

INTISARI

Dewi Kusumawati

PENGARUH PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN ATAS PENANGANAN KELUHAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) WATES

Latar Belakang: Sebagai produsen jasa, RSUD Wates perlu terus menjaga kepuasan konsumennya. Kepuasan ini dapat diukur melalui ada tidaknya keluhan dan bagaimana penanganan keluhan. Mengelola keluhan konsumen penting untuk menjadi dasar perbaikan pelayanan Rumah Sakit sekaligus menciptakan hubungan jangka panjang yang dapat menguntungkan bagi RSUD Wates.

Metode: Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan analitik *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen RSUD Wates. Sampel penelitian adalah konsumen RSUD Wates yang pernah mengajukan keluhan yang berjumlah 68 orang. Pengujian analisis menggunakan Regresi Linear.

Hasil dan Pembahasan: Hasil pengujian secara bersama-sama menemukan ketiga dimensi keadilan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan penanganan keluhan secara signifikan. Sedangkan pengujian secara individu menemukan hanya keadilan prosedural dan keadilan distributif yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penanganan keluhan di RSUD Wates, sedangkan keadilan interaksional tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penanganan keluhan di RSUD Wates.

Kesimpulan: Aspek keadilan yang dirasakan konsumen terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atas penanganan keluhan di RSUD Wates.

Kata Kunci: Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional, Keadilan Distributif, Penanganan Keluhan, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Dewi Kusumawati
EFFECT OF COMPLAINT HANDLING ON
COMPLAINT HANDLING SATISFACTION
IN DISTRICT GENERAL HOSPITAL (RSUD) WATES

Background: As a services producer, RSUD Wates need to maintain customer satisfaction. Satisfaction can be measured through the complaint presences and the handling complaints process. Managing consumer complaints is important to improve the hospital service while creating long term profitable relationships for RSUD Wates.

Method: This is a quantitative with cross-sectional analytic approaches. Population was all RSUD Wates costumers. Study sample was 68 RSUD Wates costumers who had complaint experiences. Analysis testing using Linear Regression.

Result and Discussion: Simultaneous test shows the three dimensions of justice are significantly influences the complaint handling satisfaction. While in the individual tests found only procedural justice and distributive justice have a positive and significant impact on handling complaints satisfaction in RSUD Wates, where as interactional justice has not been proven significant effect on complaint handling satisfaction in RSUD Wates.

Conclusion: Costumer perceptions of justice are significantly effect complaints handling satisfaction in RSUD Wates.

Keywords: Procedural Justice, Interactional Justice, Distributive Justice, Complaint Handling, Hospital.