatang<sup>11</sup>. Selain kualitas pelayanan kesehatan, proses awal penanganan keluhan pasien juga merupakan sebuah tolak ukur untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien. Menurut Fornell (2003) dalam Budiarto (2018), suatu Perusahaan yang melakukan penanganan keluhan yang tepat dapat mengubah konsumen yang mengeluh menjadi konsumen yang setia.<sup>12</sup> Menurut Tjiptono, (2018) dalam Afidah (2013), terdapat empat aspek dalam menangani keluhan atau complain pelanggan, yaitu:

1. Empati terhadap pelanggan yang marah  
Petugas penanganan keluhan dapat mendengarkan keluhan dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pasien, sehingga permasalahan dapat menjadi jelas dan pemecahan yang optimal.
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan  
Keluhan pasien dapat di tanggulangi/ pemecahan keluhan dengan waktu yang cepat, dan memprioritaskan yang bersifat urgensi.
3. Kewajiban atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan  
Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka Panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi 'win- win' (fair, realistis, dan proporsional) dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan
4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

Akses pasien terhadap rumah sakit dalam rangka menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhan. Disini sangat dibutuhkan adanya alat, model sistem komunikasi yang dapat memudahkan pasien menyampaikan keluhan.<sup>13</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap efektifitas penanganan keluhan pasien rawat inap di RS Royal Prima Medan adalah variabel kemudahan. Variabel kemudahan yaitu adanya sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak rumah sakit untuk mendukung proses penanganan keluhan atau komplain yang dirasakan oleh pasien. Hasil analisis penelitian kuantitatif didukung oleh hasil wawancara mendalam yang didapatkan dari responden penelitian, simpulan dari ketujuh informan penelitian, menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang disiapkan oleh pihak rumah sakit sangat memudahkan pasien untuk menyampaikan keluhan-keluhan terkait kualitas pelayanan yang dirasakan. Kotak saran dan keluhan di tempatkan di area yang mudah terlihat dan dijangkau oleh pasien. Selain itu pihak rumah sakit juga menyediakan media online (*Whats App, Web-Site, Email*, dan media lainnya) untuk penanganan keluhan pasien, dengan adanya fasilitas tersebut selain memudahkan pasien dalam menyampaikan keluhannya,<sup>14</sup> petugas penanggung jawab juga merasakan kemudahan dan kecepatan dalam menerima, merekap keluhan sehingga dapat ditanggulangi dengan segera.<sup>15</sup>

Penggunaan sistem manajemen komplain berbasis teknologi dapat membantu lembaga keuangan dalam melacak dan mengelola komplain nasabah dengan lebih efisien.<sup>16</sup> Penanganan keluhan pasien dengan cepat dan optimal diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas,<sup>17</sup> pasien pengguna pelayanan kesehatan rawat inap di RS Royal Prima Medan. Selain variabel kemudahan, variabel emphati adalah salah satu aspek yang paling berpengaruh terhadap efektifitas penanganan keluhan pasien. Menurut asumsi peneliti, keramahan petugas dalam menghadapi pasien yang menyampaikan keluhan, dan adanya penanganan dan solusi yang tepat, membuat pasien merasa di hargai dan merasakan kepuasan akan pelayanan kesehatan yang didapatkan. Menurut Musu (2020), pengadaan pelatihan kepada petugas penanganan keluhan, merupakan salah satu strategi untuk dapat mengasah kemampuan seseorang untuk menjadi lebih terampil dan mampu melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya.<sup>14</sup>

Hasil penelitian dan uji analisa data kuantitatif didukung oleh wawancara mendalam yang didapatkan dari tujuh responden. Bahwa pihak rumah sakit telah menyediakan anggaran khusus untuk manajemen complain dalam menangani keluhan pasien rawat inap. Penanganan keluhan pelanggan ditangani dengan pedoman teknis prosedur penanganan keluhan yang berlaku, sehingga proses awal sampai akhir dari penerimaan dan penanganan keluhan pasien pastinya dilakukan dengan prosedur. Menurut Kusumawati (2012), penanganan keluhan pelayanan harusnya ditangani oleh bagian humas bukan tanggung jawab bagian medis dengan acuan standar yang berlaku. Kelengkapan standar dan aturan rumah sakit yang jelas dapat dijadikan alat peningkatan mutu pelayanan di sebuah rumah sakit .<sup>18</sup> Maharani et al (2023), menyatakan peningkatan penanganan keluhan akan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan berdampak terhadap loyalitas pasien.<sup>19</sup>

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian, kesimpulan pada penelitian ini mayoritas responden berusia  $\geq 41$  tahun sebanyak 95 pasien (47,5%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 116 orang (58%), dan berpendidikan tinggi sebanyak 144 orang (72%). Hasil uji bivariat, ke empat variabel bebas (emphati, kecepatan, kewajaran, kemudahan) secara signifikan memiliki hubungan dengan efektifitas penanganan keluhan pasien. Analisa multivariat, variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kemudahan dengan besar odds ratio 18.593. Artinya semakin mudah pasien di dalam memberikan keluhan pelayanan kesehatan kepada pihak rumah sakit maka akan meningkatkan efektifitas penanganan keluhan pasien sebesar 18.593 kali.

## REFERENSI

1. Hidayat K, Idrus MI. The effect of relationship marketing towards switching barrier, customer satisfaction, and customer trust on bank customers. *J Innov Entrep* [Internet]. 2023;12(1). Available from: <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00270-7>
2. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health*. 2020;2020.
3. Ramaswamy A, Yu M, Drangsholt S, Ng E, Culligan PJ, Schlegel PN, et al. Patient satisfaction with telemedicine during the COVID-19 pandemic: Retrospective cohort study. *J Med Internet Res*. 2020;22(9):1-9.
4. Prakoeswa CRS, Hidayah N, Dewi A, Purnamasari I, Adriansyah AA, Yaqub AM. Patient Satisfaction, Perception-Expectation Gap, and Customer Satisfaction Index in Annual Survey 2021 at Dr. Soetomo

- General Academic Hospital. *Folia Medica Indones*. 2022;58(2):178–86.
5. Shams G, Rehman MA, Samad S, Rather RA. The impact of the magnitude of service failure and complaint handling on satisfaction and brand credibility in the banking industry. *J Financ Serv Mark* [Internet]. 2020;25(1–2):25–34. Available from: <https://doi.org/10.1057/s41264-020-00070-0>
  6. Alifatul Maklufah A, Djunawan A. Gambaran Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Media Kesehat Masy Indones*. 2023;22(1):7–11.
  7. Soelistijo Soebagijo Adi et all. Pengelolaan Dan Pencegahan Diabetes Melitus Tipe 2 Dewasa di Indonesia. *Perkumpulan Endokrinol Indones*. 2019;133.
  8. Nangi MG, Hardiana. The Relationship of The Aspect of Handling Patient's Complaints With Patient Satisfaction In Poasia Public Health Centers Of Kendari City. *MIRACLE J Public Heal*. 2020;3(1).
  9. Aksoy M, Yilmaz Ö. Consumer Complaints and Complaint Management in the Tourism Sector. In: Grima S, Özen E, Romānova I, editors. *Managing Risk and Decision Making in Times of Economic Distress, Part A* [Internet]. Emerald Publishing Limited; 2022. p. 95–111. (Contemporary Studies in Economic and Financial Analysis; vol. 108A). Available from: <https://doi.org/10.1108/S1569-37592022000108A034>
  10. Padma P, Ahn J. Guest satisfaction & dissatisfaction in luxury hotels: An application of big data. *Int J Hosp Manag* [Internet]. 2020;84:102318. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431919301549>
  11. Indriyani S, Mardiana S. Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling). *J Bisnis Darmajaya* [Internet]. 2016;2(1):1–13. Available from: <https://media.neliti.com/media/publications/75725-ID-pengaruh-penanganan-keluhan-complaint-ha.pdf>
  12. Budiarti A. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya. *EKUITAS (Jurnal Ekon dan Keuangan)*. 2018;15(2):210–31.
  13. Afidah HN. Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Kebijak dan Manaj Publik*. 2013;1(1):167–72.
  14. Musu K Lou, Suryawati C, Warsono H. Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *J Manaj Kesehat Indones*. 2020;8(1):7–15.
  15. Maidin A, Palutturi S, Bahar B. Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahtheramas Sulawesi Tenggara The Model Effectiveness Problem of Services Handling Complaints at. 2019;400–7.
  16. Dinda Syafira AA. Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah pada Baitulmaal Muamalat Medan. *Reslaj Relig Educ Soc Laa Roiba J*. 2022;4(14):171–8.
  17. Artanti Y, Ningsih L. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya). *J Chem Inf Model*. 2013;53(9):1689–99.
  18. Kusumawati Dewi. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Atas Penanganan Keluhan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates Effect. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit)*. 2012;1(2).
  19. Maharani PH, Dewi LKC, Martini LKB. 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 J Ekon*. 2023;19(1):134–45.