

# **PENANGANAN PENGADUAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG**

Oleh

Farhan Atha Fajaryanto, Retna Hanani, Hesti Lestari, R. Slamet Santoso

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRAK**

Penanganan pengaduan memiliki korelasi yang erat dengan pelayanan publik sebab penanganan pengaduan yang baik, dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini karena penanganan pengaduan dapat membantu dalam mengidentifikasi masalah yang dihadapi organisasi publik dari aduan yang di sampaikan masyarakat dan organisasi publik bisa memperbaikinya. Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan di RSUD dr, R, Soetrasno Rembang penting untuk dilaksanakan secara optimal sehingga bisa mewujudkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis penanganan pengaduan dan menganalisis hambatan penanganan pengaduan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan penanganan pengaduan di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang masih mengalami beberapa hambatan dalam menangani pengaduan, namun tidak signifikan dari segi internal, tetapi terdapat tantangan yang perlu diatasi terkait kurangnya partisipasi masyarakat dalam memaksimalkan penggunaan pelayanan pengaduan. Petugas juga masih mengalami hambatan dan kurang mampu untuk melaksanakan penanganan pengaduan. Saran yang dapat peneliti berikan adalah dengan mengadakan edukasi dan sosialisasi, RSUD R. Soetrasno dapat mengadakan program edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya penggunaan pelayanan pengaduan, evaluasi rutin dan pengembangan lanjutan, serta pelatihan dan pengembangan kepada petugas.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Penanganan Pengaduan, Hambatan Penanganan Pengaduan dan RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kelemahan dari penyediaan pelayanan publik di Indonesia yang masih banyak terjadi adalah birokrasi pelayanan yang dinilai belum memudahkan penyelesaian proses pengaduan pelayanan. Tanggap serta juga responsif terhadap pengaduan yang diterima di suatu instansi, Hal itu merupakan bagian penting dalam pengelolaan suatu pengaduan pelayanan. Pengaduan/ komplain yang terjadi adalah imbas dari kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan suatu rumah sakit, hal ini harus diantisipasi dan diselesaikan dengan menemukan jalan keluar yang tepat sehingga citra rumah sakit tidak tercoreng akibat komplain yang disampaikan oleh masyarakat. Berbagai macam bentuk komplain yang disampaikan oleh masyarakat berbeda-beda pula ini dikarenakan pemberian layanan yang berbeda dari rumah sakit yang mereka terima. Berpedoman dari undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 5 tentang pelayanan publik dan peraturan menteri pendayagunaan dan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 16 tahun 2014, rumah sakit selain sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan juga merupakan

salah satu organisasi pelayanan publik yang menyediakan dan mewadahi jasa kesehatan, memiliki kewajiban menyelenggarakan pengelolaan pengaduan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Salah satu perubahan perbaikan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik yang diatur dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sehingga diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang baik. Serta dengan PERBUP Kab. Rembang No. 17 Tahun 2019 tentang Pedoman Umum Sistem Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang.

**Gambar 1**  
**Rekapitulasi Komplain 2021 RSUD**  
**dr. R. Soetrasno Rembang**



**Gambar 2**  
**Rekapitulasi Komplain 2022 RSUD**  
**dr. R. Soetrasno Rembang**



**Gambar 3**  
**Rekapitulasi Komplain 2023 RSUD**  
**dr. R. Soetrasno Rembang**

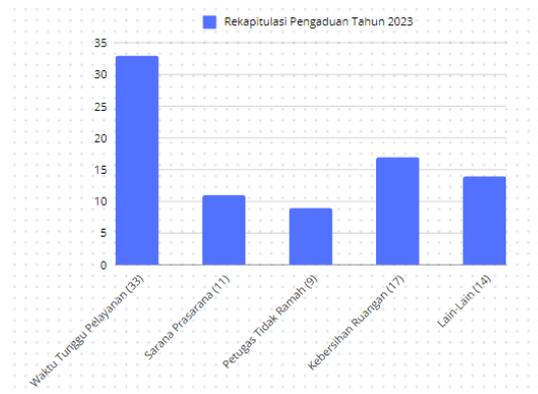


Diagram 1,2 dan 3 tersebut menunjukkan jumlah pengaduan yang diterima serta dilakukannya rekapitulasi oleh RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang pada tahun

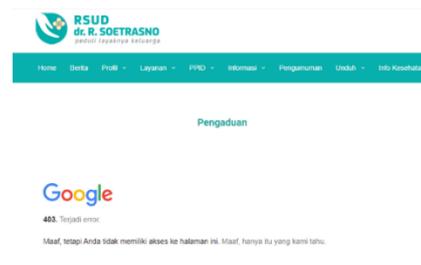
2021, 2022 dan 2023. Total pengaduan tahun 2021 ada 136 pengaduan, tahun 2022 ada 98 pengaduan dan tahun 2023 ada 84 pengaduan. Kebanyakan pengaduan memperlmasalahkan waktu pelayanan dan sarana prasarana di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang.

**Gambar 3**  
**Kotak Saran RSUD dr. R.**  
**Soetrasno Rembang**



Gambar 3 ini menjelaskan, fasilitas kotak saran ini tidak terlalu dimanfaatkan oleh masyarakat, dikarenakan tidak tersedianya alat pendukung lainnya untuk menyampaikan aduan, yaitu tidak tersedianya alat tulis di fasilitas kotak saran.

**Gambar 4**  
**Fasilitas Pengaduan Website RSUD dr.**  
**R. Soetrasno Rembang**



Gambar 1.5 ini menunjukkan, bahwa masih terjadi *error* pada fasilitas pengaduan pada *website*, terjadinya *error* ini sudah berlangsung selama kurang lebih tiga bulan, yaitu pada bulan Februari – April.

Untuk itu, RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang harus memberikan perhatian dibidang pelayanan atas pengaduan yang berasal dari masyarakat. Pelayanan yang baik, efisien dan efektif dapat memberikan harapan akan terpenuhinya rasa keadilan di masyarakat. Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, seperti dengan mempermudah mekanisme/ tahapan-tahapan dalam menyampaikan pengaduan, bisa dengan menyediakan fasilitas, media sosial, situs web maupun dengan petugas langsung sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang ada, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian, dikarenakan dengan mengatasi fenomena-fenomena tersebut, pelayanan pengaduan bisa berjalan dengan baik dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dalam melakukan penelitian ini. Penelitian ini juga diharapkan nantinya bisa memberikan dan

menjabarkan mekanisme rumah sakit dalam mengelola pengaduan keluhan dari pasien. Pengelolaan pengaduan ini sangat penting karena sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan di rumah sakit. Dari hal-hal yang telah disampaikan diatas, peneliti tertarik meneliti fenomena tersebut dengan mengangkat judul **“Penanganan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang”**

## **B. Identifikasi Rumusan Masalah**

### a) Identifikasi Masalah

1. Masyarakat kurang mengetahui akan pentingnya pengaduan /komplain
2. Informasi pelayanan pengaduan di RSUD dr. R. Soetrasno belum banyak diketahui masyarakat.
3. Banyak keluhan masyarakat yang mempermasalahkan tentang lamanya waktu tunggu pelayanan di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang.
4. Pegawai masih perlu meningkatkan kemampuan dalam mengelola pengaduan /komplain di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang.

5. Fasilitas untuk menyampaikan pengaduan di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang belum sepenuhnya optimal.

b) Rumusan Masalah

1. Bagaimana penanganan pengaduan dalam meningkatkan pelayanan publik di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang?
2. Apa hambatan penanganan pengaduan dalam meningkatkan pelayanan publik di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis penanganan pengaduan dalam meningkatkan pelayanan publik di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang
2. Menganalisis hambatan penanganan pengaduan dalam meningkatkan pelayanan publik di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang?

**D. Kajian Teori**

**1. Administrasi Publik**

Administrasi berasal dari bahasa Inggris "administration", dengan infinitifnya "to administer", yang

berarti "mengelola". Dalam bahasa Belanda, administrasi berarti "administratie", yang berarti manajemen sumber daya, tata usaha, dan kegiatan organisasi.

"Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam publik," kata Chander dan Plano dalam Keban (2004: 3). Namun, seperti yang dijelaskan oleh Henry dalam Harbani Pasolong (2008: 8), administrasi publik adalah gabungan teori dan praktik yang rumit. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana pemerintah berhubungan dengan masyarakat yang diperintahkan dan mendorong kebijakan publik untuk lebih memperhatikan kebutuhan sosial.

Menurut Edward H. Litchfield (1956:1), dalam bukunya *Notes on a General Theory of Administration*, "Administrasi Publik adalah suatu sandi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, dilengkapi

dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin." Definisi ini menunjukkan bahwa administrasi publik adalah aspek penting dari bagaimana suatu badan pemerintahan atau lembaga pemerintahan dikumpulkan, digerakkan, dan dipimpin.

Dalam buku *The Study of Public Administration*, Dwight Waldo (1955) menyatakan, "Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah." Administrasi publik didefinisikan sebagai manajemen dan suatu organisasi yang terdiri dari manusia dan peralatan, seperti sarana dan prasarana. Jumlah orang yang terlibat, jenis tujuan yang ingin dicapai, ruang lingkup, dan tujuan akhir adalah semua faktor yang membentuk administrasi publik.

## **2. Paradigma Administrasi Publik**

Dalam Keban (2014:31-33) Nicholas Henry menyatakan bahwa ada lima paradigma administrasi negara.

Penelitian ini termasuk dalam paradigma 6 yaitu paradigma Governance. Paradigma governance membahas tentang bagaimana

negara memiliki tugas memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat untuk mencapai tujuan kepuasan masyarakat kepada pemerintah. Paradigma ini membahas tentang perkembangan pemerintahan ke arah pemerintah yang baik (*good governance*) dengan memberikan pelayanan publik yang baik dan meningkatkan kinerja para pegawai untuk mencapai kepuasan masyarakat selaku pengguna pelayanan publik, yaitu tentang peningkatan komunikasi dan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang tujuan kepuasan masyarakatnya adalah masyarakat pengguna layanan di RSUD Kabupaten Rembang.

## **3. Penanganan Pengaduan**

Menurut Kaihatu, (2015, 91-95), Garis besar dari penanganan sebuah keluhan dapat dibagi menjadi 5 tahap yang akan dijelaskan di bawah ini:

1. Tahap pertama, Mendengarkan dan Memahami  
Kunci utama dalam menangani pelanggan adalah "mendengarkan". Mendengarkan menjadi sikap dasar untuk menangkap apa yang menjadi kegelisahan dan kebutuhan

pelanggan. Fokus utama dari proses mendengarkan adalah menggali sumber masalah yang dikeluhkan sampai akhirnya terjadi pemahaman yang tepat mengenai keluhan tersebut.

## 2. Tahap kedua, Klarifikasi dan Penyamaan Persepsi

Proses klarifikasi merupakan kelanjutan dari proses mendengarkan dan memahami. Saat pihak perusahaan, baik itu pekerja *front line* maupun divisi *customer service* telah memiliki persepsi tentang keluhan yang dilayangkan, persepsi ini harus diklarifikasikan sekali lagi pada pihak pelanggan yang melayangkan keluhan. Dalam proses klarifikasi, yang perlu diperhatikan adalah pembahasan.

Pekerja *front line* maupun divisi *customer service* diwajibkan untuk memiliki sikap sopan dalam proses ini, terutama karena proses penyampaian keluhan biasanya disertai dengan emosi konsumen.

## 3. Tahap ketiga, Penjelasan dan Permohonan Maaf

Selanjutnya di tahap ini dalam proses penanganan keluhan adalah penjelasan dan permohonan maaf. Pihak perusahaan melakukan penjelasan terhadap penyebab ketidakpuasan konsumen tersebut dari perspektif perusahaan. Proses penjelasan biasanya diikuti oleh permohonan maaf oleh perusahaan. Permohonan maaf yang baik adalah permohonan maaf atas situasi yang terjadi, bukan permintaan maaf atas kesalahan perusahaan.

## 4. Tahap keempat, Solusi dan *Taking Action*

Sering kali solusi dalam penanganan keluhan berhubungan dengan SOP yang ada. Saat keluhan disampaikan, dipahami, serta diklarifikasi dengan pelanggan yang bersangkutan, biasanya keluhan tersebut akan dikategorikan. Kategori keluhan ini bervariasi, tergantung dari kebijakan dari perusahaan. Solusi yang ditawarkan pada pelanggan biasanya bersifat menguntungkan pelanggan tersebut. Namun, tidak semua

solusi akan langsung disepakati oleh pihak pelanggan.

#### 5. Tahap kelima, *Follow Up*

Tahap terakhir dari penanganan keluhan adalah *follow up*, dimana tahap ini merupakan tahap yang sering dilupakan ataupun sengaja dilupakan oleh pihak perusahaan. Hal ini terutama karena pihak perusahaan harus sekali lagi berurusan dengan pelanggan yang sudah mengajukan keluhan, walaupun keluhan tersebut telah ditangani. Namun, tahap *follow up* adalah tahap yang sangat penting karena tahap ini mencakup pembangunan hubungan yang baik dengan pelanggan yang telah melayangkan keluhan.

#### 4. Hambatan Penanganan Pengaduan

Penghambat dalam pelaksanaan manajemen pengaduan ini, dilihat dari pandangan teori komunikasi bahwa menurut Ruslan (2008 : 9-10) menyatakan hambatan komunikasi adalah :

1. Hambatan Dalam Proses Penyampaian (*Sender Barriers*)  
Hambatan di sini bisa datang dari pihak komunikatornya yang mendapat kesulitan dalam

menyampaikan pesan - pesannya, tidak menguasai materi pesan dan belum memiliki kemampuan sebagai komunikator yang handal. Hambatan ini bisa juga berasal dari penerima pesan tersebut (*receiver barrier*) karena sulitnya komunikasi dalam memahami pesan itu dengan baik. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya tingkat penguasaan berbahasa, pendidikan, intelektual dan sebagainya yang terdapat dalam diri komunikator. Kegagalan komunikasi dapat pula terjadi dikarenakan faktor-faktor : bahasa tidak tercapai, *medium barrier* (media atau alat yang dipergunakan kurang tepat) dan *decoding barrier* (hambatan untuk memahami pesan secara tepat)

#### 2. Hambatan secara Fisik (*Phsysical Barriers*)

Sarana fisik dapat menghambat komunikasi yang efektif, misalnya pendengaran kurang tajam dan gangguan pada sistem peneras suara (*sound system*) yang sering terjadi dalam suatu ruangan kuliah/ seminar/ pertemuan. Hal ini

dapat membuat pesan – pesan itu tidak efektif sampai dengan tepat kepada komunikan.

3. Hambatan Semantik (*Semantic Barriers*)

Hambatan segi semantik (bahasa dan arti perkataan), yaitu adanya perbedaan pengertian dan pemahaman antara pemberi pesan dan penerima tentang satu bahasa atau lambang. Mungkin saja yang disampaikan terlalu teknis dan formal, sehingga menyulitkan pihak komunikan yang tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknis komunikator yang kurang.

4. Hambatan Sosial (*Social Barriers*)

Hambatan adanya perbedaan yang cukup lebar dalam aspek kebudayaan, adat istiadat, kebiasaan, persepsi, dan nilai-nilai yang dianut sehingga mempersulit proses komunikasi, kebutuhan serta harapan-harapan kedua belah pihak yang berkomunikasi juga berbeda.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini yakni penelitian kualitatif

Penelitian kualitatif bersifat alamiah, sebab digunakan dengan memandang fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang dimana langsung turun ke rumah sakit untuk memperoleh data dan informasi yang mendalam mengenai penanganan pengaduan dalam meningkatkan pelayanan publik di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang. Analisis data yang dilakukan untuk menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *interactive model* dari Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2014:246)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pelaksanaan Manajemen Penanganan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di RSUD R. Soetrasno Rembang**

#### **a. Mendengarkan dan Memahami**

Dari hasil analisis yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa memang petugas mampu menerapkan teknik mendengarkan dan memahami sesuai teori.

Hal ini dijelaskan oleh informan 3 sebagai berikut:

*“Iya, hal pertama dalam menangani aduan yang di*

sampaikan masyarakat kami petugas memberikan perhatian penuh kepada pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Ini termasuk memberikan kontak mata, menganggukkan kepala sebagai tanda pengertian, dan menunjukkan sikap terbuka. Ketika seseorang datang dengan aduan atau keluhan, penting untuk memberikan perhatian penuh pada mereka. Matikan gangguan dan fokuskan diri untuk mendengarkan dengan baik. Biarkan orang tersebut mengungkapkan aduannya secara lengkap tanpa interupsi. Ini memungkinkan mereka untuk merasa didengar dan dihargai.”(Wawancara dengan Informan 3, Tanggal 13 Februari 2024)

Dari pernyataan tersebut petugas juga memahami dengan baik esensi dari keluhan atau aduan masyarakat, petugas mampu mendengarkan dengan baik dan memberikan perhatian penuh pada masyarakat/pengadu

## b. Klarifikasi dan Penyamaan Persepsi

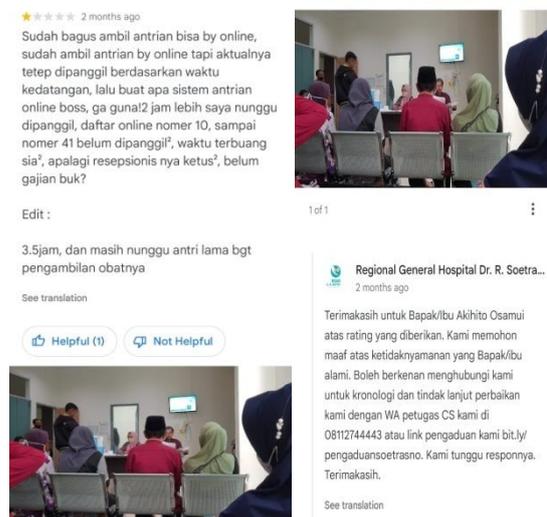
Dari hasil analisis yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa petugas telah menerapkan teknik klarifikasi dan penyamaan persepsi sesuai dengan kaidahnya. Mereka mampu bertanya secara terbuka, mendengarkan dengan seksama, dan mengulang kembali informasi dengan jelas untuk memastikan pemahaman yang tepat.

Informan 2 juga menyampaikan bagaimana petugas mengklarifikasi

aduan dari masyarakat, yaitu sebagai berikut:

"Nahh, kami dalam menangani aduan akan mencatat detail penting dari aduan tersebut agar tidak ada informasi yang terlewat. Setelah semua informasi terkumpul, saya akan mengkomunikasikan langkah-langkah yang akan saya ambil untuk menyelesaikan masalah tersebut kepada pelanggan atau masyarakat. Saya percaya bahwa dengan pendekatan yang hati-hati dan komunikasi yang jelas, aduan dapat diklarifikasi dengan baik dan solusi yang tepat dapat diberikan." (Wawancara dengan Informan 2, Tanggal 13 Februari 2024)

### Gambar 1 Penanganan Pengaduan Pegawai Melalui Media Massa RSUD dr. Soetrasno Rembang



Informan 5 juga menyampaikan bagaimana petugas mengklarifikasi aduan dari masyarakat, yaitu sebagai berikut:

"Saya waktu menyampaikan adaun saya diminta menyampaikan identitas saya, alamat sama nomer WA juga" (Wawancara dengan Informan 5, Tanggal 15 Februari 2024)

Selain itu, petugas RSUD R. Soetrasno Rembang juga mampu mengidentifikasi serta cukup bisa menyelesaikan suatu potensi kesalahpahaman melalui penyimpulan poin-poin utama aduan yang disampaikan masyarakat/pengadu.

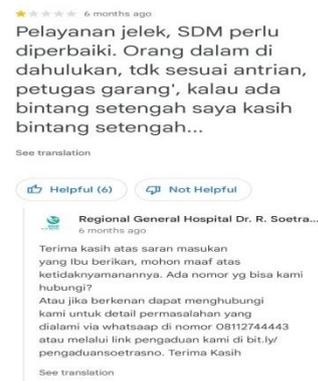
### c. Penjelasan dan Permohonan Maaf

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa petugas Instalasi Layanan Pelanggan RSUD R. Soetrasno Rembang berkomitmen untuk memberikan penjelasan yang baik kepada pengadu. Mereka menyadari bahwa dengan memberikan penjelasan yang jelas dan tepat, mereka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan masyarakat secara keseluruhan.

"Terkait dengan penjelasan aduan kepada masyarakat, saya yakin bahwa kami telah melaksanakannya dengan tepat. Kami telah mengkomunikasikan informasi secara jelas dan menyeluruh kepada masyarakat untuk memastikan pemahaman yang tepat tentang masalah yang dihadapi. Dengan pendekatan yang hati-hati dan transparan, kami

berharap aduan tersebut dapat ditangani dengan baik dan solusi yang memuaskan dapat diberikan." (Wawancara dengan Informan 2, Tanggal 13 Februari 2024)

### Gambar 2 Penanganan Pengaduan Pegawai RSUD dr. Soetrasno Rembang



Dari pernyataan informan, bisa diketahui bahwa petugas berusaha untuk memberikan penjelasan dengan baik kepada pengadu. Petugas juga bersedia untuk menyampaikan permohonan maaf yang tulus jika terjadi ketidaknyamanan atau kesalahan. Dengan pendekatan ini, RSUD R. Soetrasno Rembang berupaya untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan masyarakat dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan empati, menciptakan lingkungan yang mendukung bagi pasien.

### d. Solusi dan Taking Action

Dari hasil analisis yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa petugas Instalasi Layanan

Pelanggan RSUD R. Soetrasno Rembang memiliki komitmen untuk melayani aduan masyarakat dengan sungguh-sungguh. Mereka berusaha memberikan solusi yang tepat dan memuaskan kepada masyarakat, serta menangani aduan dengan cepat. Teori yang dijelaskan oleh ahli Kaihatu (2015, 91-95) juga sudah diterapkan dimana menunjukkan bahwa solusi dalam penanganan keluhan berkaitan dengan SOP yang ada.

Informan 2 memberikan pernyataan bahwa :

*“Nahh, dalam hal pemberian solusi dan pengambilan tindakan kami RSUD R. Soetrasno Rembang, memiliki SPO yang berlaku dimana sebuah aduan kami klarifikasikan berdasarkan seberapa urgent-nya aduan tersebut, secara singkat aduan di golongan menjadi 3(tiga) hijau untuk level ringan, kuning untuk level sedang, dan merah untuk level darurat/ prioritas. Klarifikasi ini bukan berarti kami membedakan dan tidak adil, semua aduan yang masuk kami upayakan ditangani dengan cepat, salah satu contoh ketika aduan masuk baik secara langsung maupun lewat media lainnya yang tersedia di RSUD R. Soetrasno Rembang, bahwa pada tahun 2022 masyarakat mengeluhkan antrian di poli anak lama dan pasien merasa bosan, hal tersebut merupakan aduan kategori sedang, dan tentu kami selaku petugas layanan pelanggan langsung membuat laporan untuk menindak*

*lanjuti aduan tersebut, dan tidak lama kami RSUD R. Soetrasno Rembang membuat taman bermain untuk pasien poli anak menunggu antrian”* (Wawancara dengan Informan 2, Tanggal 13 Februari 2024)

Namun faktanya walaupun RSUD dr. R Soetrasno Rembang sudah melaksanakan tindakan berdasarkan penggolongan tingkat grading, RSUD dr. R Soetrasno Rembang belum melakukan pendataan untuk setiap pengaduan yang ditangani.

#### **e. Follow Up**

Dari hasil analisis yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa petugas Instalasi Layanan Pelanggan RSUD R. Soetrasno Rembang telah berhasil menjalin hubungan yang baik dengan pihak yang mengadukan masalah. Mereka menerapkan praktik *follow-up* yang baik dengan konsisten terhadap masyarakat setelah menangani setiap pengaduan yang masuk.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh informan 4 yaitu sebagai berikut:

*“Kami pihak RSUD R. Soetrasno Rembang memiliki data pelapor aduan, justru kami senang jika pelapor aduan ini memberikan identitas mereka dengan jelas, karena ini bisa mempermudah*

kami dalam menindak lanjuti aduan yang di sampaikan pelapor. Tindak lanjut atau follow up yang kami lakukan ini bertujuan untuk mendapatkan feedback dari masyarakat, feedback tersebut bisa kami jadikan salah satu sarana evaluasi bagi RSUD R. Soetrasno Rembang.” (Wawancara dengan Informan 2, Tanggal 13 Februari 2024)

**Gambar 3**  
**Laporan Penanganan Pengaduan RSUD dr. Soetrasno Rembang**

Secara tidak langsung petugas sudah menjalankan teori yang dikemukakan oleh Kaihatu (2015, 91-95) bahwa tahap *follow-up* dalam penanganan keluhan, tindak lanjut yang sistematis terhadap setiap pengaduan bisa memastikan bahwa setiap pengaduan ditindaklanjuti dengan serius, dan memberikan solusi atau tanggapan yang tepat kepada pihak yang mengadakan masalah.

**2. Hambatan Dalam Pelaksanaan Manajemen Penanganan Pengaduan Di RSUD R. Soetrasno Rembang**

**a. Hambatan Dalam Proses Penyampaian (Sender Barriers)**

Dari hasil analisis yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa petugas Instalasi Layanan Pelanggan RSUD dr. R. Soetrasno Rembang berupaya menggunakan cara berkomunikasi yang mudah dipahami dalam menangani pasien dan menyampaikan jawaban terhadap aduan serta pertanyaan dari masyarakat.

Dalam wawancara dengan informan 3, menyatakan bahwa :

*“Kalau dalam hal menyampaikan jawaban kepada pasien, saya merasa apa yang saya sampaikan sudah jelas dan mudah dipahami, karena saya melihat reaksi pelapor merasa paham dengan apa yang saya sampaikan, itu artinya kan diterima dengan baik.”* (Wawancara dengan Informan 3, Tanggal 15 Februari 2024)

Mereka memiliki keterampilan komunikasi yang baik, yang tercermin dalam kemampuan mereka memberikan tanggapan yang jelas, lugas, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun terkadang

petugas juga masih mengalami kesulitan dalam menghadapi masyarakat/ pengadu karena setiap pengadu memiliki kebutuhan dan persepsi yang berbeda.

**b. Hambatan secara Fisik (Physical Barriers)**

Dari hasil analisis yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa meskipun petugas RSUD dr. R. Soetrasno Rembang telah memastikan fasilitas dan persiapan fisik yang baik dalam melayani aduan pasien, terkadang masih muncul masalah yang tak terduga. Ini dapat disebabkan oleh gangguan teknis, jarak geografis, atau kondisi lingkungan yang tidak kondusif.

Pernyataan Informan 2 yaitu sebagai berikut :

*“Untuk tersedianya fasilitas pengaduan ini bisa dikatakan fasilitas pelayanan aduan yang kami miliki telah dirancang dan dikelola dengan baik untuk memastikan kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau aduan masyarakat. Ada banyak jika ingin menyampaikan aduan secara langsung bisa datang di sini (Instalasi Layanan*

*Pelanggan), bisa juga dengan kotak saran Mas. Kami juga telah mengadopsi teknologi terkini dalam pengelolaan aduan, seperti sistem aduan berbasis online. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan aduan secara mudah dan efisien dari mana saja, kapan saja. Ada google form, Website RSUD, disana ada banyak informasi yang tersedia bisa diakses dengan mudah. (Wawancara dengan Informan 2, Tanggal 15 Februari 2024)*

Namun, petugas tetap siap menghadapi tantangan tersebut dan berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien dan masyarakat. Petugas sudah mengetahui pentingnya menjaga kesehatan fisik bagi petugas karena memastikan kelancaran dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, tetapi juga mempengaruhi kesejahteraan mereka secara keseluruhan.

**c. Hambatan Semantik (Semantic Barriers)**

Dari hasil analisis yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa petugas Instalasi Layanan Pelanggan RSUD dr. R. Soetrasno Rembang sudah mengatasi hambatan komunikasi

semantik dengan menerapkan standar dalam komunikasi sesuai kondisi.

*“Kami juga sebagai petugas harus memiliki filleng atau kemampuan dalam membaca masyarakat yang mengadu, seberapa jauh paham yang dimilikinya, seperti misalnya banyak masyarakat kurang paham mengenai bahasa formal/ medis, jadi kami memberikan penjelasan sendiri kepada masyarakat, ya agar paham apa yang kami sampaikan Mas.”* (Wawancara dengan Informan 3, Tanggal 15 Februari 2024)

Kemudian dalam wawancara selanjutnya dengan informan 4, informan menyatakan bahwa:

*“Saya memahami pentingnya menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, tanpa mengorbankan akurasi dan kejelasan informasi yang disampaikan. Saya berusaha untuk memilih kata-kata yang sesuai dengan tingkat pemahaman pasien, serta memperhatikan budaya, latar belakang, dan preferensi komunikasi mereka. Dengan melakukan hal ini, saya bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pasien dapat memahami informasi yang disampaikan dengan baik dan merasa didengar serta dihargai selama proses perawatan mereka di RSUD.”* (Wawancara dengan Informan 4, Tanggal 15 Februari 2024)

Dari pernyataan tersebut petugas menghindari dalam penggunaan bahasa, kosakata yang tidak dikenali, atau ambiguitas dalam arti kata atau frasa. Secara tidak langsung petugas mempraktikkan teori yang ada pada proses pelayanan penanganan pengaduan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.

#### **d. Hambatan Sosial (*Social Barriers*)**

Dari hasil analisis yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa petugas Instalasi Layanan Pelanggan RSUD dr. R. Soetrasno Rembang memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, sesuai dengan nilai-nilai RSUD tersebut. Berikut pernyataan dari informan :

*“Ohh, baik Mas petugasnya kalau melayani, endak dibeda-bedakan Mas, ya sesuai antrian aja, kalo datang awal di ruangan ya langsung di tangani langsung. Saya enggak ada pengalaman dibeda-bedakan gitu sih Mas.”* (Wawancara dengan Informan 5, Tanggal 15 Februari 2024)

Petugas juga tidak membedakan dalam bertugas yang

dibuktikan dari pernyataan informan yaitu sebagai berikut:

*"Dengan menyesuaikan diri dengan perbedaan budaya dan sosial pengadu, petugas kami dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung bagi semua individu yang mencari pelayanan kesehatan. Kami percaya bahwa pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengadu, tetapi juga akan memperkuat hubungan antara petugas dan masyarakat yang kami layani, serta memastikan pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berkesinambungan."*  
(Wawancara dengan Informan 3, Tanggal 15 Februari 2024)

Dengan menghormati keberagaman dan memahami latar belakang individu yang dilayani, petugas menciptakan lingkungan inklusif dan mendukung bagi semua. Hal ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung petugas mempraktikkan teori yang ada pada proses pelayanan penanganan pengaduan di RSUD dr. R. Soetrasno.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

#### **1. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di RSUD R. Soetrasno Rembang**

Dalam penanganan pengaduan di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang, dapat dipastikan dari hasil penelitian bahwa penanganan pengaduan di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang telah berjalan sebagai berikut :

1. Penanganan pengaduan di RSUD dr. R. Soetrasno telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari respons cepat terhadap pengaduan yang diterima dan upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan setiap pengaduan dengan baik.
2. Masyarakat bisa dibilang sudah ikut berpartisipasi dalam memberikan pengaduan namun kebanyakan masyarakat kurang mengerti sepenuhnya pentingnya pengaduan.

Dengan demikian, bahwa pelaksanaan penanganan pengaduan di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang telah cukup baik dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan sarana

yang efektif bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan masukan mereka.

## 2. Hambatan Penanganan Pengaduan Di RSUD R. Soetrasno Rembang

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hambatan secara signifikan bagi pegawai dalam pelaksanaannya.

1. Pegawai RSUD dr. R. Soetrasno telah menjalankan penanganan pengaduan tanpa mengalami hambatan yang signifikan. Hal ini menunjukkan adanya pemahaman yang baik dari pihak internal terkait pentingnya penanganan pengaduan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Meskipun penanganan pengaduan di RSUD dr. R. Soetrasno relatif lancar dari segi internal, terdapat kendala yang timbul dari fasilitas yang disediakan. Beberapa masyarakat kurang memaksimalkan penggunaan fasilitas pengaduan, karena kurangnya kesadaran akan hak mereka untuk menyampaikan pengaduan atau karena kendala akses dan pemahaman terhadap proses pengaduan.

## B. Saran

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah dijelaskan di atas, peneliti membuat rekomendasi berikut untuk menyelesaikan masalah penanganan pengaduan dalam meningkatkan pelayanan publik di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang:

1. RSUD dr. R. Soetrasno dapat mengadakan program edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat terkait pentingnya penggunaan pelayanan pengaduan. Ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi seperti sosial media, brosur, atau seminar kesehatan di masyarakat.
2. RSUD dr. R. Soetrasno dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan fasilitas informasi yang lebih *user-friendly* dan mudah diakses bagi masyarakat. Hal ini termasuk penggunaan *platform online* yang intuitif dan aplikasi seluler untuk memudahkan pengguna dalam mengajukan pengaduan dan memantau statusnya.
3. Pihak rumah sakit perlu melakukan evaluasi rutin terhadap penanganan pengaduan dilaksanakan dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau

pengembangan lanjutan. RSUD dr R. Soetrasno Rembang harus membuat pendataan pengaduan yang ditangani sesuai pengklarifikasian grading warna.

4. Pelatihan bagi pegawai RSUD dr R. Soetrasno Rembang dan pengembangan keterampilan dalam penanganan pengaduan dan komunikasi dengan masyarakat. Ini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan responsibilitas mereka dalam menanggapi pengaduan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Diakses melalui iPusnas.
- Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada University Press. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. Diakses melalui iPusnas.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajagrafindo Persada. Diakses melalui iPusnas.
- Ikhlas, M. N., Satria, D., & Mulyati, D. (2022). *Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Pemeliharaan Alat Medis Pada Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar*. 2(4), 228–232.
- Lestari, F., & Yuningsih, A. (2020). Strategi Penanganan Keluhan di Rumah Sakit. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 06(02), 211–216.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota

- Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Nurnawati, E. K., & Hibatullah, M. (2018). Sistem Pengaduan Masyarakat Untuk Melaporkan Kerusakan Fasilitas Umum Berbasis Perangkat Bergerak. *Jurnal Teknologi Informasi*, 8(3), 34–38.
- Damayanti, D. C., Drs, M. S., Dipokusumo, G. P. H., & Si, M. (2018). Transformasi Nomor 34 Tahun 2018 Volume I Halaman 1-87. *Transformasi*, 1, 27–37.
- Putri Gunawan, S. E. R., & Hertati, D. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1360. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2>
- Romdana, R. (2022). Kualitas Pelayanan Pengaduan Gangguan Jaringan Indihome di PT Telkom Akses Area Bengkulu. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(1), 117–124.
- Ruslan, Rosady. (2016). Manajemen public relations & media komunikasi. Depok. Rajawali Pers.
- Sari, D. N., & Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Surya Sembada Kota Surabaya. *Publika*, 11(2), 1793–1808.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. ALFABETA. Bandung.
- Thoha, Miftah. (2010). Birokrasi & Politik di Indonesia. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah. (2017). Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Kencana

Tjiptono, Fandy. (2011), *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta, ANDI.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, (2015), *Pelanggan Puas? Tak cukup*. Yogyakarta, ANDI

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, (2022), *Manajemen dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta, ANDI.

Wijayanti, T., Nugraha, F., & Utomo, A. P. (2022). Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Kudus. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 3(1), 56–65. <https://doi.org/10.51519/journalcisa.v3i1.141>

Wiyanto, W. (2017). Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Di Kota Semarang. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 4(2), 101. <https://doi.org/10.32493/jpkn.v4i2.y2017.p101-120>