



KETEPATAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP CUSTOMER VALUE CREATION PADA PASIEN BPJS DI RS X

Theresi

a Marditama¹, Nur Pudyastuti Pratiwi², Artarina D.A Samoedra³, Harun Heri Trismiyanto⁴,
Arief Prayitno⁵, Sani Fitriyani⁶, Rika Nur Latifah⁷, Mesya Aura Lova⁸, Della Purnama Sari⁹

^{1,2,3,4,5,7,8,9}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran, Universitas Jenderal Achmad Yani

⁶Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Politeknik Piksi Ganesha

theresia@lecture.unjani.ac.id

Abstrak

Penanganan keluhan merupakan faktor krusial dalam menjaga kualitas layanan kesehatan, terutama saat menghadapi tren peningkatan komplain pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketepatan *handling complaint* terhadap *customer value creation* pada manajemen RS X. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Sebanyak 100 responden pasien rawat jalan peserta BPJS dijadikan sampel penelitian dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penanganan keluhan terhadap penciptaan nilai pelanggan ($p = 0,000 < 0,05$) dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,740. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa ketepatan *handling complaint*, khususnya pada dimensi *empathy* dan *speed of resolution*, secara signifikan mampu meningkatkan *customer value creation* di RS X.

Kata Kunci: *Handling Complaint, Customer Value Creation, Pasien BPJS*

Abstract

Complaint handling is a crucial factor in maintaining the quality of health services, especially when facing an increasing trend in patient complaints. This study aims to determine the effect of complaint handling accuracy on customer value creation in the management of Hospital X. This study uses a quantitative method with a descriptive and verificative approach. A total of 100 respondents who were outpatients participating in the Indonesian Health Insurance Program (BPJS) were sampled using purposive sampling. Data collection was conducted using questionnaires, interviews, and documentation, while data analysis utilized simple linear regression. The results showed a positive and significant effect between complaint handling and customer value creation ($p = 0.000 < 0.05$) with a coefficient of determination (R^2) of 0.740. The conclusion of the study shows that the accuracy of complaint handling, particularly in the dimensions of empathy and speed of resolution, can significantly increase customer value creation at Hospital X.

Keywords: *Complaint Handling, Customer Value Creation, BPJS Patients*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2026

* Corresponding author

Address : Margahayu Kencana D2 no.14 Kel. Margahayu Selatan, Kab. Bandung 40226

Email : theresia@lecture.unjani.ac.id

Phone : 08122140382

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan berkualitas merupakan faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, di mana rumah sakit bertanggung jawab untuk memberikan perawatan optimal, termasuk dalam menangani keluhan. Keluhan pasien berfungsi sebagai indikator penting untuk mengevaluasi mutu layanan serta efektivitas komunikasi antara tenaga medis dan pasien, di mana penanganan yang baik berdampak pada tingkat kepercayaan pasien. Penanganan keluhan yang sistematis, mencakup penerimaan, analisis, hingga tindak lanjut yang cepat, menjadi faktor kunci dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan loyalitas terhadap rumah sakit (Arif et al., 2024).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penanganan komplain berhubungan erat dengan tingkat kepuasan; ketidakpuasan sering kali muncul akibat pelayanan yang kurang responsif atau kurangnya komunikasi. Organisasi yang matang bahkan mendorong pelanggan untuk menyampaikan keluhan karena hal tersebut dapat menjadi alat strategis untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Pengelolaan keluhan yang efektif tidak hanya memperbaiki layanan kesehatan tetapi juga menjaga kepuasan pasien melalui efisiensi dalamanggapi masalah yang muncul (Santoso et al., 2023) dan (Widya et al., 2024).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit perlu memiliki mekanisme yang sistematis dalam menangani keluhan pasien, yang mencakup penerimaan, analisis, serta tindak lanjut terhadap setiap keluhan dalam merespons keluhan dengan cepat dan tepat menjadi faktor kunci dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik, di mana *complaint handling* yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitas terhadap rumah sakit.

RS X sebagai salah satu pusat layanan kesehatan yang telah menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan, memberikan layanan pendaftaran serta pengajuan klaim asuransi untuk pasien BPJS, menghadapi kendala operasional berupa lambatnya kinerja sistem pendaftaran *online* yang menyebabkan antrean panjang. Selain itu, terdapat ketidakharmonisan komunikasi antara unit *customer care*, bagian pendaftaran, dan petugas keamanan terkait jadwal poliklinik yang mengakibatkan kesalahpahaman informasi bagi pasien. Permasalahan ini tercermin dalam peningkatan jumlah keluhan yang signifikan selama periode Januari hingga Juni 2025, sebagaimana di rinci dalam tabel berikut:

Tabel 1. Data Jumlah Keluhan Pasien Per Bulan (Januari – Juni 2025)

Bulan	Jumlah Keluhan
Januari	25
Februari	28
Maret	35
April	42
Mei	48
Juni	55

Berdasarkan data internal yang diperoleh dari unit *customer care* RS X, tercatat adanya tren peningkatan jumlah keluhan pasien yang signifikan dalam enam bulan terakhir, terhitung dari Januari hingga Juni 2025, sebagaimana disajikan pada Tabel 1, dimana jumlah keluhan meningkat lebih dari dua kali lipat dari 25 keluhan di bulan Januari menjadi 55 keluhan di bulan Juni. Peningkatan yang konsisten ini mengindikasikan adanya isu sistemik dalam pelayanan yang perlu segera diidentifikasi dan ditangani, sehingga menjadi justifikasi utama dilakukannya penelitian ini.

Tabel 2. Data Kategori Keluhan Pasien (Juni,

Kategori Keluhan	Jumlah	Persentase (%)
Pendaftaran & Sistem BPJS	23	41.8%
Informasi & Jadwal Poli	15	27.3%
Waktu Tunggu Pelayanan	8	14.5%
Sikap Petugas	5	9.1%
Lain-lain	4	7.3%
Total	55	100.0%

N=55)

Pada Tabel 2, menunjukkan bahwa keluhan tidak tersebar secara merata, dengan mayoritas terpusat pada dua area kritis: Pendaftaran & Sistem BPJS (41,8%) dan Informasi & Poli (27,3%), yang menyumbang lebih dari dua pertiga total keluhan. Hal ini secara spesifik menyoroti adanya masalah pada alur pendaftaran, khususnya bagi pasien BPJS, serta adanya miskomunikasi atau ketidakjelasan informasi jadwal pelayanan dokter, yang berdampak langsung pada pengalaman pasien.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti merumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut: (1) Bagaimana tingkat ketepatan *handling complaint* yang dilakukan oleh RS X? (2) Sejauh mana *handling complaint* yang tepat dapat berkontribusi terhadap *customer value creation*? (3) Apa saja unsur utama *handling complaint* yang dominan dalam membentuk *customer value creation*?. Penelitian ini berfokus pada hubungan antara ketepatan *handling complaint* dan *customer value creation* pada pasien BPJS di RS X yang belum banyak dieksplorasi. Oleh karena itu, peneliti ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui tingkat ketepatan

handling complaint yang dilakukan oleh RS X. (2) Menganalisis sejauh mana *handling complaint* yang tepat dapat berkontribusi terhadap *customer value creation*. (3) Mengidentifikasi unsur utama *handling complaint* yang dominan dalam membentuk *customer value creation*.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan verifikatif. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis mengenai variabel *Handling Complaint* dan *Customer Value Creation*, sedangkan desain verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kausal antar variabel tersebut melalui analisis statistik.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan pengguna BPJS di RS X yang pernah menyampaikan keluhan pada periode Januari hingga Juni 2025. Mengingat jumlah populasi yang bersifat dinamis (*infinite population*), penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Lemeshow (1997) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1 - P)}{d^2}$$

Dengan tingkat kepercayaan 95% ($Z = 1,96$) dan *margin of error* 10% ($d = 0,1$), diperoleh ukuran sampel minimal sebesar 96 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden untuk menjaga stabilitas data. Pengambilan sampel dilakukan melalui teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi meliputi pasien/keluarga pasien BPJS aktif berusia minimal 17 tahun yang pernah mengajukan keluhan medis atau administrasi. Kriteria eksklusi ditetapkan bagi responden yang mengajukan terkait fasilitas pihak ketiga (seperti area parkir atau kantin) serta kuesioner yang tidak terisi secara lengkap.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert 1-5. Variabel *Handling Complaint* (X) diukur melalui dimensi *Responsiveness*, *Empath*, *Fairness*, dan *Speed of Resolution*. Sementara itu, variabel *Customer Value Creation* (Y) diukur menggunakan dimensi *Functional Value*, *Emotional Value*, *Social Value*, dan *Perceived Quality*. Untuk memperkuat validitas konteks, penelitian ini juga mengintegrasikan data pendukung berupa dokumentasi rekapitulasi keluhan dan wawancara tidak terstruktur dengan Kepala Unit *Customer Care* sebagai bahan triangulasi sumber pada tahanan pembahasan.

Sebelum analisis regresi, dilakukan uji coba instrumen terhadap 100 responden. Hasil uji

validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel X (r-hitung 0,704-0,897) dan variabel Y (r-hitung 0,554-0,940) memiliki r-hitung > r-tabel (0,961) sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai sebesar 0,947 untuk variabel X dan 0,951 untuk variabel Y. Karena kedua nilai tersebut melampaui ambang batas 0,60, instrumen dinyatakan reliabel dan konsisten untuk digunakan dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berhasil mengumpulkan data dari 100 responden yang merupakan pasien atau keluarga pasien peserta BPJS di Rumah Sakit X yang telah mengisi kuesioner penelitian. Karakteristik demografis responden mencakup jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan jenis jaminan yang digunakan. Rincian karakteristik responden disajikan di bawah ini:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Data Demografi Responden

Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	52	52.0%
Laki-laki	48	48.0%
Usia		
31-40 tahun	33	33.0%
41-50 tahun	25	25.0%
Pendidikan Terakhir		
SMA/Sederajat	45	45.0%
Sarjana (S1)	35	35.0%
Jenis Jaminan		
BPJS Kesehatan	65	65.0%
Pribadi (umum)	25	25.0%
Asuransi swasta	10	10.0%

Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat bahwa responden penelitian di dominasi oleh perempuan dengan jumlah 52 orang dengan kelompok usia berada pada rentang 31-40 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responnden berada dalam kategori usia produktif. Dalam hal pendidikan terakhir, mayoritas responden adalah lulusan SMA/Sederajat dengan jumlah 45 orang dan juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden menggunakan BPJS Kesehatan sebagai jaminan pembiayaan.

Variabel Ketepatan *Handling Complaint* diukur melalui 4 dimensi, yaitu *Responsiveness*, *Empathy*, *Fairness*, dan *Speed of resolution*. Hasil analisis deskriptif untuk variabel ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Ketepatan *Handling Complaint* (X)

Dimensi	Indikator	Skor Rata-rata	Kategori	Rata-rata per Dimensi	Kategori Dimensi
Responsiveness	RES1	3.52	Tinggi	3.46	Tinggi
	RES2	3.44	Tinggi		
	RES3	3.42	Tinggi		
Empathy	EMP1	3.46	Tinggi	3.49	Tinggi
	EMP2	3.51	Tinggi		
	EMP3	3.50	Tinggi		
Fairness	FRN1	3.52	Tinggi	3.47	Tinggi
	FRN2	3.41	Tinggi		
	FRN3	3.48	Tinggi		
Speed of Resolution	SOR1	3.57	Tinggi	3.53	Tinggi
	SOR2	3.49	Tinggi		
Rata-rata Total Variabel X				3.49	Tinggi

Berdasarkan tabel 4, variabel ketepatan *Handling Complaint* secara keseluruhan memperoleh skor rata-rata sebesar 3.49, dengan dimensi *Speed of Resolution* mendapatkan skor rata-rata tertinggi (3.53) dan dimensi *Fairness* mendapatkan skor rata-rata terendah (3.47). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum. Responden memiliki persepsi yang baik terhadap cara rumah sakit x menangani keluhan.

Variabel *Customer Value Creation* diukur melalui 4 dimensi, yaitu *Functional Value*, *Emotional Value*, *Social Value*, dan *Perceived Quality*.

Tabel 5. Hasil Analisis Deskriptif Variabel *Customer Creation* (Y)

Dimensi	Indikator	Skor Rata-rata	Kategori	Rata-rata per Dimensi	Kategori Dimensi
Functional Value	FV1	3.44	Tinggi	3.46	Tinggi
	FV2	3.51	Tinggi		
	FV3	3.42	Tinggi		
Emotional Value	EV1	3.52	Tinggi	3.50	Tinggi
	EV2	3.48	Tinggi		
Social Value	SV1	3.41	Tinggi	3.45	Tinggi
	SV2	3.48	Tinggi		
Perceived Quality	PQ1	3.51	Tinggi	3.48	Tinggi
	PQ2	3.44	Tinggi		
	PQ3	3.48	Tinggi		
Rata-rata Total Variabel Y				3.47	Tinggi

Berdasarkan Tabel 5, variabel *Customer Valur Creation* (Y) secara keseluruhan memperoleh skor rata-rata sebesar 3.47, dengan dimensi *Emotional Value* mendapatkan skor rata-rata tertinggi (3.50) dan dimensi *Social Value* mendapatkan skor rata-rata terendah (3.45). Hal ini mengindikasikan bahwa pasien secara umum merasa mendapatkan nilai (manfaat) yang baik dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit x.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui nilai residu dalam model regresi terdistribusi secara normal. Uji ini dilakukan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria pengujian adalah jika nilai signifikasi > 0.05, maka data terdistribusi normal.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

Model	Statistik Kolmogorov-Smirnov	Signifikansi	Kesimpulan
Regresi	0.088	0.052	Data Terdistribus

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.052, yang lebih besar dari 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data resiode terdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linear antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Kriteria pengujian adalah jika nilai signifikan pada baris *Linearity* < 0.05, maka terdapat hubungan yang linear

Tabel 7. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Statistik F	Signifikansi (Linearity)	Kesimpulan
Handling Complain t -> CVC	280.428	0.000	Terdapat Hubungan Linear

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000, yang lebih kecil dari

0.05. Ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara Ketepatan *Handling Complaint* dan *Customer Value Creation*

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Koefisie n Regresi	Koefisie n Standar	t	Signifikan si
(Constant)	0.448		2.551	0.012
Handling Complaint (X)	0.865	0.860	16.746	0.000

Berdasrkan Tabel 6. diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0.448 + 0.865X$
Interpretasi dari persamaan tersebut adalah:

- a. Konstanta (a) = 0.448: Jika tidak ada Ketepatan *Handling Complaint* (X=0), maka *Customer Value Creation* (Y) memiliki nilai positif sebesar 0.448
- b. Koefisie Regresi (b) = 0.865: Setiap peningkatan satu satuan pada variable Ketepatan *Handling Complaint* (X) akan meningkatkan *Customer Value Creation* (Y) sebesar 0.865. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variable bersifat searah atau positif.

Uji Hipotesis (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Kriteria pengujian adalah jika nilai signifikansi < 0.05, maka hipotesis diterima. Nilai signifikansi untuk variabel *Handling Complaint* (X) adalah 0.000, yang jauh lebih kecil dari 0.05.

Kesimpulan: H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Ketepatan *Handling Complaint* terhadap *Customer Value Creation* pada rumah sakit x.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square (R^2)	Adjusted R Square
1	0.860	0.740	0.737

Nilai R Square (R^2) yang diperoleh adalah 0.740. Hal ini berarti bahwa 74.0% variasi dari *Customer Value Creation* (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Ketepatan *Handling Complaint* (X). Sisanya sebesar 26.0% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Analisis Tambahan: Loyalitas Pasien (NPS)

Berdasarkan jawaban dari 100 responden, dilakukan pengelompokkan ke dalam tiga kategori sebagai berikut:

- a. Promoters: Responden yang memberikan skor 9 atau 10. Mereka adalah pasien yang sangat loyal dan antusias yang berpotensi menjadi “duta” bagi rumah sakit
- b. Passives: Responden yang memberikan skor 7 atau 8. Mereka adalah pasien yang puas namun tidak antusias dan rentan terhadap penawaran dari kompetitor
- c. Detractors: Responden yang memberikan skor 0 hingga 6. Mereka adalah pasien yang tidak puas dan berpotensi menyebarkan ulasan negatif.

Hasil pengelompokkan responden disajikan pada tabel di bawah ini

Tabel 10. Klasifikasi Responden Berdasarkan Skor NPS

Kategori	Skor	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Promoters	9 - 10	41	41.0%
Passives	7 - 8	34	34.0%
Detractors	0 - 6	25	25.0%
Total		100	100.0%

Skor *Net Promoter Score* (NPS) untuk rumah sakit x adalah +16. Interpretasi dari skor +16 adalah sebagai berikut:

- a. Kondisi Baik: Skor di atas 0, terutama dalam rentang 0-30, dianggap sebagai skor yang "Baik" (*Good*).
- b. Potensi Pertumbuhan: Adanya 41% Promoters namun, masih terdapat 25% Detractors.
- c. Area Peningkatan Skor: Skor +16 juga mengindikasikan bahwa masih ada ruang yang signifikan untuk perbaikan.

Pembahasan

Ketepatan Handling Complaint di RS X

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap *Handling Complaint* di rumah sakit x secara umum berada pada kategori “Tinggi” (rata-rata skor 3.49). Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan cara keluhan mereka ditangani. Ketika dianalisis lebih dalam per dimensi, kecepatan penyelesaian (*Speed of resolution*) menjadi dimensi dengan penilaian tertinggi (3.53). Hal ini menunjukkan bahwa kekuatan utama rumah sakit terletak pada kemampuannya untuk menyelesaikan masalah pasien secara cepat dan tuntas setelah keluhan diproses.

Dimensi lain seperti Empati (3.49), Keadilan (3.47), dan Daya Tanggap (3.46) juga dinilai tinggi. Ini menandakan bahwa staf telah mampu menunjukkan rumah sakit x telah berhasil membangun sistem penanganan keluhan yang efektif dari sudut pandang pasien.

Customer Valur Creation Pada Pasien BPJS

Serupa dengan variabel sebelumnya, *Customer Value Creation* secara keseluruhan juga dipersepsikan “Tinggi” oleh responden (rata-rata skor 3.47). Artinya, pasien yang merupakan pasien BPJS rawat jalan merasa bahwa manfaat yang mereka peroleh dari pelayanan di rumah sakit x sepadan atau bahkan melebihi pengorbanan (waktu, biaya, tenaga) yang mereka keluarkan.

Dimensi yang paling menonjol adalah *Emotional Value* (Nilai Emosional) dengan skor 3.50. Temuan ini sangat positif, karena menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya berhasil dalam aspek teknis medis, tetapi juga mampu membuat pasien merasa nyaman, aman, dan dihargai. Namun, perlu dicatat bahwa *Social Value* (Nilai Sosial) mendapatkan skor terendah (3.45). Meskipun masih dalam kategori "Tinggi", ini bisa menjadi indikasi bahwa citra atau prestise yang melekat pada Rumah Sakit X sebagai pilihan tempat berobat masih belum menjadi nilai utama yang dirasakan oleh pasien.

Pengaruh Ketepatan Handling Complaint terhadap Customer Value Creation

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa Ketepatan *Handling Complaint* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Customer Value Creation* (Sig. 0.000 < 0.05). Temuan ini menjawab rumusan masalah utama penelitian dan mengonfirmasi hipotesis yang diajukan. Besarnya pengaruh ini sangat kuat, di mana nilai koefisien determinasi (R²) menunjukkan bahwa 74.0% dari *Customer Value Creation* dapat dijelaskan oleh Ketepatan *Handling Complaint*.

Angka 74.0% ini memiliki implikasi yang sangat penting: penanganan keluhan bukanlah sekadar aktivitas operasional untuk meredam amarah pasien, melainkan sebuah instrumen strategis yang sangat efektif untuk membangun dan meningkatkan nilai di mata pasien. Temuan ini sejalan dengan teori *service recovery*, yang menyatakan bahwa penanganan keluhan yang berhasil dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif, bahkan menciptakan loyalitas yang lebih kuat.

Ketepatan Hasil Penelitian dengan Loyalitas Pasien (NPS)

Analisis NPS menghasilkan skor +16, yang masuk dalam kategori "Baik". Skor positif ini konsisten dengan temuan sebelumnya, di mana persepsi yang tinggi terhadap penanganan keluhan

dan nilai yang diterima berkontribusi pada terbentuknya kelompok *Promoters* (41%) yang lebih besar daripada *Detractors* (25%). Ini menunjukkan adanya fondasi loyalitas pasien yang solid.

Namun, keberadaan 25% *Detractors* tidak boleh diabaikan. Angka ini menandakan bahwa meskipun sistem penanganan keluhan sudah berjalan baik (seperti yang dinilai oleh responden yang mengeluh), masih ada seperempat dari total pasien yang memiliki pengalaman sangat negatif sehingga berpotensi menyebarkan ulasan buruk. Hal ini menyiratkan bahwa tantangan selanjutnya bagi manajemen bukan hanya menangani keluhan dengan baik, tetapi juga mengurangi akar penyebab timbulnya keluhan itu sendiri.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Ketepatan *Handling Complaint* menuju *Customer Value Creation* pada Manajemen Rumah Sakit X, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Penanganan keluhan (*Handling Complaint*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Value Creation* dengan kontribusi sebesar $R^2 = 0.74$. Hal ini menunjukkan bahwa sistem komplain yang efektif adalah penggerak utama dalam membangun nilai layanan bagi pasien
2. Dimensi Empati dan *Speed of Resolution* menjadi faktor paling dominan dalam membentuk value bagi pasie. Pasien merasa lebih dihargai ketika staf menunjukkan kepedulian yang tulus dan memberikan solusi masalah secara cepat
3. Keberhasilan penangan keluhan berdampak langsung pada peningkatan loyalitas, tercermin dari skor Net Promoter Score (NPS) sebesar +16. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang baik mampu mengubah pengalaman negative menjadi nilai emosional positif yang mendorong pasien menjadi promotor layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., Khan, M. A., & Ahmed, S. (2021). The effects of service recovery strategies on customer satisfaction and loyalty: The mediating role of perceived justice. *Journal of Business Research*, 123, 214-225.
- Alzoubi, R. M., Khaddam, O. M., & Hajjat, A. S. (2021). The impact of service quality dimensions on customer satisfaction in the hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 46-55.
- Anzany, S. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

- pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Ekonomi*, 3(1), 10-20.
- Ariadi, H. (2024). Hubungan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Banjarmasin. 3, 1-14.
- Arif, R., Suryani, D., & Putra, H. (2024). Hubungan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Banjarmasin. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 12(1), 45-60.
- Candra, G., Astuti, W., & Widodo, A. (2024). The Role of Empathy and Responsiveness on Customer Satisfaction in Budget Hotels. *International Journal of Management and Business*, 7(2), 112-125.
- Contzen, N., Perlaviciute, G., & Handreke, A. (2024). Values as causes of emotions and acceptability in the digital risk context: an extension of the values scale with privacy. *International Journal of Psychology*, 59(5), 785-798.
- Croitoru, A. G., Gică, A. O., Bâlc, N. M., & Hada, M. (2024). A cross-cultural analysis of perceived value and customer loyalty in restaurants. *European Research on Management and Business Economics*, 27(1), 100346.
- Fadhil, A., Rachmawati, S., & Sari, D. (2025). Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pasien di Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri Kota Padang. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 9(2), 30-44.
- Fikri, M. S., Rosdiana, S., & Harahap, H. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 5(1), 45-58.
- Fitria, D. A. (2024). Analisis Kinerja Pelayanan Tenaga Medis terhadap Pasien BPJS di Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(3), 90-105.
- Fitria Dwi Ayuningtyas, & Indrajati Wibowo. (2024). Analisis Kinerja Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(4), 2290-2299. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2575>
- García-Fernández, J., Marín, G. G., & García-Gómez, P. (2023). The effect of perceived quality and customer engagement on the loyalty of users of Spanish fitness centres. *European Journal of Management and Business Economics*, 32(4), 445-460.
- Indriyanti, A. (2025). Evaluasi Mutu Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Secara Tepat untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Yogyakarta dalam Menghadapi Tantangan Ketahanan Global. 1, 13-24.
- Kurniawan, Y., Winoto Tj, H., & Fushen, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 6(1), 74-85. <https://doi.org/10.52643/marsi.v6i1.1939>
- Kurniasari, D., & Sugiyanto, E. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 14(3), 200-210.
- Lestari, F., & Yuningsih. (2020). Strategi Penanganan Keluhan di Rumah Sakit. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 06(02), 211-216.
- Liu, X., Rodriguez, M. A., & Chen, Y. (2024). The role of perceived justice in service recovery and value co-creation intentions. *Journal of Service Theory and Practice*, 34(4), 450-468.
- Maharani, Putu Hema, D. (2023). Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi di Masa. 19(1), 134-145.
- Maharani, S., Wibowo, R., & Gunawan, T. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di RSK Bedah BIMC, Kuta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8(4), 112-128.
- Musu, K. Lou, Suryawati, C., & Warsono, H. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 7-15.
- Napitupulu, D. P., Handiyani, H., Gayatri, D., Wildani, A., Hadi, M., & Jakarta, U. M. (2022). Inisiasi Optimalisasi Fungsi Perencanaan Manajer Keperawatan dalam Manajemen Komplain. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 90-103.
- Nugraha, W., & Astari, G. D. (2022). As an Intervening Variable Trust, the Influence of Functional Value, Social Value, and Emotional Value on Purchase Intention. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 12(1), 74-84.
- Nurritzka, R. H. (2020). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Daftar Isi. The Indonesian Journal of Health Service Management*, 12(04), 113-173.
- Publicuho, J., Arif, E., Ilmu, D., Universitas, K., & Padang, K. (2025). Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pasien di Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri Kota Padang. 8(1), 155-163.
- Santoso, H., Dewi, F. R., & Lestari, S. (2023). Hubungan Responsivitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), 50-67.

- Sapriyana, R. A., & Supriyadi. (2023). Analisis Penanganan Keluhan Pasien di RS Al Islam Bandung. *Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*, 6681(6), 364-371. <https://prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id/index.php/prosidingfrima/article/download/464/440>
- Solin, J., & Curry, G. (2023). Perceived quality: In search of a definition. *Journal of Product & Brand Management*, 32(4), 583–596.
- Suprpto, B., & Hashym, G. Y. (2023). Service Recovery Strategy and Customer Satisfaction: Evidence from Hotel Industry in Yogyakarta-Indonesia. *Journal of Economics and Business Review*, 11(2), 120-135.
- Surakarta, S. M., Pratiwi, N., Armono, Y. W., & Syamsiah, D. (2024). 3 1,2,3. 3(10), 807-816.
- Tabuk, S., & Banjar, K. (2023). 3 1,2,3. 2, 349-365.
- Tan, M. K., Lee, C. K., & Wong, S. Y. (2024). Fostering long-term student loyalty through empathy in higher education services. *Studies in Higher Education*, 49(5), 700-715.
- Teknologi, J., & Putrawan, A. (2025). Open Access: Manajemen Komplain sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. 39–47.
- Trisdamayanti, M., Amir, A. M., & Djatola, R. (2025). Pengaruh Penanganan Keluhan dan Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Jurnal Kesehatan*, 8(3), 1630–1639. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i3.7213>
- Urdea, A. M., & Constantin, C. P. (2021). The influence of service quality and price perceptions on customer loyalty and customer satisfaction as intervening variables. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(4), 1165-1178.
- Widya, R., Rahmawati, L., & Yusuf, A. (2024). Evaluasi Manajemen Keluhan Pasien dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 14(1), 76-92.
- Wibowo, S. D., Ramadhan, A., & Puspitasari, R. (2025). Examining the mediating role of customer satisfaction in the relationship between service recovery justice and value co-creation. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 17(1), 10-25.
- Yuke Nurafni Rachmi. (2022). Implementasi Handling Complain di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 4(3), 118-128. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v4i3.394>