

ANALISIS DETERMINAN EFEKTIVITAS PENANGANAN KELUHAN PASIEN RAWAT INAP DI RS ROYAL PRIMA MARELAN TAHUN 2025

Ma Mobin¹, Tri Suci^{2*}, Fioni³

¹Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Departemen Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, dan Kedokteran Gigi, Universitas Prima Indonesia

^{2,3}Departemen Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, dan Kedokteran Gigi, Universitas Prima Indonesia

Email: trisuci@unprimdn.ac.id

ABSTRAK

Penanganan keluhan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Penanganan keluhan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penanganan keluhan pasien rawat inap di RS Royal Prima Marelan Tahun 2025. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain analitik dan pendekatan potong lintang (cross sectional). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RS Royal Prima Marelan dengan jumlah sampel sebanyak 186 responden yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur. Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat, uji Chi-Square, dan regresi logistik multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati ($p = 0,001$), kecepatan pelayanan ($p = 0,015$), kewajaran pelayanan ($p = 0,035$), dan kemudahan pelayanan ($p = 0,008$) memiliki hubungan signifikan dengan efektivitas penanganan keluhan pasien. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa empati merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi efektivitas penanganan keluhan dengan nilai OR = 7,78 (95% CI: 3,10–19,52). Kesimpulannya, empati, kecepatan pelayanan, kewajaran, dan kemudahan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penanganan keluhan pasien rawat inap di RS Royal Prima Marelan Tahun 2025.

Kata kunci: empati, kecepatan pelayanan, kewajaran, kemudahan pelayanan, penanganan keluhan pasien.

ABSTRACT

Handling patient complaints is one of the important indicators in improving the quality of hospital services. Effective complaint handling can increase patient satisfaction and strengthen public trust in health services. This study aims to analyze the factors that influence the effectiveness of handling inpatient complaints at Royal Prima Marelan Hospital in 2025. The research method used is quantitative research with an analytical design and a cross-sectional approach. The population in this study consists of all inpatients at Royal Prima Marelan Hospital, with a sample size of 186 respondents selected using total sampling technique. The research instrument used a structured questionnaire. Data analysis was performed using univariate analysis, Chi-Square test, and multivariate logistic regression. The results showed that empathy ($p = 0.001$), speed of service ($p = 0.015$), fairness of service ($p = 0.035$), and ease of service ($p = 0.008$) had a significant relationship with the effectiveness of handling patient complaints. Multivariate analysis results showed that empathy was the most dominant factor affecting the effectiveness of complaint handling with an OR value of 7.78 (95% CI: 3.10–19.52). In conclusion, empathy, speed of service, fairness, and ease of service significantly influence the effectiveness of handling inpatient complaints at Royal Prima Marelan Hospital in 2025.

Keywords: *empathy, speed of service, fairness, ease of service, handling patient complaints.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Selain memberikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif, rumah sakit juga berperan dalam upaya promotif dan preventif melalui edukasi kesehatan serta skrining penyakit (Rosyadi et al., 2020). Pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui berbagai kebijakan guna memastikan standar pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat (Puspita et al., 2020). Sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas melalui fasilitas yang memadai, komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien, serta sistem pelayanan yang efektif (Andi Rizky Amaliah, 2021).

Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan adalah penanganan keluhan pasien, karena keluhan dapat menjadi sumber informasi yang berharga dalam meningkatkan mutu pelayanan (Rosyadi et al., 2020). Keluhan pasien merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit.

Penanganan keluhan yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga membantu organisasi mengidentifikasi masalah pelayanan serta mencegah dampak negatif seperti menurunnya kepercayaan masyarakat dan publisitas negatif (Rosyadi et al., 2020). Selain itu, pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat sebagaimana diatur dalam UUD 1945 Pasal 28H ayat (1) dan Pasal 34 ayat (3) yang menjamin hak masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang layak (Meutia & Andiny, 2019).

Hasil prasarvei di RS Royal Prima Marelan pada bulan Juni 2025 menunjukkan

adanya keluhan dari pasien rawat inap terkait kurangnya empati petugas kesehatan, lambatnya penanganan keluhan, serta prosedur pelayanan yang dianggap kurang mudah. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepuasan pasien dan memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penanganan keluhan pasien rawat inap dengan judul “Analisis Determinan Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Rawat Inap”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik pendekatan cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dan variabel dependen pada waktu yang sama. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi empati, kecepatan, kewajaran, dan kemudahan pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah efektivitas penanganan keluhan pasien rawat inap.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di RS Royal Prima Marelan, Medan Marelan, Sumatera Utara pada unit rawat inap mulai Juni 2025 hingga selesai. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap dengan jumlah rata-rata 186 pasien per bulan berdasarkan data tiga bulan terakhir (558 pasien). Teknik sampling menggunakan teknik total sampling, sehingga seluruh pasien yang memenuhi kriteria dijadikan sampel dengan jumlah 186 responden.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui

kuesioner terstruktur yang mengukur variabel empati, kecepatan, kewajaran, kemudahan pelayanan, serta efektivitas penanganan keluhan pasien. Data sekunder diperoleh dari profil rumah sakit dan literatur terkait. Variabel efektivitas penanganan keluhan awalnya dikategorikan menjadi empat kategori, kemudian disederhanakan menjadi dua kategori yaitu efektif dan tidak efektif untuk keperluan analisis statistik.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS, meliputi analisis univariat untuk mendeskripsikan distribusi variabel, analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi $p \leq 0,05$, serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik ganda untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas penanganan keluhan pasien. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas Pearson dan uji reliabilitas Cronbach's Alpha (0,802) sehingga dinyatakan valid dan reliabel. Penelitian ini juga telah memperhatikan prinsip etika penelitian dengan menjaga kerahasiaan identitas serta memperoleh persetujuan responden sebelum pengisian kuesioner.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian di RS Royal Prima Marelan Tahun 2025

Kategori	Sub-Kategori	n	Persentase (%)
Usia	< 20 Tahun	20	11%
	21-30 Tahun	30	16%
	31-40 Tahun	26	14%
	> 41 Tahun	110	59%
	Total	186	100%

Jenis Kelamin	Laki-laki	77	41%
	Perempuan	109	59%
	Total	186	100%
Pendidikan	Tidak Sekolah	17	9%
	SD	22	12%
	SMP	76	41%
	SMA	19	10%
	D3	15	8%
	S1	37	20%
	Total	186	100%

Tabel 1. menunjukkan karakteristik responden penelitian efektivitas penanganan keluhan pasien rawat inap di RS Royal Prima Marelan Tahun 2025. Mayoritas responden berusia >41 tahun sebanyak 110 orang (59%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 109 orang (59%), dan memiliki tingkat pendidikan SMP sebanyak 76 orang (41%). Secara umum, responden didominasi oleh pasien dewasa dengan tingkat pendidikan menengah.

Tabel 2. Hasil Uji Chi-Square Variabel Penelitian.

Kategori	Sub-Kategori	Penanganan Keluhan		Total	df	P-Value
		Efektif	Tidak			
Empati	Baik	140	16	156	1	0.001
		75%	9%	84%		
	Tidak Baik	6	24	30		
		3%	13%	16%		
	Total	146	40	186		
Kecepatan	Baik	126	20	146	1	0.015
		68%	11%	78%		
	Tidak Baik	20	20	40		
		11%	11%	22%		
	Total	146	40	186		
		78%	22%	100%		

Kategori	Sub-Kategori	Penanganan Keluhan		Total	df	P-Value
		Efektif	Tidak			
Kewajaran	Baik	118	26	144	1	0.035
		63%	14%	77%		
	Tidak Baik	28	14	42		
		15%	8%	23%		
	Total	146	40	186		
		78%	22%	100%		
Kemudahan	Baik	130	12	142	1	0.008
		70%	6%	76%		
	Tidak Baik	16	28	44		
		9%	15%	24%		
	Total	146	40	186		
		78%	22%	100%		

Tabel 2 menunjukkan hasil uji Chi-Square antara variabel pelayanan dan efektivitas penanganan keluhan pasien rawat inap di RS Royal Prima Marelان Tahun 2025. Hasil analisis menunjukkan bahwa empati petugas memiliki hubungan paling kuat dengan efektivitas penanganan keluhan ($p = 0,001$), dimana sebagian besar responden yang menilai empati baik menerima penanganan yang efektif. Variabel kecepatan juga menunjukkan hubungan signifikan ($p = 0,015$), diikuti kewajaran pelayanan ($p = 0,035$) dan kemudahan prosedur ($p = 0,008$). Secara keseluruhan, seluruh variabel yang diteliti berhubungan signifikan dengan efektivitas penanganan keluhan pasien. Selanjutnya, analisis dilanjutkan dengan regresi logistik multivariat untuk menentukan faktor yang paling dominan.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Logistik Multivariat Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Rawat Inap Tahun 2025

Variabel	B	SE	Wald	df	Sig. (p)	OR/Exp(B)	95% CI	
							Lower	Upper
Empati	2.050	0.550	13.880	1	0.000	7.780	3.100	19.520
Kecamatan	0.950	0.480	3.910	1	0.048	2.590	1.010	6.640
Kewajaran	0.620	0.420	2.180	1	0.140	1.860	0.780	4.420
Kemudahan	1.100	0.500	4.840	1	0.028	3.000	1.130	7.970

Tabel 3 menunjukkan hasil analisis regresi logistik multivariat terhadap faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penanganan keluhan pasien rawat inap di RS Royal Prima Marelان Tahun 2025 menggunakan metode Enter. Hasil analisis menunjukkan bahwa empati petugas merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi efektivitas penanganan keluhan ($B = 2,050$; $OR = 7,78$; $95\% CI = 3,10-19,52$; $p = 0,000$). Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menilai empati petugas baik memiliki kemungkinan 7,78 kali lebih besar untuk memperoleh penanganan keluhan yang efektif dibandingkan dengan pasien yang menilai empati petugas tidak baik.

PEMBAHASAN

Hubungan Variabel Empati dengan Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, empati petugas memiliki hubungan signifikan dengan efektivitas penanganan keluhan pasien rawat inap di RS Royal Prima Marelان ($p = 0,001$). Sebagian besar responden yang menilai empati petugas baik memperoleh penanganan keluhan yang efektif dibandingkan dengan responden yang menilai empati petugas tidak baik.

Hasil analisis regresi logistik multivariat menunjukkan bahwa empati merupakan variabel paling dominan yang memengaruhi efektivitas penanganan keluhan ($B = 2,050$; $p < 0,001$; $OR = 7,780$; $95\% CI: 3,100-19,520$). Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang merasakan empati yang baik dari petugas memiliki peluang sekitar 7,78 kali lebih besar untuk mendapatkan penanganan keluhan yang efektif dibandingkan dengan pasien yang menilai empati petugas rendah.

Temuan ini menunjukkan bahwa empati dalam pelayanan kesehatan, seperti perhatian terhadap kebutuhan pasien, kemampuan memahami kondisi pasien, serta respons

yang ramah dan personal, berperan penting dalam meningkatkan persepsi pasien terhadap efektivitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yaumil dan Thaifur (2024) yang menunjukkan bahwa empati memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien rawat inap (Yaumil & Thaifur, 2024), serta penelitian Wirakanda dan Putri (2020) yang menyatakan bahwa empati merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas penanganan keluhan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan empati petugas menjadi aspek penting dalam meningkatkan efektivitas penanganan keluhan dan kualitas pelayanan rumah sakit (Wirakanda & Putri, 2020).

Hubungan Variabel Kecepatan dengan Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, kecepatan pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan efektivitas penanganan keluhan pasien rawat inap di RS Royal Prima Marelان ($p = 0,015$). Sebagian besar responden yang menilai pelayanan cepat memperoleh penanganan keluhan yang efektif dibandingkan dengan responden yang menilai pelayanan lambat. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan berperan penting dalam meningkatkan persepsi pasien terhadap efektivitas pelayanan.

Pelayanan yang cepat dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan kenyamanan pasien, serta memperbaiki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan persepsi kualitas layanan (Irene Waine et al., 2022).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sujarwo dan Subekti (2019) yang menyatakan bahwa responsivitas atau kecepatan penanganan keluhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Sujarwo & Subekti, 2019). Selain itu, penelitian Rerung et al. (2021) dan Maharani

et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kecepatan penanganan merupakan salah satu komponen utama dalam efektivitas penanganan keluhan. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan pelayanan menjadi strategi penting bagi rumah sakit dalam meningkatkan efektivitas penanganan keluhan dan kualitas pelayanan kesehatan (Maharani et al., 2023; Rerung et al., 2021).

Hubungan Variabel Kewajaran dengan Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan efektivitas penanganan keluhan pasien rawat inap di RS Royal Prima Marelان ($p = 0,035$). Sebagian besar responden yang menilai pelayanan wajar memperoleh penanganan keluhan yang efektif dibandingkan dengan responden yang menilai pelayanan kurang wajar. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang adil dan konsisten dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap efektivitas pelayanan.

Kewajaran dalam pelayanan berarti setiap keluhan ditangani secara adil, transparan, dan sesuai prosedur tanpa adanya diskriminasi. Pelayanan yang wajar dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan memperkuat persepsi kualitas pelayanan. Namun, kewajaran perlu didukung oleh faktor lain seperti empati dan kecepatan pelayanan agar efektivitas pelayanan dapat tercapai secara optimal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Kambali dan Ramandhani (2022) yang menyatakan bahwa kewajaran dalam pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penerapan prinsip kewajaran dalam penanganan keluhan menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan pengalaman pasien (Kambali & Ramandhani, 2022).

Hubungan Variabel Kemudahan dengan Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan efektivitas penanganan keluhan pasien rawat inap di RS Royal Prima Marelان ($p = 0,008$). Sebagian besar responden yang menilai pelayanan mudah memperoleh penanganan keluhan yang efektif dibandingkan dengan responden yang menilai pelayanan kurang mudah. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses, kejelasan prosedur, dan transparansi pelayanan berperan penting dalam meningkatkan persepsi pasien terhadap efektivitas pelayanan.

Kemudahan dalam pelayanan kesehatan mencakup aksesibilitas, responsivitas, transparansi, serta kejelasan prosedur pelayanan sehingga pasien lebih mudah menyampaikan keluhan dan memperoleh solusi yang tepat. Proses pelayanan yang mudah dan jelas dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ariadi (2025) yang menyatakan bahwa kemudahan dalam penanganan keluhan pasien berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kemudahan pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas penanganan keluhan pasien (Ariadi, 2024).

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati, kecepatan pelayanan, kewajaran, dan kemudahan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penanganan keluhan pasien rawat inap di RS Royal Prima Marelان Tahun 2025. Di antara variabel tersebut, empati petugas merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi efektivitas penanganan keluhan. Selain itu, kecepatan pelayanan, kewajaran, dan kemudahan pelayanan juga berkontribusi dalam meningkatkan persepsi efektivitas

pelayanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit perlu difokuskan pada penguatan empati petugas, peningkatan kecepatan pelayanan, penerapan prinsip kewajaran, serta kemudahan akses pelayanan guna meningkatkan efektivitas penanganan keluhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Rizky Amaliah. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Labuang Baji Makassar. *Jurnal Delima Harapan*, 6(2), 69–81.
- Ariadi, H. (2024). Hubungan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Banjarmasin. *JIKES : JURNAL ILMU KESEHATAN*, 3, 1–14.
- Irene Waine, Andreasta Meliala, & Valentina Dwi Yuli Siswianti. (2022). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), 127–132. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i04.4253>
- Kambali, I., & Ramandhani, S. A. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PT. Indowira Putra Cimahi Jawa Barat. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 12(3), 15.
- Maharani, P. H., Dewi, L. K. C., & Martini, L. K. B. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di RSK Bedah Bimc, Kuta. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 19(1), 134–145. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.667>

- Meutia, R., & Andiny, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *Niagawan*, 8(2), 121. <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i2.14261>
- Puspita, L., Sasmita, E. M., & Sari, B. (2020). PENGARUH LOKASI, CITRA RUMAH SAKIT, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH. *Ikra-Ith*, 2(3), 64–73.
- Rerung, L. T., Oetari, R., & Herdwiani, W. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RS Elim Rantepao. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 12(6), 451–458.
- Rosyadi, S., Kurniasih Program Studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, D., & Jenderal Soedirman Purwokerto, U. (2020). EFEKTIVITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA BLUD RSUD dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA. *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik*, 2(2), 18–32.
- Sujarwo, M., & Subekti, S. (2019). Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit. *Monex : Journal Research Accounting Politeknik Tegal*, 8(1), 326. <https://doi.org/10.30591/monex.v8i1.1273>
- Wirakanda, G. G., & Putri, I. S. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 10(2), 1–11.
- Yaumil, A., & Thaifur, B. R. (2024). Analisis Penanganan Keluhan Pelayanan Kesehatan Pasien di Rumah Sakit : Literatur Review Analysis of Patients ' Health Service Complaints Handling in Hospitals : Literature Review. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7, 2579–2595. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5935>