



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

**Disusun untuk menyelesaikan pendidikan S-1 Departemen Administrasi  
Publik K. Rembang Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

**Farhan Atha Fajaryanto**

**14020220140080**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK K. REMBANG  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2024**

## **PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Farhan Atha Fajaryanto
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020220140080
3. Tempat / Tanggal Lahir : Blora, 7 Mei 2001
4. Jurusan / Program Studi : S1 Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Jl. Jenderal Sudirman, Ds. Tireman 03/II

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul: **Penanganan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.**


Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Semarang, 17 April, 2024

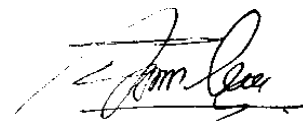
Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Pembuat Pernyataan,



**Retna Hanani S.Sos., MPP.**  
NIP.198107212006042002



**Farhan Atha Fajaryanto**  
NIM.14020220140080

Ketua Program Studi



**Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si.**  
NIP.196707271993031005

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penanganan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang  
Nama Penyusun : Farhan Atha Fajaryanto  
NIM : 14020220140080  
Program Studi : S1 Administrasi Publik K. Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Mei 2024

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

Retna Hanani S.Sos., MPP.

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.



Dosen Penguji :

Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si.

Retna Hanani S.Sos., MPP.

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.



**HALAMAN MOTTO**

***“JADILAH DIRIMU SENDIRI (DI JALAN KEBAIKAN)”***

**Farhan Atha Fajaryanto**

***"JADILAH PENELITI YANG GIGIH, YANG SELALU BERTANYA, DAN  
YANG TIDAK PERNAH BERHENTI Mencari Jawaban."***

**Najwa Shihab**

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang berperan dalam kesuksesan skripsi ini, khususnya untuk:

1. Kedua orang tua dan adik saya yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kepercayaan kepada saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak sepupu saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk dapat menyelesaikan kuliah saya.
3. Segenap dosen, karyawan, dan civitas akademika Departemen Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Sahabat, *another support system*, serta teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamater

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

**Farhan Atha Fajaryanto**

Departemen Administrasi publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro JL. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang,  
Kode Pos 1296 Telp (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman: <https://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 disampaikan 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.

# **COMPLAINT HANDLING TO IMPROVING PUBLIC SERVICES AT dr. R. SOETRASNO REMBANG**

**Farhan Atha Fajaryanto**

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro JL. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang,  
Kode Pos 1296 Telp (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman: <https://fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

Handling complaints is closely correlated with public services because effective complaint handling can improve the quality of public services. This is because complaint handling helps in identifying problems faced by public organizations from the complaints submitted by the public, allowing the public organizations to address and rectify them. The complaint handling carried out at RSUD dr. R. Soetrasno Rembang is important to be implemented optimally to achieve good public service for the community. The aim of this research is to analyze complaint handling and to identify the obstacles in complaint handling at RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. This research uses qualitative research methods, with data collection techniques conducted through interviews, observations, and documentation. The results of the research indicate that the complaint handling implementation at RSUD R. Soetrasno in Rembang Regency still encounters several obstacles in handling complaints, though these are not significant from an internal perspective. However, there are challenges related to the lack of public participation in maximizing the use of complaint services that need to be addressed. The staff also face obstacles and are not fully capable of effectively handling complaints. The recommendations from the researchers include conducting education and outreach programs. RSUD R. Soetrasno should hold more intensive education and outreach programs for the community regarding the importance of using complaint services, routine evaluations, and further development, as well as training and development for staff.

**Keywords:** Public Services, Complaint Handling, and Barriers of Complaint Handling.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Penanganan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang”. Adapun penelitian skripsi ini adalah syarat menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) di Departemen Administrasi Publik PSDKU K. Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penelitian dari awal hingga akhir banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Dr.AP. Tri Yuningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. Ketua Program Studi S-1 Administrasi Publik PSDKU K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Ibu Retna Hanani S.Sos., MPP. selaku Dosen Pembimbing pertama, terimakasih telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan selama pembuatan skripsi saya.
5. Ibu Dra. Hesti Lestari M.S. selaku Dosen Pembimbing kedua, terimakasih telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan selama pembuatan skripsi saya.
6. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Pengganti serta Dosen Penguji, terimakasih telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dalam penulisan skripsi saya.



7. Ibu Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi, terimakasih sudah meluangkan waktu dan memberikan masukan dalam penulisan skripsi saya.
8. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro atas ilmu yang telah diberikan.
9. Bapak Direktur RSUD dr. R. Soetrasno Rembang, terimakasih telah membantu perizinan melakukan penelitian di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.
10. Seluruh petugas RSUD dr. R. Soetrasno Rembang, terimakasih telah bersedia sebagai narasumber dalam wawancara dan membantu memberikan data yang saya perlukan dalam pembuatan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan selama penulis menyusun skripsi ini.

Semarang ,17 April 2024

Penulis,



Farhan Atha Fajaryanto

NIM. 14020220140080

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)</b>	<b>__ i</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah</b>	<b>12</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b>	<b>13</b>
<b>1.4 Kegunaan Penelitian</b>	<b>13</b>
<b>1.5 Kajian Teori</b>	<b>15</b>
1.5.1 Penelitian Terdahulu	15
1.5.2 Administrasi Publik	21
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik	23
1.5.4 Pelayanan Publik	29
1.5.5 Good Governance	31
1.5.6 Responsivitas Pelayanan	34
1.5.7 Penanganan Pengaduan/ Komplain	36
1.5.8 Hambatan Penanganan Pengaduan	42
1.5.9 Kerangka Pemikiran	45
<b>1.6 Operasionalisasi Konsep</b>	<b>48</b>
1.6.1 Penanganan Pengaduan/ Komplain	48
1.6.2 Hambatan Penanganan Pengaduan/ Komplain	48
<b>1.7 Argumen Penelitian</b>	<b>54</b>
<b>1.8 Metode Penelitian</b>	<b>55</b>
1.8.1 Tipe Penelitian	55
1.8.2 Situs Penelitian	55
1.8.3 Subjek Penelitian	55

1.8.4	Jenis Data _____	56
1.8.5	Sumber Data _____	57
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data _____	57
1.8.7	Analisis dan Interpretasi Data _____	59
1.8.8	Kualitas Data _____	60
<b>BAB II</b>	_____	<b>62</b>
<b>2.1</b>	<b>Gambaran Umum Kabupaten Rembang _____</b>	<b>62</b>
<b>2.2</b>	<b>Gambaran Umum RSUD R. Soetrasno Rembang _____</b>	<b>67</b>
2.2.1	Sejarah RSUD R. Soetrasno Rembang _____	67
2.2.2	Visi Dan Misi RSUD R. Soetrasno Rembang _____	69
2.2.3	Struktur Organisasi RSUD R. Soetrasno Rembang _____	71
2.2.4	Unit Informasi Dan Costumer Service RSUD R. Soetrasno Kab. Rembang _____	73
<b>BAB III</b>	_____	<b>77</b>
<b>3.1</b>	<b>Deskripsi Penelitian _____</b>	<b>77</b>
3.1.1	Deskripsi Data Penelitian _____	78
3.1.2	Informan Penelitian _____	79
<b>3.2</b>	<b>Hasil Penelitian _____</b>	<b>81</b>
<b>3.2.1</b>	<b>Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang _____</b>	<b>81</b>
3.2.1.1	Mendengarkan dan Memahami _____	81
3.2.1.2	Klarifikasi dan Penyamaan Persepsi _____	85
3.2.1.3	Penjelasan dan Permohonan Maaf _____	89
3.2.1.4	Solusi dan <i>Taking Action</i> _____	93
3.2.1.5	<i>Follow Up</i> _____	98
<b>3.2.2</b>	<b>Hambatan Penanganan Pengaduan Di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang _____</b>	<b>102</b>
3.2.2.1	Hambatan Dalam Proses Penyampaian ( <i>Sender Barriers</i> ) _____	102
3.2.2.2	Hambatan Secara Fisik ( <i>Phsysical Barriers</i> ) _____	105
3.2.2.3	Hambatan Semantik ( <i>Semantic Barriers</i> ) _____	109
3.2.2.4	Hambatan Sosial ( <i>Psychocotial Barriers</i> ) _____	112

<b>3.3</b>	<b>Analisis Hasil Penelitian</b>	<b>116</b>
<b>3.3.1</b>	<b>Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang</b>	<b>116</b>
3.2.1.1	Mendengarkan dan Memahami	116
3.2.1.2	Klarifikasi dan Penyamaan Persepsi	118
3.2.1.3	Penjelasan dan Permohonan Maaf	120
3.2.1.4	Solusi dan <i>Taking Action</i>	122
3.2.1.5	<i>Follow Up</i>	124
<b>3.3.2</b>	<b>Hambatan Penanganan Pengaduan Di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang</b>	<b>126</b>
3.2.2.1	Hambatan Dalam Proses Penyampaian ( <i>Sender Barriers</i> )	126
3.2.2.2	Hambatan Secara Fisik ( <i>Phsysical Barriers</i> )	129
3.2.2.3	Hambatan Semantik ( <i>Semantic Barriers</i> )	131
3.2.2.4	Hambatan Sosial ( <i>Psychocotial Barriers</i> )	134
<b>BAB IV</b>		<b>137</b>
<b>4.1</b>	<b>Kesimpulan</b>	<b>137</b>
4.1.1	Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang	137
4.1.2	Hambatan Penanganan Pengaduan Di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang	138
<b>4.2</b>	<b>Saran</b>	<b>140</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		<b>141</b>

## DAFTAR GAMBAR

1.1	Maklumat Pelayanan RSUD dr. R. Soetrasno Rembang _____	5
1.2	Akun Google Map RSUD R. Soetrasno Rembang _____	9
1.3	Data Ulasan Google Map RSUD R. Soetrasno Rembang _____	10
1.3	Kotak Saran RSUD dr. R. Soetrasno Rembang _____	11
1.4	Fasilitas Pengaduan Website RSUD dr. R. Soetrasno Rembang ____	11
2.1	Peta Wilayah Kabupaten Rembang _____	63
2.2	Logo RSUD dr. R. Soetrasno Rembang _____	69
2.3	Struktur Organisasi RSUD dr. R. Soetrasno Rembang _____	71
2.4	Unit Pelayanan Informasi Dan Costumer Service _____	73
2.5	Struktur Organisasi Instalasi Costumer Service _____	75
3.1	Panduan Penanganan Pengaduan _____	82
3.2	Penanganan Pengaduan Melalui Media Massa _____	86
3.3	Penanganan Pengaduan Pegawai _____	90
3.4	SPO Penanganan Pengaduan RSUD dr. Soetrasno Rembang ____	91
3.5	Taman Bermain Anak RSUD dr. Soetrasno Rembang _____	95
3.6	Pedoman Penanganan Pengaduan _____	96
3.7	Laporan Penanganan Pengaduan _____	99

## **DAFTAR DIAGRAM**

- 1.1 Rekapitulasi Komplain 2021 RSUD dr. R. Soetrasno Rembang \_\_\_ 6**
- 1.2 Rekapitulasi Komplain 2022 RSUD dr. R. Soetrasno Rembang \_\_\_ 6**
- 1.3 Rekapitulasi Komplain 2023 RSUD dr. R. Soetrasno Rembang \_\_\_ 7**