

ABSTRAK

Husnul Khatimah, Lukman Hakim, Nur Khaerah, 2026. Pengaruh Manajemen Komplain Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bajeng, Kabupaten Gowa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen komplain terhadap peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Bajeng, Kecamatan Bajeng, Kabupaten Gowa. Penelitian ini di latarbelakangi oleh masih adanya berbagai keluhan terkait pelayanan, seperti lamanya waktu tunggu, kurang optimalnya respons petugas, serta keterbatasan sarana dan prasarana.

Metode penelitian yang di gunakan adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif. Populasi penelitian adalah pasien Puskesmas Bajeng yang memperoleh pelayanan selama periode penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang dipilih menggunakan teknik sampling yang telah ditetapkan. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, koefisien determinasi (R^2), dan uji t dengan bantuan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bajeng, Kecamatan Bajeng, Kabupaten Gowa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengelolaan komplain melalui penerimaan keluhan secara terbuka, pencatatan dan dokumentasi yang sistematis, analisis permasalahan yang tepat, tindak lanjut yang cepat, serta evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_1) diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak.

Kata kunci: Manajemen Komplain, Kepuasan Pasien, Puskesmas