

ABSTRAK

Ayu Riskya Jamaluddin, 2026. Manajemen Komplain Sistem Pengelolaan Pengaduan Pasien Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa (Dibimbing oleh Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si dan Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP., M.AP).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen komplain dalam sistem pengelolaan pengaduan pasien sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya sistem pengelolaan pengaduan sebagai sarana bagi rumah sakit dalam menampung, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan pasien secara efektif guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Informan penelitian terdiri atas tiga orang petugas/perawat dan tiga orang pasien yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Analisis penelitian mengacu pada teori manajemen komplain Tjiptono (2001) yang meliputi empat indikator, yaitu empati, kecepatan, keadilan, dan kemudahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komplain dalam sistem pengelolaan pengaduan pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa telah dilaksanakan dengan cukup baik. Petugas menunjukkan sikap empati dalam menerima dan menindaklanjuti setiap keluhan pasien, memberikan respons yang relatif cepat terhadap pengaduan, memberikan perlakuan yang adil tanpa membedakan latar belakang pasien, serta menyediakan berbagai media pengaduan yang mudah diakses. Meskipun demikian, pelaksanaan sistem masih menghadapi beberapa kendala, antara lain tingginya jumlah pasien, keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan, serta perlunya peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi petugas, penguatan sistem pengelolaan pengaduan, optimalisasi sarana pengaduan, dan evaluasi secara berkala agar kualitas pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

Kata Kunci: Manajemen Komplain, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pasien, Kualitas Pelayanan, RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.