JIKES : JURNAL ILMU KESEHATAN
Tahun 2024, Volume 3, Nomor 1, Bulan Juli-Desember: hlm 1 - 14
e-ISSN : 2963-069X

Hubungan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Banjarmasin

Santi[1], **Herman Ariadi**[2], **Iswantoro**[3]

[1-3] Universitas Muhammadiyah Banjarmasin
Email : hermanariadi@umbjm.ac.id

Abstrak : Salah satu lembaga yang ikut andil dalam bidang pelayanan jasa kesehatan dan bertanggung jawab memberikan pengobatan, perawatan, mencari kesembuhan kesehatan pasien, dan mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi daerah setempat. Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit sangat penting sebagai salah satu cara pandang dalam mengembangkan pelayanan lebih lanjut untuk mewujudkan loyalitas kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Banjarmasin. Penelitian ini Menggunakan Metode desain penelitian kuantitatif yaitu dengan studi korelasional. Jenis penelitian ini menggunakan analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil uji statistik dengan menggunakan *Spearman Rank* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sebagai taraf yang sudah ditentukan (*p value* < α), sehingga dapat dinyatakan Ha diterima dan Ho ditolak yang secara uji statistik terdapat hubungan penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Banjarmasin. Hubungan kedua variabel ini menunjukkan ke arah korelasi positif dengan nilai *Spearman Rank* yaitu 0,907 yang menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel memiliki hubungan yang sangat kuat. Sehingga, pentingnya penanganan komplain dari rumah sakit terhadap pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien yang mana akan berdampak pada kualitas rumah sakit.

Kata Kunci: Penanganan Komplain; Kepuasan Pasien

Abstract : One of the institutions that participates in the field of health services and is responsible for providing treatment, treatment, seeking recovery of patient health, and seeking healthy living education for the local area. Consumer assessment of the quality of hospital services is very important as a way of looking at developing further services to realize loyalty to service quality. This study aims to determine the relationship between Complaint Handling and patient satisfaction at Banjarmasin Hospital. This research uses quantitative research design methods, with correlational studies. This type of research uses correlational analytics with a cross sectional approach. The results of statistical tests using *Spearman Rank* show a significance value of 0.000 which is smaller than 0.05 as a predetermined level (*p value* < α), so that it can be stated that Ha is accepted and Ho is rejected which statistically there is a relationship between handling complaints to patient satisfaction at Banjarmasin Hospital. The relationship between these two variables shows a positive correlation with a *Spearman Rank value* of 0.907 which shows that the relationship between the two variables has a very strong relationship. Thus, the importance of handling complaints from hospitals to patients to increase patient satisfaction which will have an impact on the quality of the hospital.

Keywords: Complaint Handling; Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan elemen penting bagi semua lapisan masyarakat karena kesehatan merupakan modal dasar bagi seseorang untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Menurut Pakpahan et al. (2022) Lebih lanjut mengungkapkan bahwa permintaan terkait pelayanan kesehatan terus meningkat seiring dengan meningkatnya gaji dan ekspektasi individu akan kenyamanan sehari-hari. Tentu saja, kehadiran layanan kesehatan umum diharapkan dapat terus mengembangkan layanan untuk lebih baik. (Fatihah & Sari, 2022).

Kesehatan merupakan komponen utama yang penting dalam kehidupan masyarakat. Kesehatan berhubungan erat dengan layanan kesehatan yang diberikan oleh pekerja kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang baik akan memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat setempat. *Word Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa layanan kesehatan yang baik memberikan layanan yang kuat, aman, dan sempurna bagi mereka yang membutuhkannya, didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya peningkatan kesehatan dapat berhasil dan efektif jika kebutuhan akan sumber daya kesehatan dapat dipenuhi. Aset kesehatan mencakup SDM, sarana, dan pendanaan. (Fatrida & Saputra, 2019).

Salah satu lembaga yang ikut andil dalam bidang pelayanan jasa kesehatan dan bertanggung jawab memberikan pengobatan, perawatan, mencari kesembuhan kesehatan pasien, dan mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi daerah setempat. Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit sangat penting sebagai salah satu cara pandang dalam mengembangkan pelayanan lebih lanjut untuk mewujudkan loyalitas kualitas pelayanan. Loyalitas kualitas pelayanan telah menjadi ide utama dalam bisnis dan manajemen Sari (2017). Oleh karena itu penilaian pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan dan menciptakan suatu loyalitas dari pasien. Kualitas pelayanan terhadap pasien juga dibahas dalam Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan, dimana pada Bab I Ketentuan Umum pada pasal 1 angka 6 yang berbunyi: setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Berdasarkan undang-undang yang disebutkan tadi dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan terhadap pasien memang sangat penting (Trisnayanti et al., 2020).

Melihat yang terjadi saat ini bahwa perilaku para praktisi medis terkadang kurang mempertimbangan proses-proses komunikasi atau pertukaran informasi, dan interaksi sosial yang saling menguntungkan. Pada umumnya pasien sebagai pengguna jasa kesehatan, tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Artinya, seorang pasien berhak untuk mempertanyakan pelayanan dokter yang dirasakannya tidak jelas, bahkan memberatkan pasien itu sendiri (Jafar et al., 2023). Tuntutan masyarakat saat ini sangat tinggi, mulai dari SDM rumah sakit yang di tuntut professional, fasilitas rumah sakit yang sesuai standar akreditasi, dan tidak kalah penting adalah *hospitality* dan *caring* yang harus dimiliki oleh setiap SDM rumah sakit. Saat ini rumah sakit di tuntut untuk memenuhi keinginan pengguna jasa kesehatan dengan mengutamakan *patient safety* dan mutu pelayanan (Ariadi, 2019).

Memperluas tingkat kesehatan yang optimal, setiap orang memiliki hak atas pelayanan kesehatan (*the right to health care*). Hak tersebut terkandung dalam pasal 27 ayat 2 UUD 1945 yaitu setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan pengidupan yang layak bagi kemanusiaan, yang dapat diartikan termasuk berhak atas pelayanan kesehatan yang memungkinkan hidup layak. Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pelanggan atau pasien menjadi starategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis ditengah persaingan global. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjukan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan, dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Hastuti et al., 2017).

Pelayanan kesehatan menjadi suatu hal yang utama dan mendasar bagi setiap orang. Sehingga setiap rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan bisa dikatakan bermutu jika sudah memenuhi lima dimensi. Bukti fisik merupakan hal yang nampak nyata diberikan rumah sakit untuk pasiennya; kehandalan merupakan kemampuan rumah sakit dalam mamberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan; daya tanggap merupakan kemampuan untuk membantu melayani pasien dengan baik; jaminan merupakan kepercayaan pasien atas pelayanan yang mereka terima sehingga terbebas dari keraguan; empati merupakan rasa untuk memberikan perhatian secara personal kepada pasien (Wiguna S, 2017).

Tingkat kepuasan pelayanan sangat berhubungan dengan mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa) sehingga pengukuran tingkat kepuasan suatu produk. Sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut maka pasien merasa puas, dan melakukan pelayanan lebih sering, mereka akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman- teman nya. Selain itu pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Maarif et al., 2023).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berhubungan sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik (Suryawati, 2004).

Kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimumkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien adalah suatu model untuk mandapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (Jafar et al., 2023).

Complaint handling merupakan pertimbangan yang digunakan untuk memperbaiki manajemen suatu instansi Bappenas (2010). Menurut Common (2009) menangani keluhan dapat menjadi upaya yang efektif untuk menyelesaikan masalah serta memelihara hubungan

baik antara institusi dan masyarakat. Menurut Anggraini (2011) terdapat pasien yang mengeluh karena pelayanan yang diberikan oleh perawat dalam menangani keluhan kurang baik.

Keluhan pasien adalah saran dan masukan yang disampaikan oleh pasien baik lisan maupun tulisan yang mengandung unsur atau bersifat medis tentang ketidaksesuaian prosedur pelayanan atau tindakan kedokteran yang didapatkan pasien di rumah sakit (Waine et al., 2020).

Dari hasil studi pendahuluan kepuasan pasien di Rumah Sakit Banjarmasin. Data yang diperoleh di ruang rawat inap Rumah Sakit Banjarmasin pada tahun 2021 dengan rata-rata sebanyak 76 %, tahun 2022 dengan rata-rata sebanyak 82%. Data komplain pasien unit Rumah Sakit Banjarmasin yang disampaikan oleh pasien atau keluarga pasien, menjadi bukti bahwa banyak komplain yang diterima oleh Rumah Sakit Banjarmasin. Pada Tahun 2022 Januari sampai Desember mengenai masalah sarana prasarana terdapat 170 komplain pasien, mengenai masalah pelayanan terdapat 97 komplain pasien dan mengenai masalah biaya terdapat 10 komplain pasien. Pada tahun 2023 Januari sampai Februari mengenai masalah sarana prasarana terdapat 29 komplain pasien, mengenai masalah pelayanan terdapat 20 komplain pasien dan mengenai masalah biaya terdapat 2 komplain pasien. Termasuk komplain mengenai dokter terlambat datang, petugas perawat yang judes atau jutek pada pasien dan keluarga pasien, keterlambatan perawat menangani pasien, informasi yang kurang jelas, sarana prasarana dan masalah parkiran.

Complaint handling (penanganan keluhan) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu dan kepuasan dari klien. Wulandari (2017). *Complaint handling* merupakan metode alternative untuk meningkatkan kualitas pelayanan institusi untuk mewujudkan visi dan misi rumah sakit Bappenas (2010). Komplain dari pasien merupakan momentum yang baik untuk institusi, karena dari komplain pasien tersebut dapat memberikan kesempatan untuk institusi tersebut melakukan pemulihan atau perbaikan jasa (Wulandari, 2017).

Penanganan komplain merupakan sesuatu hal yang penting didalam setiap instansi. Di Rumah Sakit Banjarmasin juga memiliki penanganan komplain yang dimana fungsi dari penanganan komplain tersebut untuk mengetahui komplain atau keluhan masyarakat yang datang berkunjung ke Rumah Sakit Banjarmasin. Dengan adanya penanganan komplain ini dapat mengetahui berbagai macam kekurangan atau pemberian pelayanan kepada masyarakat. Penanganan komplain ini juga bisa membantu staf atau inshalasi untuk bisa memberikan atau meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan atau segala sesuatu yang dikeluhkan oleh masyarakat yang berkunjung ke Rumah Sakit Banjarmasin. Fungsi dan manfaat pelayanan komplain disuatu instansi itu sangat penting untuk menunjang kemajuan kualitas pelayanan suatu bidang inshalasi yang ada di Rumah Sakit sehingga memberikan efek baik bagi inshalasi. Penanganan komplain dapat mempengaruhi kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, penanganan komplain dapat diketahui dengan bagaimana cara menangani keluhan dari pasien (Surtiningsih, 2016).

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Banjarmasin”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif yaitu dengan studi korelasional dan dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam ipenelitian iini iadalah semua Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Banjarmasin yang sudah melaporkan komplain. iSampel dalam ipenelitian iini iadalah 31 responden yang sudah melakukan komplain dari bulan Februari 2023 sampai bulan Maret 2023. Dalam penelitian iini ipeneliti imengambil iteknik *total sampling*. Instrumen penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner penanganan komplain dan kepuasan pasien. Analisa data dengan uji *Spearman Rank.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir dan ruangan rawat inap responden.

3.1.1 Karakteristik Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden di Rumah Sakit Banjarmasin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	12	38,7%
2.	Perempuan	19	61,3%
Total		31	100%

Berdasarkan tabel 3.1 di atas, menunjukkan bahwa jenis kelamin responden pada saat dilakukan penelitian dengan data yang paling banyak yaitu jenis kelamin perempuan sebanyak 19 responden (61,3%) dan data yang terkecil yaitu laki-laki sebanyak 12 responden (38,7%).

3.1.2 Karakteristik Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.2 Pendidikan Terakhir Responden di Rumah Sakit Banjarmasin

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	SD	3	9,7%
2.	SMP	1	3,2%
3.	SMA	20	64,5%
4.	D3	0	0%

5.	S1	7	22,6%
Total		31	100%

Berdasarkan tabel 3.2 di atas, menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden pada saat dilakukan penelitian dengan data yang paling banyak yaitu dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 20 responden (64,5%) dan data terkecil yaitu dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 1 responden (3,2%).

3.1.3 Karakteristik Ruang Rawat Inap

Karakteristik responden berdasarkan ruang rawat inap dapat dilihat pada tabel 3.3 sebagai berikut :

Tabel 3.3 Ruang Rawat Inap Responden di Rumah Sakit Banjarmasin

No.	Ruang Rawat Inap	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Al Haitam	4	12,9%
2.	PAV Ibnu Sina	4	12,9%
3.	Al Farabi	8	25,8%
4.	ICU	1	3,2%
5.	VK (Fatimah Az Zahra)	3	9,7%
6.	Al Biruni	11	35,5%
Total		31	100%

Berdasarkan tabel 3.3 di atas, menunjukkan bahwa ruang rawat inap pada saat dilakukan penelitian dengan data berada di ruangan rawat inap Al Biruni sebanyak 11 responden (35,5%) dan data terkecil yaitu di ruang ICU sebanyak 1 responden (3,2%).

3.2 Analisis Univariat

3.2.1 Penanganan Komplain

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penanganan komplain di Rumah Sakit Banjarmasin kepada 31 responden melalui kuesioner, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3.4 Penanganan Komplain di Rumah Sakit Banjarmasin

No.	Penanganan Komplain	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	6	19,4%
2.	Baik	25	80,6%
Total		31	100%

Berdasarkan tabel 3.4 di atas, menunjukkan bahwa hasil penelitian mengenai penanganan komplain di Rumah Sakit Banjarmasin, yaitu berada pada penanganan komplain baik sebanyak 25 responden (80,6%).

3.2.2 Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien di Rumah Banjarmasin kepada 31 responden melalui kuesioner, diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 3.5 Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Banjarmasin

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Tidak Puas	7	22,6%
2.	Puas	24	77,4%
Total		31	100%

Berdasarkan tabel 3.5 di atas, menunjukkan bahwa hasil penelitian mengenai kepuasan pasien di Rumah Sakit Banjarmasin, yaitu puas sebanyak 24 responden (77,4%).

3.3 Analisa Bivariat

Hasil uji *Spearman Rank* ini kemudian menentukan hipotesis yang diterima dan ditolak. Hubungan penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.6 Hubungan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Banjarmasin

Penanganan Komplain	Kepuasan Pasien				Σ	%
	Tidak Puas		Puas			
	F	%	F	%		
Tidak Baik	6	19,4%	0	0%	6	19,4%
Baik	1	3,2%	24	77,4%	25	80,6%
Total	7	22,6%	24	77,4%	31	100%
p-Value = 0,000						
Spearman Correlation = 0,907						

Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa dari 31 responden di Rumah Sakit Banjarmasin didapatkan bahwa hasil analisis penanganan komplain terhadap kepuasan Pasien dengan data terbanyak adalah penanganan komplain baik dan kepuasan pasien puas sebanyak 24 responden (77,4%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *Spearman Rank* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sebagai taraf yang sudah ditentukan (*p value* < α), sehingga dapat dinyatakan Ha diterima dan Ho ditolak yang secara uji statistik terdapat hubungan penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit IBanjarmasin.

Hubungan kedua variabel ini menunjukkan ke arah korelasi positif dengan nilai *Spearman Rank* yaitu 0,907 yang menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel memiliki hubungan yang sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penanganan komplain dari pasien, maka hal tersebut juga akan meningkatkan kepuasan pasien perawat.

1. Pembahasan

4.1 Penanganan Komplain di Rumah Sakit Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pasien di Rumah Sakit Banjarmasin tentang penanganan komplain dengan menggunakan empat indikator penanganan komplain menurut Fandy Tjiptono & Chandra (2011) yaitu, (empati, kecapatan penanganan komplain, kewajaran atau keadilan penanganan komplain, kemudahan menghubungi rumah sakit).

Dapat diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan penanganan komplain di Rumah Sakit Banjarmasin dari 31 responden melalui kuesioner, yaitu berada pada penanganan komplain baik sebanyak 25 responden (80,6%) dan penanganan komplain tidak baik sebanyak 6 responden (19,4%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa penanganan komplain yang jumlah nilai paling terendah sebesar 106 yaitu pada pertanyaan petugas rumah sakit melaporkan semua komplain yang terjadi kepada unit terkait untuk direkap menjadi laporan bulanan pihak rumah sakit mengenai komplain, jumlah nilai penanganan komplain paling tertinggi sebesar 127 yaitu pada pertanyaan petugas rumah sakit selalu melakukan penyelesaian komplain sesuai grading resiko dan standar waktu tanggap atau ditindak lanjuti maksimal 3 (tiga) hari sejak keluhan disampaikan pasien atau keluarga pasien, dan berdasakan karakteristik ruang rawat inap yang paling terbanyak komplain berada ruang rawat inap Al Biruni sebanyak 11 responden (35,5%) dan paling sedikit komplain berada ruangan ICU sebanyak 1 responden (3,2%) serta karakteristik jenis kelamian perempuan sebanyak 19 responden (61,3%), karakteristik jenis kelamin laki-laki sebanyak 12 responden (38,7%) .

Complain handling (penanganan komplain) merupakan ungkapan rasa ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien (Ruslan, 2014). Butuh penanggulangan segera agar instansi dapat mengatasi keluhan pasien tersebut dan mengetahui apa penyebab dari ketidakpuasan pasien, sehingga untuk kedepannya diharapkan tidak ada keluhan kembali dari pasien. *Complaint handling* dapat disampaikan secara langsung dan tidak langsung. Menyampaikan keluhan secara langsung misalnya mengungkapkan secara lisan kepada instansi rumah sakit. Menyampaikan keluhan secara tidak langsung dengan cara menulis pada media massa atau dengan cara menulis surat yang ditunjukan kepada instansi tersebut (Engel et al., 1994).

Mengeluh adalah respons yang berorientasi pada tindakan terhadap keadaan ketidakpuasan dengan produk dan layanan (Thogersen et al., 2003). (Dee et al., 2004) mendefinisikan manajemen komplain (*compliant manajement*) sebagai proses yang digunakan untuk menyelesaikan masalah pelanggan. Definisi manajemen komplain menurut Sticher & Schumacher (2003) terkait dengan kebijakan dan sistem yang benar untuk mencegah pengulangan negatif di masa depan kepada pelanggan. Selain itu, Johnston (2007) menunjukan bahwa manajemen komplain terdiri atas banyak subproses untuk penerimaan, penyelidikan, penyelesaian, pencegahan, dan pemulihan keluhan. Hansen et al. (2010) menyatakan bahwa: “Organisasi yang matang mendorong pelanggan untuk mengeluh. Mereka berusaha mengubah pelanggan yang mengeluh menjadi pelanggan yang puas.”

Menurut pendapat peneliti perbaikan petugas rumah sakit melaporkan semua komplain yang terjadi kepada unit terkait untuk direkap menjadi laporan bulanan pihak rumah sakit sangat penting dilakukan. Hal ini sesuai dengan studi lapangan peneliti yaitu pada saat pengumpulan data komplain pasien di Rumah Sakit Banjarmasin masih banyak ditemukan oleh peneliti mengenai komplain pasien yang belum direkap oleh petugas terkait melalui website Rumah Sakit Banjarmasin. Dengan adanya perbaikan petugas rumah sakit melaporkan semua komplain yang terjadi kepada unit terkait, pelanggan akan merasa di perhatikan oleh pihak rumah sakit, komplain tidak hanya bersifat negatif bagi rumah sakit tetapi juga ada nilai positif bagi rumah sakit. Nilai positif komplain ini bisa sebagai masukan rumah sakit yang dapat mengevaluasi apa saja kekurangan selama ini sehingga dapat melakukan perbaikan, nilai positif lain adalah menjadi image positif bagi rumah sakit, dan rumah sakit mempunyai karakter dalam menanggapi komplain. sehingga rasa kekecewaan

atas ketidaksesuaian harapan pelayanan yang diterimanya akan berubah menjadi rasa puas jika keluhan pelanggan tersebut ditangani dengan sangat baik.

4.2 Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pasien di Rumah Sakit Banjarmasin tentang Kepuasan Pasien dengan menggunakan lima indikator kepuasan pasien menurut Nursalam (2016) yaitu, (daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, keandalan).

Dapat diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Banjarmasin dari 31 responden melalui kuesioner, yaitu puas sebanyak 24 responden (77,4%) dan tidak puas sebanyak 7 responden (22,6%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien yang jumlah nilai paling terendah sebesar 90 yaitu pada pertanyaan pelayanan yang sopan dan ramah, dan jumlah nilai kepuasan pasien paling tertinggi sebesar 118 yaitu pada pertanyaan kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi, kinerja dan hasil suatu produk yang sesuai dengan harapannya (Nursalam, 2016). Kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal dan setia (Nursalam, 2015). Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajeman Rumah Sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survey dengan instrument yang baku (Sihotang, 2019).

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pada pasien, yaitu : kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, kualitas produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana dan desain visual (Nooria, 2008).

Menurut pendapat peneliti diantara faktor tersebut, salah satu faktor yang berpengaruh dalam kepuasan pasien pada rumah sakit, yaitu pelayanan yang diberikan. Perbaikan pelayanan sopan dan ramah sangat penting untuk dilakukan. Dengan adanya perbaikan dari petugas rumah sakit mengenai pelayanan yang sopan dan ramah dan menjalankan aturan 5S (salam, senyum, sapa, sopan, dan santun) dari pihak rumah sakit. Jadi di dalam dunia keperawatan mungkin kita lebih detail atau lebih spesifik dalam menerapkan hal tersebut, penerapan kepada pasien dan keluarga pasien sebagai berikut:

1. Senyum

   Senyum dari pribahasa keperawatan adalah" senyumanmu adalah obatku" maka disitulah yang paling penting inti atau pokok dari suatu kewajiaban yang benar- benar tidak bisa ditinggalkan. Jadi ketika kita berhadapan langsung dengan siapapun yang paling diutamakan adalah senyuman.
2. Salam

   Kita sebagai perawat diwajibkan untuk mengucapkan salam entah itu kepada orang islam, Kristen dan yang lainnya. Kita juga bisa menggunakan salam waktu semisal pasiennya bukan orang islam.
3. Sapa

Mungkin kita belum mengenali siapa itu yang ada dirumah sakit maupun dimana saja, tapi kita juga berusaha untuk mendekatkan diri kepada keluarga pasien dan entah itu siapa. Agar kita tidak dikenal dengan" perawat judes".

4. Sopan

Sopan adalah hal yang sangat diperhatikan untuk perawat, kalau sedang berbicara kepada pasien, keluarga pasien, dokter, dan rekan yang lain. Takutnya kita belum bisa mengenali sifat orang tersebut, jadi lebih baik kita berhati- hati dalam bertutur kata kepada siapapun dan dimulai sejak dini.

5. Santun

Jadi dalam hal santun ini kita diajarkan untuk mendahulukan kepentingan orang lain selagi itu sangat penting untuk pasien. Misalnya pasien waktu dapat perawatan dari kami pasien mengalami kejag, padahal waktu sift kita sudah habis. Jadi kita harus mengutamakan pasien tersebut untuk menangani agar normal kembali.

Kepuasan pasien akan timbul pada saat pasien telah menggunakan layanan atau jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit, pasien yang puas akan merasa mendapatkan nilai dari kinerja pelayanan dan jasa yang telah diberikan. Kepuasan pasien terhadap pemulihan layanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit atau penyedia jasa bergantung pada bagaimana persepsi keadilan yang dirasakan oleh pasien ketika keluhan ditangani dengan baik.

4.3 Hubungan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Banjarmasin

Berdasarkan hasil analisis uji statistik menggunakan *Spearman Rank* menunjukkan hasil uji statistik nilai signifikansi antara penanganan komplain terdapat kepuasan pasien sebesar 0,000 yang lebik kecil dari 0,05 sebagai taraf yang sudah ditentukan (*p value* < α), sehingga dapat dinyatakan Ha diterima dan Ho ditolak yang berarti secara uji statistik terdapat ada hubungan penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Banjarmasin. Berdasarkan Hubungan kedua variabel ini menunjukkan ke arah korelasi positif dengan nilai *Spearman Rank* yaitu 0,907 yang menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel memiliki hubungan yang sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penanganan komplain dari petugas Rumah Sakit, maka hal tersebut juga akan meningkatkan kepuasan pasien.

Komplain dari pelanggan yang tidak puas akan berpengaruh pada kepusan pasien. 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. Untuk itu perlu adanya penanganan komplain yang baik agar pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas bahkan menjadi pelanggan yang setia.

Mengeluh adalah respons yang berorientasi pada tindakan terhadap keadaan ketidakpuasan dengan produk dan layanan (Thogersen et al., 2003). (Dee et al., 2004) mendefinisikan manajemen komplain (*compliant manajement*) sebagai proses yang digunakan untuk menyelesaikan masalah pelanggan. Definisi manajemen komplain menurut Sticher & Schumacher (2003) terkait dengan kebijakan dan sistem yang benar untuk mencegah pengulangan negatif di masa depan kepada pelanggan. Selain itu, Johnston (2007) menunjukan bahwa manajemen komplain terdiri atas banyak subproses untuk penerimaan, penyelidikan, penyelesaian, pencegahan, dan pemulihan keluhan. Hansen et al. (2010)

menyatakan bahwa: “Organisasi yang matang mendorong pelanggan untuk mengeluh. Mereka berusaha mengubah pelanggan yang mengeluh menjadi pelanggan yang puas.”

Menurut pendapat peneliti perlu adanya peningkatan penanganan komplain di Rumah Sakit Banjarmasin agar terciptanya kepuasan pasien yang tinggi. Dengan adanya penanganan komplain yang baik dari pihak rumah sakit, maka pelanggan akan merasa ada perhatian dari pihak rumah sakit karena sudah mau mendengarkan dan memperbaiki kualitas jasa yang tidak sesuai harapan pelanggan, dengan begitu akan terciptanya kepuasan pasien. Jika kepuasan pasien tercipta maka pihak rumah sakit akan mendapatkan keuntungan tersendiri dari pelanggan yang loyal dan setia tersebut.

KESIMPULAN

Tingkat penanganan komplain di Rumah Sakit Banjarmasin berada pada penanganan komplain baik dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Banjarmasin yaitu puas. Dari hasil penelitian ini didapatkan adanya hubungan penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Banjarmasin.

Saran

Diharapkan adanya evaluasi dalam mencapai penanganan komplain bagi pelayanan kesehatan, sehingga tercapai kepuasan pasien yang baik dan optimal. Kualitas yang optimal dapat dijadikan sebagai salah satu strategi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan serta mempertahankan pelanggan dan diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga akan tercipta kepuasan dan loyalitas pelayanan kesehatan terlebih menghadapi pelanggan yang komplain. Agar terjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan, caranya adalah dengan keterbukaan dan komunikasi, baik untuk hal baik maupun berupa komplain. Sebuah sistem manajemen komplain yang disusun dengan tepat dan efektif oleh suatu pelayanan kesehatan. Akan memudahkan pelayanan kesehatan untuk memaksimalkan tingkat loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini. (2011). Kepuasan Pelanggan. diakses dari : Http://Repository.Unand.Ac.Ad/18028.

Ariadi, H. (2019). Komplain Pasien di Pelayanan Rumah Sakit. CNJ: Caring Nursing Journal, 3(1), 7–13. https://journal.umbjm.ac.id/index.php/caring-nursing/article/view/275

Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta. Rineka Cipta.

Bappenas. (2010). Manajemen Penanganan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Kementrian Negara Perencanaan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

Barllow, J., & Moller, C. (1996). A Complaint Is A Gift : Using Custumor Feedbank As A Strategic Tool, Berret Koehel Publisher INC, Sanfransisco.

Care, A. C. I. F. S. and Q. I. H. (2005). Better Practice Guideliness On Complaints Management for Health Care Sevice.

Common, W. O. A. (2009). Better Practice Guide to Complaint Handling. Common Wealth Ombudsman.

Council, H. S. R. (2005). No TitleGuide to Complaint Handling In Health Care Services, Co Pty ltd.

Dee, B., Karapetrovic, S., & Webb, K. (2004). As easy as 10001, 2, 3. Quality Progress. 36(6).

Engel, F, J., D, Blackwell, W, P., & Minard. (1994). Perilaku Konsumen. Jakarta. Binarupa Aksara.

Fatihah, D. C., & Sari, R. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 5(2), 124–135. https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538

Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. Jurnal 'Aisyiyah Medika, 4, 11–21. https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Undip.

Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmiah Megister Manajemen, 3(2), 273–282. http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MAGENGGIO

Hansen, T., Wilke, R., & Zaichkowsky, J. (2010). Managing Consumer Complaint: Differences and Similarities Among Heterogeneous Retailers. International Journal of Retail and Distribution, 38(1), 6–23.

Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat, 11(2), 161–168.

Jafar, Z., Batara, A. S., & Arman. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng. Journal of Muslim Community Health, 4(2), 110–117. https://doi.org/10.52103/JMCH.V4I2.1185

Johnston, R. (2007). The Internal Barriers to Improving External Sevice, in: Ford,R. C. et al (Eds): Managing Magical Service. The Rosen College of Hospitality, Florida, USA.

Kusumawardhani, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Penanganan Komplain, Kualitas Produk, dan Tingkat Margin terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah.

Loveloc, C., & Wright, L. (2005). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gramedia.

Maarif, I., Haeruddin, & Sumiaty. (2023). Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien. Journal of Muslim Community Health (JMCH), 4(2), 79–88. https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206

Nooria, Widoningsih. (2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo. Universitas Muhammadiyah: Surakarta.

Notoatmodjo, S. (2012). Metodologi Penilitian Kesehatan. Rineka Cipta.

Nursalam. (2014). Metode Penelitian Ilmu Keperawatan (Edisi 2). Jakarta. Salemba Medika.

Nursalam. (2015). Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 5). Jakarta. Salemba Medika.

Nursalam. (2016). Manajemen Keperawatan. Jakarata. Salemba Medika.

Pakpahan, M., Salman, S., Sirait, A., Budiaty, W. O. S., Sinaga, T. R., & Sianturi, E. (2022). Pengantar Kesehatan Masyarakat. Yayasan Kita Menulis.

Rangkuti. (2013). Measuring Curtemer Satification. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.

Ruslan, R. (2014). Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Jakarta. PR Raja Grafindo Persada.

Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "X." Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada, 6(1), 151–158. https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71

Sihotang, E. K. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi di Ruangan Santa Maria Rumah Sakit Santa Elisabeth. STIKES Santa Elisabeth Medan.

Soejadi. (1996). Pedoman Penilaian Kinerja RSU. Ketiga Bina.

Sticher, J. ., & Schumacher, L. (2003). The gift of customer complaints. Marketing Health Service. 23(4), 14–15.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (M. Dr.Ir.Sutopo.S.Pd (ed.); Edisi Ke-2). Bandung. Alfabeta.

Supranto, J. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar (Cet. Ke-4). Jakarta. Rineka Cipta.

Surtiningsih, D. (2016). Penerapan Respon Time Perawat dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penangan Kegawat Daruratan pada Pasien Kecelakaan. 6(2).

Suryawati, C. (2004). Hospital Patient's Satisfaction (Theoretical Review and Its Application in Research. In Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Dipenegoro.

Thogersen, J., Juhl, H., & Poulsen, J. and. (2003). Complaining: A Function of Attitude, Personality, and Situation. Proceedings at American Marketing Association Marketing and Public Policy Conference. Washington DC.

Tjiptono, Fady, & Anastasia. (2003). No TitleTotal Quality Manajement. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy, & Chandra, G. (2011). Service Quality & Satisfaction (Edisi 3). Yogyakarta. ANDI.

Trisnayanti, Hakim, L., & Tahir, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik, 1`(2), 455–468.

Waine, I., Meiiala, A., & Siswianti, V. D. Y. (2020). Penanganan Komplain di Rumah Sakit. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 23(04), 127–132. journal.ugm.ac.id

Wiguna S, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Kelas II di RSU Imelda Medan. Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda, 2(1).

Wilhamda. (2011). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan. Program Studi Diploma III Keperawatan Haji Medan.

Wulandari, R. (2017). Gambaran Pengelolaan Penanganan Keluhan di RSUD REBO (Juni 2014)