

---

**PENGARUH MANAGEMEN COMPLAIN TERHADAP LOYALITAS DI  
MODERASI DENGAN KEPUASAN DI RSUD HAJI MAKASSAR**

Tri Wahyudi<sup>1</sup>, Ardianti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar

E-mail : [twahyudi782@gmail.com](mailto:twahyudi782@gmail.com)<sup>1</sup><mailto:lestarihuluritadwi@gmail.com>,  
[anthianwar@yahoo.com](mailto:anthianwar@yahoo.com)<sup>2</sup>

---

**ABSTRACT**

*One of the conditions that indicates a problem with the quality of service in a hospital is the presence of complaints from health service users whose targets are the attitudes and actions of doctors, nurses, administration as well as service inertia, drug supplies, inadequate infrastructure and medical equipment. The aim of this research is to determine the effect of complaint handling on BPJS patient loyalty in the Inpatient Installation of RSUD Haji Makassar in 2023.*

*The type of research used in this research is quantitative research with a cross sectional study design. This research was conducted at the inpatient installation of RSUD Haji Makassar with 240 respondents determined using accidental sampling techniques. The data in this study was obtained through questionnaires and secondary hospital data. The research results show that the complaint management variable has a positive effect with a path coefficient value of 0.393 and has a P-Value of <0.001 and the satisfaction variable significantly moderates the influence of complaint management on loyalty with a P-Value of 0.001.*

**Keywords:** *Manajemen Complaintt, Loyalty, Satisfaction.*

**ABSTRAK**

Salah satu kondisi yang menunjukkan masalah kualitas pelayanan di rumah sakit adalah adanya keluhan dari pihak pemakai pelayanan kesehatan yang menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter, perawat, administrasi serta kelembanan pelayanan, persediaan obat, prasarana yang kurang memadai dan peralatan medis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan (complaint handling) terhadap loyalitas pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Tahun 2023.

Jenis Penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional study. Penelitian ini dilakukan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar sebanyak 240 responden yang ditentukan melalui teknik accidental sampling. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dan data sekunder rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel manajemen complain berpengaruh positif dengan nilai path coefficient sebesar 0.393 dan memiliki nilai P-Value sebesar <0.001 dan variabel kepuasan signifikan memoderasi pengaruh manajemen complain terhadap loyalitas dengan nilai P-Value sebesar 0.001.

**Kata Kunci:** Penanganan Keluhan, Loyalitas Pasien, Kepuasan.

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Penyedia layanan kesehatan harus lebih fokus pada kepuasan pasien sebagai cara untuk mendapatkan dan mempertahankan pangsa pasar, menjaga loyalitas pasien serta mendapatkan pelanggan-pelanggan atau pasien baru (Alfiah, 2018).

Salah satu kondisi yang menunjukkan masalah kualitas pelayanan di rumah sakit adalah adanya keluhan dari pihak pemakai pelayanan kesehatan yang menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter, perawat, administrasi serta kelembanan pelayanan, persediaan obat, prasarana yang kurang memadai dan peralatan medis. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sejak berlaku, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang bermutu khususnya pelayanan pemerintah, maka pemerintah daerah kabupaten harus berupaya meningkatkan pelayanannya di segala bidang (Fattah, 2016).

Di bidang kesehatan tuntutan serupa juga menjadi isu utama dalam penyelenggaraan pemerintahan di era mendatang. Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka diharapkan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya

memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut (Fattah, 2016).

Keluhan menjadi persoalan di semua negara yang dapat dilihat dari meningkatnya keluhan pasien di dunia, pada *National Health Service* (NHS) di *United Kingdom* (UK) pada tahun 2015-2016 terdapat 198.739 keluhan dan meningkat pada tahun berikutnya sebesar 4,9% menjadi 208.415 keluhan. Pada *Hospital and Community Health Service* (HCHS) tahun 2017-2018 total laporan komplain tertulis adalah 113.989. Proporsi terbesar dikaitkan dengan layanan rawat inap yaitu sebesar 32,7%, angka ini menunjukkan peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 31,3% dan keluhan juga meningkat pada kategori pengobatan klinis, perilaku tenaga medis dalam memberikan pelayanan dan komunikasi dalam pelayanan. Pada *Gloucestershire Hospitals* diterima 1031 komplain pada tahun 2017-2018 dan mengalami peningkatan 13 % dari tahun sebelumnya yaitu 913 keluhan (Millani, dkk, 2018).

Keluhan pasien yang terjadi di Indonesia masih banyak, seperti di RSUD Dr Iskak Tulungagung tahun 2011 tercatat 399 keluhan namun tidak semua keluhan dikonfirmasi oleh pihak rumah sakit (Millani, dkk, 2018). Kasus keluhan juga terdapat di RSUD Haji Makassar, dimana

tahun 2022 tercatat 79 keluhan, seperti keluhan di sarana dan prasarana, petugas kesehatan, pembayaran, ketidaksesuaian pelayanan medik dan farmasi, serta keluhan terhadap kebersihan.

Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien. Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut (Fattah, 2016).

Pasien yang harapannya tidak terpenuhi akan melakukan complain yang dapat dikatakan sebagai suatu bentuk pernyataan ketidakpuasan/kekecewaan pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan yang tidak terpenuhi (Saidah, dkk, 2016). Menanggapi keluhan pasien merupakan contoh komunikasi antara Rumah Sakit dengan pelanggan, seperti kritik, pendapat, fasilitas, dan keluhan pelanggan. Rumah Sakit harus menanggapi keluhan pasien secara tertulis dan dengan menghubungi pelanggan secara langsung. Hal ini untuk mencegah kesalahpahaman saat menerima informasi dan ketidaknyamanan bagi kedua belah pihak (Rahardi, 2019).

Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit akan terus menggunakan produk pelayanan tersebut dan akan memberikan referensi kepada orang yang mereka kenal. Tetapi menjadi suatu ancaman apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang

diberikan oleh Rumah Sakit karena mereka akan menyampaikan pengalaman buruk yang diterima kepada 10-20 orang lain, atau bahkan ada yang diam saja dan langsung beralih ke rumah sakit yang lain. Oleh karena itu apabila ada pelanggan yang mengeluh, hal ini menjadi momentum yang baik karena memberikan kesempatan kepada organisasi untuk melakukan pemulihan jasa (*service recovery*). Pelanggan yang mengeluh bisa berubah menjadi pelanggan yang loyal apabila organisasi dapat menangani keluhan tersebut dengan baik (Paula kartini, 2015).

Loyalitas pelanggan sangat penting dalam era persaingan yang ketat seperti sekarang. Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk, produk atau jasa berdasarkan sikap positif yang tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten (Utari, 2018).

Harapan pasien yang dipenuhi menciptakan loyalitas pasien. Loyalitas pasien merupakan keputusan atau komitmen pasien untuk melakukan pemanfaatan ulang dimasa yang akan datang pasca menggunakan layanan kesehatan dan pasien mau untuk mereferensikan atau merekomendasikannya kepada orang lain atas pelayanan baik yang telah diterima (Gurning, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Wiwik, dkk, (2020) menunjukkan bahwa *interactional justice* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction complaint handling* sedangkan *procedural justice* dan *distributive justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction complaint handling*. kemudian juga dibuktikan bahwa

*satisfaction complaint handling* memiliki pengaruh signifikan terhadap *patient loyalty*.

Penelitian yang dilakukan oleh Kurnia, dkk, (2017) menunjukkan bahwa urutan kekuatan hubungan yang terbesar ke yang paling terkecil (*analisis multivariate*) menunjukkan bahwa: *emphaty* merupakan variabel yang memiliki hubungan paling dominan dan disimpulkan bahwa *emphaty* yang kurang baik memiliki peluang tiga kali lebih besar untuk meningkatkan ketidakpuasan pasien, kemudian di ikuti *variable tangibility*, *reliability* dan *assurance*, variabel *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan karena memiliki nilai *p-value* 0,215.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Husnul, (2017) menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien terdapat hubungan yang signifikan yaitu *responsiveness* dan *empathy*. Komplain muncul akibat kekecewaan atau ketidaksesuaian kebutuhan dan harapan dari masyarakat atau pasien terhadap pelayanan yang di terima di rumah sakit yang akan berakibat pada citra rumah sakit itu sendiri. Maka dari itu harus di antisipasi dan selesaikan, karena dengan adanya keluhan dari pasien dapat menjadi suatu yang perlu diperbaiki sehingga pasien akan merasa puas dengan apa yang dirasakan yang akan membuat pasien percaya dengan rumah sakit untuk datang kembali berobat dan mendapatkan pelayanan.

Harapan pasien yang tidak terpenuhi akan menyampaikan pengalaman buruk yang pernah dialami ke orang sekitar mereka dan bahkan akan diam dan beralih ke rumah sakit lain. Informasi yang diterima dari pasien

yang mengeluh atas pelayanan yang diterima akan mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk datang kembali. Loyalitas pasien akan muncul ketika mereka merasa nyaman, puas dan percaya.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Makassar merupakan Rumah Sakit kelas B pendidikan milik Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan. RSUD Haji Makassar senantiasa meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, peralatan medis pendukung serta kualitas sumber daya manusia yang ada dan didukung oleh dokter umum, dokter spesialis, dokter gigi, perawat, tenaga penunjang diagnostic, tenaga administrasi yang senantiasa berupaya memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar.

Data keluhan pasien di RSUD Haji Makassar dalam 3 tahun terakhir tercatat sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah keluhan pasien di RSUD**  
**HajiMakassar tahun 2020-2022**

No	Jenis Komplain	Jumlah Komplain/Tahun		
		2020	2021	2022
1.	Sarana dan	23	19	37
2.	Petugas Pelayanan	12	7	18
3.	Pembayaran	1	0	2
	Ketidaksesuaian			
4.	Pelayanan Medik	8	6	9
5.	Kebersihan	9	5	13
	<b>Total Keluhan</b>	<b>53</b>	<b>37</b>	<b>79</b>

*Sumber: Data Sekunder, 2023*

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah keluhan pasien yang didapatkan di

Bagian Humas dan Pemasaran RSUD Haji Makassar pada tahun 2020 sebanyak 53 keluhan, pada tahun 2021 sebanyak 37 keluhan dan pada tahun 2022 sebanyak 79 keluhan. Artinya keluhan pasien di RSUD Haji Makassar pada tahun 2020-2022 mengalami fluktuatif, pada tahun 2021 mengalami penurunan karena kurangnya kunjungan pasien yang diakibatkan COVID-19 dan meningkat pada tahun 2022.

Data kunjungan pasien lama BPJS rawat inap di RSUD Haji Makassar dalam 3 tahun terakhir tercatat sebagai berikut:

**Tabel 1.2**

**Jumlah kunjungan pasien lama BPJS Rawat Inap di RSUD Haji Makassar tahun 2020-2022**

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2020	3.408
2	2021	2.766
3	2022	7.215
<b>Total</b>		<b>13.389</b>

Sumber: Data Sekunder, 2023

Berdasarkan tabel 1.2, terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien lama BPJS rawat inap pada tahun 2020 sebanyak 3.408 pasien, tahun 2021 sebanyak 2.766 dan pada tahun 2022 sebanyak 7.215, artinya dalam kurun waktu 3 tahun terakhir jumlah kunjungan pasien lama BPJS rawat inap di RSUD Haji Makassar 3 tahun terakhir mengalami fluktuatif.

Berdasarkan latar belakang masalah dan data awal yang ditampilkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Terhadap Loyalitas Di moderasi Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar

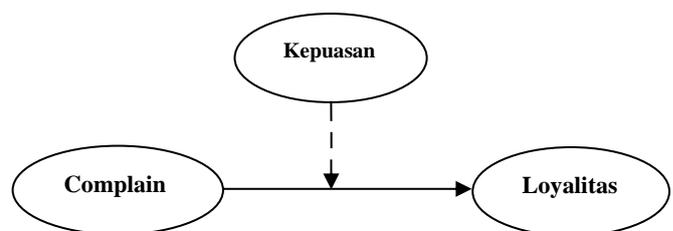
Tahun 2023.

**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2019). Desain penelitian adalah suatu strategi yang digunakan untuk penelitian dalam mengidentifikasi permasalahan sebelum perencanaan akhir pengumpulan data yang digunakan untuk mendefinisikan struktur penelitian dilaksanakan (Nursalam, 2013) dalam (Kusumaningtyas, 2019).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan metode penelitian pendekatan *cross sectional study*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan (*complaint handling*) terhadap loyalitas di moderasi dengan kepuasan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Tahun 2023. Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 240 orang, dan teknik analisis yang di gunakan adalah *path analysis* dengan menggunakan *software WarpPls 7.0*.

**Gambar 1.1  
Kerangka Konsep**



**HASIL DAN PEMBAHASAN  
Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah pasien BPJS Rawat Inap RSUD Haji Makassar yang berada di JL. Dg. Ngeppe No.14, Kota Makassar, Sulawesi Selatan dengan jumlah 240 responden dengan gambaran karakteristik sebagai berikut:

Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini seperti tercantum pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.1**

**Karakteristik responden berdasarkan umur pasien BPJS RSUD Haji tahun 2023**

No	Umur	n	%
1	17 tahun – 25 tahun	78	32.5
2	26 tahun – 35 tahun	78	32.5
3	36 tahun – 45 tahun	58	24.2
4	46 tahun – 55 tahun	19	7.9
5	≥56 tahun	7	2.9
Total		240	100

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, distribusi responden berdasarkan umur pasien BPJS RSUD Haji Makassar dari total 240 responden menunjukkan bahwa sebagian besar pasien berumur 17-25 tahun dan 26-35 tahun sebanyak 78 responden (32,5%) dan sebagian kecil berumur ≥56 tahun sebanyak 7 responden (2,9%).

**Tabel 4.2**

**Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien BPJS RSUD Haji Makassar tahun 2023**

No	Jenis Kelamin	n	%
1	Laki-laki	104	43.3
2	Perempuan	136	56.7
Total		240	100

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan table 4.2 di atas, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pasien BPJS RSUD Haji Makassar dari total 240 responden menunjukkan bahwa sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 136 responden (56,7). Dan sebagian kecil berjenis kelamin laki- laki sebanyak 104 responden (43,3%).

**Tabel 4.3**

**Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pasien BPJS RSUD Haji Makassar tahun 2023**

No	Pekerjaan	n	%
1	Pelajar/Mahasiswa	23	9.6
2	PNS/TNI/Polri/Pensiunan	9	3.8
3	Karyawan Swasta	19	7.9
4	Wiraswasta/Pedagang/Pengusaha	50	20.8
5	Petani/Buruh	44	18.3
6	Tidak Bekerja/IRT	95	29.6

Total	240	100
-------	-----	-----

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, distribusi responden berdasarkan pekerjaan pasien BPJS RSUD Haji Makassar dari total 240 responden menunjukkan bahwa sebagian besar tidak bekerja/IRT sebanyak 95 responden (39,6) dan sebagian kecil PNS/TNI/Polri/Pensiunan sebanyak 9 responden (3,8%).

**Tabel 4.4**

**Karakteristik responden berdasarkan pendidikan pasien BPJS RSUD Haji Makassar tahun 2023**

No	Pendidikan	n	%
1	Tidak Sekolah	4	1.7
2	Tidak Tamat Sekolah	2	0.8
3	SD	27	11.3
4	SMP/SLTP	69	28.7
5	SMA/SMK/SLTA	118	49.2
6	D1/D2/D3	1	0.4
7	S1/S2/S3	19	7.9
Total		240	100

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, distribusi responden berdasarkan pendidikan pasien BPJS RSUD Haji Tahun 2023 dari total 240 responden menunjukkan bahwa sebagian besar berpendidikan SMA/SMK/SLTA sebanyak 118 responden

(49,2%) dan sebagian kecil berpendidikan D1/D2/D3 sebanyak 1 responden (0,4%).

**Hasil Pengujian Instrumen**

a. Hasil Uji Validitas Convergent

**Tabel 4.5**

**Validitas Convergent**

Variabel	X1	M	Y	Type (a)	SE	P value
X1.1	0.953	-0.071	0.037	Reflect	0.097	<0.001
X1.2	0.613	0.103	-0.123	Reflect	0.111	<0.001
X1.3	0.953	-0.071	0.037	Reflect	0.097	<0.001
X1.4	0.784	0.139	0.003	Reflect	0.104	<0.001
X1.5	0.937	-0.040	0.003	Reflect	0.098	<0.001
X1.6	-0.033	-0.085	0.086	Reflect	0.099	<0.001
X1.7	0.040	0.023	-0.088	Reflect	0.098	<0.001
X1.8	-0.045	-0.041	0.063	Reflect	0.099	<0.001
X1.9	0.016	0.006	-0.058	Reflect	0.098	<0.001
X1.10	0.021	0.099	0.002	Reflect	0.100	<0.001
M.1	0.043	0.933	0.002	Reflect	0.098	<0.001
M.2	-0.098	0.856	-0.076	Reflect	0.101	<0.001
M.3	-0.021	0.826	0.216	Reflect	0.102	<0.001
M.4	0.102	0.886	0.055	Reflect	0.100	<0.001
M.5	-0.034	0.841	-0.195	Reflect	0.102	<0.001
Y.1	0.173	0.001	0.912	Reflect	0.099	<0.001
Y.2	-0.059	-0.036	0.824	Reflect	0.102	<0.001
Y.3	0.148	0.119	0.819	Reflect	0.103	<0.001
Y.4	-0.024	-0.032	0.858	Reflect	0.101	<0.001
Y.5	-0.251	-0.049	0.834	Reflect	0.102	<0.001

Hasil uji validitas *convergent* mendapatkan nilai > 0.70 yang menunjukkan masing – masing pernyataan yang dibangun di setiap variable laten pada penelitian ini dapat dipahami oleh responden dengan sangat baik.

b. Hasil Uji Validitas Discriminant

**Tabel 4.6**

**Validitas Discriminant**

Variabel	X	M	Y
X	(0.858)	-0.164	-0.170
M	-0.164	(0.869)	0.353
Y	0.170	0.353	(0.850)

Hasil uji validitas *discriminant* mendapatkan nilai X1 sebesar  $0.858 > 0.346$ ,  $-0.164$  dan  $-0.170$ , nilai M sebesar  $0.869 > -0.164$ ,  $-0.009$  dan  $0.353$ , nilai Y sebesar  $0.850 > -0.170$ ,  $0.028$  dan  $0.353$ , hal ini menunjukkan bahwa setiap variable laten tidak dikacaukan oleh responden.

c. Hasil Uji Reabilitas

**Tabel 4.7  
Uji Rabilitas**

Composite reliability coefficients		
X	M	Y
0.932	0.939	0.929
Cronbach's alpha coefficients		
X	M	Y
0.905	0.919	0.904

Hasil uji reabilitas dengan metode *cronbach's alpha coefficients* untuk variable gaya (X) sebesar  $0.905 > 0.70$ , variabel (M) sebesar  $0.919 > 0.70$ , dan variabel (Y) sebesar  $0.904 > 0.70$ . Berdasarkan hal tersebut bahwa data yang didapatkan dapat mengukur konsistensi responden dalam menjawab pernyataan kuesioner.

d. Uji Inner Model

**Tabel 4.8**

**Uji Fit Model (Inner Model)**

<i>Average R-Square (ARS).</i>	0.075
<i>Average Path Coeffocient (APC).</i>	0.032
<i>Average Variance Factor (AVIF).</i>	1.067
<i>Average Full Collinearity (AFVIF).</i>	1.166

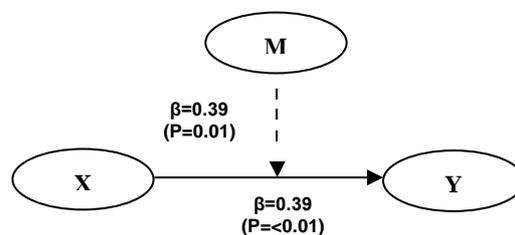
Berdasarkan table diatas hasil uji model fit Average R-Square (ARS) dengan nilai  $p = 0.074 < 0.05$ , Average Path Coefficient (APC) dengan nilai  $p = 0.032 < 0.05$ , Average Variance Factor (AVIF) dengan nilai  $1.067 < 5$ , dan Average Full Colinearity (AFVIF) dengan nilai  $1.166 < 5$ .

**Uji Hipotesis**

Dalam Penelitian ini terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung. Pada bagian ini akan diuraikan dan dijelaskan mengenai pengaruh secara langsung pada setiap variabel dalam penelitian ini.

**Gambar 4.1**

**Gambar Hasil Uji Hipotesis**



Pada gambar diatas biasa dilihat terdapat nilai path coefficient dan p value secara langsung dan tidak langsung begitupun juga pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.9**

**Tabel Path Coefisient dan P Value**

Path Coefficient				
	X	Y	M	X*Y
X				
M				
Y	0.393			0.387
X* Y				
P Value				
	X	Y	M	X*Y
X				
M				
Y	<0.00 1			0.01
X* Y				

Pada tabel diatas variabel complain terhadap kepuasan berpengaruh positif dengan nilai path coefficient nya sebesar 0.393 yang jika dipersentasikan sebesar 39,3% dan nilai P-Value nya sebesar <0.001 yang menandakan variabel complain terhadap loyalitas berpengaruh signifikan dan variabel Kepuasan signifikan memoderasi pengaruh variabel manajemen complain terhadap loyalitas dengan nilai P-Value sebesar 0.001 serta berpengaruh positif dengan nilai *path coefficient* 0.387 yang apabila dipersentasikan sebesar 38,7%.

**Pembahasan**

Managemen complain adalah suatu cara menerima serta mengelola keluhan dan complain masyarakat yang dapat dijadikan acuan peningkatan kualitas mutu rumah sakit, sehingga manajemen complain ini penting untuk diterapkan dan direalisasikan sebaik mungkin untuk bisa mengelola keluhan dari pasien yang mendapatkan pelayanan secara langsung.

Menurut (Kernaghan, 2011) bahwa, manajemen komplain adalah mekanisme inisiatif, pendekatan, dan teknik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan produk dan pelayanan organisas. Disini upaya untuk mengantisipasi dan mencegah masalah yang ditimbulkan komplain adalah segera dan tepat menanggapi keluhan melalui proses internal dan ketika proses internal penanganan keluhan terbukti tidak cukup, maka menyelesaikan secara adil, efektif dan efisien melalui pendekatan eksternal penyelesaian sengketa.

Hal tersebut juga, dalam upaya peningkatan loyalitas pasien yang berkunjung kerumah sakit dikarenakan mereka merasa keluhan dan complain pasien tersebut dikelola dengan baik oleh rumah sakit, sehingga minat untuk berkunjung kembali makin meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Agustin Hermawati, (2023) menunjukkan hasil bahwa penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas, semakin baik penanganan keluhan semakin besar pula loyalitas pasien, itu dapat kita lihat dari hasil uji hipotesis bahwa manajemen complain berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas yang artinya

semakin baik manajemen complain di suatu rumah sakit pasien akan memiliki loyalitas yang besar terhadap rumah sakit tersebut.

Manajemen Complain menjadi faktor yang penting karena apa yang diungkapkan emosional oleh pasien terhadap rodok atau layanan yang diterima, sehingga penanganan terhadap complain tersebut sangat penting untuk menunjang pelayanan yang optimal sehingga diharapkan juga berdampak kepada loyalitas pasien kepada rumah sakit semakin meningkat

Pasien bisa mempunyai loyalitas terhadap suatu rumah sakit karena pasien memiliki kepuasan tersendiri atas apa yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, hal ini juga bisa kita lihat dari hasil uji hipotesis bahwa kepuasan signifikan memoderasi pengaruh manajemen complain terhadap loyalitas. Penanganan kompain yang baik dapat meningkatkan kepuasan sehingga dengan meningkatnya kepuasan pasien juga berbanding lurus dengan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan diatas dapat kita simpulkan mengelolah keluhan-keluhan yang diberikan pasien kepada rumah sakit hal itu menjadi nilai positif apabila manajemen complain rumah sakit itu bisa memitigasi keluhan yang di berikan pasien kepada rumah sakit sehingga akan timbul kepuasan

dan peningkatan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

### Saran

Pihak rumah sakit perlu mengelola complain para pasien yang datang berkunjung kerumah sakit baik yang mendapatkan perawatan maupun yang tidak mendapatkan perawatan lansung, hal tersebut untuk meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan pasien sehingga dari kepuasan tersebut akan timbul loyalitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah, N. (2018). *Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madium Tahun 2018*. 6(1), 1–8.
- Fattah, A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah I Makassar Tahun 2016 Skripsi*.
- Gurning, W. (2020). *Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah ( Rsud ) Porsea Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi Universitas Medan Area Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Medan*.
- Haermawati, Agustin. (2023) *Pengaruh Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen*

- Pemasaran*). *Siber Nusantara Publisher. Jakarta.*
- Husnul Nurul. (2019). *Faktor Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih.*
- Kerghan. (2011). *Consumer Complaint Management (a guide for Canadian Bussines), office of consumer affair, Canada.*
- Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta.*
- Millani, R. N., Semiarty, R., & Machmud, R. (2018). *Artikel Penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Penanganan Keluhan ( Service Recovery ) Rawat Inap Di RSUD Rasidin Kota Padang. 8(3), 599–606.*
- Rahardi. (2019). *Strategi Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Pasien Di Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Indonesia. 3–24*
- Saidah, N. (2016). *SKRIPSI Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat ( SKM ).*
- Utari, U. (2018). *The Relationship Between Patient Experience And.*
- Wiwik, D. I., Penyelenggara, S., & Yogyakarta, B. (2020). *Pengaruh Complaint Handling Terhadap Patient Loyalty Melalui Satisfaction Complaint Handling Di Rumah Sakit Penyelenggara Bpjs Yogyakarta.*