

1752823009

 My Files My Files Mindanao State University - Marawi Campus

Document Details

Submission ID

trn:oid:::3618:104915498

Submission Date

Jul 18, 2025, 7:17 AM UTC

Download Date

Jul 18, 2025, 7:19 AM UTC

File Name

Pustaka_GALEN+-+Istiqomah+Dwi+Budiarti.docx

File Size

89.1 KB

15 Pages

4,371 Words

27,774 Characters

35% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 8 words)

Top Sources

- 32%  Internet sources
- 15%  Publications
- 19%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 32% Internet sources
- 15% Publications
- 19% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	repository.stikes-bhm.ac.id	9%
2	Internet	eprints.umsb.ac.id	3%
3	Internet	core.ac.uk	2%
4	Internet	repository.stikesbcm.ac.id	2%
5	Internet	journal.ugm.ac.id	1%
6	Internet	metadata.pemalangkab.go.id	<1%
7	Submitted works	Academic Library Consortium on 2025-07-11	<1%
8	Internet	bemj.e-journal.id	<1%
9	Internet	repo.stiemuhcilacap.ac.id	<1%
10	Internet	japendi.publikasiindonesia.id	<1%
11	Internet	e-perpus.unud.ac.id	<1%

12	Internet	jom.unpak.ac.id	<1%
13	Internet	journal-stiyappimakassar.ac.id	<1%
14	Internet	qdoc.tips	<1%
15	Internet	www.ejurnal.stikesprimanusantara.ac.id	<1%
16	Submitted works	State Islamic University of Alauddin Makassar on 2025-07-13	<1%
17	Submitted works	Universitas Diponegoro on 2015-07-08	<1%
18	Internet	digilib.uinsa.ac.id	<1%
19	Publication	Yeni Afriani, Henny Djuhaeni, Nurmaimun Nurmaimun, Jasrida Yunita, Arief Wah...	<1%
20	Internet	journal.lpkd.or.id	<1%
21	Internet	journal.stikespembangkabjombang.ac.id	<1%
22	Internet	www.researchgate.net	<1%
23	Publication	Yayang Suci Tamara, Christin Angelina Febriani, Riyanti Maryam, Wayan Aryawati...	<1%
24	Internet	digilib.iain-palangkaraya.ac.id	<1%
25	Internet	docplayer.info	<1%

26	Internet	j-cup.org	<1%
27	Internet	ji.unbari.ac.id	<1%
28	Internet	digilib.esaunggul.ac.id	<1%
29	Internet	ejournal3.undip.ac.id	<1%
30	Internet	rubyarini.blogspot.com	<1%
31	Internet	idm.or.id	<1%
32	Internet	journal.unpas.ac.id	<1%
33	Internet	vibdoc.com	<1%
34	Publication	Laelatussofah, Siti. "Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Hukum Sumber Daya M...	<1%
35	Submitted works	Universitas Airlangga on 2023-06-23	<1%
36	Internet	adoc.pub	<1%
37	Internet	e-journal.uniflor.ac.id	<1%
38	Internet	ensani.ir	<1%
39	Internet	id.123dok.com	<1%

40	Internet	jurnal-eureka.com	<1%
41	Internet	zebradoc.tips	<1%
42	Publication	Ira Maesarah, Siti Masithoh, Wini Nahraeni. "PERSEPSI PETERNAK AYAM PEDAGIN...	<1%
43	Submitted works	Universitas Respati Indonesia on 2021-08-23	<1%
44	Internet	eprints.univetbantara.ac.id	<1%
45	Internet	es.scribd.com	<1%
46	Internet	garuda.kemdikbud.go.id	<1%
47	Internet	repository.poltekkes-smg.ac.id	<1%
48	Internet	www.pramesnet.com	<1%
49	Internet	123dok.com	<1%
50	Publication	Fitri Auliani, Rosliana Lubis, Emma Marsella. "Nilai Moral Dalam Novel Ning Ana...	<1%
51	Publication	Putri Nur Hotim Hodijah, Wahyu Lestari, Darwin Djeni. "Pengaruh Penggunaan L...	<1%
52	Publication	Suchi Pratiwi, Somakim Somakim, Cecil Hiltrimartin. "Integrasi Etnomatematika ...	<1%
53	Submitted works	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta on 2024-07-17	<1%

54	Submitted works	Universitas Indonesia on 2018-10-16	<1%
55	Submitted works	Universitas Jenderal Soedirman on 2018-04-30	<1%
56	Submitted works	Universitas Respati Indonesia on 2023-08-29	<1%
57	Internet	eprints.uny.ac.id	<1%
58	Internet	isaintek.polinef.ac.id	<1%
59	Internet	lib.unnes.ac.id	<1%
60	Internet	repositori.usu.ac.id	<1%
61	Internet	www.ayobandung.com	<1%
62	Internet	www.coursehero.com	<1%



Hubungan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

Istiqomah Dwi Budiarti

Universitas Duta Bangsa Surakarta

Alamat: Jl. Bhayangkara No.55, Tipes, Kec. Serengan, Kota Surakarta

Korespondensi penulis: istiqomahdb12@gmail.com

Abstract. Hospitals play a central role as providers of comprehensive healthcare services and serve as healthcare institutions that offer holistic individual medical services, including outpatient, inpatient, and emergency care. Patient complaints are a crucial aspect of healthcare service evaluation, as they are directly linked to patient loyalty. Major complaints often involve long waiting times for doctor visits and delays in the completion of medication data records. On average, 1% of patients file complaints per day. This study aims to examine the relationship between complaint handling and patient loyalty at the Outpatient Installation of PKU Muhammadiyah Sukoharjo Hospital. This research is a quantitative study with an analytical design using a cross-sectional approach. The independent variable in this study is complaint handling, while the dependent variable is patient loyalty. The sample consisted of 375 respondents selected through purposive sampling. The normality test results showed that the data were not normally distributed; therefore, the analysis was conducted using the Spearman Rank correlation test. The findings show that there is a significant relationship between complaint handling and patient loyalty at PKSU Muhammadiyah Sukoharjo Hospital, with a significance value of 0.001 and a Spearman correlation coefficient of 0.164. This indicates a statistically significant but very weak correlation between complaint handling and patient loyalty. Based on these results, it can be concluded that PKU Muhammadiyah Sukoharjo Hospital is expected to further improve its complaint handling processes to enhance patient satisfaction by providing support aligned with patient needs and being a good listener. Although the correlation between complaint handling quality and patient loyalty is still low, enhancing this aspect may contribute more significantly to building patient loyalty.

Keywords: Loyalty, Complaint Handling, outpatients, Hospital

Abstrak. Rumah sakit memiliki peran utama sebagai penyedia layanan kesehatan yang menyeluruh dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat

Received Desember 30, 2022; Revised April 30, 2023; Accepted Agustus 30, 2023

*Corresponding author, istiqomahdb12@gmail.com

Hubungan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

jalan, rawat jalan dan gawat darurat. Keluhan pasien merupakan aspek krusial dalam evaluasi pelayanan kesehatan, karena berhubungan langsung dengan tingkat loyalitas pasien. Beberapa keluhan utama meliputi waktu tunggu yang lama untuk kunjungan pasien (visit dokter) dan proses penyelesaian rekap data obat yang dirasakan memakan waktu yang terlalu lama. Pasien yang mengeluh dalam sehari rata-rata 1%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penanganan keluhan (*complaint handling*) dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kuantitatif analitik yang menggunakan pendekatan waktu *cross sectional*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah penanganan keluhan sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas pasien. Sampel dalam penelitian 375 responden pengambilan data secara *purposive sampling*. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal, sehingga analisis dilakukan menggunakan uji korelasi *Spearman Rank*. Hasil penelitian ini adalah data kuesioner dari 375 responden yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penanganan keluhan dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo dengan nilai signifikan sebesar 0,001 dengan koefisien korelasi 0,164 terdapat hubungan antara penanganan keluhan (*complaint handling*) dengan loyalitas pasien. Nilai koefisien korelasi Rank Spearman sebesar 0,164 menunjukkan bahwa hubungan tersebut termasuk dalam kategori sangat lemah. Berdasarkan hasil tersebut dapat disarankan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo diharapkan untuk lebih meningkatkan aspek dalam penanganan keluhan agar terciptanya kepuasan pasien yang memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan pasien dan menjadi pendengar yang baik. Keterkaitan antara kualitas penanganan keluhan dengan tingkat loyalitas pasien pengaruhnya masih rendah, sehingga diperlukan peningkatan dalam aspek penanganan keluhan agar dapat berkontribusi lebih signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci : Loyalitas, Penanganan Keluhan, Pasien Rawat Jalan, Rumah Sakit

LATAR BELAKANG

Dalam sistem kesehatan, rumah sakit memiliki peran utama sebagai penyedia layanan kesehatan yang menyeluruh. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2024). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Keberadaan rumah sakit sangat penting untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan medis yang optimal dan berkualitas, namun dalam

proses pemberian layanan, keluhan pasien sering muncul sebagai indikator sejauh mana kualitas layanan tersebut memenuhi harapan pasien.

Keluhan pasien merupakan aspek krusial dalam evaluasi pelayanan kesehatan, karena berhubungan langsung dengan tingkat loyalitas pasien. Fenomena meningkatnya jumlah keluhan pasien terhadap layanan kesehatan telah terjadi di dunia, pada *National Health Service (NHS)* di Inggris dan ditemukan di *United Kingdom (UK)*. Rumah Sakit Gloucestershire di Inggris mencatat 1.031 keluhan, naik 13% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2021-22, NHS menerima 225,570 pengaduan tertulis, setara dengan 398.9 per 100,000 penduduk, dengan 26.8% pengaduan di HCHS ditetapkan. meningkat 25,8% dibandingkan tahun sebelumnya, mendekati tingkat sebelum pandemi. Pada tahun 2023-24, NHS mencatat total 241,922 pengaduan tertulis, meningkat 5.4% dibandingkan tahun sebelumnya, dimana 107,745 diantaranya berasal dari sektor HCHS, meningkat 3.7% dibandingkan tahun sebelumnya, dari jumlah tersebut 26,4% pengaduan disampaikan, dan 17,1% dari total pengaduan di HCHS terkait masalah komunikasi menurut workforce and facilities dalam (Zubaidah et al., 2024). NHS Digital tahun 2017, terjadi peningkatan keluhan dari bulan Oktober 2015 hingga Maret 2017 di *United Kingdom (UK)*. Keluhan tertinggi terjadi pada Desember 2016 yaitu 39,6% dan terendah terjadi pada November 2015 yaitu 9,55%. Laporan PAC (Patient Advisory Committees) di Swedia juga menerima sekitar 30.000 keluhan setiap tahunnya. Dalam empat tahun terakhir jumlahnya meningkat 17%. Meskipun terjadi peningkatan, keluhan tersebut kurang dari satu per seribu kunjungan pasien menurut wessel dalam (Zubaidah et al., 2024). Tren yang berkembang ini menunjukkan perlunya perbaikan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara penyedia layanan dan pasien, serta kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah pasien yang tidak puas menjadi pasien yang lebih loyal.

Penanganan keluhan pasien dengan baik memberikan peluang untuk mengubah pasien yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas sehingga pasien dapat meningkatkan loyalitasnya. Pelayanan dikatakan puas jika pengaduan jika ditangani dengan baik, tidak jika kita puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika keluhan pelanggan terselesaikan dengan baik dan pelayanan ditingkatkan maka pelanggan akan merasa diperhatikan oleh penerima layanan (Waine et al., 2020). Di Indonesia

Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

persentase penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan pada tahun 2021 terdapat 27,23%, dan mengalami peningkatan pada tahun 2022 menjadi 29,94% dan pada tahun 2023 mengalami penurunan dengan angka 26,27%. Di Provinsi Jawa Tengah, menunjukkan bahwa persentase penduduk yang pernah menjalani rawat jalan dan mempunyai keluhan pada tahun 2021 terdapat 29,81% mengalami peningkatan pada tahun 2022 menjadi 35,34% dan pada tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 30,16% (Hardiyanto et al., 2023). Tren peningkatan pengaduan ini menunjukkan pentingnya perbaikan dalam komunikasi dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas pelayanan kesehatan.

Loyalitas pasien menjadi faktor penting dalam keberlangsungan layanan kesehatan, terutama dalam era persaingan yang ketat seperti sekarang. Loyalitas pasien adalah sebagai komitmen pasien terhadap suatu merek, produk atau jasa berdasarkan sikap positif yang membuat mereka kembali menggunakan layanan secara konsisten menurut utari dalam (Wahyudi & Ardianti, 2024). Tingkat loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan, cara menangani keluhan, serta hubungan komunikasi antara pasien dan tenaga medis. Loyalitas pasien yang melakukan keluhan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro dimana pada tahun 2023 menerima sebanyak 154 keluhan, terutama terkait pelayanan. Masalah utama mencakup kurangnya komunikasi efektif, ketidaksesuaian layanan dengan harapan atau aturan, serta kurangnya fasilitas seperti parkir dan toilet. Mayoritas 65 kasus disampaikan melalui ulasan di *google review* dan media sosial (RI, 2024).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara petugas kepala poliklinik yang dilakukan oleh peneliti Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo ditemukan adanya beberapa keluhan yang disampaikan oleh pasien terkait dengan kualitas pelayanan di poliklinik instalasi rawat jalan. Poliklinik yang ada di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo diantaranya yaitu poli obgyn, poli paru, poli anak, poli dalam, poli syaraf, poli gigi, poli THT, poli kulit, poli jiwa, poli bedah, poli mata, poli ortopedi, poli urologi, dan poli jantung. Keluhan utama yang disampaikan meliputi waktu tunggu dokter yang lama dan lamanya proses pengambilan obat. Meskipun hanya sekitar 1% pasien yang menyampaikan keluhan secara langsung melalui survei harian, hal ini menunjukkan perlunya evaluasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan

kepuasan pasien. Jika dilihat dari data kunjungan pasien rawat jalan, pada Tribulan IV (Oktober–Desember) tercatat 834 pasien baru dan 17.481 pasien lama. Dibandingkan Tribulan III (Juli–September) yang mencatat 827 pasien baru dan 18.137 pasien lama, maka pada tribulan terakhir jumlah pasien baru mengalami sedikit peningkatan, sedangkan jumlah pasien lama justru menurun. Penurunan jumlah pasien lama ini bisa menjadi sinyal bahwa sebagian pasien mungkin memilih tidak kembali, yang berpotensi terkait dengan ketidakpuasan layanan. Sementara itu, peningkatan pasien baru yang tipis menunjukkan masih adanya kepercayaan masyarakat terhadap layanan rawat jalan, namun tantangan pelayanan tetap perlu segera diperbaiki agar pasien lama tetap loyal. Keluhan-keluhan tersebut memberikan gambaran yang jelas tentang kebutuhan mendesak untuk melakukan perbaikan sistem pelayanan kesehatan khususnya di bagian poliklinik rawat jalan, guna meningkatkan kepuasan dan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik ingin mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Sukoharjo” agar memperoleh informasi dan hasil yang jelas bagaimana penanganan keluhan (*complaint handling*) terhadap loyalitas pasien yang diberikan oleh petugas rawat jalan di RSU PKU Muhammadiyah Sukoharjo.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian menggunakan kuantitatif analitik untuk menghubungkan antara dua variabel independen penangan keluhan (*complaint handling*) dan variabel dependen loyalitas pasien dengan pendekatan *cross sectional* peneliti untuk efisien waktu dan memberikan gambaran hubungan antara dua variabel tanpa memerlukan pengamatan dalam jangka panjang. Populasi dalam penelitian ini adalah 5.889 pasien rawat jalan rumah sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo pada bulan Desember 2024. Untuk menentukan besarnya sampel menggunakan rumus Slovin. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 375 pasien. Pengambilan sampel ini menggunakan *non probability sampling* yaitu dengan jenis metode *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner. Teknik analisis

Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

yang digunakan digunakan untuk menguji penelitian dengan menggunakan bentuk uji normalitas dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penanganan Keluhan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

Distribusi frekuensi jawaban responden tentang penanganan keluhan terdiri dari empati, kecepatan dalam menangani keluhan, kewajaran atau keadilan penanganan keluhan, dan kemudahan menghubungi rumah sakit. Berikut adalah penjelasannya:

1. Distribusi Variabel Empati

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Empati

Aspek		STS	TS	CS	S	SS	Skor	Indeks %
Perhatian khusus terhadap pasien	F	3	26	92	200	54	375	100
	$\sum T \times P_n$	3	52	276	800	270	1.401	74,70
Mendengarkan Keluhan Pasien	F	1	6	50	210	108	375	100
	$\sum T \times P_n$	1	12	150	840	540	1.543	82,3
Sabar dalam menanganani keluhan	F	0	5	45	220	105	375	100
	$\sum T \times P_n$	0	10	135	880	525	1.550	82,7
Peduli terhadap pasien	F	101	192	49	29	4	375	100
	$\sum T \times P_n$	101	384	147	116	20	768	41

Sumber: Data Primer, Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Tahun 2025

Berdasarkan tabel 5.6 diketahui bahwa total skor jawaban dari seluruh aspek yang dinilai oleh responden, aspek dengan skor tertinggi terdapat pada aspek sabar dalam menangani keluhan sebesar 1550 atau 82,7%. Sementara itu, skor terendah terdapat pada aspek peduli terhadap pasien mendapat skor 768 atau 41%. Temuan ini mengindikasikan bahwa petugas rumah sakit di nilai cukup sabar dalam menghadapi keluhan pasien, namun masih perlu meningkatkan kepedulian terhadap pasien agar pelayanan yang diberikan lebih optimal dan menyentuh aspek emosional pasien.

2. Distribusi Variabel Kecepatan Dalam Menangani Keluhan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kecepatan Dalam Menangani Keluhan

Aspek		STS	TS	CS	S	SS	TOTAL	Indeks %
Cepat tanggap dalam menangani keluhan	F	1	6	49	212	107	375	100
	$\sum T \times P_n$	1	12	147	848	535	1.543	82,30
Etika dan sikap profesional	F	100	197	53	22	3	375	100
	$\sum T \times P_n$	100	394	159	88	15	756	40,30
Responsivitas	F	93	191	50	39	2	375	100
	$\sum T \times P_n$	93	382	150	156	10	791	42,20

Sumber: Data Primer, Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Tahun 2025

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa total skor jawaban dari seluruh aspek yang dinilai oleh responden, aspek dengan skor tertinggi terdapat pada aspek cepat tanggap dalam menangani keluhan sebesar 1543 atau 82,30%. Sementara itu, skor terendah terdapat pada etika dan sikap profesional mendapat skor 756 atau 40,30%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dinilai cukup responsif dalam merespons keluhan pasien, namun masih perlu meningkatkan penerapan etika dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan.

3. Distribusi Variabel Kewajaran atau Keadilan Penanganan Keluhan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kewajaran atau Keadilan

Aspek		STS	TS	CS	S	SS	TOTAL	Indeks %
Keadilan dalam memecahkan masalah	F	1	6	48	229	91	375	100
	$\sum T \times P_n$	1	12	144	916	455	1.528	81,50
Keadilan memandang status ekonomi	F	0	8	41	197	129	375	100
	$\sum T \times P_n$	0	16	123	788	645	1.572	83,80
Keadilan dalam memandang status pendidikan	F	0	3	37	217	118	375	100
	$\sum T \times P_n$	0	6	111	868	590	1.575	84
Tidak membedakan pasien yang mengeluh	F	0	6	23	228	118	375	100
	$\sum T \times P_n$	0	12	69	912	590	1.583	84,40

Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

Berdasarkan tabel 5.8 diketahui bahwa total skor jawaban dari seluruh aspek yang dinilai oleh responden, aspek dengan skor tertinggi terdapat pada aspek tidak membedakan pasien yang mengeluh sebesar 1583 atau 84,40%. Sementara itu, terendah terdapat pada keadilan dalam memecahkan masalah mendapat skor 1528 atau 81,50%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dinilai sudah cukup adil dalam memperlakukan pasien tanpa diskriminasi, namun masih perlu meningkatkan keadilan dalam penyelesaian masalah agar kepuasan pasien lebih terjamin.

4. Distribusi Variabel Kemudahan Menghubungi Rumah Sakit

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kemudahan Menghubungi

Aspek		STS	TS	CS	S	SS	TOTAL	Indeks %
Kemudahan dalam menyampaikan keluhan	F	0	4	24	234	113	375	100
	$\sum T \times P_n$	0	8	72	936	565	1.581	84,30
Menyediakan tempat khusus dalam penyampaian keluhan	F	0	6	33	229	107	375	100
	$\sum T \times P_n$	0	12	99	916	535	1.562	83,30
Kemudahan akses pengaduan	F	80	188	45	57	5	375	100
	$\sum T \times P_n$	80	376	135	228	25	844	45
Selalu siap dihubungi jika ada keluhan	F	0	8	48	230	89	375	100
	$\sum T \times P_n$	0	16	144	920	445	1.525	81,30

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa total skor jawaban dari seluruh aspek yang dinilai oleh responden, aspek dengan skor tertinggi terdapat pada aspek kemudahan dalam menyampaikan keluhan sebesar 1581 atau 84,30%. Sementara itu, skor terendah terdapat pada kemudahan akses pengaduan mendapat skor 844 atau 45%. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pasien merasa cukup mudah dalam menyampaikan keluhan, akses terhadap saluran pengaduan masih perlu ditingkatkan agar proses penyampaian keluhan lebih efektif dan dapat dijangkau oleh semua pasien.

5. Distribusi frekuensi jawaban responden kategori penanganan keluhan

Distribusi frekuensi jawaban responden tentang kategori penanganan keluhan yang terdiri dari rendah sedang dan tinggi. Berikut adalah penjelasannya:

Tabel 5. Kategori Penanganan Keluhan

Kategori	Rentang Indeks(%)	Jumlah	Persentase
Tidak Tertangani	40-60	17	4.5
Cukup Tertangani	61-80	323	86.1
Tertangani	81-100	35	9.3
Total		375	100

Berdasarkan tabel 5. hasil pengolahan data terhadap 375 pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo, diketahui bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 86,1%, menilai bahwa penanganan keluhan mereka berada dalam kategori "Cukup Tertangani".

Hal ini menunjukkan bahwa layanan penanganan keluhan sudah berjalan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Sementara itu, 9,3% responden merasa keluhannya telah ditangani dengan sangat baik dan masuk dalam kategori "Tertangani", sedangkan 4,5% lainnya menyatakan keluhannya belum tertangani secara memadai atau termasuk kategori "Tidak Tertangani". Temuan ini menggambarkan bahwa sistem penanganan keluhan di rumah sakit sudah cukup berfungsi, namun masih perlu ditingkatkan agar lebih banyak pasien merasa puas dan keluhannya benar-benar ditindaklanjuti dengan maksimal.

Hubungan Penanganan Keluhan Dengan Loyalitas Pasien

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dari data masing-masing berdistribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* karena jumlah sampel sebanyak 375 responden. Berikut hasil uji normalitas data dengan menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Sebelum melakukan uji korelasi maka melakukan uji normalitas data terlebih dahulu untuk mengetahui distribusi data normal atau tidak. Berikut hasil uji normalitas data dengan menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 6. Uji Normalitas

Uji Normalitas	Nilai Signifikan	Keterangan
<i>One-Sample</i>	0,019	Data berdistribusi

Hubungan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

Kolmogorov-Smirnov.

tidak normal

Sumber: Data Primer, Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Tahun 2025

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa nilai signifikan tabel bernilai $0,019 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai data terdistribusi tidak normal. Dari hasil tersebut maka dilakukan uji alternatif yaitu uji korelasi rank spearman karena data berdistribusi tidak normal.

Uji Bivariat

Uji bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan penanganan keluhan (*complaint handling*) dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo Tahun 2025. Hasil uji normalitas diatas maka peneliti dapat menggunakan uji statistik yaitu menggunakan uji Korelasi rank spearman yang diolah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan variabel penanganan keluhan dengan loyalitas pasien. Berikut adalah hasil analisis Korelasi rank spearman:

Tabel 7 Korelasi rank spearman

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Koefisien Korelasi (r)	Sig.(p)
Penanganan keluhan	Loyalitas pasien	0.164	0.001

Sumber: Data Primer, Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Tahun 2025

Berdasarkan hasil pada Tabel 7 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara penanganan keluhan (*complaint handling*) dengan loyalitas pasien. Nilai koefisien korelasi Rank Spearman sebesar 0,164 menunjukkan bahwa hubungan tersebut termasuk dalam kategori sangat lemah. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat keterkaitan antara kualitas penanganan keluhan dengan tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo, pengaruhnya masih rendah, sehingga diperlukan peningkatan dalam aspek penanganan keluhan agar dapat berkontribusi lebih signifikan terhadap loyalitas pasien.

Pembahasan

Penanganan Keluhan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

10 | Galen - Vol. 1 No. 2 Agustus 2025

16 Berdasarkan hasil penelitian data dari 375 pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo, mayoritas responden (86,1%) menilai bahwa penanganan keluhan mereka berada pada kategori "Cukup Tertangani", yang berarti keluhan telah ditangani namun belum sepenuhnya optimal. Hanya 9,3% yang merasa keluhannya ditangani dengan sangat baik, sementara 4,5% merasa keluhannya belum tertangani dengan memadai. Secara keseluruhan, sistem penanganan keluhan sudah berjalan cukup baik, namun masih perlu peningkatan agar lebih banyak pasien merasa puas sepenuhnya terhadap layanan yang diberikan. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian pasien masih belum merasa puas terhadap layanan penanganan keluhan yang diberikan, meskipun secara umum mayoritas pasien menilai keluhan mereka telah ditindaklanjuti dengan baik oleh pihak rumah sakit.

5 Keluhan responden di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo antrian pemeriksaan dokter lama, antrian obat lama, antrian tensi lama, kurangnya fasilitas yang memadai seperti tempat parkir dan kursi roda, pendaftaran pasien BPJS yang berbelit, petugas kurang memperhatikan kebersihannya sedangkan keluhan di Rumah Sakit Panti Rapih yang dilakukan Irene Waine, Mellala dan Siswianti, (2020) diantaranya perubahan jadwal praktik dokter, masalah nomor antrian, informasi pelayanan BPJS yang didapatkan pasien kurang jelas, lahan parkir yang kurang luas, kebersihan kamar mandi, fasilitas kamar mandi yang rusak, jumlah kamar mandi yang masih kurang dan fasilitas kursi untuk diruang tunggu pasien yang masih kurang.

4 Penanganan keluhan yang efektif dapat meningkatkan kenyamanan pasien dan citra rumah sakit. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo, salah satu upaya merespon keluhan pasien adalah lamanya waktu tunggu untuk pemeriksaan dokter. Untuk meredakan kejenuhan pasien selama menunggu, petugas berinisiatif mengajak pasien berbincang dan memberikan minuman jika dibutuhkan. Ini mencerminkan perhatian terhadap kenyamanan pasien di ruang rawat jalan. Selain itu, pasien juga mengeluhkan area parkir yang sempit, terutama pada jam sibuk. Menanggapi hal ini, rumah sakit memberikan penjelasan bahwa keterbatasan lahan parkir disebabkan oleh proses pembangunan gedung rawat inap. Sebagai solusi sementara, pasien diarahkan untuk menggunakan area parkir alternatif yang tersedia. Sementara itu, penanganan di Rumah Sakit Panti Rapih yang dilakukan Irene Waine, Mellala dan Siswianti, (Irene Waine et al., 2020) sudah menyiapkan sarana dalam bentuk kotak saran dan formulir

5

Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

keluhan. Pengelolaan komplain dilakukan dengan mengelompokkan keluhan dalam empat kategori kemudian disesuaikan dengan indikator mutu yang sudah ditentukan.

Penanganan keluhan berdasarkan empat dimensi penanganan keluhan menurut Jelidia (2024) yaitu empati, kecepatan penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan penanganan keluhan, dan kemudahan menghubungi rumah sakit. Penanganan keluhan yang baik juga memberikan kontribusi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan dan bisa meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan sejalan dengan (Ani & Jatmiko, 2023). Menurut Jelidia (Jelidia, 2024), jika pelanggan merasa tidak senang atau tidak puas dengan standar pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, ini dikenal sebagai keluhan pelanggan yang merupakan umpan balik negatif dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan. Reaksi pertama konsumen terhadap perusahaan sebelum mengajukan tuntutan adalah komplain. Konsumen memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk memperbaiki barang dan jasa yang diberikan, dan konsumen masih bisa merasa puas dengan tanggapan perusahaan terhadap komplain mereka ini disebut sebagai cara perusahaan menangani keluhan atas ketidakpuasan dengan pelayanan barang dan jasa sependapat dengan (Zubaidah et al., 2024). Perbaikan jasa atas ketidakpuasan pasien atau keluarga pasien sangatlah penting dilakukan, dengan adanya perbaikan jasa, pasien atau keluarga pasien akan merasa diperhatikan oleh pihak rumah sakit, sehingga rasa kekecewaan atas ketidaksesuaian harapan pelayanan yang diterimanya akan berubah menjadi rasa puas jika keluhan pasien tersebut ditangani dengan baik sependapat dengan (Zubaidah et al., 2024).

Penanganan keluhan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo masuk dalam persepsi setuju sudah baik tetapi harus ditingkatkan lagi terhadap citra rumah sakit dan agar tidak merugikan rumah sakit karena pelanggan tidak akan kembali memanfaatkan jasa layanan sependapat dengan (R et al., 2025). Jika pasien berpersepsi rumah sakit tidak peduli terhadap pasien yang mengeluh karena kurangnya rasa empati dari petugas rumah sakit. Rasa peduli perlu ditingkatkan terhadap pelanggan yang marah atau komplain agar para pelanggan yang mengeluh merasa jika keluhannya didengarkan dengan baik dan ada itikad baik bagi pihak rumah sakit untuk melakukan pemulihan jasa menurut. Pihak rumah sakit perlu meluangkan waktu kepada pelanggan untuk mendengarkan keluhan dan berusaha untuk memahami keadaan yang dirasakan

oleh pelanggan tersebut peneliti sependapat dengan Jelidia (Jelidia, 2024) dalam menghadapi pelanggan yang marah staf layanan pelanggan harus tetap tenang dan berempati ketika bertemu dengan pelanggan yang emosi atau marah. Mereka harus meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan dan berusaha memahami keadaan yang mereka alami.

Loyalitas Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

Berdasarkan hasil analisis Uji *Korelasi Rank Spearman* menunjukkan hasil uji statistik nilai signifikansi antara penanganan keluhan dengan loyalitas pasien adalah sebesar 0,001 yang berarti $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada hubungan penanganan keluhan (*complaint handling*) dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Komplain dari klien merupakan hal yang dapat dijadikan perbaikan jasa oleh institusi agar bisa lebih baik lagi, hal ini sejalan dengan (Fadjry et al., 2024). Komplain dari pelanggan yang tidak puas akan berhubungan pada loyalitas pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan menggunakan jasa yang ditawarkan kembali, sebaliknya apabila pelanggan merasa tidak puas maka pelanggan cenderung akan melakukan komplain dan tidak menggunakan jasa yang ditawarkan kembali. Adanya penanganan keluhan yang baik agar pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas bahkan menjadi pelanggan yang setia, hal ini sejalan dengan (Fadjry et al., 2024).

Penanganan keluhan yang baik tidak hanya diterapkan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo, tetapi juga dilakukan di beberapa rumah sakit lain seperti RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan dan Rumah Sakit Islam Hajar Sidoarjo. Hasil Penelitian sebelumnya (Fadjry et al., 2024; Safitri et al., 2023; Zubaidah et al., 2024) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penanganan keluhan (*complaint handling*) dengan loyalitas pasien. Ketiga penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kemampuan rumah sakit dalam merespon dan menangani keluhan pasien secara tepat dan memuaskan dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya berpengaruh positif dengan loyalitas pasien di rumah sakit.

Meskipun sebagian besar hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara penanganan keluhan (*complaint handling*) dengan loyalitas pasien, terdapat pula beberapa penelitian yang menunjukkan hasil berbeda. Penelitian yang

Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

dilakukan oleh Larasati, Wianoto dan Wahyoedi (2023) menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penanganan keluhan dengan loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien tidak selalu dipengaruhi bagaimana rumah sakit menangani keluhan, melainkan dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas layanan secara keseluruhan, kepercayaan terhadap tenaga medis, kenyamanan fasilitas, atau bahkan pengalaman pribadi pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penanganan keluhan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo, secara umum sudah berjalan cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar pasien (86,1%) yang merasa keluhannya telah ditangani, meskipun belum sepenuhnya memuaskan. Hanya 9,3% pasien yang merasa sangat puas, dan 4,5% lainnya merasa keluhannya belum tertangani dengan baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem penanganan keluhan sudah diterapkan, namun masih diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan agar kepuasan pasien dapat tercapai secara maksimal.

Hasil penelitian tentang Hubungan Penanganan Keluhan Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo peneliti dapat menarik kesimpulan hasil pengujian yang dilaksanakan menunjukkan hasil uji statistik nilai signifikansi antara penanganan keluhan dengan loyalitas pasien adalah sebesar 0,001 yang berarti $< 0,05$, bisa dikatakan jika pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo merasa puas terhadap penanganan keluhan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ani, I., & Jatmiko, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 6(2), 165–182.
<https://doi.org/10.25139/jiabi.v6i2.5325>
- Fadjry, B. B., Suratmi, Ubudiyah, M., & Fajarsiwi, H. (2024). Hubungan Complaint handling Dengan Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Lamongan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 10.

- Hardiyanto, Krisna, K., Astuti, S. P., & Susanti. (2023). *profil statistik kesehatan*. 7, 27–33.
- Irene Waine, Mellala, A., & Siswianti, V. D. Y. (2020). *Penanganan Komplain Di Rumah Sakit*. Volume 23.
- Jelidia, A. (2024). *Gambaran Penanganan Keluhan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lintau Buo*. 11–21, 12.
- Kemendes RI. (2024). *Pedoman Survei Akreditasi Rumah Sakit*.
- Larasati, T., Wianoto, H., & Wahyoedi, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien Bpjs Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1856–1867. <https://doi.org/10.54783/jser.v5i2.281>
- R, R. L. P., Yuliaty, F., Sofia, E., & Asnar, M. (2025). *Dampak Citra dan Kualitas Layanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pasien di*. 5(2), 1051–1064.
- RI, K. (2024). *Laporan Tahunan Penanganan Keluhan Komplain Tahun 2023 Kabupaten Klaten*. 0272.
- Safitri, A. A., Tonis, M., & Suryandartiwi, W. (2023). Hubungan Penanganan Keluhan (Complain Handling) Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Petala Bumi Provinsi Riau. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(5), 552–557. <https://doi.org/10.14710/jkm.v11i5.41100>
- Wahyudi, T., & Ardianti. (2024). Pengaruh Manajemen Complain Terhadap Loyalitas Di Moderasi Dengan Kepuasan Di RSUD Haji Makassar. *Jurnal Repositor*, 6(1), 186–196. <https://doi.org/10.22219/repositor.v6i1.32485>
- Waine, I., Meliala, A., & Siswianti, V. D. Y. (2020). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Daftar Isi. *The Indonesian Journal of Health Service Management*, 12(04), 113–173.
- Zubaidah, R., Rohmah, E., Tiyodanto, I. J., Tinggi, S., Kesehatan, I., Mandiri, A., & Pasuruan, I. (2024). *Hubungan handling complaint (penanganan keluhan) dengan loyalitas pasien bpjs rawat jalan di rumah sakit islam siti hajar sidoarjo tahun 2024*. 3(1), 55–62.