

IMPLEMENTASI UNIT PENGADUAN MASYARAKAT DALAM MENGETAHUI KELUHAN PASIEN (Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Daerah dr Soedomo Trenggalek)

Ninda Herista Bella¹, Penulis Kedua² dan Penulis Ketiga³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Jl.
MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang,
65144, Indonesia*

Email: nindaherista@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Didalam melayani masyarakat, pastinya tidak selalu berjalan dengan mulus. Ada banyak masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan karena belum sesuai yang diharapkan. Melihat situasi seperti ini, pemerintah telah cukup tanggap membuat solusi untuk mengatasinya yaitu Penanganan pengaduan. Salah satunya Unit Pengaduan Masyarakat RSUD dr Soedomo Trenggalek. Penulis melakukan penelitian di unit ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Unit ini dalam mengetahui keluhan pasien dan mengetahui faktor pendukung serta penghambatnya dalam implementasi tugas tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Implementasi Unit Pengaduan Masyarakat dalam Mengetahui Keluhan Pasien di RSUD dr Soedomo Trenggalek sudah cukup baik. Hal ini terbukti dari 11 komponen Standart Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN, nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang sudah terlaksana dengan cukup baik dan memenuhi teori teori pelayanan publik yang ada, yaitu Teori Prinsip Pelayanan Publik dan Teori Indikator Kualitas Pelayanan. Untuk faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi adalah untuk faktor pendukung implementasi yaitu : lingkungan kerja yang kondusif, motivasi kerja yang tinggi, kemampuan sumber daya manusia yang mumpuni serta disiplin kerja yang tinggi. Sedangkan faktor penghambat implementasi : kurang memadainya sarana dan prasarana yang disediakan, kurangnya jumlah pegawai yang ada.

Kata kunci: Implementasi, Keluhan, Unit Pengaduan Masyarakat.

Pendahuluan

Sesuai dengan UU Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Perkembangan zaman yang semakin kompleks membuat pihak rumah sakit harus berusaha memberikan pelayanan yang bermutu supaya tercipta tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Rumah sakit harus mampu mengelola setiap sumber daya yang ada untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan meminimalisir timbulnya keluhan dari pasien atas pelayanan rumah sakit tersebut.

Penanganan pengaduan telah terdapat dalam suatu kebijakan perundang-undangan yang jelas yaitu diatur dalam Undang Undang Republik

Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Penanganan pengaduan ini telah dilaksanakan di berbagai instansi publik. Salah satunya yaitu di rumah sakit. Rumah sakit Umum Daerah Trenggalek juga melaksanakan kebijakan ini. RSUD Dr Soedomo menyediakan area khusus untuk melayani berbagai keluhan pasien yang datang dan ingin menyuarakan keluhan tersebut di unit pengaduan masyarakat.

Namun sayangnya implementasi unit ini belum berjalan secara maksimal. Dari hasil pengamatan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek masih banyak masalah yang muncul atas implementasi unit ini, antara lain masih banyaknya keluhan yang muncul dari pasien, sarana prasarana pengembangan unit yang belum maksimal dan kurangnya sosialisasi atas fungsi unit ini kepada masyarakat.

- a. Masih banyaknya keluhan yang muncul dari pasien RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek
- b. Sarana prasarana Unit Pengaduan Masyarakat RSUD dr. Soedomo belum dimanfaatkan secara maksimal.
- c. Kurangnya sosialisasi atas fungsi Unit Pengaduan Masyarakat RSUD dr Soedomo Kabupaten Trenggalek

Dari uraian masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : IMPLEMENTASI UNIT PENGADUAN MASYARAKAT DALAM MENGETAHUI KELUHAN PASIEN STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. SOEDOMO KABUPATEN TRENGGALEK.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Adapun wawancara akan dilakukan secara mendalam dengan informan atau narasumber yang memiliki data tentang model strategi unit pengaduan masyarakat terhadap tingkat kepuasan pasien. Informan atau narasumber dari penelitian ini antara lain :

- a. Kepala Bidang Yanmed RSUD Dr Soedomo Kabupaten Trenggalek
- b. Kepala Unit Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Trenggalek.
- c. Pegawai Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Trenggalek
- d. Pegawai Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Trenggalek
- e. Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Trenggalek
- f. Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Trenggalek

Pembahasan

Implementasi Unit Pengaduan Masyarakat dalam Mengetahui Keluhan Pasien di RSUD dr Soedomo Kabupaten Trenggalek

Tidak dapat dipungkiri, pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Setiap instansi pelayanan publik tentu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Dalam hal ini Unit Pengaduan Masyarakat RSUD dr Soedomo Trenggalek memberikan pelayanannya terkait implementasi dalam mengetahui keluhan dari masyarakat. Hal itu dapat dilihat dari Standart Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.Pan/7/2003. Berikut akan dipaparkan hasil dan pembahasan penelitiannya

a. Dasar Hukum

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, baik wawancara ataupun observasi yang telah dituangkan dalam hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Unit Pengaduan Masyarakat RSUD dr Soedomo Kabupaten Trenggalek telah memiliki dasar hukum yang jelas yaitu SPO yang diterbitkan pada tanggal 2 Desember 2019 dengan nomor dokumen :150/DALLAP/XII/2019. Hal ini bertujuan untuk supaya SPO RSUD dr Soedomo dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai prosedur yang ada. Menurut hasil penelitian yang telah dilaksanakan peneliti, dengan adanya dasar hukum yang mengikat maka terlihat jelas bahwa implementasi Unit Pengaduan Masyarakat ini adalah legal/ resmi di mata hukum.

Menurut teori pada Keputusan Menteri PAN-RB Nomor 63 Tahun 2003 tentang prinsip pelayanan publik, komponen dasar hukum telah memenuhi salah satu indikator yaitu keamanan karena sudah adanya kepastian hukum. Karena pelayanan publik yang baik adalah yang memberikan pelayanan terhadap keperluan orang lain sesuai dengan ketentuan dan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

b. Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan suatu hal yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Dalam hal persyaratan mengenai implementasi Unit Pengaduan Masyarakat RSUD dr Soedomo sebenarnya ada persyaratan yang mengikat. Namun sesuai obeservasi yang dilakukan oleh peneliti, persyaratan tersebut kurang diketahui oleh masyarakat.

Menurut teori prinsip penyelenggaraan pelayanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu kejelasan dalam hal persyaratan administratif, komponen persyaratan belum memenuhi aspek tersebut karena tidak terteranya persyaratan penyampaian pengaduan secara gamblang. Selain itu menurut teori indikator kualitas pelayanan publik dengan tidak gamblangnya persyaratan yang ada maka komponen ini belum memenuhi salah satu indikator kualitas pelayanan publik yaitu *reliability* Seperti yang tertuang dalam buku Mukarom (2016:26) dijelaskan bahwa *reliability* adalah keadaan yang ditandai dengan pemberian yang tepat dan benar seperti kejelasan informasi yang diberikan dalam memudahkan teknis pelayananyang.

Dan dalam hal ini UPM belum memenuhi komponen persyaratan karena belum adanya informasi persyaratan dalam pelayanan penyampaian keluhan secara jelas supaya bisa diketahui oleh seluruh masyarakat. Dari penjelasan

diasas maka dapat diketahui bahwa komponen persyaratan belum cukup baik karena belum memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu kejelasan juga indikator pelayanan yaitu *reliability*.

c. Prosedur Pelayanan

Dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, alur layanan pengaduan sudah disusun secara sederhana dan tergambar jelas di sudut sudut ruangan rumah sakit. Menurut teori prinsip pelayanan publik (Kep. MENPAN No.63 Tahun 2003) komponen ini sudah memenuhi salah satu prinsip yaitu kesederhanaan yang dimana prosedur yang ada tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Selain itu prosedur pelayanan juga telah memenuhi teori prinsip pelayanan publik yaitu kejelasan karena telah tertera cukup jelas alur pelayanan layanan pengaduan.

Selain itu menurut teori Indikator kualitas pelayanan, komponen prosuder pelayanan ini juga telah sesuai yaitu *reliability* (pemberian pelayanan yang tepat) dan *assurance* (adanya etika yang baik dalam pemberian pelayanan). Karena dalam memberikan pengarahannya terkait penyampaian solusi atas keluhan ditekankan dan disosialisasikan untuk dilakukan dengan ramah, jelas dan komunikatif. Selain itu, sesuai dengan tanggapan dari masyarakat dapat ketika ada sesuatu yang tidak difahami, masyarakat bertanya kepada petugas, kemudian petugas mengarahkan dengan tepat dan benar dan dengan pembawaan yang ramah. Maka dalam hal ini telah memenuhi teori tentang indikator kualitas pelayanan yaitu *reliability* yang berartikan adanya keinginan memberikan pelayanan yang tepat dan benar serta *assurance* yang berartikan adanya etika yang baik sehingga pelayanan dalam hal layanan pengaduan dapat dikatakan cukup baik.

d. Waktu Penyelesaian

Menurut teori prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003), waktu penyelesaian telah sesuai dengan teori yang ada yaitu kepastian waktu karena setiap pelayanan sudah memiliki target durasi waktu penyelesaiannya masing-masing. Tetapi kembali lagi kepada masyarakat apakah mereka segera berterima atau boleh atas solusi yang ditawarkan dan disampaikan oleh petugas. Karena apabila masyarakat belum berterima atas penanganan keluhan maka penyelesaian layanan tidak bisa dilakukan sesuai dengan waktu yang ditargetkan.

Selain itu komponen ini juga telah sesuai dengan teori indikator pelayanan publik karena dari wawancara dengan narasumber dapat dilihat bahwa pegawai UPM RSUD dr Soedomo berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap ketika setiap ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan untuk mengatasi

keluhan Hal ini sesuai dengan indikator pelayanan publik yaitu *responsiveness* yaitu ditandai dengan kemampuan petugas rumah sakit khususnya UPM RSUD Trenggalek untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa kepada masyarakat secara cepat.

e. Biaya Pelayanan

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti bahwa dari segi biaya sudah memenuhi prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu tanggungjawab. Dikatakan tanggungjawab karena pegawai berusaha melaksanakan apa yang sudah seharusnya menjadi kewajibannya, dan menghindari sesuatu yang bukan kewajibannya. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang bebas dari gratifikasi maupun pungutan liar.

f. Produk Pelayanan

Menurut analisis peneliti sesuai dengan tanggapan pegawai terkait produk dari implementasi UPM RSUD dr Soedomo Trenggalek, produk pelayanan ini dapat dikatakan memenuhi prinsip indikator kualitas pelayanan yaitu empati. Dikatakan empati karena produk pelayanan ini memiliki tujuan untuk mengetahui keluhan pasien. Tidak dapat dipungkiri bahwa adanya UPM di Rumah Sakit Umum Daerah dr Soedomo Trenggalek ini bertujuan untuk mengetahui keluhan pasien yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diterima dari rumah sakit tersebut.

g. Sarana dan Prasarana

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa komponen sarana prasarana Unit Pengaduan Masyarakat RSUD dr Soedomo Trenggalek sebenarnya sudah lengkap dan dapat dipergunakan baik oleh pegawai maupun masyarakat pengguna layanan pengaduan keluhan, namun ada beberapa kekurangan yang perlu ditambah agar pelayanan dapat dilaksanakan lebih maksimal. Karena sarana dan prasarana merupakan media yang mendukung tercapainya tujuan organisasi. Menurut teori prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu kenyamanan, hasil wawancara dan observasi terkait dengan sarana dan prasarana di Unit Pengaduan Masyarakat RSUD dr Soedomo telah memenuhi indikator tersebut.

Karena ruangnya yang bersih serta dilengkapi dengan kaca yang buram membuat pasien yang ingin menyampaikan keluhan merasa tenang dan nyaman tanpa takut identitasnya diketahui oleh pasien yang lain. Namun tetap masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana demi peningkatan pelayanan pengaduan keluhan di

RSUD dr Soedomo Trenggalek. Perlunya peningkatan sarana prasarana ini ditujukan semata-mata untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga lebih efisien, meningkatkan produktivitas, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

h. Kompetensi Petugas Pelayanan

Setiap organisasi terutama organisasi publik dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu dan apabila tujuan tersebut tercapai maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut berhasil. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan landasan yang kuat berupa kompetensi. karena kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi dalam meningkatkan kinerjanya. Menurut penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, komponen kompetensi petugas pelayanan telah memenuhi teori indikator kualitas pelayanan yaitu *Assurance* karena dalam melayani keluhan dari masyarakat, petugas ditekankan untuk melakukannya dengan komunikasi yang baik. hal itu sesuai dengan teori yang ada yaitu *assurance* yang berartikan etika moral dalam pelayanan.

i. Pengawasan Intern

Pengawasan inter adalah pengawasan yang bertujuan menilai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam rangka perbaikan dan atau peningkatan implementasi suatu kebijakan. Pengawasan ditujukan untuk mengontrol dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut teori prinsip pelayanan publik sudah dapat dikatakan sudah memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu tanggungjawab karena pengawasan sudah dilakukan pada UPM RSUD dr Soedomo secara internal. Dengan adanya pengawasan segala apa yang dikerjakan oleh pegawai dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini adalah kepada direktur rumah sakit terkait

j. Pengawasan Extern

Sama halnya dengan pengawasan inter, pengawasan extern bertujuan menilai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam rangka perbaikan dan atau peningkatan implementasi suatu kebijakan dari luar organisasi tersebut. Dari uraian diatas, komponen ini telah memenuhi teori prinsip pelayanan publik yaitu tanggung jawab, karenan pengawasan sudah dilakukan pada UPM RSUD dr Soedomo secara external secara baik. Karena dengan adanya pengawasan segala apa yang dikerjakan oleh pegawai dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini adalah kepada pmda Kabupaten Trenggalek dan Bupati Trenggalek

k. Jaminan Pelayanan

Dari uraian bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa jaminan pelayanan di Unit Pengaduan Masyarakat RSUD dr Soedomo Trenggalek dalam memberikan pelayanan yaitu cepat, lengkap, tepat dan bertanggungjawab. Hal ini diperkuat dengan adanya berbagai dasar hukum yang menjamin dan mengatur tentang pelayanan penyampaian keluhan pasien terhadap rumah sakit. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka aspek ini telah memenuhi teori Indikator Pelayanan Publik yaitu Keandalan atau *reliability* (aspek keandalan) karena kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan serta bertanggung jawab karena ada jaminan dasar hukum yang mengaturnya.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Unit Pengaduan Masyarakat dalam Mengetahui Keluhan Pasien di RSUD dr Soedomo Kabupaten Trenggalek

a. Faktor Pendukung Unit Pengaduan Masyarakat dalam Mengetahui Keluhan Pasien di RSUD dr Soedomo

1. Lingkungan Kerja

Pegawai adalah faktor penting yang menjalankan organisasi. Perkembangan perusahaan tergantung dari bagaimana kinerja pegawai. Maka masih banyak yang harus diperhatikan agar semua pegawai dapat memberikan kinerja yang baik. Untuk dapat menghasilkan kinerja yang tinggi tentu diperlukan faktor pendukung dari berbagai aspek. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah lingkungan kerja yang kondusif. Menurut Sedarmayanti (2001:72) menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja diantaranya sikap mental, pendidikan, keterampilan, lingkungan kerja dan sarana produksi.

Menurut teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor pendukung implementasi UPM RSUD dr Soedomo Trenggalek dalam mengetahui keluhan pasien telah terpenuhi karena sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan bahwa lingkungan kerja UPM adalah lingkungan kerja yang nyaman, aman, kondusif dan satu sama lain saling membantu. Dengan lingkungan kerja baik dan nyaman dalam proses mengerjakan pekerjaannya maka kinerja karyawan akan meningkat.

2. Motivasi Kerja

Istilah motivasi berasal dari kata "*movere*" yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan (Malayu, 2006:141). Pada dasarnya seorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dorongan keinginan pada diri seorang dengan orang yang lain berbeda sehingga perilaku

manusia cenderung beragam didalam bekerja. Dari hasil penelitian motivasi kerja ada yang berasal dari internal ada yang berasal dari eksternal. Motivasi kerja pegawai yang ada di UPM RSUD dr Soedomo yang pertama merupakan motivasi kerja yang lahir dari internal pegawai itu sendiri, sehingga dapat menjadi pendorong pegawai dalam mengerjakan apa yang menjadi tugas dan kewajiban atau tupoksinya.

Ada rasa ingin melayani sepenuh hati kepada masyarakat merupakan motivasi internalnya. Sedangkan motivasi dari eksternal pegawai berasal dari hubungan baik antar pegawai. Sehingga dalam proses penyelesaian pelayanan dilakukan dengan cara saling membantu. Jadi dapat disimpulkan bahwa motivasi pegawai dalam melaksanakan kinerjanya berasal dari internal dan juga eksternal dapat mengoptimalkan kerjasama atau kerja tim dalam proses pelayanan dan mendukung implementasi UPM RSUD dr Soedomo dalam mengetahui keluhan pasien berjalan maksimal.

3. Kemampuan SDM yang Mumpuni

Sumber daya manusia adalah kekayaan yang terpenting, yang dimiliki suatu organisasi. Sumber daya juga disebut sebagai sebuah tenaga, keahlian, kemampuan yang dimiliki manusia (Fathoni, 2006:8). Adanya SDM yang mumpuni merupakan hal terpenting dalam suatu organisasi. Karena pada dasarnya SDM lah yang menggerakkan proses pelayanan. Dalam hal ini kompetensi pegawai sudah sesuai bidang tugasnya. Melihat UPM merupakan *frontliner* di rumah sakit dituntut untuk dapat berkomunikasi secara baik dan santun. Dan melihat hasil observasi dan wawancara yang pernah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa pegawai di UPM merupakan yang berkompeten berkomunikasi dengan masyarakat secara langsung. Dari hal ini diketahui bahwa salah satu faktor pendukung implementasi UPM RSUD dr Soedomo dalam mengetahui keluhan pasien telah tercapai karena memiliki pegawai yang mumpuni. Hal ini tentu menunjang dalam tercapainya pelayanan prima dalam penanganan keluhan.

4. Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah sikap keadilan dan kerelaan seseorang untuk memenuhi dan mentaati segala norma peraturan yang berlaku di organisasi (Sutrisno, 2009:102). Setiap pegawai harus memiliki disiplin kerja yang harus ditanamkan dalam diri, karena menyangkut tanggungjawab moral pegawai pada tugas dan kewajibannya. Percepatan pencapaian tujuan organisasi tergantung dari disiplin pegawainya. Apabila disiplin kerja merosot maka akan menjadi penghalang dan penghambat pencapaian organisasi. Setiap pegawai harus memiliki disiplin kerja yang ditanamkan dalam diri, karena

menyangkut tanggungjawab moral pegawai pada tugas dan kewajibannya.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kedisiplinan pegawai RSUD dr Soedomo Trenggalek, khususnya pegawai UPM dapat dilihat dari adanya absensi dengan menggunakan *fingerprint* yang bisa mengikat pegawai untuk senantiasa disiplin berangkat dan pulang dari kerja. Kesimpulannya adalah faktor pendukung dari kinerja pegawai KUA Kecamatan lowokwaru juga berasal dari disiplin kerja karyawan. Dengan adanya disiplin kerja yang dimiliki dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPM RSUD dr Soedomo Trenggalek

b. Faktor Penghambat Unit Pengaduan Masyarakat Dalam Mengetahui Keluhan Pasien

1. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa komponen sarana prasarana UPM terutama ruangan unitnya sangat berukuran kecil dan terpojok. Sehingga kurang memadai dan kurang strategis dalam menunjang kinerja UPM untuk mengetahui keluhan pasien. Selain itu sarana prasarana terkait pamflet persyaratan belum ditemukan di area rumah sakit, sehingga masyarakat tidak menyampaikan keluhan sesuai apa yang diharapkan oleh aturan rumah sakit. Sesuai dengan kondisi tersebut, ada beberapa kekurangan yang perlu ditambah agar pelayanan dapat dilaksanakan lebih maksimal. Karena sarana dan prasarana merupakan media yang mendukung tercapainya tujuan organisasi. Kesimpulan dari uraian terkait dengan sarana dan prasarana di UPM RSUD dr Soedomo Trenggalek kelengkapannya sudah cukup.

Namun belum memadai dan belum cukup memenuhi prinsip pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003) yaitu kenyamanan. Selain itu juga dari indikator *tangible* (ketersediaan sumber daya yang lain/ sarana prasarana) belum cukup memadai kebutuhan yang ada serta belum cukup memberikan kenyamanan. Masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana demi peningkatan pelayanan penanganan pengaduan. Perlunya peningkatan sarana prasarana ini ditujukan semata-mata untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga lebih efisien, meningkatkan produktivitas, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Hariandja (2002:02) memaparkan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu Sumber daya manusia harus dikelola secara maksimal sebagai upaya meningkatkan

efektivitas dan efisiensi organisasi. Sumber daya manusia UPM RSUD dr Soedomo masih butuh penambahan pegawai karena dari hasil penelitian menggambarkan bahwa pelayanan kurang bisa berjalan lancar karena jumlah pelaksana yang stand by di ruangan hanya satu orang.

Hal tersebut mempengaruhi implemementasi UPM terutama dalam hal dokumentasi keluhan karena tidak bisa satu orang merangkap melaksanakan berbagai kegiatan dalam satu waktu tertentu. Kesimpulannya adalah salah satu faktor penghambat dari proses pelayanan penanganan pengaduan adalah kurangnya jumlah pegawai. Mengingat sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi maka dipandang perlu untuk menambah jumlah pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal.

Kesimpulan

a. Implementasi Unit Pengaduan Masyarakat dalam Mengetahui Keluhan Pasien di RSUD dr Soedomo Trenggalek

Implementasi Unit Pengaduan Masyarakat dalam Mengetahui Keluhan Pasien di RSUD dr Soedomo Trenggalek sudah cukup baik. Hal ini terbukti dari 11 komponen Standart Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN, nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang sudah terlaksana dengan cukup baik dan memenuhi teori teori pelayanan publik yang ada, yaitu Teori Prinsip Pelayanan Publik dan Teori Indikator Kualitas Pelayanan. Komponen tersebut antara lain :

- Dasar hukum
Komponen ini telah terlaksana dengan cukup baik, ditandai dengan adanya SPO yang diterbitkan pada tanggal 2 Desember 2019 dengan nomor dokumen: 150/DALLAP/XII/2019.
- Persyaratan
Komponen ini belum terlaksana dengan baik, terbukti adalah dengan belum adanya selebaran, poster, pamflet yang menuliskan tentang persyaratan untuk menyampaikan keluhan, padahal persyaratan tersebut sebenarnya ada
- Prosedur Pelayanan
Komponen ini sudah terlaksana dengan cukup baik. Terbukti dengan adanya prosedur pelayanan yang jelas dan komunikatif untuk alur penyampaian pengaduan di RSUD dr Soedomo Trenggalek
- Waktu penyelesaian
Komponen ini sudah terlaksana dengan cukup baik. Ditandai dengan jam pelayanan yang jelas dan efektif dalam penyelesaiannya.
- Biaya Pelayanan
Komponen ini sudah terlaksana dengan cukup baik. Ditandai dengan tidak adanya pungutan biaya sedikitpun untuk masyarakat yang

menyampaikan keluhan di UPM RSUD dr Soedomo Trenggalek.

- Produk Pelayanan
Komponen produk pelayanan ini sudah terlaksana dengan cukup baik. Ditandai dengan jelasnya tujuan dari adanya UPM ini adalah melayani dalam bentuk jasa yaitu pelayanan pengaduan keluhan dari pasien RSUD dr Soedomo Trenggalek.
- Sarana Prasarana
Komponen ini sudah terlaksana dengan cukup baik. Sarana prasarana sudah tersedia cukup lengkap. Namun masih perlu banyak perbaikan supaya tercapai hasil yang lebih optimal.
- Kompetensi Petugas Pelayanan
Dalam komponen ini sudah terlaksana dengan cukup baik. Petugas UPM adalah seseorang yang dipilih dengan pembawaan penyampaian dengan cukup baik, sopan,santu dan komunikatif. Namun masih diperlukan penambahan pegawai supaya dalam proses melayani masyarakat dalam menyampaikan keluhan lebih optimal.
- Pengawasan Intern
Komponen ini sudah terlaksana dengan cukup baik. Terbukti dengan adanya pengawasan intern dari kinerja implementasi Unit Pengaduan Masyarakat RSUD dr Soedomo dengan adanya rapat setiap akhir bulan dan dilaporkan langsung setiap hasilnya kepada Direktur.
- Pengawasan Ekstern
Komponen ini sudah terlaksana dengan cukup baik. Terbukti dengan adanya pengawasan ekstern dari kinerja implementasi Unit Pengaduan Masyarakat RSUD dr Soedomo dengan adanya laporan setiap akhir bulan dan dilaporkan langsung setiap hasilnya kepada Bupati dan Pemda Kabupaten Trenggalek.
- Jaminan Pelayanan
Komponen ini sudah terlaksana dengan cukup baik. Terbukti dengan adanya jaminan pelayanan yaitu dasar-dasar hukum lainnya.

b. Faktor pendukung dan penghambat Implementasi Unit Pengaduan Masyarakat dalam Mengetahui Keluhan Pasien di RSUD dr Soedomo Trenggalek

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi layanan pengaduan keluhan di RSUD dr Soedomo Kabupaten Trenggalek antara lain adalah :

- Faktor pendukung implementasi : lingkungan kerja yang kondusif, motivasi kerja yang tinggi, kemampuan sumber daya manusia yang mumpuni serta disiplin kerja yang tinggi.
- Faktor penghambat implementasi : kurang memadainya sarana dan prasarana yang disediakan, kurangnya jumlah pegawai yang ada.

Saran

Sebagai salah satu tanggungjawab pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan harus dilakukan sebaik dan seoptimal mungkin, sudah seharusnya dilakukan untuk meningkatkan pelayanan di UPM RSUD dr Soedomo Trenggalek. Dengan harapan agar juga mampu memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat, sehingga akan meningkatkan kepercayaan dimata masyarakat. Berikut beberapa saran yang peneliti dapat berikan :

- Menambah jumlah pegawai yaitu pegawai yang bekerja secara langsung di ruangan Unit Pengaduan Masyarakat RSUD dr Soedomo Trenggalek
- Memperluas ruangan UPM RSUD dr Soedomo Trenggalek.
- Membuat brosur, pamflet, ataupun poster yang dapat digunakan sebagai media informasi bagi masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pengaduan.
- Memaksimalkan layanan pengaduan keluhan melalui media elektronik dan sosial media yang telah ada.

Daftar Pustaka

Buku

- Barata. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima* : Elex Media Komputindo
- Fathoni. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia* : Rineka Cipta.
- Hariandja. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia* : Grasindo
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Citra Media.
- Malayu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi*: Pustaka Belajar
- Sudarmayanti, 2001. *Dasar Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*. Bandung : Mandar Maju.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup
- Tjiptono. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Wibawa, Samudra. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Winarno, Budi. 2005. *Implementasi Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Yoeti. 2003. *Costumer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Prandya Paramita

Sumber Jurnal dan Skripsi

- Ahmad Zulfikar dan Kahar. 2017. *Peran Humas Dalam Menciptakan Citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo Sebagai Rumah Sakit Berstandart Internasional*. Jurnal Komunikasi. Volume 6 Nomor 1 Tahun 2017
- Hartati. 2017. *Analisis Implementasi Layanan Pengaduan Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pelanggan BPJS di RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat*. [Tesis] Bandung : Universitas Pasundan.
- Honny Nur Afidah. 2013. *Keefektifan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 1, Nomor 1 Tahun 2013
- Intan Muharni. 2016. *Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS Islam Siti Khadijah Palembang*. [Skripsi] Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah
- Lina Marlina. 2017. *Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan di RSUD AM Parikesit Tenggarong*. Jurnal Administrasi. Volume 5 Nomor 2 Tahun 2017
- Nurul Afriani. 2012. *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instalasi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati*. [Skripsi] Depok: Universitas Indonesia.
- Rizti Guta Medatama. 2011. *Analisis Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pasien Pada Unit Marketing Bagian Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo*. [Skripsi] Depok: Universitas Indonesia
- Sunarto. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito Pada PT Bank Mandiri Cabang Semarang*. [Disertasi]. Semarang. FIS Unnes

Peraturan Perundang-Undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang

Rumah Sakit
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang
Pemerintah Daerah