

Pengaruh Manajemen Complain Terhadap Loyalitas Di Moderasi Dengan Kepuasan

Rabihatun Rauf¹, Mappamiring Parenta²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Bongaya

Corresponding Author: atunrabihatun@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata kunci: Manajemen Complain, Kepuasan, Loyalitas.

Menerima : 8 Juli 2024

Direvisi : 8 Juli 2024

Diterima : 10 Juli 2024

©2024 Rauf, Parenta: Akses terbuka yang didistribusikan berdasarkan ketentuan [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Complain terhadap loyalitas serta variaabel kepuasan dapat memoderasi variabel complain terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini diadakan di Rumah Sakit Syech Yusuf sampel pada penelitian ini berjumlah 240 responden. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan metode penelitian pendekatan *cross sectional study*. Teknik analisis yang di gunakan adalah *path analysis* dengan menggunakan *software WarpPls 7.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 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%.

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 Syech Yusuf, dimana 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 komplain yang dapat dikatakan sebagai suatu bentuk pernyataan ketidakpuasan/kecewaan 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 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 Syech Yusuf merupakan Rumah Sakit kelas B pendidikan milik Pemerintah Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan. Rumah Sakit Syech Yusuf 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 Rumah Sakit Syech Yusuf dalam 3 tahun terakhir tercatat sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah keluhan pasien di Rumah Sakit Syech Yusuf

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

Berdasarkan tabel 1. terlihat bahwa jumlah keluhan pasien yang didapatkan di Bagian Humas dan Pemasaran Rumah Sakit Syech Yusuf pada tahun 2021 sebanyak 53 keluhan, pada tahun 2022 sebanyak 37 keluhan dan pada tahun 2023 sebanyak 79 keluhan. Artinya keluhan pasien di Rumah Sakit Syech Yusuf pada tahun 2021-2023 mengalami fluktuatif, pada tahun 2022 mengalami penurunan.

TINJAUAN PUSTAKA

Tjiptono (2011) dalam (Melynda, 2019) penanganan Keluhan terdapat dapat kita lihat dibawah ini:

- Empati terhadap pelanggan yang marah (*emphaty*).
- Kecepatan dalam penanganan keluhan (*responsiveness*).
- Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah atau keluhan (*faimess*).
- Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi rumah sakit.

Indikator loyalitas menurut Alfiah (2018), sebagai berikut:

- a. Melakukan pembelian ulang secara teratur.
- b. Merekomendasikan jasa.
- c. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik jasa sejenis dari pesaing.

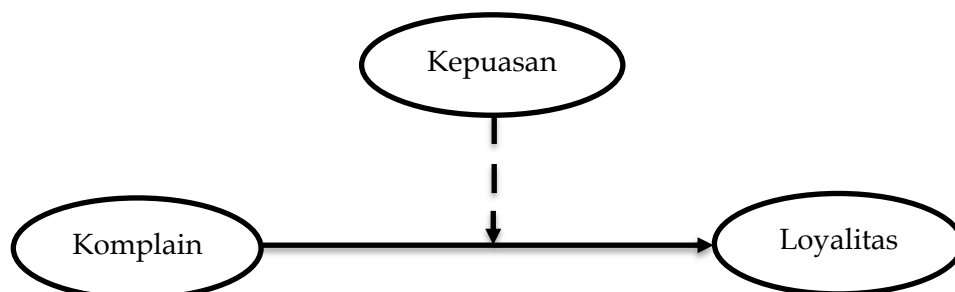
Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Husnul, (2017) menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien terdapat hubungan yang signifikan yaitu *responsiveness* dan *empathy*. Komplain muncul akibat kekecewaan atau ketidaksesuaian kebutuhan dan harapan dari masyarakat atau pasien terhadap pelayanan yang di terima di rumah sakit yang akan berakibat pada citra rumah sakit itu sendiri. Maka dari itu harus diantisipasi dan diselesaikan, 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.

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.

METODOLOGI

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).

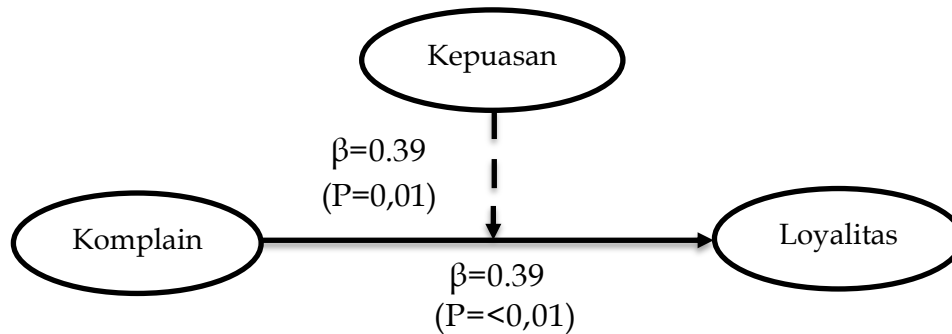
Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan metode penelitian pendekatan *cross sectional study*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan (*complaint handling*) terhadap loyalitas di moderasi dengan kepuasan di Rumah Sakit Syech Yusuf. 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. Kerangka Konseptual

HASIL

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 2. 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 2. Tabel Path Coefisient dan P Value				
Path Coefficient				
	X	Y	M	X*Y
X				
Y	0,393			0,387
M				
X*Y				
P Value				
	X	Y	M	X*Y
X				
Y				
M	<0,001			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%.

DISKUSI

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 menanganinya 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 produk 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 komplain yang baik dapat meningkatkan kepuasan sehingga dengan meningkatnya kepuasan pasien juga berbanding lurus dengan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

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

REFERENSI

- 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.*