

PENGARUH TEHNIK PENANGANAN KOMPLAIN (*HANDLING COMPLAIN*) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GRIYA HUSADA MADIUN

Vykha Raharavy
Institut Ilmu kesehatan STRADA Indonesia

ABSTRAK

Ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diterimanya akan menimbulkan keluhan. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh tehnik penanganan komplain terhadap tingkat kepuasan pasien yang diberikan oleh RS Griya Husada Madiun pada bulan Januari tahun 2023 dan angka kepuasan pelanggan rumah sakit sebesar 83,9% dengan kategori baik serta sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Meskipun dalam tehnik penanganan komplain didapatkan kategori cukup sebesar 90,3%. Responden penelitian merupakan pasien atau keluarga pasien yang menyampaikan komplain melalui kotak saran, whatsapp, media sosial dan secara langsung ke ruang handling komplain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh tehnik penanganan komplain terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Griya Husada Madiun.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 31 responden dari populasi 38 responden dikarenakan tidak memberikan / tidak berkenan sebagai responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner penanganan keluhan dan loyalitas pelanggan, kemudiandianalisis menggunakan uji *Kendall's Tau-r*.

Penelitian ini menggunakan uji *Kendall's Tau-r*, didapatkan hasil nilai $\text{sig}/p \text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti bahwa ada pengaruh tehnik penanganan komplain terhadap tingkat kepuasan pasien di RS Griya Husada Madiun dengan keeratan korelasi kuat (0,764).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh tehnik penanganan komplain terhadap tingkat kepuasan pasien di RS Griya Husada Madiun Tahun 2023. Saran penelitian ini adalah RS Griya Husada Madiun dapat lebih baik dalam penanganan keluhan pelanggan dengan memperhatikan aspek empati dan kecepatan penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan penanganan keluhan dan akses kemudahan menghubungi RS sehingga didapatkan tingkat kepuasan pelanggan sangat baik.

Kata Kunci : Tehnik Penanganan Komplain, Tingkat Kepuasan Pasien

*THE INFLUENCE OF COMPLAINT HANDLING TECHNIQUES ON RS GRIYA
HUSADA MADIUN PATIENT SATISFACTION RATE IN 2023*

Vykha Raharavy

Institut Ilmu kesehatan STRADA Indonesia

ABSTRACT

Customer dissatisfaction with the services will caused complaints. The problem raised in this study was that there was increase in customer complaint in Januari 2023 and the hospital customer satisfaction rate is 83,9% in the good category and has met the minimum service standards that have been set. Although in the complaint handling technique, the sufficient category was obtained at 90,3%. Research respondents are patient families who submit complaints through suggestion boxes, whatsapp, social media and directly to the complaint handling room. The purpose of this study was to determine the effect of complaint handling techniques on the level of patient satisfaction at RS Griya Husada Madiun.

The research method was quantitative with a cross sectional design. The number of samples was 31 respondents from a population of 38 respondents because they did not give / were not pleased as respondents with the sampling technique used purposive sampling. Data used was primary data in the form of complaint handling and customer loyalty, and analysed use test of Kendall's Tau-r.

This study used Kendal Tau-r test, the result of the sig/p value = 0,000 < α = 0,05, which means there was a relationship of complaint handling to the hospital customer satisfaction rate at RS Griya Husada Madiun with a strong correlatoins (0,764).

The conclusion of this study there was a the relationship of complaint handling on the level of patient satisfaction at the RS Griya Husada Madiun in 2023. The suggestion of this researches is that RS Griya Husada Madiun can be better in handling customer complaints by paying attention to emphaty aspects and speed of handling complaints, fairness in handling complaints and easy access to contact the hospital so that a very good level of customer satisfaction is obtained.

Keywords : Complaint Handling, Patient Satisfaction