

**PENGARUH COMPLAINT HANDLING TERHADAP PATIENT LOYALTY  
MELALUI SATISFACTION COMPLAINT HANDLING  
DI RUMAH SAKIT PENYELENGGARA BPJS YOGYAKARTA**

*The Effect of Complaint Handling on Patient Loyalty Through Satisfaction Complaint Handling at Home Organizers of BPJS Yogyakarta*

Wiwik Suryandartiwi A.<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>STIKes Awal Bros Pekanbaru

e-mail : *diva\_sava@yahoo.co.id*

**ABSTRACT**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh complaint handling terhadap patient trust melalui Satisfaction Complaint Handling di Rumah Sakit penyelenggara BPJS Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian causal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel yang digunakan adalah 80 pasien Rumah Sakit penyelenggara BPJS di Yogyakarta. Analisis dalam yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS).

Hasil temuan dalam penelitian ini dibuktikan bahwa Interactional Justice berpengaruh signifikan terhadap Satisfaction Complaint Handling sedangkan Procedural Justice dan Distributive Justice tidak berpengaruh signifikan terhadap Satisfaction Complaint Handling. Kemudian juga dibuktikan bahwa Satisfaction Complaint Handling memiliki pengaruh signifikan terhadap Patient Loyalty.

**Keywords** : Complaint Handling, Procedural Justice, Interactional Justice, Distributive Justice, Patient Loyalty, Complaint Handling Satisfaction.

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Perkembangan kondisi perekonomian Indonesia telah terjadi pada banyak sektor di beberapa daerah. Pertumbuhan tersebut tentunya membuat banyak investor tertarik melakukan penanaman modal di Indonesia dalam sektor apa saja. Pertumbuhan ekonomi juga menjadi peluang bisnis berkembang di wilayah Indonesia, salah satunya pada industry hospitality atau pelayanan, akan tetapi peluang ini juga berkaitan dengan complaint / keluhan. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan apabila kepuasan pelanggan merupakan rasa yang timbul dari seseorang setelah melakukan perbandingan antara hasil yang diinginkan dan hasil yang didapatkan, baik itu rasa senang ataupun tidak. Pelanggan yang mengungkapkan keluhannya serta diberi solusi cepat sangat mungkin tingkat kepuasannya lebih lebih

tinggi daripada mereka yang tidak menyampaikan keluhannya, akan tetapi pelanggan tersebut akan merasakan ketidakpuasan apabila penanganan keluhan yang di berikan mengecewakan.

Pada bidang kesehatan, keluhan pasien memberikan sumber wawasan tentang keamanan yang terkait masalah dalam organisasi perawatan kesehatan (Donaldson, 2000). Keluhan adalah ekspresi emosional pelanggan karena ketidaksesuaian dalam penerimaan kualitas layanan atau produk yang ditawarkan dan merupakan momentum yang baik untuk masukan, karena mereka menciptakan peluang bagi organisasi untuk mengidentifikasi kekurangan yang ada sehingga segera mengembangkan strategi pemulihan untuk meningkatkan kualitas layanan. Keluhan pelanggan yang tidak ditangani dengan benar bisa mempengaruhi tingkat retensi pelanggan, profitabilitas, dan citra organisasi (Filip, 2013).

Hubungan antara pasien dengan petugas kesehatan di rumah sakit termasuk dalam hukum kontrak. Hubungan hukum antara rumah sakit / dokter dan pasien yang berasal dari perjanjian (Nuryanto, 2012) penugasan pokok yang muncul dalam perjanjian adalah obligasi dokter untuk melakukan upaya medis dan hak pasien pada upaya medis, Kewajiban untuk membayar honor kepada dokter setelah upaya medisnya dan hak dokter pembayaran honor (Sukarjono, 2009). Penerapan hak dan kewajiban yang sering dipimpin untuk munculnya perselisihan. Pemicu perselisihan di rumah sakit yaitu kesalahpahaman, perbedaan dalam interpretasi, pengaturan tidak jelas, ketidakpuasan, ketakutan, kecurigaan, tindakan yang tidak pantas, penipuan atau tidak jujur, kesewenang-wenangan atau ketidakadilan, dan terjadinya keadaan yang tidak terduga. (Afandi, 2009). Akhir-akhir ini perselisihan antara dokter dan Pasien sering terjadi, bahkan dari beberapa konflik yang melibatkan rumah sakit sebagai salah satu fasilitas yang digunakan.

Banyak pasien yang tampaknya tidak puas dengan litigasi hukum. Prosedur, dan juga dengan keluhan non-hukum penanganan di rumah sakit (Daniel, 1999). Fenomena ini tidak baik dimengerti. Sedikit yang diketahui tentang motif pasien untuk mengajukan keluhan dan tentang kebutuhan dan harapan pasien mengenai prosedur penanganan pengaduan di rumah sakit (Doig, 2004). Ketidakpuasan pasien dengan penanganan pengaduan terdiri harapan yang tidak terpenuhi, jika harapan pasien tidak bertemu atau tidak bertemu sepenuhnya, mereka mungkin merasa kecewa atau bahkan frustrasi (Tax, 1998). Penanganan pengaduan yang adil sangat signifikan tidak bisa memulihkan kepercayaan pasien dalam perawatan kesehatan dan memperbarui komitmen pasien terhadap layanan kesehatan penyedia atau organisasi. Segala upaya untuk mengembalikan kepuasan pasien dengan penanganan keluhan bukan hanya masalah etika, oleh karena itu, ia juga memberikan keuntungan praktis, sementara mengetahui komponen utama ketidakpuasan mungkin

mengarah pada pendekatan yang berhasil untuk mencegah ketidakpuasan (Chebat, 2005).

Adanya keluhan sesederhana apapun dari pasien mengenai pelayanan rumah sakit tetap harus diperhatikan, dikarenakan adanya keluhan berarti terdapat kekurangan dari rumah sakit yang harus diketahui manajemen rumah sakitnya dalam hal pelayanan. Sehubungan dengan penelitian (Irawan, Nawawi, & Ahmad, 2016), (Pratiwi, Y, Fresty, A, & Martini, W, 2010) dijelaskan apabila keluhan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk manajemen pelayanan. Sudah seharusnya rumah sakit menyajikan pelayanan yang terbaik, dikarenakan ketidakpuasan dari pelanggan sudah banyak terjadi. Pelanggan saat ini sudah banyak mengerti tentang hak yang seharusnya diterima sebagai pasien rumah sakit, maka dari itu rumah sakit juga harus pandai memberikan pelayanan. Seorang pelanggan pasti menginginkan pelayanan terbaik dari rumah sakit untuk menghasilkan pelayanan yang bermutu.

Salah satu badan hukum penyelenggara program jaminan kesehatan nasional bagi rakyat Indonesia adalah BPJS kesehatan.

Terjadinya ketidakkepuasan pasien terhadap penanganan keluhan juga dirasakan oleh pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit di wilayah Yogyakarta. Hal ini diketahui dari tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan kepada pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat dikutip oleh CNN Indonesia (2020) yang menyatakan bahwa beberapa pelanggan yang menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan mendapat pelayanan yang kurang maksimal. Hal yang sama juga dijelaskan bahwa hasil evaluasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan tidak lebih baik dari Jamkesda dan menuai banyak keluhan dari rumah sakit, dokter, bahkan pasien. Hal tersebut menjelaskan adanya ketidakpuasan pasien terhadap penanganan keluhan yang diberikan oleh pihak BPJS di Rumah Sakit di Yogyakarta sehingga memungkinkan pasien

untuk menjadi tidak ingin lagi menggunakan layanan BPJS di Rumah Sakit di wilayah Yogyakarta sebagai bentuk penurunan loyalitas pasien.

Dengan melihat fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Complaint Handling Terhadap Patient Loyalty Melalui Satisfaction Complaint Handling Di Rumah Sakit Penyelenggara BPJS di wilayah Yogyakarta”.

## KAJIAN TEORI

### *Complaint Handling*

Menurut Islamy (dalam Saleh 2010:156), keluhan didefinisikan sebagai berikut, “*A complaint is an expression of dissatisfaction, about the standard of service, actions or lack of action.... Affecting an individual customer or group of customers*”. Keluhan atau pengaduan pelayanan yaitu rasa tidak puas terhadap pelayanan atau sikap dari petugas pelayanan yang mempengaruhi pelanggan. Ombudsman Western Australian (2010:1) menyebutkan bahwa, “*A complaint is an “expression of dissatisfaction made to an organisation, related to its products, or the complaints handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected*”.

Penanganan pengaduan menurut Queensland Ombudsman (2006:1) adalah: “*Handling complaints well presents an opportunity to show to the public that you are accountable to them. Complaints are an essential part of any accountability process and in fact are often the starting point. Any agency that claims to be accountable for its actions must take complaints seriously.*”

Mekanisme pengaduan menurut Blackmore (dalam Wibawa:61) adalah sebagai berikut: “*complaints mechanisms constitute a vital component of the quality initiative manifest in the public sector reforms [...] representing an important conduit through which service users can articulate their views. Moreover, where there is a desire to develop a more consumer oriented public sector, the ability to*

*complaint effectively is the only recourse to redress where choice and exit are denied through either dependence on a specific service or monopoly service provision.*”. Artinya adalah mekanisme pengaduan merupakan komponen penting dalam mewujudkan kualitas dalam reformasi sektor publik. Menjadi akses penting bagi pengguna layanan, karena dapat mengartikulasikan kebutuhan mereka. Manfaat penanganan keluhan yang efektif Mudie & Cottam (dalam Fandy Tjiptono 2008:210) meliputi: Penyedia layanan dapat memperoleh peluang kembali dalam membenahi hubungan dengan pelanggan yang tidak puas. Penyedia layanan dapat terjauhkan dari berita buruk. Penyedia layanan dapat mengetahui perihal apa saja yang harus diperbaiki dalam membuat pelanggan puas. Penyedia layanan dapat menentukan dan menangani sumber masalah operasional. Penyedia layanan juga bisa terdorong untuk menyediakan pelayanan yang terbaik. Dalam konteks *complaint handling*, konsep *justice* yang terdiri dari *procedural justice*, *interactional justice*, dan *distributive justice* dapat diidentifikasi sebagai pengaruh besar pada evaluasi evaluasi pelanggan pada proses pemulihan layanan dan sering menjadi faktor utama dalam kepuasan pelanggan.

### *Procedural justice*

Keadilan prosedural yang tinggi adalah proses pengendalian (*participation*) dalam pembuatan keputusan-keputusan dalam suatu organisasi dan akibatnya adalah pencapaian hasil yang layak/wajar (Chong M Lau *et al*, 2008). *Procedural justice* mengacu pada kebijakan, proses dan peraturan yang digunakan dalam pemulihan layanan dan penanganan pengaduan. Keadilan prosedural ditandai oleh kejelasan, kecepatan dan tidak adanya perselisihan (Lanza *et al* dalam Saraswita dan Yasa (2017). Keadilan prosedural diartikan sebuah pandangan dari keadilan untuk membuat prosedur dalam penentuan hasil (Greenberg & Baron, 2008). Keadilan prosedural semakin meluas melalui pengaruh dalam mengambil keputusan atau berdasarkan standar proses yang seharusnya.

### *Interactional justice*

Keadilan interaksional merupakan penilaian rasa adil oleh karyawan sebagai hasil interaksi dalam sebuah organisasi. Keadilan interaksional menurut Robbins & Judge (2015), didefinisikan sebagai persepsi individu tentang tingkat sampai dimana seorang karyawan diperlakukan dengan penuh martabat, perhatian, dan rasa hormat. Keadilan informasional cenderung pada keterangan dan status sosial yang berfokus pada penyampaian informasi ke orang lain mengenai apa alasan suatu prosedur dilaksanakandengan rinci atau tentang apa alasan suatu hasil disampaikan dengan prosedur tertentu (Colquitt *et al*, 2011). Sedangkan Lovelock *et al* (2010) mendefinisikan *interactional justice* sebagai atribut perusahaan yang difokuskan terhadap sikap yang diberikan saat menghadapi pelanggan yang melaporkan keluhannya.

### ***Distributive justice***

Keadilan distributif berfokus terhadap pandangan karyawan mengenai keadilan dengan imbalan dan hasil yang berharga yang diberikan kepada organisasi. Persepsi keadilan distributif berpengaruh pada kepuasan seseorang melalui berbagai pekerjaan yang berhubungan dengan hasil seperti gaji, tugas kerja, pengakuan, dan kesempatan untuk kemajuan. Keadilan distributif adalah keadilan mengenai jumlah dan pemberian penghargaan diantara individu (Robbin & Judge, 2015:145). *Distributif Justice* (keadilan distributif) adalah keadilan yang menyangkut alokasi keluaran (*outcomes*) dan reward pada anggota perusahaan. Lovelock *et al* (2010) mendefinisikan bahwa *distributive justice* adalah atribut perusahaan yang memfokuskan pada hasil dari penyelesaian pemulihan pelayanan. Keadilan distributif dapat diwujudkan perusahaan dengan memberikan kompensasi dengan meliputi ganti rugi atas kekecewaan konsumen yang dapat bersifat finansial dan non finansial.

### ***Satisfaction Complaint Handling***

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*statis*” (artinya cukup baik,

memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat), menurut (Tjiptono 2014) kepuasan dapat didefinisikan sebuah usaha memenuhi atau menyediakan sesuatu yang layak. Menurut Oliver (2008), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil perbandingan antara apa yang didapatkan dan yang diinginkan dari suatu produk atau layanan. Ketika kinerja suatu produk atau layanan jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, akan ada ketidakpuasan. Ketika kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pelanggan merasa puas atau merasa sangat bahagia (Kotler & Keller, 2012). *Complaint satisfaction* menunjukkan sejauh mana pengadu memandang kinerja penanganan pengaduan perusahaan sebagai pertemuan atau melebihi harapannya (Gilly dan Gelb dalam Toba *et al*, 2015).

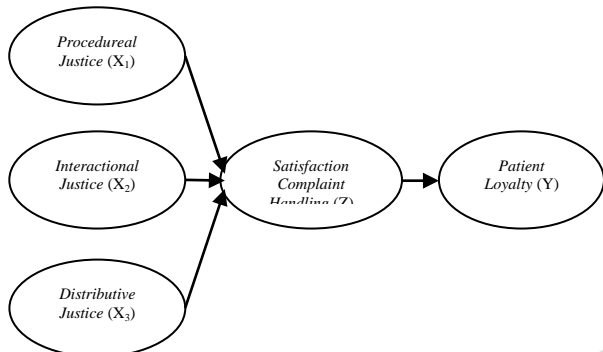
### ***Loyalty***

Loyalitas (loyalitas jasa), merupakan standar penilaian seorang pelangga mencerminkan sikap pembelian berulang pada suatu layanan, mempunyai suatu disposisi atau cenderung bersikap positif pada penyedia layanan, dan cuma memperhatikan penyedia layanan ini ketika membutuhkan layanan ini. Menurut Oliver (2010) loyalitas merupakan kesetiaan mendalam pelanggan dalam menggunakan lagi atau membeli ulang produk tertentu secara tetap di masa depan, meski dipengaruhi oleh kondisi serta pemasaran produk lainnya.

Menurut Sutisna (2014) Loyalitas konsumen bisa diidentifikasi menjadi dua bagian, yakni loyalitas merek (*brand loyalty*) dan loyalitas toko (*store loyalty*). Loyalitas pelanggan juga didefinisikan oleh Kotler Keller (2012) menjadi kesetiaan mendalam seorang pelanggan dalam melakukan pembelian atau dukungan berulang pada produk yang disukai. Sedangkan Tjiptono (2014) mendefinisikan bahwa loyalitas pelanggan sebagai kesetiaan konsumen pada

suatu brand, gerai, distributor berdasarkan perilaku positif dan tampak dengan pembelian berulang.

**Kerangka Konseptual**



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

**Hipotesis**

- H<sub>1</sub>: *Procedural Justice* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*
- H<sub>2</sub>: *Interactional Justice* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*
- H<sub>3</sub>: *Distributive Justice* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*
- H<sub>4</sub>: *Satisfaction Complaint Handling* berpengaruh signifikan terhadap *patient loyalty*

**METODOLOGI PENELITIAN**

**Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian causal dikarenakan variabel bebas dan variabel terikatnya saling berkaitan. Menurut Sugiyono (2016: 37) hubungan kausal merupakan hubungan sebab akibat yaitu terdapat variabel independen (terikat) yang mempengaruhi variabel dependen (bebas). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016: 11) metode kuantitatif adalah metode pendekatan dengan penggunaan data nominal atau angka dan penggunaan metode analisis statistik.

**Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan bagian umum yang berisikan subjek/objek penelitian yang

memiliki kualifikasi tertentu yang sudah ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2016:119). Populasi yang digunakan merupakan pasien Rumah Sakit penyelenggara BPJS Yogyakarta.

Sampel merupakan sebagian dari ukuran maupun kualifikasi populasi (Sugiyono, 2016:120). Teknik *accidental* dipilih sebagai teknik dalam mengambil sampel. Ukuran sampel yang digunakan merupakan jenis *multivariate*. Ukuran sampel ini berdasarkan pengukuran dari Hair, *et al.* dalam Ferdinand (2011) yang menggunakan 5-10 kali indikator variabel. Sehingga sampel penelitian ini 5 x 16 = 80 responden, yang artinya 80 pasien Rumah Sakit penyelenggara BPJS Yogyakarta.

**Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan pengertian yang diberi pada sebuah variabel melalui pemberian arti tau pengidentifikasian kegiatan, atau pemberian kegiatan operasional dengan dibutuhkan dalam pengukuran variabel tersebut (Nazir, 2014). *Complaing handling* dalam penelitian ini diidentifikasi melalui konsep keadilan dalam 3 konsep. Berikut akan diuraikan definisi operasional masing-masing variabel penelitian sebagai berikut:

1. *Procedural Justice (X<sub>1</sub>)*  
Keadilan prosedural merupakan pandangan terhadap keadilan dalam pembentukan prosedur dalam penentuan hasil. *Procedural Justice* dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada Tjiptono (2014), yaitu:
  - 1) *Accessibility* (aksesibilitas)
  - 2) *Process control* (kendali proses)
  - 3) *Timing/speed* (kecepatan)
  - 4) *Flexibility* (fleksibilitas)
2. *Interactional Justice (X<sub>2</sub>)*  
*Interactional justice* adalah atribut perusahaan yang difokuskan pada kelakuan atau respon yang ditujukan ketika berhadapan

dengan konsumen yang mengajukan komplain *Interactional Justice* dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada Tjiptono (2014), yaitu:

- 1) *Empathy* (perhatian karyawan)
- 2) *Effort* (kemampuan karyawan)
- 3) *Honesty* (kejujuran karyawan)
- 4) *Explanation* (penjelasan karyawan)

3. *Distributive Justice* ( $X_3$ )

Keadilan distributif adalah keadilan mengenai jumlah dan pemberian penghargaan diantara individu. *Distributive Justice* dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada Tjiptono (2014), yaitu:

- 1) *Equity*
- 2) *Equality*
- 3) *Need*

4. *Satisfaction Complaint Handling* (Z)

*Satisfaction Complaint Handling* dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada Fornel *et al* (1996), yaitu:

- 1) Harapan terhadap penanganan keluhan
- 2) Kepuasan terhadap penanganan keluhan
- 3) Senang terhadap tanggapan pada keluhan

5. *Patient Loyalty* (Y)

*Loyalty* (Loyalitas) merupakan kesetiaan mendalam seorang pelanggan dalam melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten pada masa yang akan datang *Patient loyalty* dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada jurnal penelitian Patawayati dkk (2013), antara lain:

- 1) *Patient Loyalty*
- 2) *Patient complaints*

**Pengumpulan Data**

Metode survey digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2016) penelitian metode survey merupakan metode mengumpulkan data dengan memakai alat penelitian kuesioner terhadap sebuah populasi, namun data yang dianalisis yaitu dari sampelnya, yang mana akan didapatkan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis”.

**Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang dipilih untuk menganalisis data dan menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah *The Structural Equation Model* (SEM). Untuk menjawab hipotesis digunakan *Partial Least Square* (PLS). Menurut Ghozali (2012) penggunaan alat Bantu Smart *Partial Least Square* (PLS) sebagai pengukuran analisis karena bentuknya yang multi jalur dan model yang digunakan berbentuk Reflektif.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Evaluasi Inner Model**

*Inner model* yang kadang disebut juga dengan (*inner relation, structural model* dan *substantive theory*) menspesifikasi pengaruh antar variabel penelitian (*structural model*).

**Uji Inner Model atau Uji Model Struktural**

Hasil analisis tingkat kesesuaian model struktural yang dibangun menunjukkan simpulan bahwa model keseluruhan telah “Relevan” untuk menjelaskan variabel-variabel yang diteliti dan pengaruhnya pada masing-masing variabel. Untuk variabel laten endogen dalam *model structural* yang memiliki hasil  $R^2$  sebesar 0,67 mengindikasikan bahwa model “baik”,  $R^2$  sebesar 0,33 mengindikasikan bahwa model “moderet”,  $R^2$  sebesar 0,19 mengindikasikan bahwa model “lemah” (Ghozali, 2012). Adapun output PLS sebagaimana dijelaskan berikut:

**Tabel 1. Nilai R-Square**

	<i>R-Square</i>
<i>Procedural Justice</i> ( $X_1$ )	
<i>Interactional Justice</i> ( $X_2$ )	

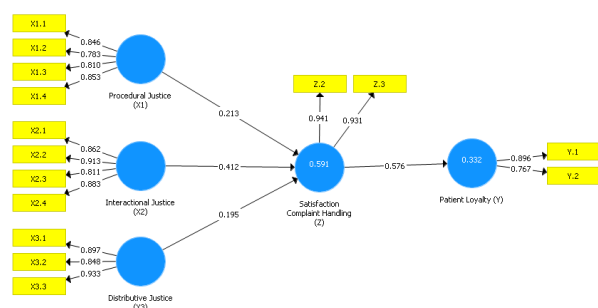
<i>Distributive Justice (X3)</i>	
<i>Satisfaction Complaint Handling (Z)</i>	0.591
<i>Patient Loyalty (Y)</i>	0.332

Hasil pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel *Procedural Justice*, *Interactional Justice*, dan *Distributive Justice* yang mempengaruhi *Satisfaction Complaint Handling* memiliki R<sup>2</sup> sebesar 0.591 yang berarti model “moderet”. Sedangkan *Distributive Justice* dan *Satisfaction Complaint Handling* yang mempengaruhi *Patient Loyalty* memiliki nilai R<sup>2</sup> sebesar 0.332 yang juga mengindikasikan model “moderet”.

Kesesuaian *model struktural* dapat dilihat dari Q<sup>2</sup>, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - [(1 - R1)*(1 - R2)] \\
 &= 1 - [(1 - 0.591)*(1 - 0.332)] \\
 &= 1 - [(0.409)*(0.668)] \\
 &= 1 - [0.273] \\
 &= 0.727
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan Q<sup>2</sup> menunjukkan bahwa nilai Q<sup>2</sup> 0,727 yang menunjukkan bahwa nilai Q<sup>2</sup> berada dalam kategori “kuat”. Menurut Ghazali (2016), nilai Q<sup>2</sup> dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Sehingga nilai Q<sup>2</sup> prediksi yang dilakukan oleh model dinilai telah memiliki *predictive relevance*.



Gambar 1. Model Inner PLS

Terdapat variabel *eksogen* dalam model inner yang diteliti, yaitu *Procedural Justice*, *Interactional Justice*, dan *Distributive Justice*, kemudian variabel *endogen* dalam model inner yang diteliti adalah *Patient Loyalty* dan

variabel *intervening* yaitu *Satisfaction Complaint Handling*. Hasil nilai *inner weight* pada gambar 1 diatas diperoleh persamaan berikut:

$$\begin{aligned}
 Z &= 0.213 X_1 + 0.412 X_2 + 0.195 X_3 \\
 Y &= 0.576 Z
 \end{aligned}$$

**Hasil Pengujian Hipotesis**

**Uji Hipotesis 1 (H1)**

Hipotesis pertama pada penelitian tidak terbukti kebenarannya, hal ini diketahui dari nilai t sebesar 1.448 yang berarti lebih kecil dari 1.96, hal ini berarti *Procedural Justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*. Walaupun pengaruh dibuktikan tidak signifikan, namun arah hubungan kedua variabel adalah positif yang berarti semakin baik *Procedural Justice* yang diterapkan maka akan semakin meningkatkan *Satisfaction Complaint Handling* namun secara tidak signifikan dengan memiliki besar pengaruh sebesar 0.213.

**Hipotesis 2 (H2)**

Hipotesis kedua pada penelitian terbukti kebenarannya, hal ini diketahui dari nilai t sebesar 2.332 yang berarti lebih besar dari 1.96, hal ini berarti *Interactional Justice* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*. Arah hubungan kedua variabel adalah positif yang berarti semakin baik *Interactional Justice* yang diterapkan maka akan semakin meningkatkan *Satisfaction Complaint Handling* dengan memiliki besar pengaruh sebesar 0.412.

**Uji Hipotesis 3 (H3)**

Hipotesis ketiga pada penelitian tidak terbukti kebenarannya, hal ini diketahui dari nilai t sebesar 1.468 yang berarti lebih kecil dari 1.96, hal ini berarti *Distributive Justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*. Arah hubungan kedua variabel adalah positif yang berarti terdapat hubungan yang searah sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik penerapan *Distributive Justice* maka akan semakin dapat

meningkatkan *Satisfaction Complaint Handling* namun secara tidak signifikan dengan memiliki besar pengaruh sebesar 0.195.

#### Hipotesis 4 (H<sub>4</sub>)

Hipotesis keempat pada penelitian terbukti kebenarannya, hal ini diketahui dari nilai t sebesar 6.677 yang berarti lebih besar dari 1.96, hal ini berarti *Satisfaction Complaint Handling* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Loyalty*. Arah hubungan kedua variabel adalah positif yang berarti adanya hubungan yang searah sehingga dapat diartikan bahwa semakin tinggi *Satisfaction Complaint Handling* maka akan semakin dapat meningkatkan *Patient Loyalty* dengan memiliki besar pengaruh sebesar 0.576.

#### Pembahasan

##### Pengaruh *Procedural Justice* terhadap *Satisfaction Complaint Handling*

*Procedural Justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*, karena nilai T-statistik sebesar 1.448 yang berarti lebih kecil dari 1.96. Temuan ini menunjukkan bahwa *Procedural Justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling* namun memiliki arah pengaruh positif, hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan keadilan prosedural maka akan semakin meningkatkan *satisfaction complaint handling*. Dengan demikian hipotesis pertama yang berbunyi “*Procedural Justice* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*” dapat dinyatakan tidak diterima.

Gunawan dan Purwono (2007) menjelaskan bahwa Keadilan Interaksional merupakan tolak ukur rasa adil dari pelanggan dikarenakan terdapat interaksi antara pelanggan dan karyawan selama proses penanganan keluhan. Schofer dan Christine daam Gunawan dan Purwono (2007)

menjelaskan bahwa ketika proses evaluasi penanganan keluhan pelanggan akan dianalisis fakta keramahan yang menjadi media melaporkan keluhan dan pengevaluasian penanganan keluhan tersebut. Sebenarnya pelanggan memberi arti keadilan interaksional terhadap faktor jujur, sopan, empati, usaha dan penjelasan, yang mana menjadi penentu kepuasan pelanggan atas penanganan keluhan. Keadilan prosedural adalah bentuk dari prinsip normatif yang didapatkan setiap prosedur seperti pada tawaran perbaikan pada keluhan pelanggan, peraturan, tidak mengaitkan urusan perseorangan pada proses penyampaian, manajemen waktu, perbaikan peraturan, keterwakilan aturan, dan etika (Badawi, 2012).

Dalam jurnal penelitian Kusumawati dan Handayani (2012) dijelaskan bahwa dalam keadilan prosedural perusahaan diharuskan mampu menangani keluhan dengan memastikan prosedur berjalan cepat, mudah serta membuka akses bagi pelanggan yang melaporkan keluhannya untuk melihat sampai mana prosesnya berjalan. Hal ini penting untuk memberikan kepuasan bagi konsumen agar tidak tercipta konflik yang dapat berdampak negatif bagi penciptaan hubungan jangka panjang yang selanjutnya dapat melemahkan loyalitas pelanggan. Hasil temuan dalam penelitian ini tidak sejalan dengan jurnal tersebut yang menemukan bahwa *satisfaction with complaint handling* dipengaruhi oleh *procedural justice*. Lebih lanjut hasil dalam penelitian ini juga tidak senada dengan temuan Kusumawati dan Handayani (2012) yang membuktikan bahwa keadilan prosedural terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atas penanganan keluhan. Demikian juga temuan Malini (2003) yang menemukan hasil bahwa keadilan prosedural secara parsial memiliki



pengaruh signifikan terhadap kepuasan atas penanganan keluhan.

### **Pengaruh *Interactional Justice* terhadap *Satisfaction Complaint Handling***

*Interactional Justice* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*, karena nilai T-statistik sebesar 2.332 yang berarti lebih besar dari 1,96. Temuan tersebut menjelaskan jika *Interactional Justice* yang berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling* dengan arah pengaruh positif, yang memperlihatkan bahwa semakin baik penerapan keadilan interaksional maka akan semakin meningkatkan *satisfaction complaint handling*. Dengan demikian hipotesis kedua yang berbunyi “*Interactional Justice* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*” dapat dinyatakan diterima.

Keadilan interaksional memiliki dua aspek keadilan yaitu sensitivitas dan penjelasan interpersonal yang memiliki konsep yang berbeda, perbedaan tersebut ditunjukkan bahwa sensitivitas interpersonal merupakan suatu bentuk keadilan distributif (distribusi hasil-hasil sosial) dan penjelasan merupakan bentuk keadilan prosedural (aspek sosial prosedur) (Greenberg, dalam Badawi, 2012). Davidow dalam berpendapat bahwa perlakuan interpersonal yang adil memberikan kontribusi terhadap penanganan keluhan. Hal ini sama dengan hasil dalam penelitian ini.

Hasil yang sama juga dibuktikan oleh Saraswita dan Yasa (2017) yang menghasilkan bahwa *Procedural justice* berpengaruh signifikan dan positif terhadap customer satisfaction setelah mendapatkan *complaint handling*. Namun temuan dalam penelitian ini tidak sama dengan hasil temuan Toba *et al* (2015) yang membuktikan bahwa *interactional justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *complaint satisfaction*.

Demikian juga Kusumawati dan Handayani (2012) yang menemukan bahwa Aspek keadilan interaksional tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atas penanganan keluhan.

### **Pengaruh *Distributive Justice* terhadap *Satisfaction Complaint Handling***

*Distributive Justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*, karena nilai T-statistik sebesar 1.468 yang berarti lebih kecil dari 1.96. Temuan ini menunjukkan bahwa *Distributive Justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling* namun memiliki arah pengaruh positif, hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan keadilan distributif maka akan semakin meningkatkan *satisfaction complaint handling* namun secara tidak signifikan. Dengan demikian hipotesis ketiga yang berbunyi “*Distributive Justice* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*” dapat dinyatakan tidak diterima.

Keadilan distributif merupakan penilaian kesesuaian yang berdasarkan pada hitungan ketentuan biaya yang dihabiskan pelanggan dengan manfaat yang didupakannya (Gunawan dan Purwono, 2007). Hasil temuan Casielles *et al* (2010) dibuktikan bahwa keadilan distributif memiliki pengaruh yang signifikan dan positif pada kepuasan dengan pemulihan layanan. Menurut Saraswita dan Yasa (2017), keadilan distributif berdasarkan pada keadilan yang dirasakan akibat ketika upaya, tindakan, atau tanggapan yang dialokasikan atau penilaian yang dibuat dinilai adil atau tidak adil. Penilaian ini dinamakan dengan penilaian keadilan distributif dikarenakan penilaian distributif tradisional adalah keadilan tentang bagaimana sumber daya didistribusikan atau dialokasikan kepada individu.

Hasil temuan dalam penelitian ini senada dengan hasil penelitian Badawi (2012) dimana dalam penelitiannya dibuktikan bahwa *distributive justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemulihan layanan. Namun temuan ini tidak mendukung temuan Toba *et al* (2015) yang membuktikan bahwa *distributive justice* memiliki pengaruh signifikan terhadap *complaint satisfaction*.

### **Pengaruh *Satisfaction Complaint Handling* terhadap *Patient Loyalty***

*Satisfaction Complaint Handling* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Loyalty*, karena nilai T-statistik sebesar 6.677 yang berarti lebih besar dari 1,96. Temuan ini menunjukkan bahwa *Satisfaction Complaint Handling* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Loyalty* dengan arah pengaruh positif, hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan terhadap penanganan keluhan maka akan semakin meningkatkan *patient loyalty*. Dengan demikian hipotesis keempat yang berbunyi “*Satisfaction Complaint Handling* berpengaruh signifikan terhadap *patient loyalty*” dapat dinyatakan diterima.

Meningkatkan loyalitas pelanggan adalah faktor penting dalam menumbuhkan pangsa pasar perusahaan dalam industri yang sangat kompetitif, meningkatkan profitabilitasnya dan mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Jarvis dan Mayo dalam Toba *et al*, 2015). Setyorini (2009) menyebutkan apabila loyalitas dilihat dari niat yang dikatakan pelanggan dan hasilnya menunjukkan bahwa perpindahan konsumen ke tingkat kepuasan yang lebih tinggi dapat membangun loyalitas jangka panjang. Namun, hasil dalam penelitian ini tidak senada dengan temuan penelitian Toba *et al* (2015) dimana dalam penelitian ini ditemukan bahwa *complaint satisfaction* tidak

berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

1. *Procedural Justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*
2. *Interactional Justice* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*
3. *Distributive Justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction Complaint Handling*
4. *Satisfaction Complaint Handling* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Loyalty*

### **Rekomendasi**

1. Diharapkan agar pihak Rumah Sakit penyelenggara BPJS di wilayah Yogyakarta lebih meningkatkan kecekatan dalam menangani keluhan pasien sehingga akan meningkatkan kesetiaan pasien dalam menggunakan layanan pada Rumah Sakit penyelenggara BPJS di wilayah Yogyakarta.
2. Diharapkan peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan topik yang sama agar menggunakan variabel lainnya yang diduga dapat mempengaruhi loyalitas pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arif Nuryanto, “Model Perlindungan Hukum Profesi Dok-ter”, *Jurisprudence*, Vol. 8 No. 1. July 2012, Surakarta: Muhammadiyah University Surakarta, page 2.3
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi*, 49-63.

- Bambang Sukarjono, “Liabilitas Hukum Pihak Rumah Sakit terhadap Pasien (Studi tentang Perlindungan Konsumen/Pasien dan Tanggung Jawab Pihak Rumah Sakit dalam Transaksi Terapeutik pada Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Kota Madiun)”, *Sosial*, Vol. 10 No. 2 September 2009, Malang: STIE Malangkeucecwara, page 33.4
- Bark P, Vincent C, Jones A, Savory J: Clinical complaints: a means of improving quality of care. *Qual Health Care* 1994, 3:123-132.
- Blodgett, Jeffrey G., Wakefield, Kirk L. & Barnes, James H. 1995, “The effects of customer service on consumer complaining behavior”, *Journal of Service Marketing*.
- Blodgett, Jeffrey G., Hill, Donna J. & Tax, Stephen S., 1997. The effect of distributive, procedural, and interactional justice on post-complaint behavior, *Journal of Retailing*.
- Chebat J-C, Slusarczyk W: How emotions mediate the effects of perceived justice on loyalty in service recovery situations: an empirical study. *Journal of Business Research* 2005, 58:664-673
- Daniel AE, Burn RJ, Horarik S: Patients' complaints about medical practice [see comments]. *Med J Aust* 1999, 170:598-602 [<http://www.mja.com.au/public/issues/jun21/daniel/daniel.html>].
- David, D., Hariyanti, T., & Widayanti Lestari, E. (2014). Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 31–35. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.19>
- Dedi Afandi, “Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Medis, *Majalah Kedokteran Indonesia*”, Vol. 59 No. 5 May 2009, Jakarta: University of Indonesia, page 189.
- Diab, S. M. (2013). Using the Competitive Dimensions to Achieve Competitive advantage (A Study on Jordanian private hospitals). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(7), 695–706. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v3-i7/101>
- Doig G: Responding to formal complaints about the emergency department: Lessons from the service marketing literature. *Emergency Medicine Australasia* 2004, 16:353-360.
- Donaldson L. An organisation with a memory: Learning from adverse events in the NHS. London: Department of Health, 2000.
- Dyer C: Patients, but not doctors, like mediation for settling claims. *BMJ* 2000, 320:336-336
- Eriyanto. 2011. *Analisis Isi : Pengantar Metodologi Untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Filip A. Complaint Management: A Customer Satisfaction Learning Process. *Procedia - Soc Behav Sci*. 2013 Oct 21;93:271–5.
- Fornell, Claes, Johnson, Michael D. Anderson, Eugene W. Jaesung Cha & B.E. Bryant, 1996. The American customer satisfaction index: nature, purpose and findings, *Journal of Marketing*, Vol. 60 Issue. 4.
- Friele RD, Sluijs EM: Patient expectations of fair complaint handling in hospitals: empirical data. *BMC Health Serv Res* 2006, 6:106.
- Goodwin, Cathy & Ross, Ivan. 1992. Consumer responses to service failures: influence of procedural and interactional fairness perceptions, *Journal of Business Research*, Vol. 25, No. 2.

- Hsieh, S. Y. (2012). An exploratory study of complaints handling and nature. *International Journal of Nursing Practice*, 18(5), 471–480. <https://doi.org/10.1111/j.1440-172X.2012.02057.x>
- Irawan, .Andri, Nawawi, J., & Ahmad, B. (2016). Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke, 5(1), 22–31
- Kaihatu, Daengs, & Indrianto. (2015). *Manajemen Komplain*. Penerbit Andi.
- Liu, T.-C. d. (2007). Hubungan Pelanggan dan lintas membeli di industri perbankan: a Integrasi atribut layanan, kepuasan dan kepercayaan. *Jurnal Layanan Keuangan pemasaran*, Vol.12 No.2 pp132-145.
- McColl-Kennedy JR, Sparks BA: Application of Fairness Theory to Service Failures and Service Recovery. *Journal of Service Research (JSR)* 2003, 5:251-266.
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ofori-okyere, I., & Kumadey, G. (2015). An assessment of Service Failures and Customer Complaints Management in the delivery of Health Care in the Municipal Hospitals in Ghana, 3(1), 31–42.
- Ombudsman Western Australian. 2010. *Guidelines On Complaint Handling*. Western Australian: Ombudsman Western Australian. (www.ombudsman.wa.gov.au diakses tanggal 31-3-2013)
- Palese, A., Bello, A., & Magee, J. (2011). Triturating drugs for administration in patients with difficulties in swallowing: Evaluation of the drug lost. *Journal of Clinical Nursing*, 20(3–4), 587–590. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2010.03577.x>
- Pratiwi.Y, Fresty.A, & Martini.W. (2010). *Complait Management On Health Care Improvement Efforts as a Customer Satisfaction*, (031)
- Queensland Ombudsman. 2006. *Effective Complaints Management*. Brisbane: Queensland Ombudsman.(www.ombudsman.qld.gov.au) [www.regional.kompas.com](http://www.regional.kompas.com)
- Saleh, A. Muwafik . 2010. *Public Service : Communication*. Malang : UMM press.
- Sanusi, Anwar. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiyowati, Y. D., Pasinringi, S. A., & Irwandy. (2013). Pengaruh Brand Image terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Jalan Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan di RS Unversitas Hasanuddin Tahun 2013, 1–14.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaodih, Nana. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Tax SS, Brown SW, Chandrashekar M: Customer evaluations of service complaint experiences: implications for relationship marketing. *Journal of Marketing* 1998, 62:60-76.5.
- Tiara, & Lestari, A. (2013). Perilaku Caring Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan*, ISSN 1907 –0357, IX(2)
- Vincent C, Young M, Phillips A: Why do people sue their doctors? A study of patients and relatives taking legal action. *The Lan-cet* 1994, 343:1609-1613.
- Widadi, R. H. S., & Wadji, F. (2015). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pelanggan Klinik Saraf Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr R.M. Soedjarwadi. *DAYA SAING Jurnal*

Ekonomi Manajemen Sumber Daya, 17(1), 28–37. Retrieved from [journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/download/.../1540](http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/download/.../1540)

Zhou, W. J., Wan, Q. Q., Liu, C. Y., Feng, X. L., & Shang, S. M. (2017). Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(4), 442–449. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx058>

