

**KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KELUHAN PASIEN
(HANDLING COMPLAINT) DI RS. KHUSUS BEDAH ROPANASURI
KOTA PADANG**

TESIS



- 1. Dr. Ernita Arif, M.Si.**
- 2. Dr. Sarmiati, M.Si.**

**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2025

ABSTRAK

Nama : Fadhil Ahmad

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Judul : Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pasien (*Handling Complaint*) di RS. Khusus Bedah Ropanasuri Kota Padang

Penanganan komplain sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien di institusi rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *handling complaint* dan hambatan komunikasi pada *handling complaint* di Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri, Padang, Sumatera Barat. Metode kualitatif melalui wawancara semi-terstruktur digunakan untuk menggali informasi terkait penanganan keluhan pasien. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa *handling complaint* di Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri belum berjalan optimal dikarenakan masih saja ditemui komplain serupa dan berulang oleh para pasien baik terkait sarana prasarana yang belum memadai, dokter yang datang tidak sesuai jadwal, maupun petugas yang kurang cakap dalam melayani pasien. Ketiadaan *standard operating procedure* komunikasi terkait penanganan keluhan pasien diyakini menjadi penyebab proses komunikasi menjadi tidak maksimal. Hambatan komunikasi yang sering terjadi adalah miskomunikasi antara petugas rumah sakit dengan pasien terkait informasi masa rujukan, poli yang salah, dan pasien BPJS dari luar daerah yang tidak mengikuti prosedur yang benar. Penelitian ini menekankan pada pentingnya keberadaan *standard operating procedure* sebagai panduan untuk penanganan keluhan pasien serta pelatihan komunikasi efektif secara khusus pada pegawai di Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri.

Kata Kunci: Hambatan Komunikasi, *Handling Complaint*, Pasien



ABSTRACT

Name : Fadhil Ahmad

Major : Master of Communication Science

Title : Communication in Handling Patient Complaints at Ropanasuri Surgical Specialty Hospital in Padang City

Complaint handling is very important to improve the quality of service to patients in hospital institutions. This study aims to analyze the implementation of complaint handling and communication barriers in complaint handling at Ropanasuri Surgical Specialty Hospital, Padang, West Sumatra. Qualitative methods through semi-structured interviews were used to explore information related to handling patient complaints. Data analysis was carried out using triangulation techniques, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results revealed that complaint handling at Ropanasuri Surgical Specialty Hospital has not been running optimally because there are still similar and repeated complaints by patients, both related to inadequate infrastructure, doctors who come not according to schedule, and officers who are less capable in serving patients. The absence of a standard operating procedure for communication related to handling patient complaints is believed to be the cause of the communication process not being maximized. Communication barriers that often occur are miscommunication between hospital staff and patients regarding referral period information, the wrong poly, and BPJS patients from outside the area who do not follow the correct procedures. This study emphasizes the importance of the existence of standard operating procedures as a guide for handling patient complaints and effective communication training specifically for employees at Ropanasuri Surgical Specialty Hospital.

Keywords: Communication Barriers, Handling Complaints, Patient

