

## STUDI KEPUASAN PASIEN TERHADAP RESPONSIVITAS PENANGANAN KOMPLAIN DI LAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT “X”

### PATIENT SATISFACTION STUDY TOWARDS COMPLAINT HANDLING RESPONSIBILITY IN PATIENT SERVICES AT HOSPITAL “X”

Dewi Weni Sari<sup>1\*</sup>, Kharisma Jayak Pratama<sup>2</sup>, Annora Rizky Amalia<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Program Studi D3 Farmasi, Politeknik Indonusa Surakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Duta Bangsa, Indonesia

\*Email corresponding author: [dewi.weni@poltekindonusa.ac.id](mailto:dewi.weni@poltekindonusa.ac.id)

Diterima : 13 Mei 2025

Disetujui : 30 Juni 2025

Terbit : 30 Juni 2025

#### ABSTRACT

*Patient satisfaction is a crucial factor in evaluating the quality of hospital services. The responsiveness of the hospital in handling patient complaints greatly affects satisfaction. The purpose of this study was to determine patient satisfaction with the responsiveness of complaint handling in the inpatient service of hospital 'X'. This study employed a quantitative descriptive method, distributing questionnaires to 100 inpatients who had submitted complaints during their treatment and conducting interviews with the head of the complaint handling department at the hospital. Data analysis used the CIS formula to see the percentage of patient satisfaction with the handling of complaints provided by officers at the hospital and literature studies. The results of the study showed that overall, the level of satisfaction of inpatients with the responsiveness of complaint handling at the hospital was 93.79%. From the interviews conducted, complaint handling at the hospital was structured using SOP as a guideline, complaints could be submitted directly or verbally (delivered to nurses directly or via telephone) and indirectly (suggestion box, email, and hospital social media).*

**Keywords:** *responsiveness, complaints, inpatient services*

#### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan *point* penting dalam menilai mutu layanan di rumah sakit. Responsivitas rumah sakit dalam menangani komplain pasien sangat mempengaruhi kepuasan. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap *responsivitas* penanganan komplain di layanan rawat inap rumah sakit ‘X’. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 pasien rawat inap yang pernah menyampaikan komplain selama perawatan dan melakukan wawancara kepada kepala bagian penanganan komplain di rumah sakit. Analisis data menggunakan rumus CIS untuk melihat persentasi kepuasan pasien terhadap penanganan komplain yang diberikan oleh petugas di rumah sakit dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap *responsivitas* penanganan komplain di rumah sakit mendapatkan nilai sebesar 93,79%. Dari wawancara yang dilakukan penanganan komplain di rumah sakit sudah terstruktur menggunakan SOP sebagai pedomannya, penyampaian komplain bisa

secara langsung atau lisan (disampaikan ke perawat secara langsung atau via telpon) dan tidak langsung (kotak saran, *email* dan media sosial rumah sakit).

**Kata kunci:** responsivitas, komplain, layanan rawat inap

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, aman, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Dalam pelaksanaannya, tidak jarang ditemukan adanya ketidaksesuaian antara harapan pasien dan pelayanan yang diberikan, yang kemudian memicu munculnya komplain atau keluhan dari pasien maupun keluarga pasien (Sondakh, 2022). Setiap rumah sakit wajib memiliki sistem pelaporan dan penanganan komplain secara efektif dan terstruktur. *Responsivitas* terhadap komplain merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*). Ketika komplain ditanggapi secara lambat, tidak profesional, atau bahkan diabaikan, hal ini tidak hanya menurunkan kepuasan pasien tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap rumah sakit (Kemenkes RI, 2017).

Penanganan komplain pasien yang tidak efektif dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, serta berpotensi menimbulkan konflik hukum. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memiliki sistem manajemen komplain yang baik, yang mencakup penerimaan, pencatatan, analisis, tindak lanjut, serta evaluasi dan pelaporan komplain secara sistematis. Dalam Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit, disebutkan bahwa setiap rumah sakit wajib mengembangkan sistem pelaporan dan penanganan insiden keselamatan pasien, termasuk komplain dan keluhan yang masuk. Selain itu, dalam standar akreditasi rumah sakit yang terbaru (Permenkes No. 34 Tahun 2022), aspek pengelolaan komplain pasien menjadi indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan.

Banyak rumah sakit di Indonesia yang belum memiliki sistem manajemen komplain yang optimal. Masih ditemukan kendala seperti kurangnya pelatihan petugas dalam menangani komplain, tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, serta minimnya tindak lanjut terhadap komplain yang masuk (Rahman & Supriyanto, 2021).

Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian tentang kepuasan pasien terhadap *responsivitas* penanganan komplain di layanan rawat inap rumah sakit. Kajian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam penguatan sistem mutu pelayanan, meningkatkan kepercayaan publik terhadap rumah sakit, serta menciptakan budaya pelayanan yang lebih *responsif* dan berorientasi pada pasien.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap penanganan komplain di rumah sakit. Sampel yang digunakan adalah pasien rawat inap dengan jumlah 100 orang dilanjutkan dengan wawancara mendalam kepada kepala bagian penanganan komplain di rumah sakit. Data kuisisioner yang telah diisi oleh responden akan di analisis menggunakan metode CIS (*customer satification index*) untuk melihat persentase kepuasan pasien dengan rumus (Nisa et al., 2021):

$$CSI = \frac{total\ skor\ P \times I}{HS \times mean\ kepentingan} \times 100\%$$

Keterangan :

- HS : Skala maksimum yang digunakan (skala 4)  
 P : tingkat kinerja  
 I : kepentingan setiap atribut

Nilai yang didapatkan dari perhitungan *customer satisfaction indeks* (CSI) akan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan bisa dilihat dari kriteria kepuasan pada Tabel 1. dibawah ini:

**Tabel 1. Kriteria Nilai CSI Menurut Widodo dan Sutopo, 2018**

No	Nilai CSI	Kriteria
1	81% -100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup puas
4	35% - 50,99%	Kurang puas
5	0% - 34,99%	Tidak puas

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien dengan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, Pendidikan, pekerjaan dan frekuensi telah menggunakan jasa rawat inap.

**Tabel 2. Karakteristik pasien rawat inap di rumah sakit**

Karakteristik pasien	(n)	(%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Wanita	62	62%
Pria	38	38%
<b>Usia</b>		
17-25 tahun	22	22%
26-35 tahun	26	26%
36-45 tahun	28	28%
45-55 tahun	16	16%
>56 tahun	8	8%
<b>Pendidikan</b>		
SD	17	17%
SMP	17	17%
SMA	47	47%
Ahli madya	2	2%
Sarjana	15	15%
Magister	2	2%
<b>Pekerjaan</b>		

Pelajar/mahasiswa	19	19%
Petani	11	11%
PNS	7	7%
IRT	28	28%
Wiraswasta	17	17%
Lain-lain	18	18%
<b>Frekuensi penggunaan jasa rawat inap</b>		
1 kali	66	66%
>1 kali	34	34%

Berdasarkan Tabel 2. diketahui karakteristik responden menurut jenis kelamin persentasi paling tinggi adalah Wanita sebanyak 62%, banyaknya responden berjenis kelamin wanita pada penelitian ini disebabkan karena sebagian besar pasien atau keluarga pasien yang menemani saat perawatan di ruang rawat inap adalah wanita dan juga biasanya pendapat seseorang dapat dipengaruhi oleh jenis kelamin, dimana wanita kadang bersifat *perfeksionis* serta teliti (Utami, 2015). Berdasarkan kelompok usia paling banyak berusia antara 36-45 tahun sebanyak 28%, dominasi responden usia 36-45 tahun dalam penelitian ini memberikan gambaran bahwa persepsi kepuasan terhadap *responsivitas* penanganan komplain di Rumah Sakit "X" banyak dipengaruhi oleh kelompok usia yang cukup matang secara emosional dan intelektual. Menurut Setyawati (2018) usia dewasa merupakan kelompok usia yang aktif dalam menyampaikan keluhan serta memiliki tingkat kepedulian yang tinggi terhadap kualitas pelayanan Kesehatan yang diterima.

Mayoritas tingkat pendidikan responden paling banyak SMA sebesar 47%, menurut Romliyadi dan Isrizal (2022) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara pasien dengan tingkat Pendidikan yang tinggi dimana mereka lebih cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan dan lebih kritis dalam mengevaluasi pengalaman mereka. Berdasarkan status pekerjaan paling banyak adalah IRT sebesar 28%, menurut Araujo (2022) status pekerjaan ibu rumah tangga bisa mempengaruhi kepuasan terutama dalam *konteks* pelayanan Kesehatan. Hal ini disebabkan karena ibu rumah tangga seringkali memiliki peran ganda dalam keluarga dan seringkali menjadi pengambil keputusan terkait Kesehatan anggota keluarga sehingga peran ini dapat mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien secara keseluruhan. Sedangkan berdasarkan status rawat inap pasien lebih banyak adalah pasien baru sebesar 66%, hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar pengalaman komplain dan penilaian terhadap *responsivitas* layanan berasal dari individu yang baru pertama kali menjalani rawat inap, karena menurut Moslehpour *et al.* (2022), pasien baru biasanya kurang memiliki *familiaritas* dengan prosedur, tingkat kecemasan dan ketidakpastian yang lebih tinggi dibandingkan dengan pasien lama, dan ekspektasi yang tinggi terhadap layanan yang professional.

#### **Penentuan Nilai Customer Satisfaction Index**

Analisis data ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap *responsivitas* penanganan komplain secara keseluruhan dengan melihat nilai kepentingan dari tiap atribut pertanyaan.

**Tabel 3. Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap responsivitas penanganan komplain di rumah sakit**

Atribut Pertanyaan	Kepentingan (I)	Kinerja (P)	Nilai (IxP)
Petugas medis di Rumah sakit mendengarkan komplain dan berusaha memahami situasi yang dirasakan pasien	3,24	3,84	12,44
Penanganan komplain dilakukan dalam waktu cepat	2,76	3,82	10,54
Pasien mendapatkan solusi yang adil dan wajar dalam penanganan komplain	3,05	3,88	11,68
Tersedia layanan konsumen 24 jam (agar pasien dapat dengan mudah melaporkan komplain)	2,61	3,68	9,60
Tersedia layanan untuk menyampaikan komplain melalui internet, media sosial dan kotak pengaduan (kotak saran)	2,39	3,53	8,43
<b>Total</b>	<b>14,05</b>	<b>18,7</b>	<b>52,71</b>

$$CSI = \frac{52,71}{(4 \times 14,05)} \times 100\% = 93,79\%$$

Berdasarkan Tabel 3. Menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap *responsivitas* penanganan komplain di rumah sakit mendapatkan nilai sebesar 93,79%. Nilai ini masuk kedalam kategori sangat puas sesuai dengan kriteria nilai CSI (*Customer satification index*) ditetapkan (Widodo dan Sutopo, 2018). Metode ini dapat digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan pasien dan dapat digunakan sebagai data perbaikan secara berkala agar dapat mengurangi tingkat ketidakpuasan akibat pelayanan yang diberikan kepada pasien.

#### Hasil Wawancara Penanganan Komplain

Wawancara mendalam terkait penanganan komplain di rumah sakit dilakukan kepada kepala bidang penanganan komplain dengan menggunakan pedoman wawancara yaitu kuisioner terbuka, dalam wawancara ini memberikan kesempatan bagi responden untuk menjawab menggunakan kalimatnya sendiri (Sugiyono, 2017). Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

1. Bagaimana prosedur penanganan komplain pasien rawat inap di rumah sakit ?

*“Disini untuk penanganan komplain pasien rawat inap bisa disampaikan secara langsung dan tidak langsung. Penyampaian secara langsung melalui perawat yang sedang bertugas di rawat inap. Perawat akan memberikan form komplain dan perawat akan langsung menghubungi unit pengaduan untuk segera menindak lanjuti komplain tersebut”.*

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa rumah sakit sudah memiliki prosedur yang tersusun dengan baik. Menurut Waive *et al.* (2020) proses pengaduan dari pelanggan telah diatur dengan langkah-langkah untuk menyelesaikan masalah dengan efisien dan mencegah terulangnya komplain, dimulai dari penanganan hingga pengelolaan pengaduan. Tahapan dalam menangani pengaduan meliputi: memverifikasi komplain dari pelanggan, mencatat pengaduan ke dalam formulir permintaan tindakan korektif

atau pencegahan, mengalihkan komplain kepada unit terkait, berkolaborasi dengan bidang atau pakar yang relevan, serta menyelesaikan pengaduan tersebut. Kesiapan staff rumah sakit dalam menangani pengaduan dapat dilihat dari petugas yang telah menerima, mendengarkan, dan melayani pelanggan dengan baik saat mengajukan komplain, serta memberikan solusi terbaik untuk menyelesaikan masalah tersebut.

2. Fasilitas apa yang mendukung proses pengelolaan penanganan komplain

*“pasien atau keluarga pasien yang menyampaikan komplain diminta untuk mengisi form komplain yang sudah disediakan oleh pihak terkait, untuk diarea sekitar rumah sakit kita juga meletakkan kotak saran yang dicek pertiga hari oleh petugas dan pasien juga bisa menyampaikan komplainnya melalui telpon, email serta media sosial rumah sakit”.*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada petugas fasilitas yang dimiliki rumah sakit untuk penanganan komplain sudah memadai. Hal ini didukung dengan penelitian Fuada et al. (2022) yang menyatakan sarana penyampaian komplain meliputi komplain lisan atau via telpon, dan tertulis (website rumah sakit, whatsapp, facebook, email, dan kotak saran).

3. Apakah ada pedoman tentang prosedur penanganan komplain

*“pedoman yang digunakan untuk penanganan komplain adalah SOP (Standard Operating Procedure). Setiap akhir tahun SOP ini akan dievaluasi untuk mengetahui apakah SOP dan kebijakan yang digunakan untuk penanganan komplain masih layak digunakan atau tidak”.*

Tujuan adanya SOP (Standard Operating Procedure) penanganan komplain pasien untuk menstandarkan proses penanganan komplain, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien, mendukung perbaikan mutu pelayanan, menjamin aspek legal dan akuntabilitas serta mendukung akreditasi dan regulasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahma et al. (2022). Yang menyatakan bahwa penanganan komplain harus mengacu pada SOP yang benar dan tepat.

4. Apakah ada target waktu dalam menangani komplain

*“Disini untuk kasus komplain dikelompokkan menjadi 3 yaitu komplain Minor (ringan) yang bisa diselesaikan dalam 1-3 hari, komplain moderat (sedang) dapat diselesaikan 2 x 24 jam dan komplain mayor diselesaikan dalam 1 x 24 jam. kelompok komplain mayor adalah komplain yang harus ditangani dengan cepat karna jika tidak akan merusak image rumah sakit”.*

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa waktu penyelesaian komplain tergantung dengan tingkat keparahan komplainnya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Waine et al. (2020) kecepatan penanganan setiap komplain ditangani dengan cepat sesuai dengan indikator mutu yang ditentukan yaitu 1x24 jam.

5. Bagaimanakah proses penyimpanan dan pengumpulan berkas komplain yang sudah terselesaikan

*“untuk form komplain yang sudah selesai pasiennya diminta untuk menandatangani berita acara penyelesaian masalah. Kemudian data-data dari form komplain yang sudah terselesaikan akan direkap oleh petugas kedalam komputer yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan evaluasi pelayanan di rumah sakit”.*

Menurut Sari et al. (2023) menyatakan bahwa pendokumentasian berkas penanganan komplain yang sudah terselesaikan dapat digunakan untuk monitoring serta evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan agar citra rumah sakit tetap baik.

Jenis-jenis komplain pasien di rumah sakit meliputi ;

1. komplain administrasi, berhubungan dengan pendaftaran, waktu tunggu dan biaya atau asuransi.
2. komplain pelayanan medik, berhubungan dengan petugas atau tenaga Kesehatan seperti; komunikasi yang kurang jelas dan ketidaktepatan dalam pemeriksaan.
3. komplain keperawatan, berhubungan tentang keterlambatan petugas dalam merespon, dan sikap petugas yang kurang baik.
4. komplain komunikasi, terkait komunikasi antara pasien atau keluarga pasien dengan petugas. Dimana penyampaian informasi dari petugas yang tidak lengkap dan kurang jelas.
5. komplain fasilitas, hal ini berhubungan dengan lingkungan dan kenyamanan seperti kebersihan dan ketersediaan sarana prasarana.

komplain dapat memberikan manfaat bagi rumah sakit yakni sebagai informasi tentang pelayanan yang telah diberikan dari pelayanan Kesehatan kepada pasien. Hubungan antara perilaku pelayanan dan pasien memiliki nilai positif terhadap kepuasan pasien, hal ini juga dapat berdampak pada mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat meningkatkan kepuasan pada pasien

## KESIMPULAN

Kepuasan pasien terhadap *responsivitas* penanganan komplain di layanan rawat inap di rumah sakit "X" mendapatkan nilai 93,79% dengan kategori sangat puas. Prosedur penanganan komplain rawat inap di rumah sakit "X" bisa melalui perawat dengan metode lisan atau dengan metode tertulis (mengisi form komplain, kotak saran, *email*, dan telpon). Saran penanganan komplain pasien rawat inap di rumah sakit "X" sudah sangat baik. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya peneliti menggunakan indikator standar akreditasi dan membandingkan dengan rumah sakit yang memiliki tipe yang berbeda.

## UCAPAN TERIMAKASIH

ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan artikel ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kualitas layanan kesehatan, khususnya dalam peningkatan *responsivitas* penanganan komplain di rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Araujo, E.B.D. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Beucau Timor Leste Tahun 2022. *JURMIK (Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan)*. Volume 2, Nomor 2.
- Fuada, N., Elsi, S., & Sisca, O. (2022). Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan Di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok. *Jurnal Menara Medika*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Moslehpour, M., Anita, S., Ferry, F. R., & Kuan-Han, L. (2022). Review: The Effect Of Physician Communication On Inpatient Satisfaction. *Healthcare*. Halaman 2-17.
- Rahman, A., & Supriyanto, S. (2021). Analisis Manajemen Pengaduan Pasien Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(1), 45–52.
- Romliyadi & Isrizal. (2022). Analisis Faktor-Faktor Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Perawatan Di Rumah Sakit Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Lentera'Aisyiyah*. Volume 5, Nomor 2.
- Nisa, Z., Hajar, S., Ach, S., & Dhani, W. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *J. Islamic Pharm*, ISSN: 2527-6123.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Setyawati, R. (2018). Hubungan Umur Dengan Kepedulian Terhadap Kualitas Kesehatan Di Rumah Sakit. In *Skripsi*. Universitas Indonesia Jakarta.
- Sondakh, V. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, No 4 Vol VII, Hal 244-253.
- Sari, D. W., R.A. Oetari., & Ilham, K. (2023). Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan (Management Complaint) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Undata Palu. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. Volume 14 Nomor 4.
- Utami, S. (2015). *Perilaku Konsumen: Teori dan Implikasi*. Jakarta: Prenadamedia group.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada ecommerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).
- Waine, I., Andreasta, M., & Valentina, D. Y. S. (2020). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Volume 23, Halaman 127-132.