

Pustaka Pubisher

Pustaka_GALEN - Istiqomah Dwi Budiarti.docx

 Check - No Repository 46

 Check ABC

 Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3314600341

Submission Date

Aug 16, 2025, 11:16 PM GMT+7

Download Date

Aug 16, 2025, 11:19 PM GMT+7

File Name

Pustaka_GALEN_-_Istiqomah_Dwi_Budiarti.docx

File Size

133.9 KB

15 Pages

3,866 Words

26,072 Characters

24% 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 10 words)

Top Sources

- 22%  Internet sources
 - 7%  Publications
 - 9%  Submitted works (Student Papers)
-

Top Sources

- 22% Internet sources
- 7% Publications
- 9% 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	5%
2	Internet	core.ac.uk	2%
3	Internet	repository.upi.edu	1%
4	Internet	journalpedia.com	1%
5	Internet	metadata.pemalangkab.go.id	<1%
6	Internet	eprints.umsb.ac.id	<1%
7	Internet	e-journal.nalanda.ac.id	<1%
8	Internet	journal.stikespembangkab.ac.id	<1%
9	Student papers	Universitas Diponegoro	<1%
10	Internet	journal.ugm.ac.id	<1%
11	Internet	prosiding.pnj.ac.id	<1%

12	Internet	jurnal.ucy.ac.id	<1%
13	Internet	dinastirev.org	<1%
14	Internet	japendi.publikasiindonesia.id	<1%
15	Internet	ojs.pseb.or.id	<1%
16	Internet	digilib.uinsa.ac.id	<1%
17	Internet	jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id	<1%
18	Student papers	Fakultas Kedokteran	<1%
19	Publication	Ricardo Hutauruk, Kesaktian Manurung, Johansen Hutajulu, Donal Nababan, Mid...	<1%
20	Student papers	Universitas PGRI Semarang	<1%
21	Internet	repository.ub.ac.id	<1%
22	Internet	ulilalbabinstitute.com	<1%
23	Internet	repository.uhamka.ac.id	<1%
24	Publication	Siti Zubaidah, Zulfendri Zulfendri, Deli Theo. "Hubungan Implementasi Patient-Ce...	<1%
25	Student papers	Universitas Muria Kudus	<1%

26	Publication	Ilham Ananda Pradana, Muhammad Noor Hidayat. "Persepsi Masyarakat Tentan...	<1%
27	Publication	Siti Solihat Holida, Erik Amrulloh. "Hubungan kecemasan dan kemandirian adl pa...	<1%
28	Student papers	Universitas Respati Indonesia	<1%
29	Internet	eprints.walisongo.ac.id	<1%
30	Internet	eprints2.undip.ac.id	<1%
31	Internet	jom.unpak.ac.id	<1%
32	Internet	opac.uad.ac.id	<1%
33	Internet	repo.darmajaya.ac.id	<1%
34	Internet	repository.stikesbcm.ac.id	<1%
35	Internet	vibdoc.com	<1%
36	Internet	123dok.com	<1%
37	Student papers	Academic Library Consortium	<1%
38	Publication	Muthmainah, Hanik Badriyah Hidayati, Budi Yanti. "Improving Health for Better F...	<1%
39	Internet	ejournal3.undip.ac.id	<1%

40	Internet	journal.uad.ac.id	<1%
41	Internet	ojs.fdk.ac.id	<1%
42	Internet	zebradoc.tips	<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

Devi Pramita Sari

Universitas Duta Bangsa Surakarta

Puguh Ika Listyorini

Universitas Duta Bangsa Surakarta

Alamat: Jl. K.H Samanhudi No.93, Sondakan, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57147

Korespondensi penulis: istiqomahdb12@gmail.com

Abstract. *Patient complaints are an important indicator in evaluating healthcare services as they are directly related to patient loyalty. This study aims to determine the relationship between complaint handling and patient loyalty in the Outpatient Department of PKU Muhammadiyah Hospital Sukoharjo. This research employed a quantitative analytic method with a cross-sectional approach. A total of 375 respondents were selected using purposive sampling. The independent variable was complaint handling, while the dependent variable was patient loyalty. Normality tests showed that the data were not normally distributed, so the Spearman Rank correlation test was used. The results indicated that the majority of respondents were female, aged 51–60 years, housewives, and had completed senior high school. Statistical analysis revealed a significant relationship between complaint handling and patient loyalty, with a significance value of 0.001 and a Spearman correlation coefficient of 0.164. This indicates a very weak but statistically significant relationship. The study concludes that complaint handling does influence patient loyalty, although the effect is relatively low. Therefore, PKU Muhammadiyah Hospital Sukoharjo is advised to improve the quality of complaint handling in order to strengthen patient loyalty more effectively.*

Keywords: *Loyalty, Complaint Handling, outpatients, Hospital*

Abstrak. Keluhan pasien merupakan indikator penting dalam evaluasi pelayanan kesehatan karena berhubungan langsung dengan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penanganan keluhan (*complaint handling*) dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo.

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

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel sebanyak 375 responden dipilih dengan teknik purposive sampling. Variabel bebas adalah penanganan keluhan, sedangkan variabel terikat adalah loyalitas pasien. Uji normalitas menunjukkan data tidak berdistribusi normal, sehingga analisis menggunakan uji korelasi Spearman Rank. Hasil menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan, usia 51–60 tahun, bekerja sebagai ibu rumah tangga, dan berpendidikan terakhir SMA. Uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara penanganan keluhan dan loyalitas pasien dengan nilai signifikansi 0,001 dan koefisien korelasi sebesar 0,164. Hubungan tersebut tergolong sangat lemah namun signifikan secara statistik. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas pasien meskipun pengaruhnya rendah. Oleh karena itu, RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo disarankan untuk meningkatkan kualitas penanganan keluhan guna memperkuat loyalitas pasien secara lebih optimal.

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.

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 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

2 dalam (Zubaidah dkk., 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 dkk., 2024). Tren yang berkembang ini menunjukkan perlunya perbaikan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara penyedia layanan dan pasien, serta kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. 1 Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah pasien yang tidak puas menjadi pasien yang lebih loyal.

Kemampuan rumah sakit maupun tenaga kesehatan dalam mengelola keluhan pasien secara tepat dapat menjadi sarana strategis untuk mengubah ketidakpuasan menjadi kepuasan baru. Pasien yang awalnya merasa dirugikan dapat kembali memperoleh keyakinan ketika keluhannya ditindaklanjuti dengan baik, bahkan pada akhirnya dapat memperlihatkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan temuan Waine dkk. (2020) yang menekankan bahwa keberhasilan penyelesaian keluhan serta adanya peningkatan kualitas layanan akan membuat pasien merasa diakui dan diperhatikan keberadaannya sebagai pengguna jasa. Di Indonesia sendiri, fenomena keluhan kesehatan terlihat dari data nasional, di mana pada tahun 2021 tercatat 27,23% penduduk menyampaikan keluhan, angka tersebut meningkat pada 2022 menjadi 29,94%, namun mengalami penurunan pada 2023 dengan persentase 26,27%. Tren serupa juga ditemukan di Provinsi Jawa Tengah, yaitu 29,81% pada 2021, naik menjadi 35,34% pada 2022, lalu turun menjadi 30,16% pada 2023 (Hardiyanto dkk., 2023). Pergerakan angka ini menegaskan pentingnya evaluasi berkelanjutan, khususnya dalam aspek komunikasi dan kualitas pelayanan, agar sistem kesehatan mampu memberikan kepuasan yang lebih optimal.

Lebih lanjut, loyalitas pasien menjadi salah satu elemen yang sangat menentukan keberlangsungan serta daya saing institusi kesehatan di era kompetisi layanan medis saat ini. Loyalitas dapat dipahami sebagai komitmen pasien untuk tetap memilih dan menggunakan suatu layanan kesehatan karena terbentuknya sikap positif yang konsisten, sebagaimana diuraikan oleh Utari dalam Wahyudi & Ardianti (2024).

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

Tingginya tingkat loyalitas pasien tidak hanya berakar pada kualitas pelayanan semata, tetapi juga pada sejauh mana rumah sakit mampu mengelola keluhan, membangun interaksi komunikatif yang baik, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang berkesan. Dengan demikian, penanganan keluhan bukan sekadar upaya mempertahankan citra institusi, tetapi juga berperan sebagai mekanisme penting dalam membangun hubungan jangka panjang yang berorientasi pada kepuasan dan keberlanjutan layanan kesehatan.

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. 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

Penelitian ini tergolong dalam studi kuantitatif dengan rancangan analitik dan menggunakan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Tujuan utama penelitian adalah mengidentifikasi keterkaitan antara penanganan keluhan (*complaint handling*) yang diposisikan sebagai variabel bebas dengan loyalitas pasien sebagai variabel terikat. Pemilihan desain *cross sectional* didasarkan pada pertimbangan efisiensi, baik dari segi waktu maupun sumber daya, karena mampu memberikan gambaran hubungan antarkomponen variabel tanpa memerlukan proses pemantauan jangka panjang.

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo pada bulan Desember 2024 dengan jumlah total 5.889 orang. Besaran sampel ditentukan melalui penerapan rumus Slovin sehingga diperoleh 375 responden. Teknik penarikan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling*, lebih tepatnya jenis *purposive sampling*, karena peneliti menetapkan kriteria tertentu bagi partisipan. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang sebelumnya telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas memperlihatkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien korelasi di atas 0,361, sementara hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, instrumen dinyatakan layak digunakan. Selanjutnya, analisis data diawali dengan uji normalitas untuk mengidentifikasi distribusi data. Karena data tidak memenuhi asumsi distribusi normal, maka hubungan antara variabel dianalisis menggunakan uji korelasi Rank Spearman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah para pasien rawat jalan yang pernah menyampaikan keluhan kepada rumah sakit sejumlah 375 responden dengan menggambarkan karakteristik seperti jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan dan jenis keluhan. Hasil penyebaran kuesioner yang diolah adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	169	45,1%
Perempuan	206	54,9%
Usia		
17-28	65	17,3%
29-39	95	25,3%
40-50	106	28,3%
51-60	109	29,1%
Pendidikan		
Tani/Buruh	63	16,8%
PNS	34	9,1%

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

Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
Wiraswasta	94	25,1%
Ibu Rumah Tangga	127	33,8%
Lain-lain	57	15,2%
Pekerjaan		
SMP	77	20,5%
SMA	183	48,8%
Perguruan Tinggi	67	17,9%
Lain-lain	48	12,8%
Jenis Keluhan		
Antrian pemeriksaan dokter lama	125	33,3%
Antrian obat lama	107	28,5%
Antrian tensi lama	26	6,9%
Kurangnya fasilitas yang memadai seperti tempat parkir	63	16,8%
Kurangnya fasilitas yang memadai seperti kursi roda	10	2,0%
Pendaftaran pasien BPJS rumit	24	6,4%
Petugas kurang memperhatikan kebersihannya	20	5,3%

Sumber: Data Primer 2025

Karakteristik responden dalam penelitian ini mencakup 375 pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (54,9%) penelitian ini sejalan dengan Millani dkk, (2019) dan Wahyudi & Ardianti, (2024) dan untuk rentang usia 51–60 tahun (29,1%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar adalah ibu rumah tangga (33,8%) penelitian ini sejalan dengan Wahyudi & Ardianti, (2024). Berpendidikan terakhir mayoritas SMA (48,8%) penelitian ini sejalan dengan Mangindara dkk, (2023). Terkait jenis keluhan, sebagian besar pasien mengeluhkan antrian pemeriksaan dokter yang lama (33,3%) dan antrian obat yang

10 lama (28,5%), diikuti keluhan lain seperti kurangnya fasilitas parkir, antrian tensi, proses pendaftaran BPJS yang rumit, serta minimnya perhatian terhadap kebersihan dan fasilitas kursi roda, 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.

6 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:



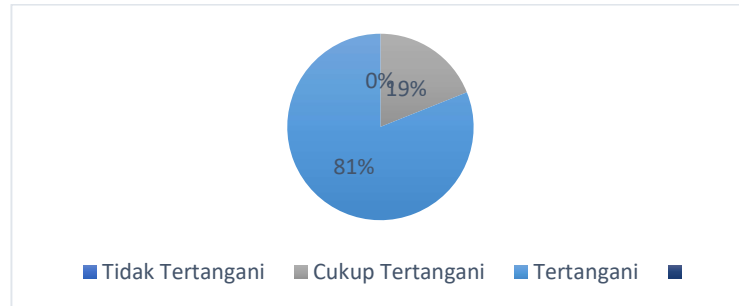
Gambar 1. Distribusi Penanganan Keluhan Pasien

1 Distribusi skor variabel penanganan keluhan dalam penelitian ini terdiri dari empat indikator utama. Indikator dengan skor tertinggi adalah kewajaran atau keadilan dalam penanganan keluhan, dengan total skor sebesar 6.258, menunjukkan bahwa aspek keadilan menjadi perhatian penting bagi pasien. Selanjutnya, empati memperoleh skor sebesar 5.262, diikuti oleh kemudahan menghubungi rumah sakit dengan skor 4.668. Indikator dengan skor terendah adalah kecepatan dalam menangani keluhan, yang hanya mencapai 3.090. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun keadilan dan empati cukup diperhatikan oleh rumah sakit, kecepatan dalam merespons keluhan pasien masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Penanganan keluhan berdasarkan empat dimensi penanganan keluhan menurut Jelidia (2024) yaitu empati,

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

kecepatan penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan penanganan keluhan, dan kemudahan menghubungi rumah sakit.

Distribusi frekuensi jawaban responden tentang kategori penanganan keluhan yang terdiri dari tidak tertangani, cukup tertangani, tertangani.



Gambar 2. Kategori Penanganan Keluhan

Berdasarkan temuan penelitian terhadap 375 pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo, diperoleh gambaran bahwa sebagian besar responden, yaitu sebesar 81,1%, menilai penanganan keluhan yang mereka ajukan berada dalam kategori “cukup tertangani”. Kondisi ini memperlihatkan bahwa sistem penanganan keluhan di rumah sakit sudah diimplementasikan, meskipun penerapannya belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi ekspektasi seluruh pasien. Sementara itu, sebanyak 18,9% responden menyatakan keluhannya telah ditindaklanjuti dengan sangat baik sehingga termasuk dalam kategori “tertangani”. Fenomena tersebut menegaskan pentingnya upaya rumah sakit dalam meningkatkan kualitas mekanisme penanganan keluhan, sebab tingkat kepuasan pasien memiliki keterkaitan erat dengan loyalitas mereka terhadap layanan kesehatan. Apabila pasien merasa puas, besar kemungkinan mereka akan kembali memanfaatkan layanan di kemudian hari. Sebaliknya, ketidakpuasan cenderung mendorong pasien untuk mengajukan keluhan lebih lanjut bahkan berpindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Hal ini sejalan dengan pendapat Fadjry dkk. (2024) yang menekankan bahwa pengelolaan keluhan yang efektif mampu mengubah pasien yang semula kecewa menjadi lebih puas, bahkan pada akhirnya dapat berkembang menjadi pasien yang loyal.

Lebih jauh, penanganan keluhan yang dilaksanakan secara tepat tidak hanya berdampak pada perbaikan citra rumah sakit, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan sekaligus memperkuat ikatan relasional antara pasien dan

institusi kesehatan. Ani & Jatmiko (2023) menyatakan bahwa keluhan dapat dipandang sebagai instrumen penting untuk memperbaiki kualitas layanan karena pasien memberikan umpan balik langsung mengenai pengalaman yang mereka rasakan. Menurut Jelidia (2024), keluhan pasien pada dasarnya merupakan bentuk umpan balik negatif yang muncul akibat ketidakpuasan terhadap standar pelayanan yang diterima, namun sesungguhnya masih membuka peluang bagi rumah sakit untuk memperbaiki kualitas jasa yang diberikan. Konsumen akan tetap bisa merasa puas apabila respon rumah sakit terhadap komplain dilakukan secara cepat, tepat, dan solutif. Hal ini sejalan dengan Zubaidah dkk. (2024) yang menegaskan bahwa perbaikan layanan atas ketidakpuasan pasien maupun keluarganya merupakan aspek yang sangat penting. Apabila rumah sakit mampu merespons keluhan dengan baik, maka rasa kecewa yang muncul akibat ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dapat diubah menjadi kepuasan, bahkan menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap layanan yang disediakan.

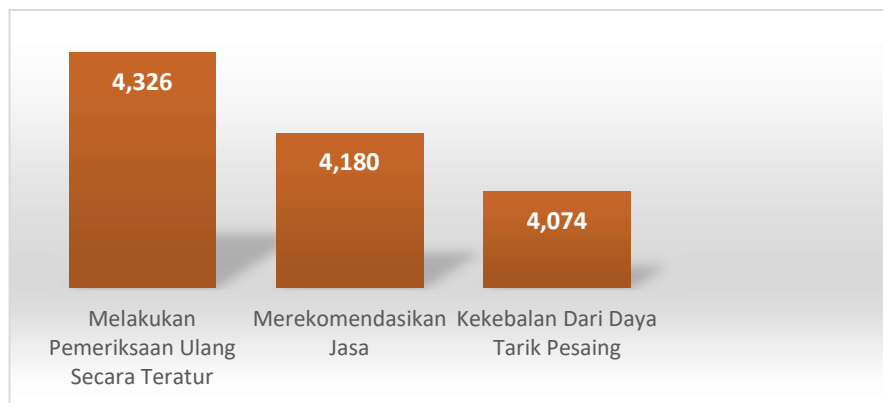
Penanganan keluhan pasien di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo pada umumnya telah dipersepsikan positif oleh responden, yakni berada pada kategori “setuju sudah baik”. Meskipun demikian, masih terdapat tuntutan untuk terus melakukan peningkatan agar citra rumah sakit semakin terjaga dan terhindar dari kerugian akibat berkurangnya minat pasien dalam menggunakan kembali layanan yang disediakan (R dkk., 2025). Apabila pasien menilai rumah sakit kurang peduli terhadap keluhan yang disampaikan, terutama karena minimnya rasa empati dari tenaga kesehatan, maka kepercayaan dan kepuasan pasien akan terpengaruh secara negatif. Oleh sebab itu, penguatan sikap peduli dan responsif menjadi elemen penting dalam upaya mempertahankan hubungan baik dengan pasien. Rasa empati khususnya dibutuhkan ketika menghadapi pasien yang sedang marah atau menyampaikan komplain. Pasien yang merasa keluhannya didengarkan dengan sungguh-sungguh dan direspons dengan itikad baik akan lebih mudah menerima upaya perbaikan pelayanan yang dilakukan rumah sakit. Menurut Jelidia (2024), staf pelayanan kesehatan dituntut untuk tetap tenang, sabar, dan berempati ketika menghadapi pasien yang sedang emosional. Meluangkan waktu untuk mendengar secara aktif serta berusaha memahami situasi yang dialami pasien merupakan langkah strategis dalam pemulihan layanan. Dengan cara demikian, rumah sakit bukan hanya mampu meredam kekecewaan pasien,

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

tetapi juga dapat membangun kembali rasa percaya yang berimplikasi pada loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan.

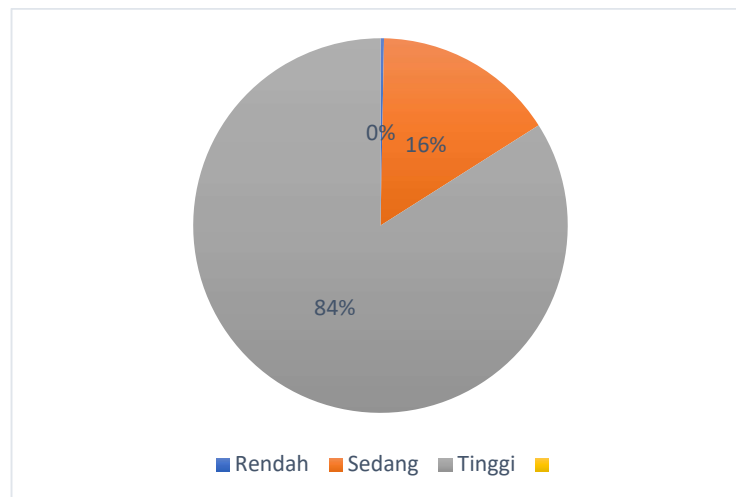
Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo

Distribusi frekuensi jawaban responden tentang Loyalitas Pasien terdiri dari melakukan pemeriksaan ulang secara teratur, merekomendasikan jasa, dan kekebalan dari daya tarik pesaing adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Distribusi Loyalitas Pasien

Distribusi skor variabel loyalitas pasien dalam penelitian ini terdiri dari tiga indikator utama. Indikator dengan skor tertinggi adalah melakukan pemeriksaan ulang secara teratur dengan total skor sebesar 4.326, yang menunjukkan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit. Selanjutnya, indikator merekomendasikan jasa memperoleh skor sebesar 4.180, mencerminkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Indikator dengan skor terendah adalah kekebalan dari daya tarik pesaing, dengan total skor sebesar 4.074, yang menunjukkan bahwa sebagian pasien masih rentan berpindah ke penyedia layanan lain. Berdasarkan tiga indikator loyalitas menurut Griffin dalam Samara dan Susanti (2023) yaitu kesedian melakukan kunjungan ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta katahanan terhadap daya tarik dari penyedia layanan kesehatan lain. Distribusi frekuensi jawaban responden tentang kategori loyalitas pasien yang terdiri dari rendah sedang dan tinggi. Berikut adalah penjelasannya:



Gambar 4. Kategori Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo tingkat loyalitas pasien terbagi dalam tiga kategori berdasarkan rentang indeks persentase. Sebanyak 1 responden (0.3%) berada dalam kategori loyalitas rendah, sebanyak 59 responden (15.7%) termasuk dalam kategori loyalitas sedang. Mayoritas responden kategori tinggi, yaitu 315 orang (84%). Pasien yang loyal akan berlanggan kembali jika membutuhkan pelayanan kesehatan, merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, dan tetap memilih rumah sakit tersebut meskipun rumah sakit lain menawarkan kualitas jasa yang sama sejalan dengan Maharani dan susanti, (2024). Loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan yang timbul melalui fase: kognitif (pikiran), afektif (perasaan), konatif (tindakan) sependapat dengan (Wicaksono, 2022). Pasien bisa mempunyai loyalitas terhadap suatu rumah sakit karena pasien memiliki kepuasan tersendiri atas apa yang diberikan rumah sakit kepada pasien sejalan dengan (Wicaksono, 2022).

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

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

mengetahui distribusi data normal atau tidak. Berikut hasil uji normalitas data dengan menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 2 Uji Normalitas

Uji Normalitas	Nilai Signifikan	Keterangan
<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i> .	0,019	Data berdistribusi 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 3 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.

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 dkk., 2024; Safitri dkk., 2023; Zubaidah dkk., 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 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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo secara umum sudah cukup baik, dengan 81,1% responden menyatakan keluhan mereka "cukup tertangani" dan 18,9% merasa "tertangani" dengan baik. Namun, peningkatan kualitas penanganan masih diperlukan untuk mencapai kepuasan maksimal. Dari sisi loyalitas, mayoritas responden (84%) berada dalam kategori loyalitas tinggi, 15,7% dalam kategori sedang, dan hanya 0,3% dalam kategori rendah, menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien. Uji statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara penanganan keluhan dan loyalitas pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 (<

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

24 0,05), yang mengindikasikan bahwa semakin baik penanganan keluhan, maka semakin tinggi tingkat loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut.

1 Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan penanganan keluhan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo, peneliti memberikan beberapa saran. Pertama, rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kualitas penanganan keluhan, terutama pada aspek empati, dengan cara memahami perasaan pasien, memberikan bantuan sesuai kebutuhan, serta menjadi pendengar yang baik guna meningkatkan kepuasan pasien. Kedua, untuk mengurangi potensi bias informasi, peneliti selanjutnya disarankan memperjelas waktu dan konteks saat responden menyampaikan keluhan guna meminimalkan kesalahan akibat keterbatasan ingatan. Ketiga, rumah sakit perlu melakukan dokumentasi sistematis terhadap setiap penanganan keluhan agar dapat dimanfaatkan sebagai data sekunder dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

3 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>

8 Fadry, 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.

41 Hardiyanto, Krisna, K., Astuti, S. P., & Susanti. (2023). *profil statistik kesehatan*. 7, 27–33.

30 Irene Waine, Mellala, A., & Siswianti, V. D. Y. (2020). *Penanganan Komplain Di Rumah Sakit*. 23, 127–132.

6 Jelidia, A. (2024). *Gambaran Penanganan Keluhan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lintau Buo*. 11–21, 12.

Kemenkes RI. (2024). *Pedoman Survei Akreditasi Rumah Sakit*.

13 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>

- 13 Maharani, P. A., & Susanti, A. S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Dalam Pengaruh Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 5(5), 1772–1782. <https://doi.org/doi.org/10.38035/jmpis.v5i5>
- Mangindara, M., Ekawaty, D., Windarti, S., Aksha, N. A., & Amirullah, A. N. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. *Miracle Journal of Public Health (MJPH)*, 6(1), 11–22. <https://doi.org/10.36566/mjph/Vol6.Iss1/303>
- 6 Millani, R. N., Semiarty, R., & Machmud, R. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3), 599. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i3.1047>
- 15 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.
- 39 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>
- Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>
- 4 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>
- 26 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.
- 11 Wicaksono, D. A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Ulil Albab : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 505–509.
- 12 Zubaidah, R., Rohmah, E., Tiyyodanto, 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.