

ABSTRACT

The Influence of Complaint Handling Process on Inpatient Satisfaction at Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari in 2025. This study was motivated by the high frequency of inpatient complaints, which impact patient satisfaction with hospital services. The purpose of this research is to analyze the influence of the complaint handling process on inpatient satisfaction. This quantitative study uses a descriptive analytic design with a sample of 69 inpatients who have submitted complaints. Data were collected through questionnaires. Data analysis was conducted using binary logistic regression with the help of SPSS software. The results indicate that, overall, the complaint handling process is categorized as good, with the indicators of speed in handling complaints and empathy towards angry customers significantly influencing patient satisfaction ($p < 0.05$). Although the overall influence shows a significance value of 0.053, slightly above the threshold, these two indicators are key factors in improving patient satisfaction. In conclusion, prompt and empathetic complaint handling is crucial for enhancing inpatient satisfaction. The recommendation from this study is that Surabaya Jemursari Islamic Hospital should focus on improving these two indicators to enhance service quality and the hospital's image.

Keywords : *Complaint Handling, Inpatient Satisfaction, Islamic Hospital, inpatients*

ABSTRAK

Pengaruh Proses Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari Tahun 2025. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya frekuensi komplain pasien rawat inap yang berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh proses penanganan komplain terhadap kepuasan pasien rawat inap. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan rancangan deskriptif analitik. Sampel penelitian terdiri dari 69 pasien rawat inap yang pernah mengajukan komplain. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Analisis data menggunakan uji regresi biner logistik dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum proses penanganan komplain berada dalam kategori baik, dengan indikator kecepatan penanganan dan empati terhadap pelanggan yang marah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Walaupun pengaruh secara keseluruhan menunjukkan nilai signifikansi 0,053 yang sedikit di atas batas, dua indikator tersebut adalah faktor kunci untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kesimpulannya, penanganan komplain yang cepat dan empatik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. Saran dari penelitian ini adalah Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari perlu fokus pada peningkatan dua indikator tersebut untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan citra rumah sakit.

Kata kunci : Penanganan Komplain, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit Islam, Pasien Rawat Inap