

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

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.

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara, dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*). Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan

feedback dari masyarakat sebagai pengguna layanan agar pemerintah sebagai penyelenggara layanan mengetahui apa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pemerintah, salah satu bentuk *feedback* yang dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan. Maka pemerintah harus melakukan Tata Kelola Pelayanan Publik dengan baik. Untuk itu, diperlukan komitmen dan pemahaman bagi seluruh stakeholder pelayanan publik, dari mulai pimpinan penyelenggara layanan, pelaksana layanan sampai dengan kepada masyarakat sebagai penggunan pelayanan publik. (Ombudsman, 2019)

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.

Sebagai salah satu institusi penyelenggara kesehatan, Rumah Sakit memiliki kewajiban untuk terus menerus melaksanakan berbagai upaya dalam meningkatkan pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan. Dalam hal ini pasienlah yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Banyak cara yang dapat dilakukan dalam mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ada di rumah sakit, salah satunya adalah dengan membuat dan melaksanakan program kegiatan mengelola komplain pasien dirumah sakit. Komplain pasien terhadap berbagai jenis pelayanan publik yang ada di rumah sakit dihimpun dan dikelola melalui program. Evaluasi dan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diperoleh merupakan salah satu indikator kualitas dari pelayanan itu sendiri. (Azwar, 2012)

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.

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, selain itu secara konsisten dapat menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang efektif dan efisien sehingga pengaduan masyarakat dapat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan kedepannya. (Syukri, 2009:23)

Penanganan pengaduan dan pelayanan publik memiliki korelasi yang erat karena penanganan pengaduan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini karena penanganan pengaduan dapat membantu pemerintah dalam mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat dan memberikan solusi yang tepat. Pelayanan publik yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam hal ini, manajemen pengaduan dapat membantu pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini menjadi suatu tantangan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Pengaduan bertujuan untuk menyediakan sistem prosedur dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan atau proses yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari

semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejala yang mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah.

Gambar 1.1

Gambar Maklumat Pelayanan RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



Sumber : <https://rsurembang.co.id/>

Gambar 1 di atas merupakan informasi mengenai pelayanan pengaduan di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang. Informasi pengaduan di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang tersebut belum sepenuhnya tersosialisasikan, sehingga masyarakat bingung bila akan melakukan pengaduan. Informasi tersebut hanya tersedia di *website* RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang dan orang jarang mengakses google untuk berkunjung di *website* tersebut.

Diagram 1.1

Diagram Rekapitulasi Komplain 2021 RSUD dr. R. Soetrasno Rembang

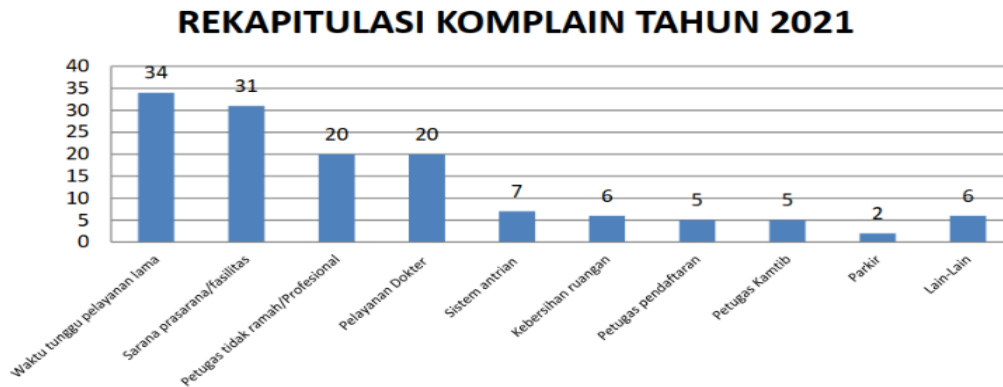
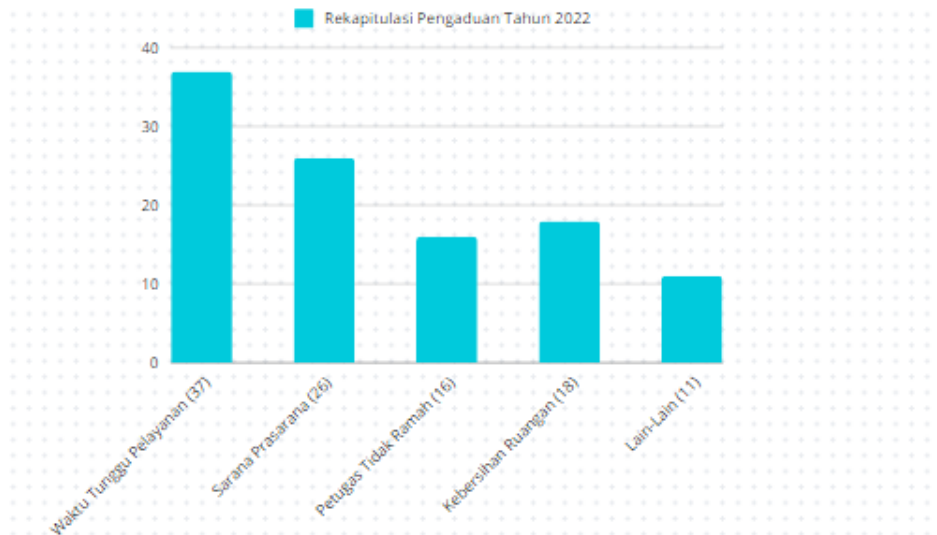


Diagram 1.2

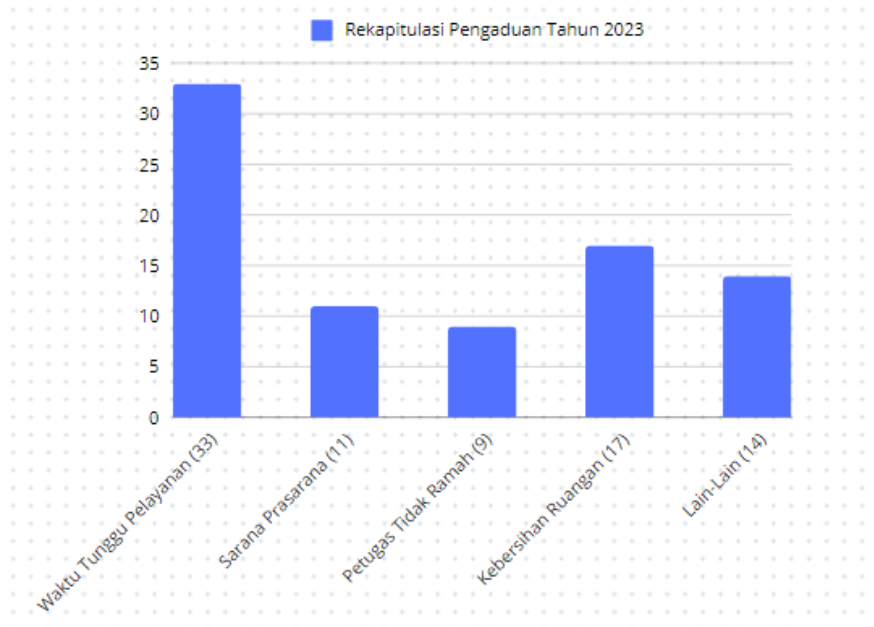
Diagram Rekapitulasi Komplain 2022 RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



Sumber : <https://rsurembang.co.id/>

Diagram 1.3

Diagram Rekapitulasi Komplain 2023 RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



Sumber : <https://rsurembang.co.id/>

Diagram 1,2 dan 3 tersebut menunjukkan jumlah pengaduan yang diterima serta dilakukanya 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 mempermasalahkan waktu pelayanan dan sarana prasarana di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang.

Tabel 1.1

Tabel Data Kunjungan Pasien Di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang

	Klinik Clinic	Pasien Patient	Jumlah Hari Buka Day Open	Rata-Rata Pasien Per Hari Average Patient Every Day
1	Dalam	12 934	299	43
2	Bedah	9 034	299	30
3	Anak	5 160	299	17
4	Kebidanan dan Kandungan	2 795	299	9
5	Psikiatri	6 228	102	61
6	THT	3 710	299	12
7	Mata	9 392	299	31
8	Kulit dan Kelamin	3 653	299	12
9	Gigi dan Mulut	1 524	299	5
10	PARU	1 039	299	3
11	Fisioterapi	5 320	299	18
12	Saraf	16 013	299	54
13	Umum	1 471	299	5
14	Diabetes Militus	2 158	299	7
15	Hemodialisa	4 897	365	13
16.	Orthopedy	6 661	299	22
17	TB Paru	3 104	299	10
18	Tumbuh Kembang Anak	8	54	0
19	CST	1 619	54	30
20	Rehabilitasi Medis	6 228	102	61
21	Psikologi	43	299	0
22	VCT	37	54	1
23	MCU	681	299	2
24	Pav Anak	807	299	3
25	Pav Bedah	2 574	299	9
26	Pav Dalam	10 246	299	34
27	Pav Kulit	1 442	299	5
28	Pav Obsgyn	555	299	2
29	Pav Saraf	7 784	299	26
30	Pav THT	998	299	3
31	Geriatrici	8 644	299	29
	Jumlah/ Total	136 759	265	560

Sumber : rembangkab.bps.go.id

Tabel 1 menunjukkan jumlah pengunjung yang datang di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang. Berdasarkan data dari BPS (Badan Pusat Statistika) Kabupaten Rembang tahun 2019, menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang, yaitu 136.759 pasien.

Di dalam rangka memaksimalkan fungsi pengaduan yang berguna untuk meningkatkan mutu pelayanan yang dilakukan RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang, maka RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang perlu mengoptimalkan pelayanan penanganan pengaduan yang sederhana, cepat, tuntas, berkualitas, dan terkoordinasi dengan menyediakan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap kinerja pelayanan di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang.

Gambar 1.2

Gambar Akun Google Map RSUD R. Soetrasno Rembang



Sumber : <https://maps.app.goo.gl/czMe4ThcCS6hnDpj7>

Dari gambar 1.2 ini menunjukkan akun google RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang, dapat dilihat terdapat aduan 698 yang diterima RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang, dari semua aduan yang diterima, terdapat bermacam-macam aduan.

Gambar 1.3

Data Ulasan Google Map RSUD R. Soetrasno Rembang



Sumber : <https://maps.app.goo.gl/czMe4TheCS6hnDpj7>

Gambar 1.3 ini menjelaskan aduan yang masuk bermacam-macam kategori, aduan ini masuk di setiap harinya, penanganan aduan yang di lakukan RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang harusnya lebih intensif, walaupun hanya aduan dari internet dan bukan secara langsung, aduan ini juga harus diperhatikan dengan baik oleh pihak RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang.

Gambar 1.4
Kotak Saran RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



Sumber : Data peneliti, (Januari, 2024)

Gambar 1.4 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 1.5
Fasilitas Pengaduan Website RSUD dr. R. Soetrasno Rembang



Sumber : <https://rsurembang.co.id/>

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. 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. 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”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yaitu:

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 memperlumalahkan 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.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

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?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah yang terdapat diatas, hal tersebut bertujuan untuk:

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

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini digunakan untuk berkontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik terkait pemikiran akademis dalam menganalisa pelaksanaan pelayanan pengaduan di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini, peneliti memperoleh ilmu pengetahuan dan dapat diimplementasikan dari aktivitas pembelajaran selama perkuliahan.

b. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan solusi untuk memperbaiki permasalahan yang ada untuk membangun kepercayaan masyarakat.

c. Bagi Pembaca

Dengan dilakukan penelitian ini, pembaca dapat memperoleh pengetahuan tentang pelaksanaan pelayanan pengaduan di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang dalam mengelola pengaduan dari masyarakat.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2

Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis, Judul dan Nama Jurnal	Metode Dan Teori Yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan/ Persamaan
1	Muhammad Nazari Ikhlas, Dedi Satria, Dewi Mulyati Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Pemeliharaan Alat Medis Pada Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar Karya Ilmiah Fakultas Teknik (KIFT) 2022	Metode : Kualitatif Teori : SIM (Sistem Informasi Manajemen) Software (Perangkan Lunak)	Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Pemeliharaan Alat Medis pada Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar dapat menghasilkan laporan seperti laporan daftar pengaduan pemeliharaan alat medis secara keseluruhan dengan informasi yang ditunjukkan.	Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya buat adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Namun yang menjadi pembeda adalah saya membahas pelaksanaan manajemen pengaduan yang dilaksanakan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang, sedangkan penelitian tersebut meneliti mengenai Sistem Informasi Manajemen-nya.

No	Nama Penulis, Judul dan Nama Jurnal	Metode Dan Teori Yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan/ Persamaan
2	Siti Widharetno Mursalim Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung Jurnal Ilmu Administrasi (JIA) 2018	Metode : Kualitatif Teori : Manajemen Komplain (Keluhan)	Secara keseluruhan Pengelolaan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini ditujukan untuk mempermudah masyarakat sebagai tempat pengaduan dalam mengeluarkan aspirasi ataupun keluhan terhadap kinerja pemerintah Kota Bandung.	Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya buat adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Namun yang menjadi pembeda adalah saya membahas pelaksanaan manajemen pengaduan yang dilaksanakan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.
3	Syarif Hidayatullah Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin 2021	Metode : Kualitatif Teori : Pelayanan Publik, Manajemen Pengaduan	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin yang dikelola oleh bidang Pengendalian Mutu unit teknis Seksi Pengaduan dan Advokasi belum optimal karena masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang tupoksi dari Dinas PMPTSP Kota Banjarmasin.	Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya buat adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Namun yang menjadi pembeda adalah saya membahas pelaksanaan manajemen pengaduan yang dilaksanakan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.

No	Nama Penulis, Judul dan Nama Jurnal	Metode Dan Teori Yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan/ Persamaan
4	<p>Dian Novita Sari, Trena Aktiva Oktariyanda</p> <p>Kualitas Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Surya Sembada Kota Surabaya</p> <p>Publika</p> <p>2023</p>	<p>Metode : Kualitatif</p> <p>Teori : Pelayanan publik, kualitas pelayanan, pengaduan keluhan</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan keluhan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya pada seluruh dimensi sudah cukup baik. Namun masih terdapat kekurangan, yaitu pada dimensi kemampuan berkomunikasi yang dilakukan oleh Call Center kurang baik sehingga pelanggan kurang memahami apa yang disampaikan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Surya Sembada Kota Surabaya.</p>	<p>Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya buat adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Namun yang menjadi pembeda adalah saya membahas pelaksanaan manajemen pengaduan yang dilaksanakan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.</p>

No	Nama Penulis, Judul dan Nama Jurnal	Metode Dan Teori Yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan/ Persamaan
5	Romdana Kualitas Pelayanan Pengaduan Gangguan Jaringan Indihome di PT Telkom Akses Area Bengkulu Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik 2022	Metode : Kualitatif Teori : Pengaduan, Gangguan Jaringan Pelayanan Publik	PT.Telkom Akses Area Bengkulu dalam hal, Pengaduan Gangguan Jaringan Indihome belum berjalan dengan baik. Hal ini karena Kurangnya kesadaran karyawan dalam melakukan prosedur dan mekanisme sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya buat adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Namun yang menjadi pembeda adalah saya membahas pelaksanaan manajemen pengaduan yang dilaksanakan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.
6	Silvia Eka Ramadhani P.G, Diana Hertati Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya Jurnal Ilmiah Universitas	Metode : Kualitatif Teori : Aplikasi, Inovasi, Pelayanan Pengaduan	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan pengaduan melalui aplikasi Wargaku di Dinas Komunikasi dan Informasi Surabaya dalam pelayanan sudah mengalami peningkatan yang baik. Kemudian dari segi inovasi, penerapan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Wargaku telah memenuhi	Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya buat adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Namun yang menjadi pembeda adalah saya membahas pelaksanaan manajemen pengaduan yang dilaksanakan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.

No	Nama Penulis, Judul dan Nama Jurnal	Metode Dan Teori Yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan/ Persamaan
	Batanghari Jambi 2022		kebutuhan masyarakat dalam mempermudah pelayanan pengaduan	
7	Siti Fatonah, Heny Palupi <i>The Effect of Handling Complaint and Hospital Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit) 2020</i>	Metode :Kuantitatif Teori : Pelayanan Publik, Manajemen Pengaduan, Kepuasan pelanggan	Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa penanganan pengaduan berpengaruh pada kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan dapat dijadikan instrumen penting dalam pengendalian konflik antara rumah sakit dan pasien tentang ketidakpuasan	Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya buat adalah mengkaji tentang pelayanan pengaduan. Namun yang menjadi pembeda adalah saya membahas pelaksanaan manajemen pengaduan yang dilaksanakan di lapangan dan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.
8	Agustin Hermawati <i>The Effect of Service Communication Process and Customer Service Officer Complaint Handling on Satisfaction and Loyalty (Literature Review Marketing Management)</i>	Metode : Kualitatif Teori : Kepuasan, Loyalitas Pelanggan, Proses Komunikasi Layanan, dan Penanganan Pengaduan Petugas Layanan Pelanggan	Hasil dari penelitian ini menyatakan 1) layanan proses komunikasi mempengaruhi kepuasan; 2) Penanganan Customer Service Officer keluhan mempengaruhi kepuasan; 3) Proses komunikasi layanan mempengaruhi pelanggan loyalitas; 4) Penanganan keluhan Customer Service	Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya buat adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Namun yang menjadi pembeda adalah saya membahas pelaksanaan manajemen pengaduan yang dilaksanakan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.

No	Nama Penulis, Judul dan Nama Jurnal	Metode Dan Teori Yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan/ Persamaan
	DINASTI Publisier 2022		Officer mempengaruhi loyalitas pelanggan, dan 5) kepuasan mempengaruhi loyalitas pelanggan.	
9	Tara Riski Amalia, Elok Damayanti, Hermien Tridayanti, Bayu Airlangga Putra <i>Service Quality, Information Technology and Complaint Handling on Customer Satisfaction at BPJS Kesehatan Main Branch Surabaya</i> International Journal of Integrated Education, Engineering Business 2021	Metode :Kuantitatif Teori : Kepuasan Pelanggan, Penanganan Pengaduan, Teknologi Informasi, Kualitas Layanan	Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel Teknologi Informasi memiliki t terbesar nilai dan koefisien beta. Sehingga variabel Teknologi Informasi memiliki pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel lainnya, variabel Teknologi Informasi memiliki pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan pelanggan.	Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya buat adalah mengkaji tentang pelayanan pengaduan. Namun yang menjadi pembeda adalah saya membahas pelaksanaan manajemen pengaduan yang dilaksanakan di lapangan dan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.
10	Andi Irna Amilia, Amy Yayuk	Metode : Kualitatif	Temuan penelitian ini, bahwa PINDU masih dapat meningkatkan kinerjanya	Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya buat adalah

No	Nama Penulis, Judul dan Nama Jurnal	Metode Dan Teori Yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan/ Persamaan
	<p>Sri Rahayu</p> <p>Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) Kabupaten Pinrang Dalam Perspektif Best-Practice Manajemen Pengaduan</p> <p>Jurnal Administrasi Publik</p> <p>2020</p>	<p>Teori : Kualitas Layanan, Manajemen Pengaduan</p>	<p>dengan mengoptimalkan penerapan sebelas <i>best-practice</i> manajemen pengaduan yang saat ini belum optimal dipraktikkan.</p>	<p>menggunakan metode penelitian kualitatif. Namun yang menjadi pembeda adalah saya membahas pelaksanaan manajemen pengaduan yang dilaksanakan di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.</p>

Penelitian yang akan saya lakukan, mengambil lokus penelitian di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang. Saya sebagai peneliti membahas mengenai penanganan pengaduan yang ada di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang dengan metode penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif. Teori yang saya gunakan adalah Administrasi Publik, *good governance*, responsivitas, manajemen pengaduan, penanganan pengaduan serta hambatan penanganan pengaduan. Teori yang peneliti terapkan dan menjadi fokus penelitian ini yaitu tentang penanganan pengaduan.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi dalam Bahasa Belanda yaitu “*administratie*”, yang memiliki pengertian mencakup tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, manajemen sumber daya. Dari pengertian tersebut, administrasi mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti yang luas. Dalam arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan. Tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian informasi. Tata usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis atau mencatat, menggandakan, menyimpan, atau yang dikenal dengan *clerical work* (Silalahi, 2013 : 5).

Secara etimologis administrasi berasal dari Bahasa Inggris “*administration*”, dengan bentuk infinitifnya *to administer* yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola). Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan

kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama (Silalahi, 2010 : 8).

Chander dan Plano dalam Keban (2004: 3) mengemukakan bahwa: “Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam publik.” Sementara itu, Henry dalam Harbani Pasolong (2008: 8), mengemukakan bahwa administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Pfiffner dan Presthus yang dikutip Syafei (2003: 31) memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut:

1. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.

3. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Sedangkan Waldo dalam Pasolong (2008: 8) mendefinisikan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.” Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Berbicara mengenai administrasi publik maka tidak terlepas dari pergeseran paradigma administrasi publik yang terjadi selama ini. Pergeseran tersebut dikarenakan paradigma sebelumnya mengalami berbagai masalah dan dipandang sudah tidak relevan dengan situasi saat ini bahkan membuat orang tidak lagi percaya pada paradigma yang ada yang kemudian berusaha membangun paradigma baru.

Thomas S. Khun (Syafiie, 2010:26) mengatakan bahwa paradigma adalah suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar atau

cara memecahkan suatu masalah, yang dianut suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu. Lebih ringkasnya paradigma merupakan corak berpikir seseorang atau sekelompok orang. Nicholas Henry dalam Keban (2014:31-33) mengungkapkan bahwa terdapat lima paradigma Administrasi Negara yang diuraikan seperti berikut ini:

a. Paradigma 1: Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Goodnow mengungkapkan bahwa politik harus memusatkan perhatiannya pada kebijakan atau ekspresi dari kehendak rakyat, sedang administrasi memberi perhatiannya pada pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan tersebut. Pemisahan antara politik dan administrasi dimanifestasikan oleh pemisahan antara badan legislatif, eksekutif dan yudikatif. Pada paradigma ini, administrasi harus dipandang sebagai sesuatu yang bebas nilai dan diarahkan untuk mencapai nilai efisiensi dan ekonomi dari government bureaucracy. Paradigma ini lebih menekankan pada lokus saja yaitu “government bureaucracy” namun kurang menekankan pada fokus.

b. Paradigma 2: Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Dalam paradigma ini yang menjadi fokus adalah prinsip-prinsip administrasi yang dikemukakan oleh Gulick dan Urwick yaitu: Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting Budgeting. Prinsip-prinsip administrasi tersebut diperkenalkan sebagai fokus administrasi publik yang dapat diterapkan dimana saja atau bersifat universal sementara lokus dari administrasi publik dinilai

kurang jelas sebab prinsip tersebut dapat diterapkan baik pada organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

c. Paradigma 3 : Administrasi sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Morstein-Marx seorang editor buku "*Elements of Public Administration*" di tahun 1946 mempertanyakan pemisahan politik dan administrasi sebagai suatu yang tidak mungkin atau tidak realistis, sementara Herbert Simon mengarahkan kritiknya terhadap ketidakkonsistenan prinsip administrasi, dan menilai bahwa prinsip-prinsip tersebut tidak berlaku universal. Dalam 12 konteks ini, administrasi negara bukannya value free atau dapat berlaku dimana saja, tapi justru dipengaruhi nilai-nilai tertentu. Disini terjadi pertentangan antara anggapan mengenai *value free administration* disatu pihak dengan anggapan akan value laden politics lain pihak.

d. Paradigma 4: Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Paradigma ini, memuat prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya dikembangkan secara ilmiah dan mendalam. Terdapat dua arah perkembangan pada paradigma ini yaitu ilmu administrasi murni yang didukung oleh disiplin psikologi sosial dan yang berorientasi pada kebijakan publik. Fokus pada paradigma ini adalah perilaku organisasi, analisis manajemen, dan penerapan teknologi modern yang diasumsikan dapat diterapkan baik pada dunia

bisnis maupun dunia administrasi publik sehingga lokus menjadi tidak jelas.

- e. Paradigma 5: Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970)
Paradigma ini telah memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus Administrasi Publik dalam paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen dan kebijakan publik sedangkan lokus nya adalah masalah-masalah dan kepentingan publik.
- f. Ikeanyibe dkk (2017) menambahkan paradigma Administrasi Negara yang ke-6 (enam) yang diuraikan seperti berikut ini:

Paradigma 6 : *Governance* (1990-sekarang)

Konsep paradigma ini merupakan penerjemahan baru dan aplikasi dari akhir tahun 1980 sampai 1990. Menurut Tamayan dalam Ikeanyibe dkk, (2017:29), konsep ini dapat dikatakan sebagai praktik dari kekuasaan dan wewenang yang dilakukan oleh para pimpinan politik untuk kesejahteraan warga negara, proses kompleks dimana beberapa sektor masyarakat memegang kekuasaan, dan memberlakukan serta mengumumkan kebijakan publik yang secara langsung mempengaruhi interaksi manusia dan kelembagaan, ekonomi, serta perkembangan sosial. Selain itu, Stoker (dalam Ikeanyibe dkk, 2017) melanjutkan bahwa terdapat lima proposisi kritis dan dilematis yang kemudian menjadi prinsip paradigma ini yaitu :

1. Jaringan institusi dan aktor dari dalam dan diluar pemerintah
2. Batas yang abu-abu dan tanggungjawab untuk menangani masalah sosial dan ekonomi
3. Ketergantungan kekuasaan diantara institusi yang terlibat dalam aksi kolektif
4. Jaringan aktor otonom yang mengatur diri sendiri
5. Kapasitas untuk menyelesaikan sesuatu yang tidak bergantung pada kekuatan pemerintah untuk memerintahkan atau mengguakan wewenangnya.

Gibson (dalam Ikeanyibe dkk, 2017) mengamati bahwa terdapat banyak bentuk dari paradigma governance (tata kelola) yang didokumentasikan dalam literatur. Setiap model governance (tata kelola) mengusulkan penekanan yang berbeda yang kurang atau lebih bergantung pada konteks lokal. Beberapa model ini terdiri dari sebagai berikut:

1. *Governance as Government* (Pemerintahan sebagai pemerintah)

Pada konteks ini berkaitan dengan penjelasan keberadaan dari masyarakat, pihak ketiga, dan keterlibatan mereka dalam proses pemerintahan telah ada mulai dari administrasi publik pada era tradisional. Dalam pendekatan ini, pemerintah tetap menjadi pemegang inisiatif dalam hal mengintegrasikan aktor-aktor lainnya dalam mencapai tujuan pemerintahan.

2. *Good Governance* (Tata kelola pemerintahan yang baik)

Model ini menekankan pada pentingnya peranan dari pemerintah untuk mengambil tindakan yang berkaitan dengan kepentingan publik melalui kepemimpinan yang efektif dan visioner, integritas, transparansi dan akuntabilitas.

3. *Governance as Good Enough Governance* (Pemerintahan sebagai tata kelola pemerintahan yang cukup baik)

Model ini merupakan konsep dan model alternatif yang diperkenalkan oleh Merilee Grindle dalam tulisannya mengenai penekanan dalam *good governance*. Tata kelola yang cukup baik berkaitan dengan kontribusi intervensi dalam perkembangan politik dan ekonomi perlu dipertanyakan, diprioritaskan, dan relevan dengan kondisi negara tersebut. Pemerintah sebagai tata kelola pemerintahan yang cukup baik tidak membahas mengenai jalan pintas mengenai pembangunan, pengembangan kebijakan, implementasi program, pemberian layanan ataupun isu-isu dalam *good governance*. Konsep ini hanya mengadvokasi penggunaan pendekatan inkremental dan kontinjensi dalam prioritas dalam mengejar tata pemerintahan yang baik mengingat kenyataan keterbatasan sumber daya uang, waktu, pengetahuan, dan kapasitas manusia dan organisasi.

4. Kolaborasi, Kemitraan, dan Jaringan Pemerintahan.

Model baru dari pemerintahan ini menekankan pada fungsi jaringan, kemitraan, kolaborasi, serta banyak hal lain yang menggaris bawahi

pemerintahan sebagai keterlibatan eksternal daripada proses internal, organisasi, uang, waktu, pengetahuan, kapasitas manusia, dan organisasi.

Paradigma Penelitian Ini :

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.

1.5.4 Pelayanan Publik/ *Public Service*

Mahmudi (2013 : 223), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Sedarmayanti dalam (Al Rosi, 2021:12) Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang dan hal tersebut merupakan salah satu tugas dan administrasi Negara. Jadi pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik pemerintah maupun daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang ataupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. pelayanan masyarakat merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara atau pemberi pelayanan sebagai sebuah upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan.

Umumnya, dalam mencapai tujuan pelayanan masyarakat dibutuhkan kualitas pelayanan yang memadai, yang diinginkan sesuai dengan apa yang diharapkan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Adapun tujuan pelayanan masyarakat yang ingin dicapai yaitu memuaskan atau memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Kualitas dan mutu pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan dan kebutuhan yang dipenuhi masyarakat serta antara keinginan masyarakat dan kenyataan yang diterima masyarakat. (Al Rosi, 2021:15).

Dwiyanto (2014:136) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk

memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan adalah warganegara yang membutuhkan pelayanan publik.

Fitzsimons dalam (Sinambela, 2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dapat di simpulkan bahwa berdasarkan pendapat ahli tersebut, dapat di pahami bahwa pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/ sekelompok orang/ institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Birokrasi pemerintah merupakan institusi terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan masyarakat.

1.5.5 *Good Governance*

Good Governance yang dalam bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik. *Good Governance* menurut World

Bank (Thoha, 2014:18). *Good Governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran terhadap kemungkinan salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik yang secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

Thoha (2014:20) Taschereau dan Campos mengemukakan bahwa tata pemerintahan baik (*good Governance*) merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran serta, adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*) atau *civil society*, dan usahawan (*business*) yang berada di sektor swasta. Ketiga komponen itu mempunyai tata hubungan yang sama dan sederajat. Rumusan tersebut secara gamblang menyebutkan adanya tiga aktor utama yang apabila berada dalam kedudukan tidak sebanding maka akan memunculkan pembiasan terhadap tata pemerintahan yang baik.

United Nations Development Programme (UNDP) dalam Mas'ud (2012:18) mengungkapkan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pelaksanaan *Good Governance* meliputi :

1. *Participation*. Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut

dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.

2. *Rule of law*. Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandangan bulu.
3. *Transparency*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.
4. *Responsiveness*. Lembaga-lembaga publik harus cepat dan tanggap dalam melayani stakeholder.
5. *Consensus orientation*. Berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.
6. *Equity*. Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.
7. *Efficiency and Effectiveness*. Pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara bedaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).
8. *Accountability*. Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.
9. *Strategic vision*. Penyelenggara pemerintah dan masyarakat harus memiliki visi jauh ke depan.

Dapat disimpulkan bahwa good governance mengandung arti kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang baik.

1.5.6 Responsivitas Pelayanan

Dwiyanto (2012:148), responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Sedangkan menurut Zeithmal, parasuruman & Berry, responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dalam (Dwiyanto, 2006).

Dwiyanto (2012:62), bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi, belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Maka dari itu responsivitas layanan sangat diperlukan untuk mengimbangi ketidakpuasan dari para konsumen (pengguna layanan).

Zeithami dalam (Hardiyansyah, 2011:46) bahwa dalam operasionalnya, responsivitas terbagi menjadi beberapa indikator, yaitu:

- a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan
- b. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatkan.

Responsivitas sebagai salah satu indikator dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan daya tanggap aparatur negara terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana yang diatur dalam undang-undang. Sementara itu, didalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengidentifikasi bahwa responsivitas merupakan suatu konsep yang menyangkut kemampuan aparatur negara dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, sehingga suatu birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan (Sugiandi, 2011: 124)

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat dipahami bahwa bahwa responsivitas merupakan suatu konsep yang menyangkut

kemampuan aparatur negara dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru. Responsivitas sebagai salah satu indikator dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan daya tanggap aparatur negara terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan.

1.5.7 Penanganan Keluhan

Kusumawati & Handayani, (2012, 44) Dalam penanganan keluhan, pelanggan tidak hanya sekedar menghendaki penyelesaian, tetapi juga faktor keadilan baik keadilan prosedural (berhubungan dengan proses pengambilan keputusan), keadilan interaksional (berhubungan dengan perlakuan interpersonal yang diterima pelanggan selama prosedur pengaduan), dan keadilan distributif (berhubungan dengan hasil keputusan).

Sujarwo & Subekti, (2019,75) Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Sumber masalah perlu dibatasi, ditindaklanjuti, dan diupayakan agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama.

Dalam NSW Ombudsman`s *Effective Complaint Handling Guidelines* (2010:12) disebutkan bahwa terdapat sebelas kebijakan dan prosedur penanganan keluhan efektif yang terdiri dari *commitment, visibility & access, fairness, resolution, respon- siveness, data collection, charges, accountability, review, assistance, dan service improvement.*

Sedangkan menurut Stauss (Gruber, 2011:87), atribut dalam penanganan keluhan yang efektif adalah *adequacy/ fairness of the outcome, access, friendliness, individual handling, effort, remedy, active feedback, reliability, empathy, dan speed.*

Penataan kearah yang lebih baik atau rekonstruksi untuk mengatasi permodelan dalam menangani keluhan (*Complaint Mechanism*) untuk bisa menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik dan agar tidak terjadi penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga keluhan perlu dikelola mulai dari proses masuknya (input), proses, dan hasilnya berupa output yang terencana. Permasalahan pengaduan adalah untuk menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dan agar terjaminnya perlindungan hak setiap warga negara dari kemungkinan pengingkaran atau penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Rahmayanti, 2010:221). Lebih lanjut menurut Aisyiyah & Krisnatuti, (2019:15) keluhan dari masyarakat perlu diklasifikasikan. Pengklasifikasian seperti dimaksud misalnya;

1. Keluhan tentang telat-nya dalam pemberian pelayanan,
2. Petugas yang dirasa tidak kooperatif dalam memberikan tanggapan
3. Informasi yang tidak jelas dan adanya keluhan yang berkaitan dalam penerapan standar pelayanan.

Tingkat kepentingan pelanggan terhadap jasa yang mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh.

Pelanggan memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Setelah pelanggan menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan. Bila jasa yang mereka pelanggan nikmati ternyata berada jauh di bawah jasa yang mereka harapkan, para pelanggan akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati sesuai dengan harapan ,mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut.

Tjiptono (2015: 182-184), mengemukakan bahwa terdapat empat aspek penting dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu

- a. empati terhadap pelanggan,
- b. kecepatan dalam penanganan keluhan,
- c. kewajaran /keadilan dalam menyelesaikan keluhan,
- d. kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

Daryanto dan Ismanto (2014:77), Ada keterampilan dasar yang dapat diterapkan dalam semua strategi pelayanan pengaduan, yaitu:

- 1) Pusatkan perhatian pada pelanggan. Cara yang dapat ditempuh adalah mendengarkan dengan penuh perhatian dan jangan sekali-kali memotong pembicaraan selain itu, menanggapi pembicaraan pelanggan apabila pelanggan mengharapkan tanggapan anda.
- 2) Memberikan pelayanan yang efisien. Cara yang dapat dilakukan adalah Melayani pelanggan berikutnya segera setelah selesai dengan

pelanggan pertama, merencanakan apa yang selanjutnya akan dilakukan dan menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas.

- 3) Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah mengenali kehadiran pelanggan dengan segera, tidak menggurui pelanggan, bagaimanapun pintarnya anda dan memuji dengan tulus serta memberikan penghargaan kepada pelanggan.
- 4) Membina hubungan baik dengan pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraannya dan menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan, untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan.
- 5) Dapat menentukan keinginan pelanggan. Cara yang dilakukan adalah menanyakan kepada pelanggan dan mengulangi kembali apa keinginan pelanggan, kemudian menarik inti dari apa yang dikatakan.
- 6) Mengalihkan pelayanan ke orang lain. Cara yang dilakukan adalah bila seorang pelanggan meminta pelayanan di luar kemampuan anda, cara terbaik adalah mengalihkan pelayanan tersebut kepada orang lain yang lebih mampu.

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.

Dari beberapa teori ahli tersebut, dapat dipahami bahwa suatu penanganan komplain (pengaduan) adalah masalah utama yang harus diperhatikan oleh pengambil regulasi kebijakan. Penanganan keluhan merupakan salah-satu komponen penting dalam rangka peningkatan

kepuasan pengguna layanan (masyarakat) dan dukungan pengguna layanan publik (masyarakat) terhadap penyedia layanan publik (pemerintah).

1.5.8 Hambatan Penganganan Pengaduan/Komplain

Manajemen pengaduan merupakan komponen penting bagi lembaga yang memiliki layanan yang berorientasi pada peran sektor publik. Dengan meningkatnya harapan dari masyarakat, lembaga perlu menanggapi keluhan dengan cara yang efektif dan tepat waktu. Dalam menangani komplain/ pengaduan ini pastinya tidak terlepas dari kendala dalam melaksanakannya.

Hadi (2000:67-68) menjelaskan bahwa pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan, umpan balik, laporan penanganan pengaduan.

Syukri (2009:29) Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Manajemen pengaduan adalah suatu proses kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi kepada pengadu,

mendokumentasi dan mensosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan menurut para ahli tersebut manajemen pengaduan adalah cara untuk menangani komplain/ pengaduan yang diterima suatu instansi. Penanganan pengaduan ini selalu berkaitan dengan cara menyampaikan solusi atas keluhan masyarakat/ pengadu, dimana petugas melakukan interaksi dengan masyarakat /pengadu dengan cara berkomunikasi baik langsung maupun tidak langsung. Dalam menyampaikan solusi dan berkomunikasi dengan masyarakat/ pengadu, pastinya tidak lepas dari hambatan dalam pelaksanaannya.

Ruslan (2007:115), komunikasi merupakan dasar untuk mengadakan kerjasama, interaksi, dan menebarkan pengaruh dalam manajemen organisasi. Tujuan komunikasi dalam suatu organisasi dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang diterima dengan akurat serta jelas sumber-sumbernya
2. Menyampaikan informasi yang diperlukan untuk pengambil keputusan
3. Memegang peranan penting dalam proses pengawasan sebab jika informasi yang diterima tidak akurat, maka fungsi pengawasan tidak dapat dilaksanakan secara tepat
4. Untuk menetapkan sasaran dan tujuan: yaitu perlunya keputusan yang berlandaskan konsensus bersama, baik secara individual maupun untuk pencapaian sasaran dan tujuan utama perusahaan.

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 bahasa, pendidikan, intelektual dan sebagainya yang terdapat dalam diri komunikasi. Kegagalan komunikasi dapat pula terjadi dikarenakan faktor-faktor : *feedback*-nya 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 (*Physical Barriers*)

Sarana fisik dapat menghambat komunikasi yang efektif, misalnya pendengaran kurang tajam dan gangguan pada sistem pengeras 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 komunikasi.

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*)

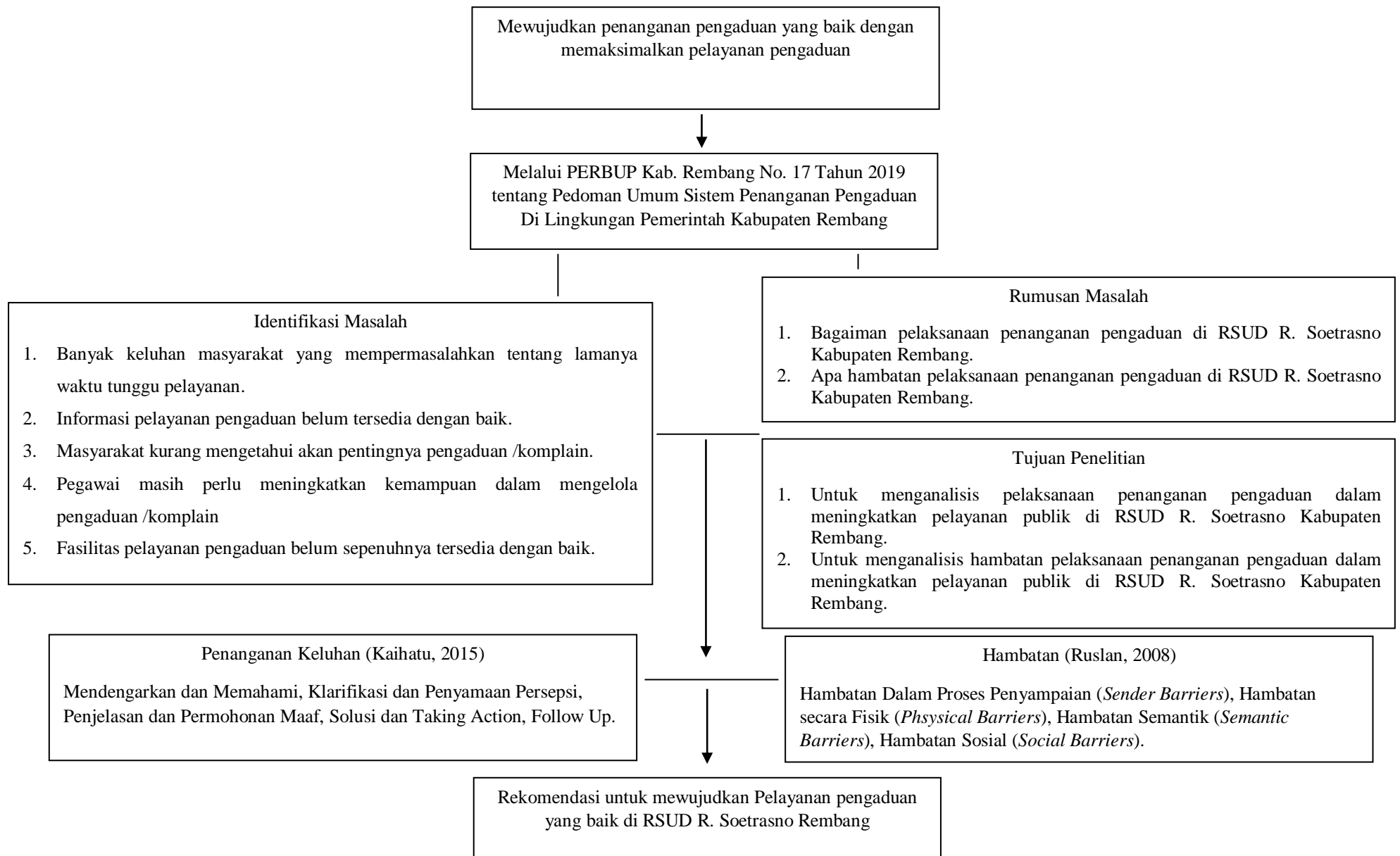
Hambatan adanya perbedaan yang cukup lebar dalam aspek kebudayaan, adat istiadat, kebiasaan, persepsi, dan nilai-nilai yang dianut sehingga mempersulit komunikasi, kebutuhan serta harapan-harapan kedua belah pihak yang berkomunikasi juga berbeda.

1.5.9 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori-teori yang telah ada peneliti menyimpulkan dalam penanganan keluhan ada beberapa tahapan yang harus dilakukan, sesuai dengan proses yang dilalui. Tjiptono (2015: 182-184), mengemukakan bahwa terdapat empat aspek penting dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu, empati terhadap pelanggan, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran /keadilan dalam menyelesaikan keluhan, dan kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan. Sedangkan menurut Kaihatu (2015, 91-95) menyebutkan terdapat lima tahap dalam penanganan pengaduan yaitu tahap pertama Klarifikasi dan Penyamaan Persepsi, tahap kedua Klarifikasi dan Penyamaan Persepsi, tahap ketiga Penjelasan dan

Permohonan Maaf, tahap ke-empat Solusi dan Taking Action, dan terakhir tahap kelima Follow Up.

Dalam penyusunan kerangka pemikiran ini, peneliti mengambil teori Kaihatu (2015, 91-95). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang di kemukakan oleh Kaihatu (2015, 91-95), karena teori Kaihatu (2015, 91-95), bisa menjadikan penanganan keluhan pasien lebih baik. Selain itu indikator teori Kaihatu (2015, 91-95) ini sesuai dengan penanganan keluhan yang di lakukan di RSUD dr. R Soetrasno Rembang.



1.6 Operasional Konsep

1.6.1 Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah cara untuk menyampaikan jawaban dan sikap atas pengaduan, untuk dikelola dengan baik sehingga bisa bermanfaat dalam perbaikan suatu organisasi dengan menanggapi keluhan dengan cara yang efektif dan tepat waktu.

Komponen utama dalam penanganan pengaduan, yaitu:

1. Mendengarkan dan Memahami,
2. Klarifikasi dan Penyamaan Persepsi,
3. Penjelasan dan Permohonan Maaf,
4. Solusi dan *Taking Action*,
5. *Follow Up*.

1.6.2 Hambatan Penanganan Pengaduan/ Komplain

Hambatan penanganan pengaduan/ komplain adalah sesuatu hal yang membuat penanganan pengaduan menjadi terhambat dan tidak lancar. Berdasarkan pandangan teori komunikasi ada empat yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan yaitu :

1. Hambatan Dalam Proses Penyampaian (*Sender Barriers*)
2. Hambatan secara Fisik (*Physical Barriers*)
3. Hambatan Semantik (*Semantic Barriers*)
4. Hambatan Sosial (*Social Barriers*)

Tabel 1.3

Tabel Operasional Konsep

No	Variabel/ Faktor	Gejala	Sub Gejala	Informan				
				1	2	3	4	5
1	Penanganan Pengaduan/ Komplain	Mendengarkan dan Memahami	a. Petugas mendengarkan keluhan yang di sampaikan pasien.		v	v	v	v
			b. Petugas memahami dan menggali sumber masalah.		v	v	v	
		Klarifikasi dan Penyamaan Persepsi,	a. Petugas bersikap sopan ketika melayani.		v	v	v	v
			b. Petugas memastikan kembali		v	v	v	v

No	Variabel/ Faktor	Gejala	Sub Gejala	Informan				
				1	2	3	4	5
			keluhana pasien					
		Penjelasan dan Permohonan Maaf	a. Petugas menyampaikan penjelasan sesuai SOP		v	v	v	v
			b. Petugas memberikan permohonan maaf dengan baik.		v	v	v	v
		Solusi dan <i>Taking Action</i>	a. Solusi yang diberikan oleh petugas harus sesuai SOP perusahaan.			v	v	v

No	Variabel/ Faktor	Gejala	Sub Gejala	Informan				
				1	2	3	4	5
			b. Pelayanan pengaduan bisa memberikan keuntungan bagi konsumen.		v	v	v	v
		<i>Follow Up</i>	a. Petugas pelayanan pengaduan memastikan masalah pasien di tangani dengan baik.		v	v	v	
			b. Petugas menindak lanjuti keluhan pasien yang diselesaikan.		v	v	v	
2	Hambatan Penanganan	Hambatan Dalam Proses	a. Perbedaan cara petugas dalam		v	v	v	

No	Variabel/ Faktor	Gejala	Sub Gejala	Informan				
				1	2	3	4	5
	Pengaduan/ Komplain	Penyampaian <i>(Sender Barriers)</i>	menyampaikan jawaban.					
			b. Kemampuan pegawai berkomunikasi dengan pasien		v	v	v	
		Hambatan secara Fisik <i>(Phsysical Barriers)</i>	a. Media apa saja yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan		v	v	v	v
			b. Kondisi kesehatan petugas.		v	v	v	v
		Hambatan Semantik <i>(Semantic Barriers)</i>	a. Pengadu tidak memahami bahasa formal yang digunakan			v	v	v

No	Variabel/ Faktor	Gejala	Sub Gejala	Informan				
				1	2	3	4	5
			petugas					
			b. Petugas selalu menggunakan bahasa yang formal		v	v	v	v
		Hambatan Sosial (<i>Social Barriers</i>)	a. Perbedaan nilai –nilai budaya/prinsip setiap pengadu yang berbeda-beda.			v	v	v
			b. Petugas harus menyesuaikan diri dengan pengadu		v	v	v	

Keterangan :

No 1 = Kepala Bidang Informasi **No 2** = Kepala Instalasi Layanan Pelanggan

No 3 = Sekretaris dan Penanggungjawab Layanan Pelanggan **No 4** = Petugas pelayanan pelanggan **No 5** = Pengguna pelayanan pengaduan.

1.7 Argumen Penelitian

Pengaduan muncul karena ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan atas pelayanan yang mereka terima. Hal ini menjadi suatu tantangan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Pengaduan bertujuan untuk menyediakan sistem prosedur dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan atau proses yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat dikelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak yang mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah.

Di dalam rangka memaksimalkan fungsi pengaduan yang berguna untuk meningkatkan mutu pelayanan yang dilakukan RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang, maka RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang perlu mengoptimalkan pelayanan penanganan pengaduan yang sederhana, cepat, tuntas, berkualitas, dan terkoordinasi dengan menyediakan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap kinerja pelayanan di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang.

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.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Peneliti kualitatif yaitu 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.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs Penelitian adalah lokasi atau tempat penelitian itu dilakukan. Informasi terkait untuk data yang diperlukan dapat ditemukan di situs penelitian (Wiratna Sujarwene 2014:73). Penetapan lokasi penelitian adalah langkah yang terpenting saat melangsungkan penelitian dengan tipe kualitatif, hal ini dikarenakan melalui penetapan lokasi dilangsungkannya penelitian, maka objek serta tujuan dilangsungkannya penelitian dapat ikut ditetapkan. Lokasi dari penelitian dapat dilangsungkan di sebuah wilayah yang telah peneliti tentukan guna mendapatkan data primer dengan menggunakan metode pengumpulan data orisinal. sehingga dalam hal ini peneliti memutuskan melangsungkan penelitian di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek Penelitian atau informan ialah seseorang ataupun sekelompok orang yang akan dimintai keterangan terkait sebuah fakta ataupun pendapat pribadi. Sehingga penelitian ini memiliki subjek yang terkait

pelaksanaan penanganan pengaduan dalam meningkatkan pelayanan publik di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang. Peneliti membutuhkan sejumlah informan sehingga melibatkan actor dan pegawai di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang serta pasien yang menggunakan layanan di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang. Subjek penelitian ini adalah :

1. Kepala Bidang Informasi RSUD R. Soetrasno Rembang.
2. Kepala Instalasi Pelayanan Pelanggan RSUD R. Soetrasno Rembang.
3. Sekretaris dan Penanggungjawab Instalasi Pelayanan Pelanggan RSUD R. Soetrasno Rembang.
4. Petugas pelayanan Instalasi Pelayanan Pelanggan RSUD R. Soetrasno Rembang.
5. Masyarakat (Pengguna pelayanan pengaduan)

1.8.4 Jenis Data

Jenis penelitian ini menggunakan data kualitatif, sesuai yang di kemukakan oleh Wiratna Sujarweni (2014: 89-94) mengungkapkan bahwa data di dalam penelitian digolongkan menjadi data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif secara sederhana dapat berupa kata atau kalimat yang dapat didefinisikan. Sedangkan data kuantitatif merupakan data dalam bentuk angka. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kualitatif, yaitu informasi yang bukan dalam bentuk angka, melainkan diperoleh melalui dokumen atau data secara lisan maupun tulisan.

1.8.5 Sumber Data

Sumber data di peroleh dari hasil observasi dan wawancara. Data primer diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua pengumpulan data asli. Dalam penelitian ini, data primer diambil dari dokumen yang diberikan dan wawancara, oleh pihak RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang. Data sekunder biasanya telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan di publikasikan kepada masyarakat pengguna data. Dalam penelitian ini sumber data sekunder yang dipakai adalah sumber artikel/ internet yang berhubungan dengan penanganan pengaduan dalam meningkatkan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk meperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data, yaitu Observasi dan Wawancara. Hal ini berdasarkan pendapat menurut Harsono (2015:165) yaitu:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data inidigunakan untuk menjaring data yang diperlukan duna untuk melengkapi data dari wawancara. Menurut Sutopo dalam Harsono (2015:164), observasi merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dimana peneliti berperan aktif dalam lokasi studi sehingga benar-benar terlihat dalam kegiatan yang ditelitinya. Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai

sumber data penelitian. Observasi dipakai untuk memahami persoalan-persoalan yang ada di sekitar pelaku dan narasumber.

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakan wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menayakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pengaduan dari actor pelaksanaan hingga masyarakat.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data seperti: Gambaran/ sejarah RSUD R.

Soetrasno Kabupaten Rembang, data pengaduan pasien RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang, data kunjungan pasien RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang. Dokumentasi Foto seperti: Kotak Saran, foto ketika pengguna layanan sedang melakukan komplain di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

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) yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan yaitu:

1. Reduksi Data. Reduksi data yang dilakukan peneliti adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, menggerakkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi. Menurut Mantja dalam buku Harsono (2018:169), menyatakan reduksi data berlangsung secara terus menerus sepanjang penelitian belum berakhir. Produk dari reduksi data adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik catatan awal, perluasan, maupun penambahan.
2. Penyajian Data Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan selanjutnya. Bentuk penyajiannya antara lain

berupa teks naratif, matrik, grafik network (jejaringan kerja), dan bagan.

3. Menarik kesimpulan/verifikasi Menarik kesimpulan merupakan vagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan, pola-pola, pernyataan-pernyataan arah sebab akibat, dan berbagi proposisi Harsono (2008:1669).

Adapun panduan yang disajikan dalam proses analisis data, dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dibuat catatan lapangan secara lengkap. Catatan lapangan ini terdiri atas deskripsi dan refleksi.
2. Berdasarkan catatan lapangan, selanjutnya dibuat reduksi data, Reduksi data ini berupa pokok-pokok temuan yang penting.
3. Dari reduksi data kemudian diikuti penyusunan sajian data yang berupa cerita sistematis dengan suntingan penelitian supaya maknanya lebih jelas dipahami. Sajian data ini, dilengkapi dengan faktor pendukung antara lain bagan, tabel, grafik dan sebagainya.

1.8.8 Kualitas Data

Salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian ini adalah dengan melakukan triangulasi. Ada 3 macam triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dengan cara mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber

yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data dapat diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau kusioner.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

Teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan memverifikasi tingkat kepercayaan (kredibilitas) data serta informan terhadap Penanganan pengaduan dalam meningkatkan pelayanan publik di RSUD R. Soetrasno Kabupaten Rembang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh.