Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338



ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

Table Of Contents

Journal Cover 1
Author[s] Statement 3
Editorial Team 4
Article information 5
Check this article update (crossmark) 5
Check this article impact 5
Cite this article 5
Title page 6
Article Title 6
Author information 6
Abstract 6
Article content 8

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team (link)

Complete list of indexing services for this journal (link)

How to submit to this journal (link)

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)















Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

Outpatient Satisfaction Through Complaint Management Innovation And Patient Trust Mechanisms

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Melalui Inovasi Manajemen Keluhan Dan Mekanisme Kepercayaan

Devi Arani, deviarani25@gmail.com (*)

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

Kosasih Kosasih, kosasih@usbypkp.ac.id

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

Etty Sofia Mariati Asnar, ettyasnar@gmail.com

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background Effective healthcare services require hospitals to fulfill community needs through responsive and empathetic care processes. **Specific Background** In hospital clinics, unresolved grievances create systemic service problems that weaken the relationship between healthcare providers and the community. **Knowledge Gap** Previous literature presents mixed findings regarding service variables, necessitating a deeper investigation into the specific psychological mechanisms connecting grievance resolution to overall service evaluation. **Aims** Based on the document "ARTIKEL+DEVI+REVIEW+2.docx", this research analyzes the direct relationship between complaint handling and satisfaction, alongside the mediating role of institutional credibility at Advent Hospital Bandar Lampung. **Results** Utilizing Structural Equation Modeling on 150 respondents, the analysis confirms grievance resolution positively determines institutional reliability and service evaluation. Furthermore, credibility positively dictates service evaluation and partially mediates the relationship between grievance resolution and clinical evaluations. **Novelty** This study explicitly positions credibility as a partial complementary mediator, proving that functional grievance resolution simultaneously creates relationalvaluethat reduces uncertainty during clinical encounters. **Implications** Healthcare administrators must prioritize communication transparency, response speed, and consistent follow-up protocols to solidify institutional reliability and secure sustainable clinical evaluations.

Highlights

- Responsive grievance resolution directly determines the overall quality evaluation of healthcare services.
- Institutional credibility partially bridges the psychological gap between negative experiences and positive service appraisals.

  Transparent communication and rapid follow-up protocols are crucial for maintaining hospital reliability.

Keywords

Grievance Resolution; Institutional Credibility; Healthcare Services; Structural Equation Modeling;

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

Service Recovery

Published date: 2026-10-31

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan berperan penting dalam menunjang kualitas hidup masyarakat. Sebagai penyedia layanan, rumah sakit perlu memenuhi kebutuhan pasien melalui pelayanan yang bermutu. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak atas layanan kesehatan turut mendorong tuntutan terhadap profesionalisme tenaga kesehatan, efektivitas pelayanan, dan kualitas interaksi dengan pasien [1]. Keberhasilan pelayanan kesehatan saat ini juga diukur dari pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien selama proses memperoleh layanan kesehatan. Pengalaman pelayanan tersebut mencakup berbagai aspek mulai dari kemudahan akses layanan, kecepatan pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, hingga kemampuan dalam menganggapi kebutuhan dan permasalahan yang dialami pasien [2]. Dengan demikian, rumah sakit perlu memastikan bahwa seluruh proses pelayanan kesehatan berjalan secara responsif dan penuh empati untuk memenuhi harapan pasien sebagai pengguna layanan.

Pelayanan kesehatan di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi pasien, terutama pada layanan rawat jalan di rumah sakit. Keluhan terhadap pelayanan kesehatan dapat tercermin dalam data pengaduan publik. Laporan Ombudsman RI (2022) menunjukkan bahwa selama semester pertama, pengaduan layanan kesehatan menduduki posisi salah satu substansi laporan terbanyak dengan 28 laporan atau sekitar 9% dari total pengaduan yang masuk, serta mencakup layanan rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta, puskesmas, dan klinik kesehatan. Hal ini mengindikasikan adanya persoalan yang sistemik dalam pelayanan kesehatan yang dirasakan masyarakat. Fenomena ini juga diperkuat oleh laporan tentang situasi pelayanan kesehatan di wilayah lain, yang mana sekitar 78% pasien peserta BPJS mengeluhkan pelayanan yang tidak memuaskan, dengan waktu tunggu antara 4-6 jam untuk pasien BPJS dibandingkan 30-60 menit untuk pasien umum [3]. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman negatif seperti lama waktu tunggu dan kualitas layanan yang dirasakan berbeda antar kelompok pasien menjadi sumber ketidakpuasan yang nyata di masyarakat. Oleh karena itu, bagaimana rumah sakit menangani keluhan pasien menjadi sangat penting. Penanganan keluhan yang kurang efektif berdampak pada persepsi layanan pasien serta memperlemah kepercayaan pasien terhadap rumah sakit [4]. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan terhadap penyedia layanan, terutama dalam menangani keluhan yang disampaikan [5].

Rumah Sakit Advent Bandar Lampung merupakan rumah sakit swasta tipe C di Jalan Teuku Umar No. 48, Bandar Lampung, yang melayani masyarakat setempat dan daerah sekitarnya. Layanan yang tersedia meliputi rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, dan penunjang medis dengan memperhatikan keselamatan serta kebutuhan pasien. Poliklinik menjadi salah satu unit penting karena merupakan tempat utama pasien memperoleh pemeriksaan, konsultasi, tindakan medis, dan tindak lanjut pelayanan kesehatan. Tingginya jumlah serta keragaman kebutuhan pasien menyebabkan proses pelayanan poliklinik melibatkan berbagai tahapan, mulai dari pendaftaran, antrean, pemeriksaan, pemberian informasi, hingga pengambilan obat. Kondisi tersebut dapat memunculkan keluhan apabila waktu pelayanan tidak sesuai harapan, informasi yang diberikan kurang jelas, koordinasi antarpetugas belum berjalan optimal, atau pasien mengalami kesulitan dalam menyampaikan permasalahan. Dengan demikian, interaksi yang baik dan penanganan keluhan yang tepat turut menentukan penilaian pasien terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Advent Bandar Lampung [6].

Pada penyelenggaraan pelayanan poliklinik, Rumah Sakit Advent Bandar Lampung perlu memastikan bahwa setiap keluhan pasien diterima, ditindaklanjuti, dan diselesaikan secara cepat, jelas, adil, serta bertanggung jawab. Penanganan keluhan yang belum sesuai dengan harapan dapat membuat pasien merasa kurang diperhatikan, meragukan kemampuan serta komitmen rumah sakit, dan pada akhirnya menurunkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, penanganan keluhan yang efektif dapat membentuk keyakinan bahwa rumah sakit memiliki kompetensi, integritas, keandalan, dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien. Kepuasan pasien rawat jalan berkaitan dengan tata kelola, akses layanan, dan profesionalisme tenaga kesehatan, sehingga diperlukan sistem pelayanan yang efektif dan berpusat pada pasien [7]. Untuk mengidentifikasi kondisi awal, peneliti melakukan pra-survei terhadap 30 pasien Poliklinik Rumah Sakit Advent Bandar Lampung menggunakan kuesioner dengan tiga indikator pada setiap variabel, yaitu penanganan keluhan, kepercayaan, dan kepuasan pasien. Skor tiap indikator diubah menjadi indeks melalui perbandingan skor aktual dan skor ideal. Hasil pra-survei tersebut disajikan pada Tabel 1.

No.	Variabel	Indikator Pra-Survei	Skor Aktual	Skor Ideal	Indeks	Kategori
1.	Penanganan Keluhan	Kemudahan pasien dalam menyampaikan keluhan kepada pihak poliklinik	80	150	53,3%	Cukup rendah
		Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan atau masukan pasien	76	150	50,7%	Cukup rendah
		Kejelasan penjelasan atau solusi yang diberikan petugas atas keluhan pasien	82	150	54,7%	Cukup rendah
Rata-rata Penanganan Keluhan			**238**	**450**	**52,9%**	**Cukup rendah**
		Keyakinan pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang baik	87	150	58,0%	Cukup rendah

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

2.	Kepercayaan Pasien	Kepercayaan pasien terhadap kejujuran dan kejelasan informasi yang diberikan petugas	85	150	56,7%	Cukup rendah
		Keyakinan pasien bahwa rumah sakit mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pasien	83	150	55,3%	Cukup rendah
Rata-rata Kepercayaan Pasien			**255**	**450**	**56,7%**	**Cukup rendah**

Tabel 1 *Hasil Pra Survei Pasien Poliklinik Rumah Sakit Advent Bandar Lampung*

Sumber: Hasil Pra-Survei, Diolah Peneliti (2026)

Hasil pra-survei pada Tabel 1 menunjukkan bahwa penanganan keluhan di Poliklinik Rumah Sakit Advent Bandar Lampung masih tergolong rendah, dengan indeks rata-rata 52,9%. Indikator dengan nilai terendah adalah kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan atau masukan pasien, yaitu sebesar 50,7%. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pasien masih merasakan keterbatasan dalam kecepatan respon petugas, meskipun kemudahan penyampaian keluhan dan kejelasan solusi memperoleh penilaian yang sedikit lebih tinggi. Kepercayaan pasien memperoleh indeks rata-rata sebesar 56,7% dan termasuk dalam kategori cukup rendah. Nilai terendah terdapat pada keyakinan bahwa rumah sakit mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pasien, yaitu sebesar 55,3%. Sementara itu, kepuasan pasien memperoleh indeks rata-rata sebesar 63,1% dan berada dalam kategori cukup. Indikator dengan nilai terendah terdapat pada kepuasan terhadap kecepatan pelayanan di poliklinik, yaitu sebesar 60,7%. Temuan ini menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap pelayanan poliklinik cukup baik, tetapi kecepatan penanganan keluhan, perhatian terhadap kebutuhan pasien, dan ketepatan waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan. Hal ini menegaskan pentingnya penanganan keluhan dan kepercayaan pasien dalam mendukung kepuasan di Poliklinik Rumah Sakit Advent Bandar Lampung.

Kepuasan pasien menjadi tolok ukur mutu pelayanan rumah sakit yang ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dan pengalaman pasien. Penilaiannya mencakup keberhasilan medis serta aspek nonmedis, seperti keramahan petugas, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, kecepatan layanan, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien [8]. Mutu pelayanan juga berkaitan dengan kualitas tenaga kesehatan, sebab efikasi diri dan kepuasan kerja dapat mendukung kinerja mereka dalam melayani pasien (Yuliaty & Dewi, 2025). Kepuasan yang rendah dapat mengindikasikan kekurangan dalam sistem pelayanan, sehingga evaluasi berkala diperlukan untuk meningkatkan mutu layanan [9]. Dalam hal ini, penanganan keluhan dan kepercayaan pasien merupakan faktor yang turut memengaruhi kepuasan.

Penanganan keluhan merupakan bagian dari pengelolaan rumah sakit untuk menjaga mutu pelayanan dan hubungan dengan pasien. Keluhan dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki layanan [10]. Respons yang cepat dan komunikatif membuat pasien merasa dihargai, sedangkan penanganan yang buruk dapat menurunkan penilaian terhadap rumah sakit [11]. Penelitian Rejeki dan Hamid (2023) serta Li et al. (2024) menunjukkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penanganan yang efektif juga dapat memperkuat kepercayaan karena mencerminkan tanggung jawab dan komitmen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan [12][13].

Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit terbentuk dari pengalaman selama penanganan keluhan dan dapat memengaruhi kepuasan mereka. Kepercayaan ini didasarkan pada penilaian terhadap kompetensi, integritas, dan kepedulian rumah sakit dalam memberikan layanan [14]. Penanganan keluhan secara profesional dapat membangun persepsi positif dan meningkatkan kepuasan, sedangkan penanganan yang buruk berisiko menurunkan kepercayaan serta penilaian pasien [2]. Studi Aladwan et al. (2023) dan Zheng et al. (2025) juga menunjukkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien [15][16]. Penyelesaian keluhan yang efektif memperkuat keyakinan pasien terhadap integritas dan kompetensi penyedia layanan kesehatan.

Pada penelitian ini, kepercayaan pasien ditempatkan sebagai variabel mediasi karena kepercayaan dipandang sebagai aspek psikologis yang terbentuk dari proses penanganan keluhan sebelum akhirnya mempengaruhi kepuasan pasien. Penanganan keluhan yang cepat dan profesional juga membangun keyakinan bahwa rumah sakit memiliki komitmen, integritas, dan tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan pasien [15][16]. Dengan demikian, kepercayaan pasien bukan hanya faktor yang berdiri sendiri sebagai variabel independen, melainkan menjadi perantara yang menjelaskan bagaimana penanganan keluhan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Qin et al. (2024) menjelaskan bahwa kepercayaan menghubungkan pengalaman pelayanan dengan penilaian pasien terhadap kualitas layanan [17]. Temuan Asiye dan Wahyudi (2025) juga menunjukkan bahwa penanganan keluhan dapat meningkatkan kepuasan melalui kepercayaan pasien [18]. Artinya, penanganan keluhan yang baik dapat memperkuat kepercayaan dan mendorong kepuasan pasien. Namun, Putri et al. (2025) menemukan bahwa waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh aspek pelayanan terhadap kepuasan masih beragam, sehingga penanganan keluhan perlu dikaji lebih lanjut sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

Dalam hubungan antara penanganan keluhan dan kepuasan pasien, kepercayaan berfungsi sebagai penghubung. Respons keluhan yang baik dapat membangun keyakinan pasien terhadap integritas dan komitmen rumah sakit sebelum meningkatkan kepuasan mereka. Persepsi inilah yang kemudian berkembang menjadi kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan [17]. Penelitian Asiye & Wahyudi (2025) mengindikasikan penanganan keluhan mempengaruhi kepuasan melalui kepercayaan pasien [18]. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan yang telah terbentuk membuat pasien cenderung menilai pengalaman pelayanan secara lebih positif dan objektif, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepercayaan menjadi perantara yang menghubungkan penanganan keluhan dengan kepuasan pasien.

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

Keberhasilan rumah sakit meningkatkan kepuasan bergantung pada kemampuannya menjaga kepercayaan melalui penyelesaian keluhan yang efektif. Namun, Anggraini et al. (2025) menemukan bahwa pengaruh tidak langsung dalam hubungan kualitas layanan, kepercayaan, dan citra klinik tidak signifikan. Perbedaan hasil ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut mengenai peran variabel mediasi dalam hubungan antarvariabel tersebut.

Berdasarkan penjelasan mengenai pentingnya kepuasan pasien Kesehatan pasien Rumah Sakit yang di sebabkan oleh, fenomena banyaknya keluhan pasien dalam pelayanan rumah sakit, serta peran kepercayaan dalam membentuk kepuasan pasien, dapat dipahami bahwa penanganan keluhan merupakan faktor strategis yang perlu dikelola secara efektif oleh institusi pelayanan kesehatan. Keberhasilan rumah sakit dalam merespon dan menyelesaikan keluhan pasien akan berdampak pada persepsi pelayanan, dan juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan pasien.

METODE

A. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung melalui kuesioner yang dibagikan kepada pasien Poliklinik Rumah Sakit Advent Bandar Lampung sebagai responden penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder bersumber dari dokumen rumah sakit, buku, jurnal ilmiah, dan referensi lain yang berkaitan dengan penelitian.

B. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang memperoleh pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Advent Bandar Lampung selama Januari–Desember 2025. Sampel penelitian ditetapkan sebanyak 150 responden untuk mendukung kecukupan data dan analisis penelitian.

C. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No. Kuesioner
Penanganan Keluhan (X) Penanganan keluhan adalah upaya rumah sakit dalam merespon, mengomunikasikan, dan menyelesaikan keluhan pasien secara cepat, jelas, adil, dan profesional. Dimensi mengacu pada Laliberté et al. (2022) [9].	1. Responsiveness	Respon cepat, tindak lanjut, perhatian pada keluhan	Ordinal	1-3
	2. Communication Clarity	Kejelasan prosedur, informasi solusi, keterbukaan penjelasan	Ordinal	4-6
	3. Problem Resolution	Penyelesaian masalah, solusi tepat, tanggung jawab RS	Ordinal	7-9
	4. Fairness in Handling Complaints	Keadilan, keseriusan, profesionalitas, kesempatan menyampaikan keluhan	Ordinal	10-15
Kepuasan Pasien (Y) Kepuasan pasien adalah penilaian	1. Komunikasi tenaga kesehatan	Kejelasan penjelasan, kesempatan bertanya, bahasa sopan	Ordinal	1-3
	2. Responsivitas pelayanan	Respon cepat, sigap membantu, waktu	Ordinal	4-6

Tabel 2 *Operasionalisasi Variabel*

D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner untuk memperoleh informasi secara efisien dari sejumlah responden mengenai persepsi mereka terhadap penanganan keluhan, kepercayaan, dan kepuasan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Advent Bandar Lampung.

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

2. Teknik Pengolahan Data

a.Editing

b.Coding

c.Entry dan Cleaning Data

d.Transformasi Data

E. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan melalui korelasi antara skor setiap item kuesioner dan skor total variabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan mengukur konsistensi instrumen agar hasil pengukuran dapat dipercaya [19].

F.Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

1. Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)

a.Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk menjelaskan karakteristik responden dan sebaran skor setiap indikator penelitian.

b.Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Convergent validity dinilai berdasarkan nilai loading factor di atas 0,70.

2)Discriminant validity diperiksa melalui cross-loading dan kriteria Fornell-Larcker.

3)Konsistensi internal diukur menggunakan Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha, dengan nilai masing-masing di atas 0,70.

c.Model Pengukuran (Measurement Model)

Pengujian dilakukan untuk memastikan bahwa indikator mampu merepresentasikan konstruk laten secara valid dan reliabel.

d.Model Struktural (Structural Model)

Model struktural digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel melalui koefisien jalur (path coefficient), nilai t-statistics dari prosedur bootstrapping, serta koefisien determinasi (\(R^2\)).

e.Uji Hipotesis

Prosedur bootstrapping digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antarvariabel sekaligus mengetahui peran mediasi kepercayaan pasien dalam pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien.

2. Uji Koefisien Determinasi (\(R^2\))

Uji \(R^2\) digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen pada model penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Kualitas Data

a.Uji Validitas

Hasil pengujian memperlihatkan bahwa seluruh indikator pada variabel penanganan keluhan (X), kepercayaan pasien (Z), dan kepuasan pasien (Y) memiliki koefisien korelasi di atas 0,30, sehingga dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis berikutnya.

b.Uji Reliabilitas

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

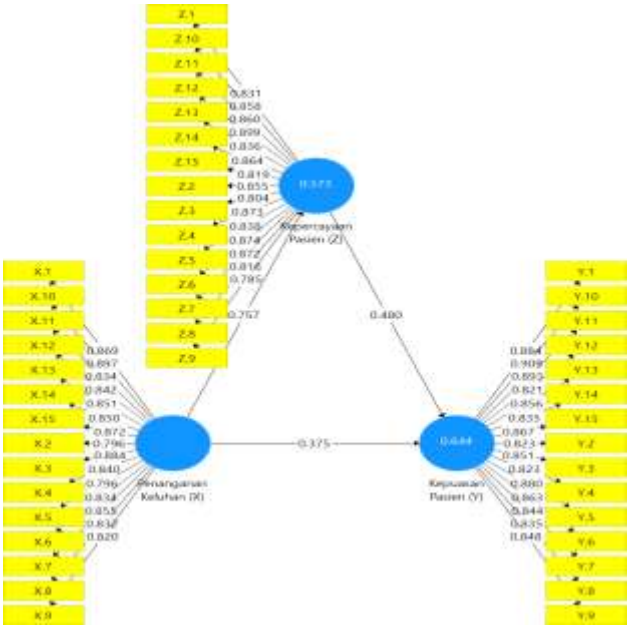
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Penanganan Keluhan (X)	0,971	Reliabel
Kepercayaan Pasien (Z)	0,971	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,974	Reliabel

Tabel 3 *Hasil Uji Reliabilitas*

Sumber: Lampiran 5, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 3, nilai Cronbach's Alpha variabel penanganan keluhan (X) dan kepercayaan pasien (Z) masing-masing sebesar 0,971, sedangkan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,974. Seluruh nilai melampaui batas 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dengan konsistensi internal yang baik.

2. Hasil Uji Statistik



Gambar 1 *Diagram Jalur Evaluasi Outer Model*

a.Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

1)Convergent Validity

Pengujian convergent validity menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel penanganan keluhan (X), kepercayaan pasien (Z), dan kepuasan pasien (Y) memiliki nilai outer loading di atas 0,70. Hasil ini menegaskan bahwa semua indikator memenuhi kriteria validitas konvergen dan layak mengukur konstruk masing-masing.

2) Discriminant Validity

Variabel	AVE	√AVE	Kepercayaan Pasien (Z)	Kepuasan Pasien (Y)	Penanganan Keluhan (X)
Kepercayaan Pasien (Z)	0,716	0,846	0,846	-	-
Kepuasan Pasien (Y)	0,733	0,856	0,764	0,856	-
Penanganan Keluhan (X)	0,715	0,845	0,757	0,738	0,845

Tabel 4 *Hasil Uji Discriminant Validity*

Sumber: Lampiran 6, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4, nilai AVE variabel kepercayaan pasien (Z), kepuasan pasien (Y), dan penanganan keluhan (X) masing-masing sebesar 0,716; 0,733; dan 0,715, seluruhnya melampaui 0,50. Nilai √AVE setiap konstruk juga lebih tinggi daripada korelasi antarkonstruk terkait, yaitu 0,846 untuk kepercayaan, 0,856 untuk kepuasan, dan 0,845 untuk penanganan keluhan. Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian telah memenuhi kriteria discriminant validity.

3) Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

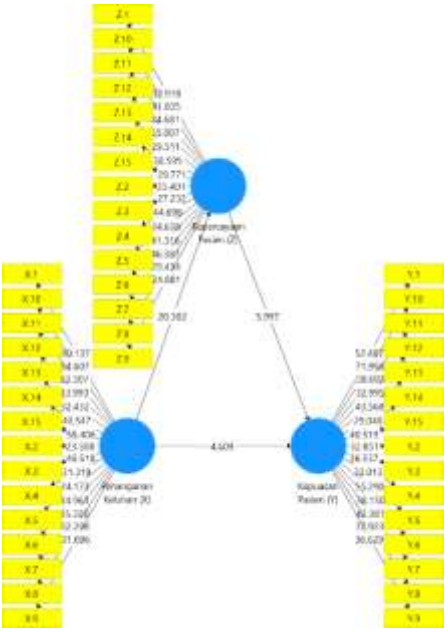
Konstruk	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	AVE
Penanganan Keluhan (X)	0,971	0,972	0,974	0,715
Kepercayaan Pasien (Z)	0,972	0,972	0,974	0,716
Kepuasan Pasien (Y)	0,974	0,975	0,976	0,733

Tabel 5 *Hasil Uji Construct Reliability*

Sumber: Lampiran 6, diolah peneliti (2026)

Hasil pada Tabel 5 memperlihatkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70. Penanganan keluhan (X) memperoleh nilai 0,971 dan 0,974, kepercayaan pasien (Z) sebesar 0,972 dan 0,974, serta kepuasan pasien (Y) sebesar 0,974 dan 0,976. Dengan demikian, seluruh konstruk memenuhi kriteria reliabilitas.

b.Evaluasi Model Struktural (Inner Model)



Gambar 2 *Diagram Jalur Evaluasi Inner Model*

1) R-Square (R2)

Konstruk	R-Square
Kepercayaan Pasien (Z)	0,573
Kepuasan Pasien (Y)	0,644

Tabel 6 *Nilai R-Square*

Sumber: Lampiran 6, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 6, nilai \(R^2\) kepercayaan pasien (Z) sebesar 0,573 menunjukkan bahwa 57,3% variasinya dijelaskan oleh penanganan keluhan, sedangkan 42,7% dipengaruhi faktor lain. Sementara itu, nilai \(R^2\) kepuasan pasien (Y) sebesar 0,644 berarti 64,4% variasinya dijelaskan oleh penanganan keluhan dan kepercayaan pasien, sedangkan 35,6% sisanya berasal dari faktor di luar model. Mengacu pada Ghozali (2021), kedua nilai tersebut menunjukkan kemampuan penjelasan model pada kategori moderat menuju kuat.

2) Q-Square Predictive Relevance (Q2)

Nilai Q-Square sebesar 0,848 menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang baik karena nilainya di atas nol. Dengan demikian, model dapat digunakan untuk memprediksi hubungan antara penanganan keluhan, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien.

3. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

Model Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
Penanganan Keluhan (X) → Kepercayaan Pasien (Z)	0,757	0,758	0,037	20,382	0,000
Penanganan Keluhan (X) → Kepuasan Pasien (Y)	0,375	0,376	0,081	4,609	0,000
Kepercayaan Pasien (Z) → Kepuasan Pasien (Y)	0,480	0,482	0,080	5,997	0,000

Tabel 7 *Uji Hipotesis Pengaruh Langsung*

Sumber: Lampiran 6, diolah peneliti (2026)

Pengujian hipotesis menggunakan metode PLS dilakukan melalui bootstrapping untuk menilai signifikansi hubungan antarvariabel. Hipotesis diterima apabila nilai t-statistic lebih dari 1,96 dan p-values kurang dari 0,05. Hasil pengujian mengacu pada path analysis dalam Tabel 4.18.

1) Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepercayaan Pasien (H1)

Hasil pengujian menunjukkan nilai t-statistic sebesar 20,382, p-values sebesar 0,000, dan original sample sebesar 0,757. Karena memenuhi kriteria signifikansi dan memiliki arah positif, H1 diterima. Artinya, penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien.

2) Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pasien (H2)

Hubungan penanganan keluhan dengan kepuasan pasien menghasilkan nilai t-statistic sebesar 4,609, p-values sebesar 0,000, dan original sample sebesar 0,375. Hasil ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, sehingga H2 diterima.

3) Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien (H3)

Pengujian menunjukkan nilai t-statistic sebesar 5,997, p-values sebesar 0,000, dan original sample sebesar 0,480. Dengan demikian, H3 diterima karena kepercayaan pasien terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

b. Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Peran Mediasi)

Model Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
Penanganan Keluhan (X) → Kepercayaan Pasien (Z) → Kepuasan Pasien (Y)	0,364	0,365	0,066	5,475	0,000

Tabel 8 *Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung*

Sumber: Lampiran 6, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 8 , pengaruh tidak langsung penanganan keluhan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) melalui kepercayaan pasien (Z) menghasilkan koefisien 0,364, t-statistics 5,475, dan p-values 0,000. Hasil tersebut memenuhi kriteria signifikansi sehingga H4 diterima. Karena pengaruh langsung penanganan keluhan terhadap kepuasan juga signifikan, kepercayaan pasien terbukti memediasi hubungan tersebut secara parsial.

B. Pembahasan

1. Analisis Deskriptif

a. Analisis Deskriptif Penanganan Keluhan

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa penanganan keluhan memiliki rata-rata 3,64 dalam kategori tinggi. Skor tertinggi terdapat pada item X.9 sebesar 3,84, yang mencerminkan persepsi pasien terhadap tanggung jawab rumah sakit dalam menyelesaikan keluhan (problem resolution). Hasil ini menunjukkan bahwa pasien menilai Poliklinik Rumah Sakit Advent Bandar Lampung telah memperlihatkan tanggung jawab dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan. Tanggung jawab tersebut dapat terlihat dari adanya tindak lanjut, solusi, dan kesediaan rumah sakit untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami pasien.

Skor terendah ditemukan pada item X.6 sebesar 3,43, terkait keterbukaan tenaga kesehatan dalam menjelaskan penyebab masalah pelayanan (communication clarity). Meskipun masih berkategori tinggi, aspek ini perlu diperkuat agar seimbang dengan kemampuan penyelesaian keluhan. Menurut Laliberté et al. (2022), penanganan keluhan yang efektif mencakup

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

responsivitas, kejelasan komunikasi, penyelesaian masalah, dan keadilan [9]. Karena itu, petugas perlu menjelaskan penyebab masalah, proses penanganan, serta dasar solusi secara terbuka agar pasien memahami penyelesaian keluhannya dengan baik.

b. Analisis Deskriptif Kepercayaan Pasien

Variabel kepercayaan pasien memperoleh rata-rata 3,71 dan tergolong tinggi. Skor tertinggi terdapat pada item Z.13 sebesar 3,89, yang menunjukkan kepedulian tenaga kesehatan terhadap kebutuhan dan keselamatan pasien (caring/benevolence). Temuan ini menegaskan bahwa perhatian petugas membantu membangun rasa aman, mengurangi kekhawatiran, dan meningkatkan keyakinan pasien bahwa kebutuhan mereka diperhatikan selama pelayanan.

Skor terendah tercatat pada item Z.6 sebesar 3,54, yang berkaitan dengan kejujuran dan integritas (honesty/integrity), khususnya pemberian layanan sesuai kebutuhan pasien tanpa informasi yang menyesatkan. Walaupun masih berada dalam kategori tinggi, hasil tersebut menunjukkan bahwa transparansi dan ketepatan informasi masih perlu diperkuat. Mengacu pada Bahari et al. (2024), kepercayaan pasien dibentuk oleh competence, honesty/integrity, communication, reliability, dan caring/benevolence [20]. Rumah sakit perlu menjaga kepedulian petugas serta menyampaikan informasi tentang kondisi pasien, tindakan medis, dan prosedur secara jujur, konsisten, dan mudah dipahami. Keterbukaan ini dapat mengurangi keraguan sekaligus memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

c. Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki rata-rata 3,68 dengan kategori tinggi. Skor tertinggi sebesar 3,88 terdapat pada item Y.13, yang menunjukkan bahwa fasilitas rumah sakit dinilai mampu menciptakan rasa aman dan kenyamanan selama pelayanan kesehatan, sesuai indikator lingkungan pelayanan rumah sakit. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keamanan dan kenyamanan fasilitas menjadi salah satu kekuatan Poliklinik Rumah Sakit Advent Bandar Lampung. Lingkungan pelayanan yang aman, bersih, dan nyaman dapat mengurangi ketegangan pasien serta mendukung terbentuknya pengalaman pelayanan yang lebih positif.

Nilai rata-rata terendah terdapat pada item Y.6 sebesar 3,47 dengan pernyataan “Waktu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien” yang termasuk dalam indikator responsivitas pelayanan. Walaupun masih berada dalam kategori tinggi, nilai tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian waktu pelayanan merupakan aspek yang paling membutuhkan perhatian. Mengacu pada Mirawati et al. (2024), kepuasan pasien dipengaruhi oleh komunikasi tenaga kesehatan, responsivitas pelayanan, kualitas interaksi dan penghormatan, koordinasi pelayanan, lingkungan rumah sakit, serta penilaian keseluruhan terhadap pelayanan [21]. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan keamanan dan kenyamanan fasilitas sekaligus memperbaiki sistem antrean, ketepatan jadwal, koordinasi antar petugas, dan kecepatan proses pelayanan agar waktu pelayanan semakin sesuai dengan harapan pasien.

2. Analisis Verifikatif

a. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepercayaan Pasien

Hasil pengujian membuktikan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien (koefisien 0,757; t-statistics 20,382; p-values 0,000). Karena nilai t-statistics melebihi 1,96 dan p-values kurang dari 0,05, H1 dinyatakan diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin optimal penanganan keluhan, semakin tinggi kepercayaan pasien terhadap pelayanan Poliklinik Rumah Sakit Advent Bandar Lampung. Koefisien jalur yang bernilai positif menunjukkan bahwa penanganan keluhan memiliki peranan penting dalam membentuk keyakinan pasien terhadap rumah sakit. Jika keluhan pasien memperoleh respon yang cepat, informasi yang jelas, solusi yang tepat, serta penanganan yang adil dan profesional, maka pasien akan menilai bahwa rumah sakit memiliki kemampuan dan kesungguhan dalam bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan. Penilaian positif tersebut selanjutnya membentuk keyakinan bahwa rumah sakit memiliki kompetensi, integritas, kemampuan komunikasi, keandalan, dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien.

Berdasarkan grand theory, temuan ini sesuai dengan teori manajemen Hasibuan dalam Kurniawan et al. (2023), yang menekankan pengelolaan sumber daya melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dalam penanganan keluhan, kegiatan perencanaan diwujudkan melalui penyusunan prosedur dan saluran pengaduan; pengorganisasian dilakukan melalui pembagian tugas petugas yang bertanggung jawab menangani keluhan; pengarahan dilakukan melalui pemberian pedoman dan pelatihan kepada petugas; sedangkan pengendalian dilakukan melalui evaluasi terhadap kecepatan, ketepatan, dan hasil penyelesaian keluhan. Apabila seluruh fungsi manajemen tersebut dilaksanakan dengan baik, rumah sakit akan mampu memberikan respon yang efektif, sehingga kepercayaan pasien terhadap institusi semakin kuat.

Dalam perspektif middle theory manajemen rumah sakit, temuan ini sejalan dengan Wiku dalam Sari et al. (2022), yang menegaskan pentingnya keterpaduan SDM, sistem pelayanan, administrasi, informasi, dan pengendalian mutu untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang efektif dan berkualitas [22]. Penanganan keluhan bukan hanya tanggung jawab satu petugas, tetapi memerlukan koordinasi antara petugas poliklinik, tenaga medis, tenaga keperawatan, bagian administrasi, dan unit yang menangani hubungan pasien. Keberhasilan koordinasi tersebut mencerminkan kemampuan manajemen rumah sakit dalam memberikan kepastian dan tanggung jawab kepada pasien. Hasil penelitian ini juga dapat dijelaskan melalui manajemen pemasaran jasa. Wirtz dan Lovelock (2022) menjelaskan bahwa kualitas jasa dipengaruhi oleh unsur people, process, dan pengelolaan hubungan pelanggan [23]. Dalam pelayanan poliklinik, sikap petugas ketika menerima keluhan

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

merupakan unsur people, mekanisme penyampaian dan penyelesaian keluhan merupakan unsur process, sedangkan tindak lanjut setelah keluhan diselesaikan merupakan bagian dari pengelolaan hubungan pasien. Ketiga unsur tersebut membentuk persepsi pasien mengenai kredibilitas dan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan.

Menurut Social Exchange Theory dari Blau dalam Bilal et al. (2024), hubungan rumah sakit dan pasien didasarkan pada pertukaran manfaat dan biaya yang turut membentuk timbal balik serta kepercayaan [24]. Respon rumah sakit terhadap keluhan merupakan manfaat yang diberikan kepada pasien dalam bentuk perhatian, kepastian, penjelasan, dan penyelesaian masalah. Jika pasien memperoleh perlakuan positif tersebut, maka pasien memberikan respon timbal balik berupa penilaian yang lebih positif dan meningkatnya kepercayaan kepada rumah sakit. Bilal et al. (2024) menegaskan bahwa kepercayaan merupakan fondasi pertukaran sosial yang mendukung keberlangsungan hubungan antara individu dan organisasi [24].

Ditinjau dari applied theory, penanganan keluhan merupakan bagian dari strategi pemulihan layanan atau service recovery setelah terjadi ketidaksesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima pasien. Laliberté et al. (2022) menjelaskan bahwa penanganan keluhan dapat diukur melalui responsiveness, communication clarity, problem resolution, dan fairness in handling complaints [9]. Keempat aspek tersebut berkaitan langsung dengan pembentukan kepercayaan pasien. Respon yang cepat mencerminkan kesiapan rumah sakit, komunikasi yang jelas mencerminkan keterbukaan, penyelesaian masalah mencerminkan kompetensi dan keandalan, sedangkan penanganan yang adil mencerminkan integritas rumah sakit.

Hubungan tersebut juga sesuai dengan konsep kepercayaan pasien yang dikemukakan Bahari et al. (2024), yang mencakup competence, honesty/integrity, communication, reliability, dan caring/benevolence. Rumah sakit yang mampu menyelesaikan keluhan secara tepat akan membuat pasien menilai tenaga kesehatan dan rumah sakit memiliki kompetensi [20]. Jika rumah sakit menjelaskan penyebab dan solusi masalah secara terbuka, maka pasien akan menilai rumah sakit memiliki kejujuran dan integritas. Sementara itu, tindak lanjut yang konsisten serta sikap yang memperhatikan kondisi pasien akan memperkuat aspek keandalan dan kepedulian. Temuan ini sejalan dengan Zheng et al. (2025), yang menekankan bahwa penanganan keluhan secara terstruktur dan berfokus pada pasien mendukung peningkatan mutu pelayanan serta kepercayaan. Wu et al. (2022) juga menemukan bahwa komunikasi yang berkualitas antara pasien dan tenaga kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan pasien. Temuan Ai et al. (2022) turut memperlihatkan bahwa lingkungan dan penyampaian pelayanan kesehatan berhubungan dengan terbentuknya kepuasan dan kepercayaan pasien [1]. Van Dael et al. (2022) menjelaskan bahwa penanganan keluhan yang hanya berorientasi pada kepatuhan administrative dan tidak diarahkan pada perbaikan pelayanan dapat menghambat pemanfaatan keluhan sebagai sumber peningkatan mutu. Oleh karena itu, penanganan keluhan yang mampu membangun kepercayaan bukan hanya ditandai oleh diterimanya pengaduan, tetapi juga oleh adanya penyelesaian, komunikasi hasil, serta tindakan perbaikan yang dapat dirasakan pasien.

b. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (koefisien 0,375; t-statistics 4,609; p-values 0,000), sehingga H2 diterima. Temuan ini menegaskan bahwa penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan Poliklinik Rumah Sakit Advent Bandar Lampung, terutama melalui respons rumah sakit terhadap masalah dan ketidaksesuaian pelayanan. Pasien yang merasa keluhannya didengar, diperhatikan, ditindaklanjuti, dan diselesaikan akan memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih positif. Sebaliknya, pasien yang keluhannya diabaikan atau tidak memperoleh kejelasan cenderung mempertahankan rasa kecewa, meskipun aspek pelayanan lainnya telah berjalan dengan baik.

Ditinjau dari grand theory, hasil penelitian ini sesuai dengan teori manajemen Hasibuan dalam Kurniawan et al. (2023). Kepuasan pasien sebagai salah satu tujuan pelayanan rumah sakit perlu dicapai melalui proses manajemen yang terencana dan terkoordinasi. Perencanaan diperlukan untuk menetapkan standar waktu respons dan penyelesaian keluhan. Pengorganisasian diperlukan agar terdapat pembagian kewenangan yang jelas. Pengarahan dibutuhkan agar petugas memiliki sikap pelayanan yang empatik dan solutif. Pengendalian diperlukan untuk mengevaluasi apakah keluhan telah ditangani sesuai prosedur dan apakah permasalahan yang sama kembali terjadi. Dengan demikian, penanganan keluhan yang efektif merupakan hasil dari pelaksanaan fungsi manajemen secara menyeluruh. Ditinjau dari middle theory manajemen rumah sakit, penanganan keluhan merupakan bagian dari manajemen mutu pelayanan dan hubungan pasien. Wiku dalam Sari et al. (2022) menjelaskan bahwa rumah sakit perlu mengintegrasikan pelayanan medis dan nonmedis, sistem informasi, administrasi, serta evaluasi mutu [22]. Keluhan pasien dapat menjadi informasi penting untuk mengetahui bagian pelayanan yang belum memenuhi harapan. Oleh karena itu, rumah sakit yang menggunakan keluhan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan akan lebih mampu menciptakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

Dalam perspektif manajemen pemasaran jasa, kepuasan pasien terbentuk dari penilaian terhadap keseluruhan proses pelayanan. Wirtz dan Lovelock (2022) menjelaskan bahwa interaksi petugas dan pasien merupakan bagian penting dari jasa karena produksi dan konsumsi berlangsung bersamaan [23]. Oleh sebab itu, sikap petugas, kejelasan penanganan, dan solusi yang diberikan dapat memperbaiki pengalaman buruk pasien. Temuan ini juga sejalan dengan Social Exchange Theory dari Blau dalam Bilal et al. (2024), yang memandang hubungan sebagai pertukaran antara manfaat dan pengorbanan [24]. Ketika rumah sakit memberikan perhatian, penjelasan, dan solusi yang sepadan dengan waktu, biaya, tenaga, serta ketidaknyamanan pasien, kepuasan cenderung meningkat. Sebaliknya, respons yang tidak memadai dapat menurunkan kepuasan pasien.

Ditinjau dari applied theory, penanganan keluhan merupakan bagian dari service recovery. Reader (2026) menjelaskan bahwa keluhan kesehatan memberikan kesempatan kepada organisasi untuk mempelajari kegagalan pelayanan dan memperbaiki system [14]. Dalam proses tersebut, responsiveness dapat mengurangi ketidakpastian pasien, communication clarity membantu pasien memahami penyebab dan proses penyelesaian, problem resolution memberikan hasil nyata atas

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

pengaduan, sedangkan fairness in handling complaints membuat pasien merasa diperlakukan secara layak dan tidak diskriminatif. Hubungan tersebut juga relevan dengan konsep kepuasan pasien. Menurut Ai et al. (2022) dan Kazmi et al. (2025), kepuasan merupakan hasil evaluasi pasien terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman pelayanan [1][10]. Penanganan keluhan yang baik dapat mengubah evaluasi pasien karena rumah sakit menunjukkan kesediaan untuk memperbaiki pelayanan yang sebelumnya belum memenuhi harapan. Dengan demikian, kepuasan terbentuk dari tidak adanya kesalahan pelayanan, sekaligus dari kemampuan organisasi memulihkan pengalaman pasien ketika kesalahan atau ketidaksesuaian terjadi.

Temuan ini didukung oleh Rejeki dan Hamid (2023), yang menunjukkan bahwa penanganan keluhan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan layanan kesehatan [25]. Li et al. (2024) juga menegaskan bahwa pengelolaan keluhan membantu menemukan penyebab ketidakpuasan dan menentukan langkah perbaikan [13]. Sejalan dengan itu, Kazmi et al. (2025) mengaitkan penanganan keluhan dengan mutu pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien [10]. Pasien yang memperoleh informasi bahwa keluhannya telah dibahas dan tindakan perbaikan telah dilakukan menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih baik daripada pasien yang tidak memperoleh informasi tindak lanjut. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa penyelesaian keluhan perlu disertai komunikasi mengenai proses dan hasil penyelesaian, bukan hanya dilakukan secara internal oleh rumah sakit. Van Dael et al. (2022) menambahkan bahwa keluhan memuat permasalahan sosial, kelembagaan, dan klinis yang tidak selalu dapat diketahui melalui sistem pengawasan internal rumah sakit [2]. Keluhan pasien dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan. Hal ini sejalan dengan Thaifur (2024), yang menekankan pentingnya penanganan keluhan dalam perbaikan layanan rumah sakit [4], serta Supriadi dan Seisabila (2023), yang menyoroti kecepatan respons dan penyelesaian keluhan sebagai aspek yang perlu dibenahi [11].

c. Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (koefisien 0,480; t-statistics 5,997; p-values 0,000), sehingga H3 diterima. Artinya, meningkatnya kepercayaan pasien terhadap Poliklinik Rumah Sakit Advent Bandar Lampung sejalan dengan meningkatnya kepuasan, baik melalui penilaian atas pelayanan maupun keyakinan terhadap kemampuan dan itikad baik rumah sakit.

Pelayanan kesehatan memiliki tingkat ketidakpastian dan risiko yang relatif tinggi karena pasien tidak selalu memiliki pengetahuan untuk menilai ketepatan seluruh prosedur medis. Oleh karena itu, pasien membutuhkan keyakinan bahwa dokter, perawat, petugas, dan rumah sakit memiliki kompetensi, integritas, keandalan, kemampuan komunikasi, dan kepedulian dalam memberikan pelayanan.

Ditinjau dari grand theory, hasil penelitian ini sejalan dengan teori manajemen Hasibuan dalam Kurniawan et al. (2023). Salah satu tujuan manajemen adalah memastikan sumber daya organisasi digunakan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani. Kepercayaan pasien terbentuk apabila manajemen mampu menjaga konsistensi standar pelayanan, kompetensi petugas, keterbukaan informasi, dan tanggung jawab organisasi. Kepercayaan tersebut kemudian menjadi dasar bagi pasien dalam mengevaluasi apakah pelayanan yang diterimanya telah memenuhi harapan. Dengan demikian, pengelolaan sumber daya manusia, prosedur, komunikasi, dan pengawasan mutu pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Ditinjau dari middle theory manajemen rumah sakit, kepercayaan merupakan hasil dari pengelolaan pelayanan yang aman, profesional, terkoordinasi, dan berorientasi pada pasien. Wiku dalam Sari et al. (2022) menjelaskan bahwa rumah sakit perlu mengelola sumber daya manusia, pelayanan kesehatan, sarana prasarana, informasi, dan mutu secara terintegrasi [22]. Konsistensi seluruh aspek tersebut memberikan kepastian kepada pasien bahwa rumah sakit dapat diandalkan. Ketika pasien merasa aman dan yakin terhadap proses pelayanan, pasien akan memberikan penilaian yang lebih positif terhadap pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan manajemen pemasaran jasa, kepercayaan merupakan unsur penting dalam hubungan antara penyedia jasa dan pengguna jasa. Jasa kesehatan bersifat tidak berwujud dan kualitasnya sering kali baru dapat dinilai setelah pelayanan diterima. Wirtz dan Lovelock (2022) menjelaskan bahwa pelanggan menggunakan interaksi dengan petugas, komunikasi, proses, dan bukti pelayanan untuk mengurangi ketidakpastian [23]. Oleh karena itu, kompetensi tenaga kesehatan, kejelasan informasi, konsistensi prosedur, dan kepedulian terhadap pasien menjadi isyarat yang digunakan pasien untuk membangun kepercayaan. Kepercayaan tersebut mengurangi keraguan dan meningkatkan kepuasan terhadap jasa yang diterima.

Hasil ini juga sesuai dengan Social Exchange Theory Blau dalam Bilal et al. (2024). Kepercayaan merupakan salah satu fondasi hubungan pertukaran sosial karena individu perlu meyakini bahwa pihak lain akan bertindak secara konsisten dan tidak merugikan [24]. Pada pelayanan poliklinik, pasien menyerahkan informasi pribadi, mengikuti rekomendasi tenaga kesehatan, dan menerima tindakan pelayanan berdasarkan keyakinan terhadap kompetensi serta integritas rumah sakit. Ketika keyakinan tersebut terpenuhi melalui pengalaman pelayanan yang positif, pasien menilai hubungan pertukaran berjalan dengan baik dan memberikan respons berupa kepuasan. Ditinjau dari applied theory, kepercayaan pasien mencakup competence, honesty/integrity, communication, reliability, dan caring/benevolence [20]. Kompetensi membuat pasien yakin bahwa pelayanan diberikan secara tepat dan profesional. Kejujuran dan integritas memberikan keyakinan bahwa informasi yang diterima tidak menyesatkan. Komunikasi membantu pasien memahami kondisi dan prosedur pelayanan. Keandalan menunjukkan bahwa pelayanan diberikan secara konsisten, sedangkan kepedulian menunjukkan bahwa rumah sakit memperhatikan keselamatan dan kepentingan pasien. Kelima aspek tersebut berhubungan dengan indikator kepuasan pasien yang mencakup komunikasi tenaga kesehatan, responsivitas, kualitas interaksi dan penghormatan, koordinasi pelayanan, lingkungan pelayanan, serta penilaian keseluruhan terhadap rumah sakit [20]. Pasien yang percaya terhadap kompetensi tenaga kesehatan akan lebih puas terhadap tindakan dan informasi pelayanan. Pasien yang mempercayai integritas dan kepedulian rumah sakit juga akan merasa lebih dihargai, aman, dan nyaman selama

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

menjalani pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan Topuz et al. (2025), yang menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap penyedia dan sistem kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien [8]. Hasil serupa ditemukan oleh Wijaya et al. (2024) [5] serta Asiye dan Wahyudi (2025) [18], yang menegaskan peran kepercayaan dalam membentuk kepuasan. Ai et al. (2022) juga menjelaskan bahwa kepercayaan dan kepuasan merupakan aspek penting dalam penilaian terhadap pelayanan kesehatan [1]. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menjaga kompetensi petugas, keterbukaan informasi, konsistensi pelayanan, serta kepedulian terhadap kebutuhan dan keselamatan pasien untuk memperkuat kepercayaan sekaligus meningkatkan kepuasan.

d. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pasien melalui Kepercayaan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan, dengan koefisien 0,364, t-statistics 5,475, dan p-values 0,000. Dengan demikian, H4 diterima dan kepercayaan pasien terbukti memediasi hubungan tersebut secara parsial. Penanganan keluhan dapat meningkatkan kepuasan secara langsung melalui respons dan penyelesaian masalah yang memadai, maupun secara tidak langsung dengan membangun keyakinan pasien terhadap kompetensi, integritas, keandalan, komunikasi, dan kepedulian rumah sakit. Karena pengaruh langsung dan tidak langsung sama-sama signifikan serta berarah positif, kepercayaan berperan sebagai mediator parsial komplementer pada pelayanan Poliklinik Rumah Sakit Advent Bandar Lampung.

Ditinjau dari grand theory, hasil penelitian ini sejalan dengan teori manajemen Hasibuan dalam Kurniawan et al. (2023). Penanganan keluhan merupakan aktivitas manajerial yang melibatkan perencanaan prosedur, pengorganisasian tanggung jawab, pengarahan petugas, serta pengendalian dan evaluasi hasil penyelesaian. Pelaksanaan fungsi tersebut menghasilkan keluaran langsung berupa terselesaikannya permasalahan pasien dan keluaran relasional berupa meningkatnya kepercayaan. Kedua keluaran tersebut kemudian berkontribusi terhadap pencapaian tujuan pelayanan, yaitu kepuasan pasien. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen diukur dari penyelesaian tugas secara administratif, sekaligus dari kemampuan organisasi membangun keyakinan pihak yang dilayani. Sistem keluhan yang hanya mencatat dan menutup laporan belum tentu menghasilkan kepuasan apabila pasien tidak memperoleh informasi, tidak merasa diperlakukan adil, atau tidak melihat adanya tanggung jawab rumah sakit. Oleh karena itu, proses manajemen keluhan harus menghasilkan penyelesaian fungsional sekaligus pemulihan hubungan dengan pasien. Ditinjau dari middle theory manajemen rumah sakit, kepercayaan menjadi mekanisme yang menghubungkan proses pelayanan dengan hasil evaluasi pasien. Manajemen rumah sakit mengintegrasikan petugas, sistem informasi, prosedur pelayanan, koordinasi antarunit, dan pengendalian mutu. Jika integrasi tersebut menghasilkan penanganan keluhan yang cepat dan konsisten, maka pasien memperoleh bukti bahwa rumah sakit mampu mengendalikan serta memperbaiki pelayanan. Bukti tersebut membentuk kepercayaan, yang selanjutnya meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan manajemen pemasaran jasa, penanganan keluhan merupakan bagian dari pengelolaan pengalaman dan hubungan pelanggan. Wirtz dan Lovelock (2022) menjelaskan bahwa organisasi jasa perlu mengelola interaksi dan proses pelayanan agar mampu menciptakan nilai serta mempertahankan hubungan dengan pelanggan [23]. Penanganan keluhan yang efektif menciptakan nilai melalui solusi atas masalah, sedangkan kepercayaan menciptakan nilai relasional dengan mengurangi ketidakpastian pasien. Kombinasi antara nilai fungsional dan nilai relasional tersebut menghasilkan evaluasi kepuasan yang lebih kuat.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Social Exchange Theory Blau dalam Bilal et al. (2024) [24]. Penanganan keluhan yang cepat, adil, transparan, dan solutif merupakan tindakan positif rumah sakit kepada pasien. Tindakan tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit bersedia menanggung tanggung jawab dan memberikan manfaat setelah pasien mengalami ketidaknyamanan. Pasien kemudian membentuk kepercayaan sebagai respons atas tindakan positif tersebut. Kepercayaan menjadi mekanisme psikologis yang membuat pasien merasa lebih aman, dihargai, dan yakin terhadap pelayanan, sehingga kepuasan pasien meningkat. Ditinjau dari applied theory, mekanisme mediasi tersebut memperlihatkan keterkaitan antara indikator penanganan keluhan, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien. Responsiveness dalam penanganan keluhan dapat meningkatkan keyakinan terhadap keandalan rumah sakit. Communication clarity memperkuat persepsi mengenai kejujuran dan integritas. Problem resolution mencerminkan kompetensi, sedangkan fairness in handling complaints menunjukkan kepedulian dan tanggung jawab. Kepercayaan yang terbentuk melalui aspek-aspek tersebut kemudian memengaruhi evaluasi pasien terhadap komunikasi, responsivitas, interaksi, koordinasi, lingkungan pelayanan, dan pelayanan secara keseluruhan.

Al-Hilou dan Suifan (2023) menemukan bahwa kepercayaan menjadi perantara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Mekanisme ini relevan karena penanganan keluhan merupakan bagian dari proses pelayanan dan pemulihan layanan. Sejalan dengan itu, Asiye dan Wahyudi (2025) menunjukkan bahwa kepercayaan turut memediasi hubungan pengalaman pasien dengan kepuasan [18]. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pengalaman positif menghasilkan kepuasan secara langsung, namun terlebih dahulu dapat membentuk kepercayaan, yang kemudian meningkatkan kepuasan. Hubungan tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini, yaitu pengalaman pasien ketika keluhannya ditangani secara baik membentuk kepercayaan sebelum akhirnya meningkatkan kepuasan. Ai et al. (2022) juga menempatkan kepercayaan dan kepuasan sebagai mekanisme yang menjelaskan bagaimana lingkungan dan penyampaian layanan kesehatan menghasilkan respons positif pasien [1]. Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa aspek pelayanan yang dapat diamati pasien akan memengaruhi hasil perilaku melalui evaluasi psikologis berupa kepercayaan dan kepuasan. Hasil ini turut mendukung Qin et al. (2024), yang menjelaskan bahwa integrasi analisis keluhan ke dalam manajemen rumah sakit dapat membantu organisasi memahami pengalaman pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan [17]. Zheng et al. (2025) juga menegaskan bahwa penanganan keluhan yang berorientasi pada emosi dan kebutuhan pasien dapat mendukung pengembangan rumah sakit yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepercayaan [16]. Dengan demikian, keluhan menjadi informasi mengenai kegagalan pelayanan, serta menjadi titik awal untuk membangun kembali hubungan antara pasien dan rumah sakit.

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Advent Bandar Lampung, diperoleh simpulan sebagai berikut.

1. Penanganan keluhan, kepercayaan, dan kepuasan pasien tergolong tinggi, dengan nilai rata-rata masing-masing 3,64; 3,71; dan 3,68. Meski demikian, perbaikan masih diperlukan pada kejelasan informasi, keterbukaan penjelasan masalah, dan ketepatan waktu pelayanan.

2. Penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Respons yang cepat, jelas, adil, dan tepat dapat memperkuat keyakinan pasien terhadap kompetensi, integritas, keandalan, komunikasi, serta kepedulian rumah sakit.

3. Penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penerimaan, tindak lanjut, dan penyelesaian keluhan yang baik dapat meningkatkan penilaian pasien terhadap pelayanan poliklinik.

4. Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Keyakinan terhadap kompetensi, kejujuran, komunikasi, keandalan, dan kepedulian rumah sakit berkaitan dengan meningkatnya kepuasan pasien.

5. Kepercayaan pasien memediasi secara parsial dan komplementer pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan. Pengaruh langsung maupun tidak langsung terbukti positif dan signifikan, sehingga penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan kepuasan secara langsung sekaligus membangun kepercayaan yang semakin memperkuat kepuasan pasien.

Secara manajerial, Rumah Sakit Advent Bandar Lampung perlu memperkuat sistem penanganan keluhan melalui penyediaan saluran pengaduan yang mudah diakses, respons yang cepat, komunikasi yang transparan, penyelesaian keluhan secara adil, serta tindak lanjut yang konsisten. Rumah sakit juga perlu meningkatkan kejelasan informasi, menjaga integritas dalam menyampaikan informasi kepada pasien, dan memperbaiki ketepatan waktu pelayanan. Langkah tersebut diharapkan dapat mempertahankan kepercayaan pasien sekaligus meningkatkan kepuasan secara berkelanjutan.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan responden yang lebih beragam, memperluas lokasi penelitian, serta mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas pelayanan, persepsi keadilan, dan pengalaman pasien. Penelitian dengan cakupan yang lebih luas diharapkan dapat memperdalam pemahaman mengenai mekanisme penanganan keluhan dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi kepada pihak Rumah Sakit Advent Bandar Lampung dan seluruh pasien yang telah berpartisipasi serta mendukung penelitian ini. Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki penanganan keluhan, memperkuat kepercayaan, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan poliklinik. Penulis juga menyatakan bahwa teknologi AI digunakan sebagai alat bantu dalam penyuntingan dan perbaikan bahasa naskah. Seluruh hasil bantuan AI telah ditinjau dan diverifikasi oleh penulis, yang bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, integritas, dan isi artikel.

References

1. Y. Ai, M. K. Rahman, S. Newaz, A. Al Mamun, and X. Chen, “Determinants of patients’ satisfaction and trust toward healthcare service environment in general practice clinics,” Frontiers in Psychology, vol. 13, pp. 1–19, 2022.

2. J. Van Dael, T. W. Reader, and A. T. Gillespie, “Do national policies for complaint handling in English hospitals support quality improvement? Lessons from a case study,” Journal of the Royal Society of Medicine, vol. 115, no. 10, pp. 390–398, 2022, doi: 10.1177/01410768221098247.Ombudsman Republik Indonesia, Dorong Perbaikan Tata Kelola RS Pratama:

3. Ombudsman RI Rilis Hasil Reviu Sistemik Pelayanan Kesehatan. Jakarta, Indonesia: Ombudsman RI, 2025.

4. A. Y. Thaifur, “Analisis penanganan keluhan pelayanan kesehatan pasien di rumah sakit: Literature review,” Jurnal Kolaboratif Sains, vol. 7, pp. 2579–2595, 2024, doi: 10.56338/jks.v7i7.5935.

5. H. Wijaya, A. Rohendi, and K. Mulyani, “Pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kewajaran harga terhadap kepuasan pasien di Klinik S, Tangerang Selatan,” INNOVATIVE: Journal of Social Science Research, vol. 4, no. 1, pp. 2446–2457, 2024.

6. K. Kosasih,A. Y. S. Qolbi, A. D. R. Pamungkas, M. Isratnasari, and L. E. Manukiley, “Implementation of the JKN tiered referral system: A PRISMA-based systematic literature review and bibliometric analysis of healthcare management challenges,” Advances in Human Resource Management Research, vol. 4, no. 2, pp. 322–336, 2026, doi: 10.60079/ahrmr.v4i2.783.

7. J. S. H. Vip Paramarta, M. N. S. Eralsyah, M. Abdulah, E. Kena, and M. W. Takbiranda, “Penerapan metode clustering dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Binanga, Sulawesi Barat,” J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah, vol. 4,

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2338

no. 3, pp. 1362–1370, 2025.

8. İ. Topuz, M. Nal, and V. Durmuş, "Trust in the healthcare system as a predictor of patient satisfaction: A cross-sectional survey in Türkiye's primary care setting," BMC Public Health, vol. 25, Art. no. 3887, 2025.

9. M. Laliberté, L. Casgrain, and K. Volesky, "Handling complaints: Considerations for prioritizing complaints," Canadian Journal of Bioethics/Revue Canadienne de Bioéthique, vol. 5, no. 3, pp. 43–47, 2022.

10. A. H. Kazmi, H. Abbas, and I. Sandeelo, "The evaluation of healthcare services and complaints to analyze service quality, customer satisfaction & customer loyalty," Pakistan Journal of Applied Social Sciences, vol. 16, no. 2, pp. 21–41, 2025.

11. Supriadi and R. N. Seisabila, "Overview of inpatient complaint handling at Hospital X in 2022," in Proc. Int. Conf. Vocational Education Applied Science and Technology (ICVEAST), 2023, pp. 239–244, doi: 10.2991/978-2-38476-132-6.

12. S. Rejeki and A. A. Hamid, "The effect of complaint handling, service facilities and service location on customer satisfaction at public health centers," International Journal of Management, Economic, Business and Accounting (IJMEBA), 2023, doi: 10.58468/ijmeba.v2i1.42.

13. G. Li, Y. Chen, and X. Lou, "Complaint management system and patient satisfaction in grassroots hospitals," Medicine, Art. no. e37275, 2024.

14. T. W. Reader, "Learning from healthcare complaints: Challenges and opportunities," BMJ Quality & Safety, vol. 35, no. 2, pp. 78–82, 2026, doi: 10.1136/bmjqs-2025-019081.

15. M. A. Aladwan, H. S. Salleh, and M. M. Anuar, "Patient trust and its impact on patient satisfaction and loyalty," Tuijin Jishu/Journal of Propulsion Technology, vol. 44, no. 4, pp. 498–506, 2023.

16. C. Zheng, Y. Zhang, X. Lian, and J. Ke, "Impact of hospital complaint handling on promoting high-quality development of hospitals via an emotional language analysis model: A case study of a tertiary hospital service center in Quanzhou city, Fujian province," Frontiers in Health Services, vol. 5, Art. no. 1610004, 2025, doi: 10.3389/frhs.2025.1610004.

17. J. Qin, B. Lu, X. Li, D. Sun, R. Liu, Y. Wu, and G. Fan, "Integrating complaint analysis into hospital management: A comparative study of surgical and non-surgical complaints," British Journal of Hospital Medicine, vol. 114, pp. 1–17, 2024.

18. N. Asiye and L. Wahyudi, "The effect of customer expectations, perceived value, and patient experience on BPJS patient satisfaction: The role of trust and social media usage," Eduvest—Journal of Universal Studies, vol. 5, no. 10, pp. 12873–12886, 2025.

19. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2020.

20. Z. Bahari, N. Vosoghi, N. Ramazanzadeh, and S. Moshfeghi, "Patient trust in nurses: Exploring the relationship with care quality and communication skills in emergency departments," BMC Nursing, vol. 23, Art. no. 595, 2024, doi: 10.1186/s12912-024-02241-z.

21. C. A. Mirawati, Y. Armiyanti, and A. Ardiana, "Relationship between patient satisfaction and dimensions of health service quality with revisit interest of outpatient in Lumajang Health Center," Jurnal Ners dan Kebidanan, vol. 6, pp. 301–311, 2024.

22. N. Sari, H. Hapsah, P. A. Wong,M. F. Marzuki, M. Murua, and M. A. Makkau, "Resilience and work engagement of nurses at Hasanuddin University Hospital: Post Covid-19 services," JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit), vol. 11, no. 3, pp. 209–220, 2022, doi: 10.18196/jmmr.v11i3.16392.

23. J. Wirtz and C. H. Lovelock, Services Marketing: People, Technology, Strategy, 9th ed. Singapore: World Scientific, 2022.

24. M. A. Bilal, M. Raza, and A. B. Khan, "Leveraging knowledge management processes to enhance employee performance through motivation: A social exchange theory perspective in Pakistani healthcare," Journal of Innovative Research in Management Sciences, vol. 5, no. 4, pp. 25–47, 2024.

25. S. Rejeki and A. A. Hamid, "The effect of complaint handling, service facilities and service location on customer satisfaction at public health centers," International Journal of Management, Economic, Business and Accounting (IJMEBA), vol. 1, no. 1, pp. 12–21, 2023.

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).