

# EVALUASI SISTEM E-KELUHAN PADA PENGELOLAAN PENGADUAN DI RSUP DR. KARIADI

NI PUTU AYU SUSANTHI PRADNYANI PUTRI-25000120120020  
2024-SKRIPSI

RSUP Dr. Kariadi sebagai pelayanan publik berinovasi menggunakan sistem E-Keluhan untuk mengelola pengaduan masyarakat. Namun, berdasarkan studi pendahuluan terdapat kendala, yaitu: minimnya jumlah aduan yang masuk dibandingkan dengan jumlah pasien, sistem tidak terintegrasi, dan distribusi data secara manual sehingga kurang efisien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi sistem E-Keluhan pada pengelolaan pengaduan di RSUP Dr. Kariadi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan informan sebagai subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun variabel pada penelitian ini, yaitu: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Penelitian ini dilaksanakan pada Desember 2023 – Juni 2024. Hasil penelitian menunjukkan kualitas informasi sistem E-Keluhan menghasilkan data lengkap, mudah dipahami, personalisasi sesuai kebutuhan, relevan, dan aman. Namun, laporan kurang lengkap dan tanggapan petugas kurang informatif. Kualitas sistem E-Keluhan mampu digunakan secara adaptif, handal serta didukung tersedianya kebijakan/SOP, anggaran, dan fasilitas, serta cepat merespons dan menyelesaikan keluhan *grading* hijau tetapi lama pada keluhan *grading* kuning dan merah. Selain itu, petugas kesulitan mengakses Wi-Fi, perlu sosialisasi sistem E-Keluhan, evaluasi jumlah pengelola, dan pengembangan sistem terintegrasi. Kualitas layanan sistem E-Keluhan terjamin, berempati, dan cepat tanggap dalam memberikan respons pertama. Penggunaan sistem E-Keluhan sesuai sifat penggunaan, pola navigasi jelas dan memfasilitasi keluhan masyarakat. Tetapi tampilan sistem E-Keluhan kurang menarik dan terdapat ketidaksesuaian informasi mengenai jumlah keluhan yang terselesaikan. Sistem E-Keluhan dapat memberikan kepuasan pengguna sehingga pengguna menggunakan kembali dan merekomendasikan sistem E-Keluhan. Dalam hal ini, dimensi kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan berkaitan dengan dimensi penggunaan dan kepuasan pengguna. Dimensi penggunaan juga saling berkaitan dengan dimensi kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Sistem E-Keluhan, Pengelolaan Pengaduan, dan Rumah Sakit