ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu pilar penting dalam pelayanan pemerintahkarena merupakan kunci utama untuk membangun SDM yang dapat menentukan nasib bangsa. RSUD Dr. Iskak Tulungagung merupakan instansi milik pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang kesehatan. Namun, pada kenyataannya masih banyak ditemukan adanya keluhan masyarakat menyangkut pelayanan yang diberikan. Keluhan tersebut perlu diatur ke dalam suatu manjemen komplain yang baik agar mampu memberikan nilai positif yang berguna untuk keberadaan RSUD Dr. Iskak Tulungagung.

Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan bagaimana manajemen komplain pelanggan dalam rangka peningkatan pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Untuk mengetahui bagaimana manajemen komplain pelanggan dalam rangka peningkatan pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung digunakan 5 tahapan manajemen komplain pelanggan yaitu penerimaan keluhan, perekaman keluhan, pemprosesan keluhan, peresponan keluhan dan penyelesaian masalah. Serta 4 prinsip manajemen komplain yang efektif berdasarkan elaborasi teori NSW Ombudsman, Stauss, Schnaars, dan Tjiptono yaitu *commitment/emphaty, access, fairness,* dan *speed.*

Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik, keluhan pelanggan dan teori manajemen komplain. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tipe penelitian deskriptif, lokasi penelitian ini adalah RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Informan yang diambil dalam penelitian ini adalah para staf RSUD Dr. Iskak Tulungagung sesuai bidangnya dan para pelanggan RSUD Dr. Iskak Tulungagung yang pernah mengajukan komplain. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyejian data kemudian penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen komplain pelanggan dalam rangka peningkatan pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung memiliki unit pengaduan dalam penyelesaian komplain pelanggan.

Kata kunci: pelayanan, keluhan pelanggan, manajemen komplain pelanggan