

# **ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENANGANAN PENGADUAN DI RSUD KARDINAH KOTA TEGAL**

**FARAH AMANDA-25000122120047  
2026-SKRIPSI**

Pelayanan pengaduan merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. RSUD Kardinah Kota Tegal sebagai institusi pelayanan kesehatan telah menyediakan berbagai sarana pengaduan bagi masyarakat, namun implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala. Hal tersebut ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah pengaduan masyarakat dari 35 aduan pada tahun 2023 menjadi 101 aduan pada tahun 2024 serta belum optimalnya nilai unsur penanganan pengaduan pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem penanganan pengaduan di RSUD Kardinah Kota Tegal berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III dan PermenPAN-RB Nomor 5 Tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman dengan uji keabsahan data melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penanganan pengaduan telah berjalan melalui berbagai kanal *online* dan *offline* serta didukung oleh SOP, Tim PPID, dan koordinasi lintas unit. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala pada aspek komunikasi informasi, kompetensi petugas, integrasi dokumentasi pengaduan, dan standarisasi tindak lanjut antarunit. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi sistem pengaduan dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : implementasi kebijakan, sistem pengaduan, pelayanan publik, rumah sakit, kualitas pelayanan