Jurnal Deli Medical and Health Science	Vol. 5 No. 3	Edition: April 2026- Oktober 2026
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JDMHC	
Received : 24 September 2026	Revised: 28 September 2026	Accepted: 30 Oktober 2026

ANALISIS HUBUNGAN PENANGANAN KOMPLAIN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD DOLOKSANGGUL TAHUN 2023

Dora Sianturi
Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
e-mail: ojsdorasianturi@gmail.com

Abstract

It is important to address customer expectations in a timely and suitable manner to ensure that they are satisfied with the way their complaints are handled. This will help transform unsatisfied consumers into satisfied users of the company's products and services.

A quantitative cross-sectional study was conducted in 2023 at Doloksanggul Regional Hospital to examine the connection between complaint handling and outpatient satisfaction. Doloksanggul Regional Hospital in Humbang Hasundutan Regency was the site of the research. From January to April of the year 2024, the study will begin. All outpatients who visited in October 2023, totaling 5,840 individuals, make up the population in this study. The minimal sample size was 95 individuals, determined using the minimum sample calculation from Lemeshow.

Doloksanggul Regional Hospital found a statistically significant correlation between outpatient happiness, empathy, complaint handling speed, complaint handling fairness or justice, and ease of contacting the hospital. Doloksanggul Regional Hospital's Outpatient Satisfaction is most strongly correlated with the Complaint Handling Speed variable, which has a 7.029 probability of elevating Outpatient Satisfaction.

The management of Doloksanggul Regional Hospital is expected to streamline the process of handling complaints by developing and disseminating a standard operating procedure (SOP). This will have a direct impact on improving patient satisfaction, particularly among outpatients. Additionally, they need to evaluate the SIM RS vendor in order to improve service quality and divide specialist doctors' schedules so that they can carry out their duties at the poly and visit patients without disrupting the service schedule at the Specialist Poly.

Keywords: *handling complaints, patient satisfaction, speed of handling complaints*

1. PENDAHULUAN

Tuntutan pelayanan masyarakat diyakini akan dipenuhi oleh rumah sakit penyedia layanan kesehatan. Pasien yang tidak puas akan mengajukan pengaduan ke fasilitas kesehatan jika mendapat pelayanan di bawah standar. Ekspresi ketidakpuasan konsumen disebut dengan keluhan. Menurut definisi sebelumnya, "perasaan tertekan" mengacu pada

ketidakbahagiaan yang disebabkan oleh perolehan suatu produk atau layanan. (Kusumastuti, 2019).

Penting untuk memenuhi harapan pelanggan secara tepat waktu dan sesuai untuk memastikan bahwa mereka puas dengan cara penanganan keluhan mereka. Hal ini akan membantu mengubah konsumen yang tidak puas menjadi pengguna produk dan layanan perusahaan yang puas. Sayangnya, penanganan keluhan pasien oleh rumah sakit seringkali di bawah standar, sehingga berdampak pada kepuasan pasien. (Sudalhar, et, al, 2020).

Dalam menangani keluhan pelanggan, ada empat pertimbangan utama (Tjiptono, 2019). Sintesis model penanganan pengaduan antara lain yang dibuat oleh Stauss, Boshoff, dan Tax Brown, model ini dikembangkan oleh Tjiptono. Beberapa komponen pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut: Pertimbangan terhadap emosi konsumen (emphaty), Ketepatan dalam menyampaikan kekhawatirannya (responsiveness), Keadilan dalam menyelesaikan permasalahan atau pengaduan (fairness), dan Kenyamanan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan. (Tjiptono, 2019).

Kajian peneliti terhadap dokumen RSUD Doloksanggul pada survei awal menunjukkan bahwa RSUD masih menerima beberapa pengaduan konsumen pada bulan Januari hingga Oktober 2023. Permasalahan pada sistem pelayanan kesehatan berjenjang, dimana pasien harus mendapat rujukan terlebih dahulu dari Puskesmas baru kemudian mengunjungi fasilitas kesehatan yang ditunjuk untuk berobat, merupakan salah satu keluhan pelanggan yang paling umum. Permasalahan lainnya antara lain dokter yang terlalu lama tiba di poli, prosedur administrasi yang lama, pelayanan yang buruk, petugas yang tidak ramah, dan penggunaan BPJS.

Pada bulan April, Juni, Agustus, dan September 2023 (Januari–Oktober), kunjungan rawat jalan akan tercatat lebih sedikit. Enam pasien menyatakan ketidaksenangannya terhadap layanan tersebut, berdasarkan hasil wawancara survei awal, dari sepuluh orang yang ditanyai.

Masih terdapat beberapa unit di RSUD Doloksanggul yang nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)-nya lebih rendah dari rata-rata nasional sebesar 76,7%, berdasarkan temuan survei pertama tahun 2023. Ruangan-ruangan yang termasuk dalam klinik gigi adalah sebagai berikut: rawat inap (75%), laboratorium (75,07), radiologi (76,11), cuci darah (66,67%), dan klinik gigi (75%). RSUD Doloksanggul menerima 30 pengaduan antara bulan Januari hingga Desember 2023, dan semuanya ditangani 100%.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif dengan teknik cross-sectional digunakan. Populasi penelitian ini adalah 5.840 orang yang berobat jalan pada bulan Oktober 2023. Ukuran sampel minimum 95 orang ditentukan dengan menggunakan perhitungan sampel minimum dari Lemeshow.

3. HASIL

Tabel 1. Distribusi frekuensi variabel penelitian

Variabel	Frekuensi	Persentase %
Empati		
Baik	63	66.3
Tidak Baik	32	33.7
Total	**95**	**100**
Kecepatan Penanganan komplain		
Cepat	46	48.4
Lambat	49	51.6
Total	**95**	**100**
Kewajaran atau Keadilan penanganan komplain		
Wajar	57	60.0
Cukup Wajar	38	40.0
Total	**95**	**100**
Kemudahan Menghubungi Rumah Sakit		
Mudah	57	60.0
Sulit	38	40.0
Total	**95**	**100**
Kepuasan Pasien		
Puas	57	60.0
Tidak Puas	38	40.0
Total	**95**	**100**

Berdasarkan temuan penelitian, dari 95 pasien rawat jalan yang mengikuti penelitian, 63 orang (66,6%) menyatakan empati petugas baik dalam menghadapi keluhan, sedangkan 34 (35,6%) menyatakan empati petugas baik. Beberapa orang lainnya merasa itu buruk.

Diketahui bahwa dari 61,6% responden yang mengikuti survei, 49 orang menyatakan waktu respons terhadap pengaduan mereka lambat, sementara 48,4% menyatakan cepat.

Lebih dari separuh peserta yang mengikuti survei (57 dari 100) menganggap sistem ini adil dalam memproses pengaduan, dengan 40% menganggap sistem ini wajar dan 40% menganggapnya sangat adil.

Diketahui 57 responden (atau 60%) merasa mudah untuk menghubungi rumah sakit, sedangkan 38 responden (atau 40%) merasa kesulitan untuk melakukannya, pada variabel Kemudahan menghubungi rumah sakit.

Dari 95 pasien rawat jalan yang berpartisipasi dalam penelitian ini dan mengisi survei kepuasan, 57 (atau 60%) melaporkan puas dan 38 (atau 40%) melaporkan tidak puas.

Tabel 2. Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul Tahun 2023

Variabel	Kepuasan Pasien						*p-value*	*PR (95% CI)*
	Puas		Tidak Puas		Jumlah			
	f	%	f	%	f	%		
Empati								
Baik	32	33,7	31	32,6	63	66,3	0,019	0,289 (0,109-0,765)
Tidak Baik	25	26,3	7	7,4	32	33,7		
Total	**57**	**60**	**38**	**40**	**95**	**100**		

Terdapat hubungan statistik antara Empati dengan Kepuasan Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul yang ditunjukkan dengan nilai p = 0,019 (p < α) yang diperoleh dari uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji Chi-Square.

Empati petugas dalam menyelesaikan keluhan di RSUD Doloksanggul mempunyai kemungkinan sebesar 0,289 dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan, sesuai dengan nilai PR (0,289).

Tabel 3. Hubungan Kecepatan Penanganan komplain dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul Tahun 2023

Variabel	Kepuasan Pasien						*p-value*	*PR (95% CI)*
	Puas		Tidak Puas		Jumlah			
	f	%	f	%	f	%		
Kecepatan Penanganan Komplain								
Cepat	33	34,7	13	13,7	46	48,4	0,040	2,644 (1,128-6,198)
Lambat	24	25,3	25	26,3	49	51,6		
Total	**57**	**60**	**38**	**40**	**95**	**100**		

Terdapat hubungan statistik antara kecepatan penanganan keluhan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Doloksanggul yang ditunjukkan dengan nilai p = 0,040 (p < α) yang diperoleh dari uji statistik yang dilakukan dengan uji Chi-Square.

Selain itu diketahui nilai PR sebesar 2,644 yang menunjukkan bahwa terdapat kemungkinan sebesar 2,644 bahwa kecepatan penanganan keluhan akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Doloksanggul.

Tabel 4. Hubungan Kewajaran atau Keadillan penanganan komplain dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul Tahun 2023

Variabel	Kepuasan Pasien						*p-value*	*PR (95% CI)*
	Puas		Tidak Puas		Jumlah			
	f	%	f	%	f	%		
Kewajaran atau Keadillan penanganan komplain								
Wajar	27	28,4	30	31,6	57	60	0,004	0,240 (0,094-0,613)
Cukup Wajar	30	31,6	8	8,4	38	40		
Total	**57**	**60**	**38**	**40**	**95**	**100**		

Terdapat hubungan statistik antara Kewajaran atau Fairness penanganan keluhan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul, yang ditunjukkan dengan hasil statistik uji Chi-Square yang menghasilkan p-value sebesar 0,004 (p < α).

Kepuasan pasien rawat jalan RSUD Doloksanggul dapat ditingkatkan jika proses penanganan keluhan rumah sakit lebih adil dan adil, sesuai dengan nilai PR yang diketahui sebesar 0,240.

Tabel 5. Hubungan Kemudahan Menghubungi Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul Tahun 2023

Variabel	Kepuasan Pasien						*p-value*	*PR (95% CI)*
	Puas		Tidak Puas		Jumlah			
	f	%	f	%	f	%		
Kemudahan Menghubungi Rumah Sakit								
Mudah	29	30,5	28	29,5	57	60	0,045	0,370 (0,152-0,9)
Sulit	28	29,5	10	10,5	38	40		
Total	**57**	**60**	**38**	**40**	**95**	**100**		

Terdapat hubungan statistik antara kemudahan menghubungi rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Doloksanggul yang ditunjukkan dengan nilai p = 0,045 (p < α) yang diperoleh dari uji statistik yang dilakukan dengan uji Chi-Square.

Selain itu diketahui nilai PR sebesar 0,370 yang menunjukkan bahwa terdapat kemungkinan sebesar 0,370 bahwa Kemudahan Menghubungi Rumah Sakit akan meningkatkan Kepuasan Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Logistik

Variables in the Equation					
				95% C.I.for EXP(B)	
		Sig.	Exp(B)	Lower	Upper
Step 1[a]	Empati	.248	.454	.119	1.731
	Kecepatan Penanganan Komplain	.001	7.471	2.340	23.855
	Kewajaran atau Keadilan Penanganan Komplain	.005	.164	.046	.581
	Kemudahan Menghubungi RS	.247	.502	.156	1.612
	Constant	.368	.717		
Step 2[a]	Kecepatan Penanganan Komplain	.001	7.029	2.221	22.249
	Kewajaran atau Keadilan Penanganan Komplain	.001	.121	.037	.400
	Kemudahan Menghubungi RS	.064	.371	.130	1.060
	Constant	.357	.712		

a. Variable(s) entered on step 1: Empati, Kecepatan Penanganan Komplain, Kewajaran atau Keadilan Penanganan Komplain, Kemudahan Menghubungi RS.

Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Doloksanggul berkorelasi paling kuat dengan variabel Kecepatan Penanganan Pengaduan yang ditunjukkan dengan nilai Sig berdasarkan hasil analisis multivariat. Dengan menggunakan p-value 0 yang kurang dari 0,05 maka kecepatan penanganan pengaduan adalah 0,001. Selain itu nilai Exp(B) sebesar 7,029 yang berarti terdapat kemungkinan sebesar 7,029 Kecepatan Penanganan Pengaduan akan meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Doloksanggul.

4. PEMBAHASAN

Waktu respons yang cepat sangat penting ketika menangani kekhawatiran pelanggan (Tjiptono, 2021). Pelanggan akan semakin tidak puas terhadap perusahaan dan layanannya dalam jangka panjang jika masalah mereka tidak segera ditangani. Penyelesaian masalah klien dengan cepat meningkatkan kemungkinan mereka akan bahagia. Kemungkinan seorang pelanggan untuk menjadi pelanggan tetap meningkat jika dia senang dengan tanggapan terhadap keluhannya.

Pihak RSUD Doloksanggul khususnya bagian yang menangani kasus pengaduan pelanggan dan seluruh pihak terkait perlu melakukan evaluasi menyeluruh dan mengkoordinasikan penanganan pengaduan guna mempercepat proses, memastikan pasien rawat jalan yang tidak puas merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan ketidakbahagiaan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya di RSUD Doloksanggul, berdasarkan observasi dan wawancara dengan manajemen rumah sakit. Karena dokter spesialis masih mempunyai tugas untuk mengunjungi pasien, beberapa faktor yang menjadi penyebabnya antara lain tidak teraturnya jadwal dokter tersebut di setiap poliklinik. Isu kedua yang teridentifikasi adalah perubahan vendor SIM rumah sakit. Perubahan ini terkadang dapat menyebabkan keterlambatan dan gangguan pada proses registrasi dan komputerisasi. permasalahan yang sedang berlangsung, temuan terbaru adalah bahwa sumber daya manusia belum mendapatkan pelatihan yang memadai mengenai prosedur operasi standar (SOP) untuk menyelesaikan pengaduan, sehingga menyebabkan waktu respons yang tidak efisien.

5. KESIMPULAN

1. Di RSUD Doloksanggul, kepuasan pasien rawat jalan berkorelasi dengan empati, kecepatan penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan keluhan, dan kemudahan menghubungi rumah sakit.
2. Terdapat korelasi yang kuat antara kecepatan penanganan pengaduan dan variabilitasnya. Karena dokter spesialis masih wajib melakukan kunjungan pasien, ketidakbahagiaan pasien bermula dari jadwal dokter spesialis yang tidak merata di setiap poliklinik. Permasalahan kedua yang teridentifikasi adalah kenyataan bahwa rumah sakit sering berganti vendor SIM. Perubahan ini dapat mengakibatkan keterlambatan atau gangguan pada proses registrasi dan komputerisasi. Selain itu, permasalahan terakhir yang ditemukan adalah sumber daya manusia belum mendapatkan pelatihan yang memadai mengenai prosedur operasi standar (SOP) untuk menyelesaikan pengaduan, sehingga menyebabkan keterlambatan yang signifikan dalam proses ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

Kurniawati. (2021). Manajemen Komplain Pelanggan; Studi Internal Perusahaan Komunikasi. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, Kota Tasikmalaya.

Kusuma, Dewi dan Handayani, S.D. (2019). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Atas Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Umum Derah (RSUD) Wates

Sudalhar, et, al. (2020). Literature Review: Pengaruh Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. JHS: Journal Hospital Science, Vol. 3, No. 1, April 2020, Halaman. 68-77 P-ISSN: 2598-0114

Tjiptono Fandy, Ph.D, 2019, Pemasaran Jasa, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2021. Service, Quality & Satisfaction (Edisi 20). Yogyakarta: ANDI