



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v7i1>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Analisis Strategi Humas Digital dalam Penanganan Komplain Pasien Melalui Media Sosial terhadap Kepuasan Pelanggan di RSUD Cibinong

Putri Syaviera Amalia^{1*}, Dedy Nugroho², Ahdun Trigono³

¹Universitas Respati Indonesia, Jakarta, Indonesia, putrisyavieraa@gmail.com

²Universitas Respati Indonesia, Jakarta, Indonesia, dedynugroho200@gmail.com

³Universitas Respati Indonesia, Jakarta, Indonesia, ahdun@urindo.ac.id

*Corresponding Author: putrisyavieraa@gmail.com

Abstract: The transformation of public service communication has positioned social media as a primary channel for patients to express complaints, directly affecting hospital image and service satisfaction. At RSUD Cibinong, from January to May 2025, a total of 130 complaints were submitted through official platforms, with approximately 20% indicating dissatisfaction regarding complaint handling. This highlights the importance of a digital public relations strategy that is prompt, solution-oriented, and empathetic. This study aims to analyze the influence of response speed, service quality, and interaction quality in digital public relations complaint handling via social media on customer satisfaction. The research employed a quantitative design with a cross-sectional approach involving 140 respondents who had submitted complaints through RSUD Cibinong's official social media accounts or directly to the hospital. Data collection was conducted from June to August 2025 using a four-point Likert scale questionnaire. The analysis results showed that the model was statistically significant ($F = 84.398$; $p < 0.001$) with an R^2 value of 0.651. Each independent variable response speed, resolution quality, and interaction quality showed a positive and significant relationship with customer satisfaction ($p = 0.001$). The study concludes that social media based complaint management that is responsive, emphasizes effective resolution, and maintains polite and clear interactions contributes to increased customer satisfaction. Therefore, it is recommended to establish a service level agreement ensuring an initial response within 60 minutes, implement an integrated complaint-handling system, provide digital communication training for public relations staff, and apply key performance indicators to ensure continuous improvement.

Keywords: Digital Public Relations, Social Media, Complaint Handling, Customer Satisfaction, Hospital

Abstrak: Transformasi komunikasi layanan publik menjadikan media sosial sebagai kanal utama penyampaian keluhan pasien, yang berimplikasi langsung pada citra dan kepuasan layanan rumah sakit. Di RSUD Cibinong, periode Januari-Mei 2025 tercatat 130 keluhan melalui kanal resmi dan sekitar 20% pelanggan diantaranya menunjukkan ketidakpuasan terkait penanganan komplain tersebut, sehingga diperlukannya strategi humas digital yang

cepat, solutif dan empatik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecepatan respons, kualitas pelayanan, dan kualitas interaksi humas digital dalam penanganan keluhan melalui media sosial terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*) yang melibatkan 140 responden yang pernah menyampaikan keluhan melalui akun media sosial RSUD maupun secara langsung. Pengumpulan data dilakukan pada periode Juni hingga Agustus 2025 menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert empat poin. Hasil analisis menunjukkan bahwa model penelitian signifikan secara statistik ($F = 84,398$; $p < 0,001$) dengan nilai R^2 sebesar 0,651. Setiap variabel independen, yaitu kecepatan tanggapan, kualitas penyelesaian, dan kualitas interaksi, memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan ($p = 0,001$). Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan keluhan berbasis media sosial yang responsif, menekankan efektivitas penyelesaian, serta disertai interaksi yang sopan dan komunikatif, berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, disarankan penerapan *service level agreement* dengan waktu tanggapan awal kurang dari 60 menit, sistem penanganan keluhan terintegrasi, pelatihan komunikasi digital bagi staf humas, serta penetapan indikator kinerja utama untuk mendukung perbaikan berkelanjutan.

Kata Kunci: Humas Digital, Media Sosial, Penanganan Keluhan, Kepuasan Pelanggan, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, industri kesehatan telah mengalami perubahan besar seiring dengan kemajuan teknologi digital. Transformasi digital di bidang kesehatan mengacu pada perubahan sistem, proses, dan praktik layanan akibat penerapan teknologi digital serta inovasi berbasis data. Perkembangan ini memberikan dampak signifikan terhadap cara layanan kesehatan dikelola dan disampaikan, sehingga menghasilkan sistem yang lebih efisien, efektif, dan mudah dijangkau oleh masyarakat (Kemenkes, 2023). Pada sektor kesehatan, fungsi hubungan masyarakat (humas) kini semakin mengandalkan media sosial sebagai sarana komunikasi interaktif antara rumah sakit dengan pasien maupun publik. Berbagai *platform* seperti *Facebook*, *Instagram*, *TikTok*, *WhatsApp*, *Twitter*, dan *Google Review* dimanfaatkan untuk mendukung kegiatan komunikasi, memperkuat citra merek, menyebarluaskan informasi, menjalin keterlibatan dengan pemangku kepentingan, serta membangun strategi komunikasi yang berorientasi pada peningkatan reputasi rumah sakit (Putri & Rahmanto, 2021).

Salah satu dampak nyata dari transformasi digital dalam sektor kesehatan adalah meningkatnya penggunaan ulasan daring sebagai bagian dari layanan kesehatan modern. Ulasan yang diberikan oleh pasien mencerminkan pengalaman langsung mereka selama memperoleh pelayanan di klinik atau rumah sakit. Tanggapan positif dari pasien berpotensi meningkatkan kepercayaan dan menarik minat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut, sedangkan ulasan negatif dapat memberikan dampak buruk terhadap citra dan reputasi fasilitas kesehatan (Wardah, 2023). Kondisi ini mengindikasikan bahwa setiap rumah sakit perlu mengembangkan strategi hubungan masyarakat berbasis digital yang efektif agar penyampaian informasi berjalan optimal dan hubungan dengan pasien tetap terjaga secara berkesinambungan.

Di sisi lain, kemudahan akses terhadap media sosial memberikan peluang bagi pasien untuk secara bebas membagikan pengalaman serta menyampaikan keluhan mereka secara terbuka. Fenomena keluhan pasien melalui platform digital kini semakin sering dijumpai. Beberapa penelitian terdahulu menggambarkan adanya *outpouring of patient complaints on social media*, yaitu peningkatan signifikan dalam jumlah keluhan pasien yang disampaikan melalui media sosial. Sebuah studi di Inggris melaporkan bahwa pengaduan terhadap dokter

yang diungkapkan di media sosial meningkat hampir dua kali lipat, dari 5.168 kasus pada tahun 2007 menjadi 10.347 kasus pada tahun 2012. Peningkatan tersebut dikaitkan dengan proses digitalisasi komunikasi serta semakin besarnya peran media sosial dalam aktivitas sehari-hari (Chaudri et al., 2020). Pasien kini lebih menyadari bahwa hak dan mutu layanan yang seharusnya mereka terima, sehingga tidak segan menyuarakan ketidakpuasan melalui kanal digital. Keluhan yang viral di media sosial dapat memengaruhi reputasi institusi Kesehatan secara luas dalam waktu singkat. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk proaktif dalam mengelola isu dan komplain di ranah online (Husna, 2023).

Penanganan keluhan pasien yang dilakukan secara efektif diyakini dapat memberikan dampak positif terhadap persepsi pasien serta kualitas pelayanan yang diterima. Dalam konteks industri jasa, termasuk sektor layanan kesehatan, kemampuan institusi dalam mengelola keluhan dan melakukan pemulihan layanan (*service recovery*) menjadi faktor kunci dalam membentuk tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hasil telaah dari berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh efektivitas penanganan keluhan yang diberikan (Adzhigalieva et al., 2022). Sebaliknya, kegagalan dalam menanggapi keluhan dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan mendorong pasien untuk beralih ke fasilitas kesehatan lain. Pasien yang merasa tidak puas cenderung mencari rumah sakit dengan pelayanan yang dianggap lebih baik. Oleh karena itu, penanganan keluhan secara cepat, empatik, dan tuntas melalui media sosial menjadi aspek penting dalam mempertahankan kepuasan pasien serta mencegah menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit (Kurniawan & Berlianto, 2020).

Pemanfaatan media sosial secara optimal dapat menjadi sarana strategis bagi rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien. Sebuah penelitian di Amerika Serikat yang melibatkan 390 rumah sakit menunjukkan bahwa institusi kesehatan yang aktif menggunakan Facebook ditandai dengan aktivitas unggahan rutin dalam 30 hari terakhir serta tingginya jumlah pengikut dan *likes* memiliki skor kepuasan pasien yang lebih tinggi. Selain itu, lebih banyak pasien yang menyatakan kesediaannya untuk merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain. Temuan ini mengindikasikan bahwa kehadiran aktif dan responsif rumah sakit di media sosial dapat memberikan pengaruh positif terhadap pengalaman dan loyalitas pasien (Richter & Kazley, 2020). Rumah sakit yang menyediakan berbagai saluran pengaduan seperti kotak saran, telepon, pesan singkat, pusat panggilan (*call center*), serta media sosial, dan menindaklanjuti keluhan secara cepat serta transparan dalam kurun waktu 1×24 jam hingga maksimal 7×24 jam, umumnya menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Kondisi ini terjadi karena pasien merasa keluhannya didengarkan dan ditindaklanjuti dengan segera. Selain itu, komitmen manajemen dalam melakukan evaluasi rutin terhadap keluhan pasien berperan penting dalam mencegah terulangnya permasalahan serupa di masa mendatang. Dengan demikian, sistem pengelolaan keluhan yang efektif terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan, loyalitas, serta citra positif rumah sakit (Hastuti, 2022). Beberapa strategi hubungan masyarakat digital yang efektif dalam menangani keluhan pasien di media sosial meliputi beberapa aspek penting. Pertama, kecepatan respons (*timeliness*), di mana survei menunjukkan bahwa sekitar 72% konsumen mengharapkan tanggapan terhadap keluhan di media sosial dalam waktu kurang dari satu jam. Kedua, penerapan empati dan komunikasi yang sopan, karena pasien yang memperoleh tanggapan dengan nada empatik dan menghargai cenderung merasa lebih puas, meningkat kepercayaannya, serta terdorong untuk membagikan pengalaman positifnya kepada orang lain. Ye et al. (2021) mengemukakan bahwa pemberian penjelasan, permintaan maaf, dan solusi secara transparan berkontribusi terhadap efektivitas penanganan keluhan. Ketiga, penyelesaian masalah (*redress*), di mana pelanggan yang memperoleh tindak lanjut dan solusi yang memadai atas keluhannya cenderung kembali merasa puas dan menunjukkan loyalitas terhadap layanan. Keempat, aspek kredibilitas dan akuntabilitas, yang menekankan bahwa setiap tanggapan rumah sakit di media sosial harus

konsisten, terbuka, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, ketika pasien melihat bahwa rumah sakit merespons keluhan secara serius dan profesional, tingkat kepercayaan mereka akan pulih sehingga meningkatkan kemungkinan untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang (Istanbulluoglu, 2024). Terakhir, keberadaan media sosial juga menuntut adanya keterlibatan aktif (*engagement*) dari pihak rumah sakit. Keterlibatan ini diwujudkan melalui ajakan kepada pasien untuk berdiskusi dan berpartisipasi dalam penyelesaian masalah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap proses penanganan keluhan (Ye & Tripathi, 2021).

Di Indonesia, banyak rumah sakit yang telah memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat. Platform tersebut tidak hanya digunakan untuk kegiatan promosi, tetapi juga berfungsi sebagai kanal untuk menampung aspirasi dan keluhan pasien. Salah satu contohnya adalah RSUD Cibinong, rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Bogor yang menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan komunikasi digital. Dengan kapasitas pelayanan yang menjangkau ribuan pasien setiap bulannya, RSUD Cibinong dituntut untuk menanggapi setiap keluhan yang disampaikan melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, secara cepat, transparan, dan solutif guna menjaga tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan data laporan keluhan pelanggan di RSUD Cibinong pada periode bulan Januari hingga Mei 2025 didapatkan sebanyak 130 pelanggan yang menyampaikan komplain melalui berbagai kanal media sosial baik *Instagram*, *WhatsApp*, *Google Review* maupun Facebook. Sebanyak 44 pelanggan memberikan komplain terhadap fasilitas, sebanyak 77 pelanggan memberikan komplain terkait pelayanan yang diberikan dan sebanyak 10 pelanggan memberikan komplain terkait komunikasi. Data internal menunjukkan bahwa sekitar 20% pelanggan menyatakan ketidakpuasan terhadap penanganan keluhan yang dilakukan oleh bagian humas melalui media sosial (RSUD Cibinong, 2025). Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kondisi tersebut adalah lamanya waktu tanggapan, yang dalam beberapa kasus melebihi batas 7×24 jam. Oleh karena itu, penerapan strategi komunikasi melalui media sosial menjadi sangat penting agar keluhan pelanggan dapat ditangani secara efektif, masyarakat memperoleh informasi yang akurat, dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan dapat meningkat. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan media sosial oleh bagian hubungan masyarakat rumah sakit dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, dengan fokus pada RSUD Cibinong. Berbeda dari penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada aspek pemasaran dan promosi digital, studi ini menitikberatkan pada penanganan keluhan pasien melalui media sosial serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan tiga indikator utama, yaitu kecepatan respons, kualitas interaksi, dan kualitas penyelesaian.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian mengenai strategi hubungan masyarakat digital dalam penanganan keluhan melalui media sosial terhadap tingkat kepuasan pelanggan memiliki potensi untuk memberikan kontribusi signifikan dalam memahami dinamika kepuasan pasien terhadap kinerja humas digital di RSUD Cibinong. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul “Analisis Strategi Humas Digital dalam Menangani Komplain Melalui Media Sosial terhadap Kepuasan Pelanggan di RSUD Cibinong”.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode survei yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan serta respon humas digital RSUD Cibinong terhadap keluhan pasien. Penelitian dilaksanakan di RSUD Cibinong, Kabupaten Bogor pada Juni–Agustus 2025. Populasi penelitian adalah pasien/keluarga pasien yang pernah menyampaikan keluhan melalui media sosial rumah sakit. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin dari populasi rata-rata 216 pasien per hari dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 140 responden. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan purposive sampling,

yaitu metode pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner skala Likert 1–4 dan dokumentasi laporan humas. Proses pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan melalui analisis korelasi Pearson, sedangkan reliabilitas instrumen diuji menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan nilai ambang $\alpha > 0,70$ sebagai indikator reliabilitas yang dapat diterima. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 26. Tahapan analisis meliputi penyajian data secara deskriptif, pengujian asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji F, dan perhitungan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Responden dalam penelitian ini terdiri atas pasien atau pelanggan RSUD Cibinong yang pernah mengajukan keluhan melalui akun media sosial resmi rumah sakit dan telah menerima tanggapan dari bagian humas. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 140 responden, yang diperoleh berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah purposive sampling, dengan penentuan responden berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan sesuai tujuan penelitian.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pasien rawat inap, yaitu sebanyak 110 orang atau sekitar 78.6%. Sementara itu, sebanyak 30 responden lainnya adalah pasien rawat jalan dengan proporsi sebesar 21.4%.

Tabel 1. Frekuensi Responden berdasarkan Unit Pelayanan

Unit	Frekuensi	Persentase
Rawat Inap	110	78,6%
Rawat Jalan	30	21,4%
Total	140	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2025

Tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden dari kelompok pasien rawat inap jauh lebih tinggi dibandingkan dengan pasien rawat jalan. Kondisi ini sejalan dengan asumsi bahwa pasien rawat inap umumnya memiliki intensitas interaksi yang lebih sering serta harapan terhadap mutu pelayanan yang lebih besar, sehingga cenderung lebih aktif dalam menyampaikan keluhan ketika merasa tidak puas. Variasi karakteristik responden tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi pelanggan terhadap penanganan keluhan yang dilakukan oleh humas digital rumah sakit.

Tabel 2. Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	55	39,3%
Perempuan	85	60,7%
Total	140	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2025

Berdasarkan diagram tersebut, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 85 orang atau 60.7%. Sementara itu, sebanyak 55 responden lainnya merupakan laki-laki dengan persentase sebesar 39.3%.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan kelompok usia dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok Usia	Frekuensi	Persentase
17-24 tahun	27	19,3%
25-44 tahun	59	42,1%
45-60 tahun	54	38,6%
Total	140	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2025

Berdasarkan Tabel 3, responden dikategorikan ke dalam tiga kelompok usia, yaitu 17–24 tahun, 25–44 tahun, dan 45–60 tahun. Kelompok usia dengan jumlah dan persentase responden tertinggi berada pada rentang 25–44 tahun. Selain itu, karakteristik responden juga dikelompokkan berdasarkan pengalaman dalam menyampaikan keluhan, yang terbagi menjadi dua kategori: (a) responden yang pernah menyampaikan komplain melalui media sosial resmi RSUD Cibinong dan (b) responden yang menyampaikan keluhan secara langsung tanpa menggunakan media sosial.

Tabel 4. Responden berdasarkan Kanal Penyampaian Keluhan

	Frekuensi	Persentase
Pernah	126	90%
Tidak pernah	14	10%
Total	140	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2025

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa sebanyak 126 responden (90%) pernah menyampaikan keluhan melalui akun media sosial resmi RSUD Cibinong. Sementara itu, 14 responden lainnya tidak menggunakan media sosial dalam menyampaikan keluhan, melainkan melakukannya secara langsung atau melalui saluran komunikasi lainnya.

Analisis Deskriptif Kuisisioner

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik setiap variabel penelitian, yang mencakup nilai minimum, maksimum, modus, serta nilai rata-rata. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dimanfaatkan untuk menafsirkan hasil dari kuisisioner yang telah diisi oleh seluruh responden yang berpartisipasi dalam penelitian.

Tabel 5. Hasil Analisis Deskriptif Kuisisioner
Kuisisioner Kecepatan Respons, Kualitas Penyelesaian dan Kualitas Interaksi Humas Digital dalam Penanganan Komplain di Media Sosial

Variabel	N	Mean (SD)	Min-Max
X1 1	140	2,70 (1,196)	1-4
X1 2	140	2,72 (1,163)	1-4
X1 3	140	2,75 (1,204)	1-4
X1 4	140	2,61 (1,160)	1-4
X1 5	140	2,73 (1,209)	1-4
X1 Total	140	14,27 (5,859)	5-25
X2 1	140	3,00 (1,109)	1-4
X2 2	140	2,95 (1,195)	1-4
X2 3	140	2,85 (1,137)	1-4

X2 4	140	2,88 (1,099)	1-4
X2 5	140	3,02 (1,108)	1-4
X2 Total	140	15,81 (5,948)	5-25
X3 1	140	2,75 (1,206)	1-4
X3 2	140	2,82 (1,193)	1-4
X3 3	140	2,74 (1,242)	1-4
X3 4	140	2,82 (1,193)	1-4
X3 5	140	2,83 (1,193)	1-4
X3 Total	140	14,80 (6,208)	5-25

Sumber : Data Primer, diolah 2025

**Tabel 6. Hasil Statistik Deskriptif
Kuesioner Kepuasan Pelanggan (SERVQUAL dimensions)**

Variabel	N	Mean (SD)	Min-Max
Y1	140	2,69 (1,216)	1-4
Y2	140	2,69 (1,216)	1-4
Y3	140	2,62 (1,237)	1-4
Y4	140	2,65 (1,263)	1-4
Y5	140	2,72 (1,229)	1-4
Y6	140	2,67 (1,207)	1-4
Y7	140	2,78 (1,245)	1-4
Y8	140	2,67 (1,274)	1-4
Y9	140	2,66 (1,119)	1-4
Y10	140	2,72 (1,239)	1-4
Y11	140	2,65 (1,274)	1-4
Y12	140	2,62 (1,231)	1-4
Y13	140	2,70 (1,266))	1-4
Y14	140	2,76 (1,215)	1-4
Y15	140	2,69 (1,285)	1-4
Y Total	140	42,84 (17,59)	15-75

Sumber : Data Primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, diketahui bahwa seluruh 140 responden telah mengisi kuesioner pada variabel X1. Item dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator X1.3, sedangkan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator X1.4. Secara keseluruhan, rata-rata keseluruhan item total pada X1 masuk dalam kategori cukup. Pada variabel X2, didapatkan nilai rata-rata terendah pada item X2.3 dan nilai rata-rata tertinggi yaitu X2.5. Seluruh item total pada variabel X2 masuk dalam kategori baik. Dari variabel X3, nilai rata-rata terendah terdapat pada item X3.3 dan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada item X3.5. Pada variabel ini, seluruh item masuk dalam kategori cukup. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel dependen (Y), diperoleh nilai rata-rata tertinggi pada item Y.7, sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada item Y.12. Secara keseluruhan, seluruh item pada variabel Y termasuk dalam kategori cukup.

Uji t (Pengujian Hipotesis)

Uji t pada analisis regresi digunakan untuk mengetahui sejauh mana masing-masing variabel independen (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 7. Uji t

Model	B	t	Sig.	Keterangan
Kecepatan Respons (X1)	1,397	9,174	0,001	Signifikan
Kualitas Penyelesaian (X2)	1,346	8,977	0,001	Signifikan

Kualitas Interaksi (X3)	1,314	9,150	0,001	Signifikan
-------------------------	-------	-------	-------	------------

a. Dependent Variable : Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Data Primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil perhitungan uji t, diperoleh temuan sebagai berikut. Pertama, nilai t sebesar 9.174 dengan tingkat signifikansi $0.001 < 0.05$ menunjukkan bahwa variabel kecepatan respons memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa kecepatan respons humas digital dalam menangani keluhan melalui media sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RSUD Cibinong dinyatakan diterima. Kedua, hasil uji t menunjukkan nilai t sebesar 8.977 dengan signifikansi $0.001 < 0.05$, yang berarti bahwa variabel kualitas penyelesaian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) dapat diterima. Ketiga, diperoleh nilai t sebesar 9.150 dengan tingkat signifikansi $0.001 < 0.05$, yang mengindikasikan bahwa variabel kualitas interaksi humas digital dalam penanganan keluhan melalui media sosial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) dinyatakan diterima.

PEMBAHASAN

Instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas dengan hasil yang memadai. Seluruh item pertanyaan dinyatakan valid karena memiliki nilai korelasi (r) lebih besar dari 0,30 dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel melebihi 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal dan reliabilitas yang baik (Nguyen et al., 2021).

Hasil analisis deskriptif menunjukkan variabel kecepatan respon memperoleh skor rata-rata 2,70 (cukup baik), menunjukkan perlunya peningkatan pada kecepatan tanggapan awal humas. Temuan ini selaras dengan penelitian Hidayat et al. (2025) bahwa respons cepat meningkatkan kepuasan pasien. Implementasi *Service Level Agreement* (SLA) dengan target tanggapan awal <60 menit dan sistem *grading risiko* complain (merah, kuning, hijau) diperlukan agar penanganan lebih efisien (Musu et al., 2020; Sissigi & Darmastuti, 2023).

Variabel kualitas penyelesaian menunjukkan rata-rata 2,94 (baik) dengan tantangan pada konsistensi penyelesaian keluhan. Penelitian Li et al. (2024) menegaskan pentingnya *service recovery* dan transparansi proses untuk meningkatkan kepuasan pasien. RSUD Cibinong perlu memperkuat *SOP* dan dokumentasi keluhan, melaksanakan *monitoring* rutin, serta menyampaikan hasil penyelesaian secara transparan kepada pasien (Rahim et al., 2021).

Variabel kualitas interaksi humas digital memiliki nilai rata-rata 2,79 (cukup baik), mengindikasikan perlunya peningkatan komunikasi empatik. Konsep *digital empathy* (Abou Hashish, 2025) menekankan pentingnya pelatihan komunikasi aktif dan respons personal di media sosial dengan pendekatan HEAT (*Hear, Empathize, Apologize, Take action*) (Mahendra & Sutanto, 2021).

Rata-rata kepuasan pelanggan (Y) sebesar 2,68 (cukup baik), menandakan kepuasan positif namun masih dapat ditingkatkan. Transparansi prosedur keluhan menjadi aspek penting yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien (Rauf et al., 2024). Peningkatan komunikasi terbuka dan cepat diyakini dapat meningkatkan *revisit intention* pasien (Wu et al., 2023).

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel kecepatan respons, kualitas penyelesaian, dan kualitas interaksi yang dilakukan oleh humas digital memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien ($F = 84.398$; $p < 0.001$; $R^2 = 0.651$). Hal ini berarti ketiga variabel menjelaskan 65,1% variasi kepuasan pasien RSUD Cibinong, dengan sisanya dipengaruhi faktor lain seperti biaya layanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap tenaga medis (Liu et al., 2024; Wang et al., 2024).

Secara parsial, ketiga variabel independen juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kecepatan respon terbukti meningkatkan persepsi kualitas layanan dan kepuasan (Bachmid, 2023; Hidayat et al., 2025). Kualitas penyelesaian menunjukkan hubungan bermakna terhadap kepuasan, mendukung teori *perceived justice* yang menekankan keadilan prosedural dan transparansi dalam *service recovery* (Baudier et al., 2023; Li et al., 2024). Selain itu, kualitas interaksi yang ditunjukkan melalui sikap ramah, komunikasi yang jelas, serta empati yang baik terbukti memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien (Cakmak et al., 2024; Ferreira et al., 2023).

Dalam praktiknya, RSUD Cibinong perlu menata ulang alur *service recovery* berbasis *digital case tracking*, memperkuat koordinasi lintas unit, serta meningkatkan pelatihan komunikasi empatik. Hal ini mendukung pemenuhan regulasi mutu pelayanan pasien sebagaimana diatur dalam UU No. 17 Tahun 2023 dan Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang keselamatan dan kepuasan pasien.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan tiga dimensi utama yaitu kecepatan respon, kualitas penyelesaian, dan kualitas interaksi humas digital yang merupakan kunci peningkatan kepuasan pasien di RSUD Cibinong. Dengan penerapan strategi komunikasi yang responsif, transparan, dan empatik, diharapkan RSUD Cibinong dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima, sesuai standar akreditasi rumah sakit dan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) modern (Guriti et al., 2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kecepatan respons humas digital dalam menangani keluhan melalui media sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di RSUD Cibinong ($p\text{-value} = 0.001$).
2. Kualitas penyelesaian keluhan yang dilakukan oleh humas digital melalui media sosial juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RSUD Cibinong ($p\text{-value} = 0.001$).
3. Kualitas interaksi humas digital dalam komunikasi melalui media sosial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RSUD Cibinong ($p\text{-value} = 0.001$).
4. Secara simultan, kecepatan respons, kualitas penyelesaian, dan kualitas interaksi humas digital dalam penanganan keluhan melalui media sosial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di RSUD Cibinong ($p\text{-value} = 0.001$).

REFERENSI

- Adriansyah, Agus A., et al. 2023. Proactive Method For Identification and Handling Patient Complaints with Root Cause Analysis in Surabaya Islamic Hospital. *J Public Health Res. Hh* : 1-6.
- Adzhigalieva, Z., et al. 2022. The Influence of Complaint Handling and Service Recovery on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Customer Retention. Atlantis Press. *Hh* : 281-285.
- Agustina, N., Nurhasanah. 2024. Optimalisasi peran Humas dalam Peningkatan Citra Rumah Sakit Siaga Al Munawarrah Samarinda. *JPkMN. Hh* : 4055-4059.
- Alam, N & Abdulrhman, AH. (2020). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Oman: the modified SERVQUAL model. *Journal of Economics and Businesse*, 7(9) : 499-504.
- Alazab, K.A.I. et al. 2023. Patient Satisfaction and Health System Responsiveness among Attendants to Family Health Centres and Units Affiliated with Universal Health

- Insurance in Port Said Governorate. *Family Medicine & Primary Care Review*. 25(3) : 256-263.
- Ali, Attia A & Mohammed, AA E. 2020. The Role of Perceived Justice With Service Recovery in The Relationship Between Empowerment of Frontline Employees and Customer of Egyptyan Internet Companies Case Study. *International Journal of Business Economics and Law*. 21(5) : 134-148.
- Ali, M. et al. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian. *Education Joutnal*. 2(2) : 1-6..
- AlOmari, F. (2021). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries. *Measuring Business Excellence*, 25(4), 407–420.
- Amalia, RD., Cindoswari, AR. 2023. Analisis Media Sosisal Instagram BPJS Kesehatan dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi Scientia*. 2(4) : 213-223.
- Antonopoulou, V. et al. 2024. Understanding Healthcare Professionals Responses to Patient Complaints in Secondary and Tertiary Care in The UK : A Systematic Review and Behavioral Analysis Using the Theotetical Domains Framework. *BMC Health*. 22(137).
- Ashdaq, M. et al. 2023. Peran Kualitas Pelayanan Berbasis Digital dalam Mendukung Kepercayaan Penumpang Maskapai Bebiaya Rendah Masa Kenormalan Baru di Indonesia. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika*. 19(3) : 176-192.
- Bachmid, S. (2023). *Dimensi Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi*. Deepublish.
- Baudier, P. et al. 2023. Teleconsultation Management in Healthcare during the COVID-19 Pandemic : The Impact of Perceived Justice on Satisfaction and Word-Of-Mouth. *SAGE Journal*. 48(4).
- Bharata, A. et al. 2023. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap saat Post Pandemi COVID 19. *Jurnal Telenursing*. 5(1): 227-237.
- BPS. 2025. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Bogor. diakses <https://bogorkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTE1IzI=/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kabupaten-bogor.html>.
- Cakmak, C., Ugurlouglu, O. 2024. The Effect of Patient-enterd Communication on Patient Engagement, Health-Related Quality of Life, Service Quality Perception and Patiend Satisfaction in Patients with Cancer : A Cross-Sectional Study in Turkiye. *PMC*. 27(31).
- Chakraborty, S. et al. 2021. Patient Hospital Experience and Satisfaction on Social Media. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 13(3) :417-432.
- Chaudri, V., et al. 2020. “ CARE” in Social Media : Perceptions of Reputation in The Healthcare Sector. *JCOM*. Hh: 1-17.
- Dewi, R., et al. 2022. Pengelolaan Media Sosial oleh Humas Rumah Sakit Pandega Pangandaran dalam Menyampaikan Informasi Kesehatan. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO*. Hh : 249-272.
- Ferreira, DC. et al. 2023. Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assesment : A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare MDPI*. 21(11): 5.
- Guriti, M. et al. 2024. Penerapan Strategi Customer Relationship Management dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien : Tinjauan Pustaka. *Jurnal Akta Trimedika*. 1(3) : 258-273.
- Han, Tao. et al (2024). Service Quality and Patient Satisfaction of Internet Hospitals in China : Cross-Sectional Evaluation With the Service Quality Questionnaire. *Journal of Medical Internet Research*. 26 : 1-11.

- Hastuti, Siti K W., et al. 2022. A Qualitative Study : Hospital Patient Complaint Management. Indonesian Journal of Health Administration. Hh : 31-40.
- Hidayat, DHZ., Mimanda, Y., Maikel, MP. 2025. The Impact of Responsiveness on Patient Satisfaction : Ensuring Health Lives and Well-being Through Sustainable Development Goal. The Journal of Indonesia Sustainable Development Planning. 6(1) : 21-30.
- Hidayat, DHZ., Mimanda, Y., Maikel,MP. 2025. The Impact of Responsiveness on Patient Satisfaction : Ensuring Healthy Lives and Well-Being Through Sustainable Development Goal 3. The JOurnal of Indonesia Sustainable Development Planning. 6(1) : 21-30.
- Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing service quality using SERVQUAL model: An empirical study on some private universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education*, 2(1), 255-269.
- Husna, Arina H. 2023. Komunikasi Dialogis pada Media Sosial Rumah Sakit. MUKASI. Hh : 196-202.
- Ibrahim, M S. et al. (2024). Assessing Patient's Satisfaction on Dental Service Quality Using Modified SERVQUAL model. *Journal of International Dental and Medical Research*. 17(4) : 1569-1475
- Imran, M. 2022. Peningkatan Reputasi dan Citra Rumah Sakit Melalui Strategi Humas. Jurnal IKRAITH-HUMANIORA. Hh: 108-114.
- Istanbulluoglu, D., Sakman, E. 2024. Successful Complaint Handling on Social Media Predicts Inceased Repurchase Intention : The Roles of Trus in Company and Prospensity to Trust. *European Management Journal*. Hh : 11-22.
- Jonkisz, A. et al. (2021). SERVQUAL Method as an "Old New" Tool fro Improving the Quality of Medical Services : A Literature Review. *Int J Environ Res Public Health*. 18(20).
- Kim, EJ., Koo, YR>, Nam, IC. 2024. Patient's and Healthcare Provider's Perspectives on Patient Experience Factors and a Model of Patient-Centered Care COmmunication : A Systematic Review. *Healthcare*. 12(11).
- Kristianti, T., Sriwijaya, S. 2025. Evaluation of Hospital Service Quality with the SERVQUAL Method Approach and Quality Function Deploymeny (QFD). *IJHESS*. Hh : 866.874.
- Kurniawan, R., Berlianto, M P. 2022. The Role of Social Media Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty in Private Hospitals. *Enrichment : Journal of Management*. Hh : 1976-1986.
- Kurniawan, Yanto et al. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSIA Bunda Sejahtera). Jurnal MARSII. Hh : 74-86.
- Li, G., Chen, Y., Lou, X. 2024. Complaint Management System and Patient Satisfaction in Grassroots Hospitals. *Medicine*. 103(8).
- Li, G., Yuanru, C., Xiaowen, L. 2024. Complaint Management System and Patient Satisfaction in Grassroots Hospitals. *Medicine Lippincott*. 103(8): 1-5.
- Liu, X. et al. 2024. Determinants of Inpatient Satisfaction and Hospital Recommendation : Experiences from a Cross-sectional Study of a Tertiary General hospital in China. *BMJ Open*. 17(14):11.
- Mahendra, YI., Sutanto, DH. 2021. Implementasi Metode Hear Them Out, Emphatize, Apologize dan Taking Proper Action and Follow Up (HEAT) sebagai Pelayanan Prima Bisnis Perhotelan. *ASCARYA*. 1(1): 66-77.
- Manzilah, T., Hartono, R K. 2025. Analisis Faktor Penyebab Komplain Pasien pada Pelayanan Rawat Inap : Studi Kasus di Rumah Sakit X Tahun 2024. Jurnal ARSI. Hh: 57-69.
- Mardiatmoko, G. 2020. Pentingnya Uji Asumsi Klasik pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG : Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*. 14(3) : 333-342.

- Mirab, Ahmad., et al. 2022. Designing a Complaint Management Model in Iranian Hospitals. *J Clin of Diagn Res. Hh* : 7-11.
- Musu, K L., et al. 2020. Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. Hh : 7-15.
- Nababan, B. O., Pi, S., Sari, Y. D., Pi, S., Subagyo, W. H., & TP, S. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis*. Selat Media.
- Nguyen, NX., Tran, K., Nguyen, TA. 2021. Impact of Service Quality on In-Patient's Satisfaction, Perceived Value and Customer Loyalty, A Mixed-Methods Study from a Developing Country. *Patient Preference and Adherence*. 15:2523-2538.
- Niu, Z. et al. 2024. The Revised Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ-R) : Validity, Reliability, Equivalence, and Network Analysis among Hospitalized Patients in the Chinese Population. *BMC Health Services*. 24(1289): 2-11.
- Orelus, Launia. 2024. Managing Patient Complaints in Primary Health Care Practices. Walden ScholarWorks.
- Putri, KR., Rahmanto, AN. 2021. Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Citra RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Kommas*.
- Qin, J. et al. 2024. Integrating Complaint into Hospital Management. *Br J Hosp Med*. 85(8) : 1-17.
- Rahim, Afq I A., et al. 2021. Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare (Basel)*. hh : 1369.
- Rauf, A. et al. 2024. The Influence of Healthcare Service Quality on Patients Satisfaction and Revisit Intention in Urban Area. *Heliyon*. 10(18).
- Richter, Jason., Kazley, A S., 2020. Social Media : How Hospital Facebook Activity May Influence Patient Satisfaction. *Health Mark Q*. Hh : 1-9.
- RSUD Cibinong. 2023. Profil RSUD Cibinong.
- Sari, Dewi., et al. 2023. Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan (Management Complaint) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Undata Palu. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. Hh: 746-753.
- Shaqura, I. et al. 2022. Responsiveness of Hospitals to Inpatient and Outpatient Services in Low- and Middle-Income Countries : A Systematic Review. *International Journal of Health Planning and Management*. 37(1) : 78-93.
- Shi, Z., & Shang, H. (2020). A review on quality of service and servqual model. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 188–204). Cham: Springer International Publishing.
- Sirera, B., Naanyu, V., Kussing, P., Lagat, P. 2024. Impact of Patient-Centered Communication on Patient Satisfaction Scores. *Front Med*. 22(11).
- Sissigi, DE., Darmastuti, R. 2023. Strategi Penanganan Komplain Humas Marketing RS Panti Rahayu Purwodadi melalui Edukasi dengan Pendekatan Budaya Jawa. *Jurnal UHO*. 8(3):458-468.
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service quality (SERVQUAL) dimensions on customer satisfaction: Empirical evidence from bank study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93-106.
- Sumi, R. S., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of e-learners with electronic learning service quality using the servqual model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 227.
- Suwarsi, S., Fauzan, N., & Herliawan, P. (2024). Value-Based Employer Branding to Attract and Retain Millennial Doctors at Hospitals in Indonesia. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 9(1), 24.
- Tumsekcali, E., Ayyildiz, E., & Taskin, A. (2021). Interval valued intuitionistic fuzzy AHP-WASPAS based public transportation service quality evaluation by a new extension of

- SERVQUAL Model: P-SERVQUAL 4.0. *Expert Systems with Applications*, 186, 115757
- Umoke, M. et al. 2020. Patient's Satisfaction with Quality of Care in General Hospitals in Ebonyi State Nigeria, using SERVQUAL Theory. *SAGE Open Medicine*. 8.
- Waine, Irene., et al. 2020. Penanganan Komplain di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Hh : 127-132.
- Wang, H. et al. 2024. Impact of Inpatient Self-Efficacy and Trust in Physicians on Inpatient Satisfaction with Medical Services : The Mediating Role of Patient Participation in Medical Decision-Making. *Front Psychol*. 30(15).
- Wang, Shun-Chuan, et al. 2023. Using Healthcare Complaints Analysis Tool to Evaluate Patient Complaints during the COVID-19 Pandemic at a Medical Center in Taiwan. *Int J. Environ Res Public Health*. Hh: 310.
- Wu, DC., Zhao, X., Wu, Ji. 2023. Online Physician-Patient Interaction and Patient Satisfaaaction : Empirical Study of the Internet Hospital Service. *J Med Internet Res*. 24(8):25.
- Yuniar, V. et al. 2024. Peran Key Performance Indicators (KPI) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit : Literature Review. *Jatilima*. 6(2) : 72-86.