

ABSTRACT

Hospital services, which are considered inadequate by some people, will result in public dissatisfaction with the hospital's health services. The impact caused by this is a decrease in customer loyalty to the hospital concerned. The solution that must be applied by the hospital is to make improvements to the process of handling complaints submitted by patients. Complaints that are handled properly can increase the level of patient loyalty to the hospital. The purpose of writing this paper is to analyze the relationship between complaint handling and patient loyalty at the Wonogiri Health Charity Hospital in 2022. This study uses a quantitative method with a cross-sectional approach. This research was conducted at the RSAS with a total sample of 65 respondents. Complaint handling at the RSAS in 2022 with a good category of 90.8% and an adequate category of 9.2%, loyalty at the RSAS 2022 in a good category with 73.8% and a moderate category of 26.2%. The value of the Spearman Rank Correlation coefficient is 0.726 which is between 0.51 - 0.75. The relationship between complaint handling and patient loyalty at the Wonogiri Health Charity Hospital has a strong relationship. Hospitals should improve the quality and speed of handling complaints.

Keywords: *Complaint Handling, Loyalty, Hospital*

ABSTRAK

Pelayanan rumah sakit yang dinilai kurang oleh beberapa orang, akan mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit tersebut. Dampak yang ditimbulkan oleh hal tersebut adalah menurunnya loyalitas pelanggan pada rumah sakit terkait. Solusi yang harus diterapkan oleh rumah sakit adalah melakukan perbaikan pada proses penanganan keluhan yang diajukan oleh pasien. Keluhan yang tertangani dengan baik dapat menciptakan tingkat loyalitas pasien terhadap rumah sakit bertambah. Tujuan penulisan karya tulis ini adalah untuk menganalisis hubungan penanganan keluhan (*complaint handling*) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian ini dilakukan di RSAS dengan jumlah sampel sebanyak 65 responden. Penanganan keluhan (*complaint handling*) di RSAS Tahun 2022 dengan kategori baik sebesar 90,8% dan kategori cukup 9,2%, loyalitas di RSAS Tahun 2022 dengan kategori baik dengan sebesar 73,8% dan kategori sedang 26,2%. Nilai koefisien Korelasi *Rank Spearman* yaitu 0,726 yang berada diantara 0,51 – 0,75. Hubungan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri memiliki tingkat hubungan yang kuat. Sebaiknya rumah sakit meningkatkan kualitas kecepatan penanganan keluhan.

Kata Kunci: Penanganan Keluhan, Loyalitas, Rumah Sakit