

**Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Amurang Timur
Kabupaten Minahasa Selatan**

Rio Christian Supit

Femmy M. G. Tulusan

Very Y. Londa

riocsupit@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui penanganan keluhan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah mereduksi data, display data, dan verifikasi dan penarikan kesimpulan. Adapun teknik keabsahan mengacu pada keabsahaan data akan mengacu pada kriteria-kriteria sebagai berikut: kredibilitas, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penanganan pengaduan yang sudah sesuai dengan ketujuh prinsip tersebut akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dari suatu organisasi. Analisa yang peneliti lakukan dalam penelitian dimulai dengan menggambarkan konsep yang ada pada teori, mendeskripsikan fakta yang ada dilapangan, dan mengaitkannya pada teori serta data pendukung lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa bahwa ada hasil yang positif yang didapatkan oleh Puskesmas Amurang Timur pada saat menangani keluhan masyarakat yang mereka terima. Prinsip penanganan keluhan masyarakat pada pelayanan kesehatan tersebut menjadi kondusif.

Kata Kunci : Penanganan Keluhan, Pelayanan Kesehatan Masyarakat

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the handling of public complaints on health services at the Amurang Timur Health Center, South Minahasa Regency. This study used descriptive qualitative research methods. The data collection technique used is the result of observation, interviews and documentation. In this study, the data analysis techniques used were data reduction, data display, and verification and conclusion drawing. The validity technique refers to the validity of the data and will refer to the following criteria: credibility, transferability, dependability, and certainty. The analysis that the researcher conducts in the study begins by describing the concepts that exist in the theory, describing the facts in the field, and linking them to the theory and other supporting data. So it can be concluded that there are positive results obtained by the East Amurang Health Center when handling community complaints they receive. The principle of handling public complaints in health services is conducive.

Keywords : Keywords: Handling Complaints, Public Health Services

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan

publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelolah sumberdaya yang

lain. Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diselegrakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan) seperti berikut: "Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis."

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, Oleh karena itu setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Pelayanan merupakan kunci bagi organisasi untuk bisa tetap bertahan, sebab pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Saat ini berbagai upaya dilakukan organisasi untuk memberikan pelayanan yang

berkualitas kepada pelanggan, karena organisasi akan mendapatkan image positif apabila mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika organisasi tidak mampu memberikan sesuai dengan harapan pelanggan maka tidak menutup kemungkinan organisasi akan ditinggalkan pelanggan. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam meningkatkan kinerja instansi pemerintah daerah oleh karenanya, berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu masyarakat akan merasa memiliki pelayanan publik tersebut sehingga pelaksanaan nya diterima dan didukung penuh oleh masyarakat.

Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu;
3. Hidup dalam lingkungan sehat; dan
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan

teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Puskesmas berfungsi sebagai:

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat

Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri. Puskesmas di Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Berdasarkan itu, penelitian terhadap penanganan keluhan masyarakat perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan. Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat kecamatan Amurang, maka untuk menyingkapi kenyataan tersebut peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian ilmiah. Adapun judul yang diangkat adalah Penanganan Keluhan Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan.

TINJAUAN PUSTAKA

Komplain atau keluhan berasal dari bahasa latin yaitu "Plangere" yang artinya memukul, dan lebih ditujukan pada bagian dada seseorang. Hal ini berarti penderitaan dari sebuah penyakit, sesuatu yang mengganggu atau ketidaknyamanan.

Manajemen sering berusaha menghindari keluhan yang dilakukan pelanggan dan ketika keluhan itu disampaikan, biasanya diteruskan pada tingkat manajemen sejauh mungkin ditangani oleh tingkat senior (Fisher, 2004)

Hariani, Dyah (2008) mengatakan masalah dalam keluhan juga digolongkan kedalam tiga tingkatan yaitu :

1. Masalah yang penting

Masalah yang digolongkan kedalam kategori penting misalnya adalah masalah yang berkaitan dengan isu-isu keselamatan atau berkaitan dengan nyawa manusia.

2. Masalah sederhana

Masalah yang digolongkan kedalam kategori sederhana misalnya mengenai permintaan formulir, jawaban aplikasi, permintaan maaf, pengembalian uang, membalas telepon, merespon surat, dan lain-lain.

3. Masalah kompleks

Masalah yang digolongkan kedalam tingkatan kompleks misalnya masalah-masalah yang terkait dengan korupsi, diskriminasi, ketidaknetralan dan lain sebagainya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Dalam Moleong (2004:3), metode kualitatif yang didefinisikan oleh Bogdan dan Taylor adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati.

Fokus penelitian ini diambil Menurut Gorton (2005:6) menjelaskan bahwa, terdapat 7 prinsip dalam penanganan keluhan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan yaitu:

1. *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas) Penanganan pengaduan merupakan bagian yang penting dalam pendekatan peningkatan kualitas.
2. *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan) Elemen-elemen keterbukaan adalah pernyataan bersalah, penjelasan secara faktual atas apa yang telah terjadi, konsekuensi potensial dan langkah yang diambil dalam mengatur peristiwa dan mencegah kesalahan yang berulang.
3. *Commitment* (Komitmen) Seluruh anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk

menyediakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelayanan secara efektif.

4. *Accessibility* (Aksesibilitas) Organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lainnya.
5. *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi) Bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi harus berorientasi kepada masyarakat, sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan. Organisasi juga harus mau menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan secara serius.
6. *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab) Proses dalam penanganan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat.
7. *Privacy & Confidentially* (Privasi dan Kerahasiaan) pelayanan dalam penanganan pengaduan mengutamakan pada sifatnya yang pribadi dan rahasia dari masyarakatnya dan informasi yang diterima selama proses pengaduan berlangsung, saat dalam pembuatan keputusan harus terbuka dan bertanggung jawab.

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Oleh sebab itu untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian, maka informan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Kepala Puskesmas Amurang Timur 1 orang
2. Kepala Tata Usaha 1 orang
3. Perawat/ Petugas yang bekerja dipuskesmas 2 orang
4. Masyarakat 4 orang

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian karena bertujuan untuk memperoleh data agar dapat dianalisis. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data dengan model interkatif, yaitu meliputi langkah-langkah berikut: reduksi data, penyajian data, penyimpulan dan verifikasi

Pada penelitian ini pemeriksaan keabsahaan data akan mengacu pada kriteria-kriteria sebagai berikut: kredibilitas, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Penanganan terhadap pengaduan yang diterima oleh suatu instansi atau perusahaan merupakan bagian dari tanggungjawab organisasi. Pengaduan muncul karena masyarakat sebagai penerima layanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Kualitas pelayanan mencerminkan bagaimana kualitas kinerja dari suatu instansi atau perusahaan. Untuk mewujudkan kualitas kinerja yang baik, instansi atau perusahaan tersebut perlu didukung oleh iklim organisasi yang sehat. Seiring dengan berjalannya waktu, instansi pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik terus memperbaiki kinerja yang ada dengan membuka layanan pengaduan masyarakat diberbagai bidang instansi pemerintahan. Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan merupakan instansi pemerintahan yang menjalankan layanan penanganan pengaduan masyarakat. Layanan penanganan pengaduan ini menjadi wadah atau ruang untuk menampung aspirasi, keluhan, kritik maupun saran dari masyarakat demi kemajuan kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi dari Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, semua petugas puskesmas selaku petugas yang melakukan penanganan terhadap aduan yang masuk harus tetap berpedoman pada prinsip dan nilai dasar penanganan pengaduan masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar kebenaran terhadap hal yang diadukan dapat terungkap dan penanganan tersebut bisa dipertanggungjawabkan kedepannya. Selama melakukan serangkaian

proses penanganan itulah terdapat interaksi personal yang dapat mempengaruhi iklim organisasi di tempat tersebut yang dalam hal ini adalah interaksi antar pegawai yang melakukan penanganan terhadap aduan yang diterima. Pada pelaksanaan penelitian yang berlangsung kurang lebih beberapa waktu, peneliti menggunakan prinsip penanganan pengaduan untuk mengetahui sejauh mana penanganan pengaduan yang telah berlangsung di Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan jika dikaitkan dengan teori yang ada. Peneliti menggunakan tujuh prinsip penanganan pengaduan yang disampaikan oleh Gorton (2005), dimana indikator tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana inti dari komponen pelayanan suatu organisasi. Penanganan pengaduan yang sudah sesuai dengan ketujuh prinsip tersebut akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dari suatu organisasi. Analisa yang peneliti lakukan dalam penelitian dimulai dengan menggambarkan konsep yang ada pada teori, mendeskripsikan fakta yang ada dilapangan, dan mengaitkannya pada teori serta data pendukung lainnya. Penggambaran penanganan keluhan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan.

Penanganan keluhan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas)

Analisis tentang peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas dievaluasi dan ditingkatkan oleh organisasi. Evaluasi di Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan dilaksanakan dengan mengadakan rapat setiap bulannya guna membahas laporan penanganan keluhan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan melakukan evaluasi untuk

peningkatan kualitas pelayanan dengan melakukan rapat bulanan oleh pejabat struktural dan melibatkan seluruh pegawai yang ada di Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan.

Menurut peneliti, evaluasi menjadi hal yang penting sebagai sarana perbaikan instansi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Evaluasi harus ada dan dilaksanakan oleh instansi agar tercipta perubahan setelah adanya pengaduan tersebut. Berdasarkan analisa yang peneliti lakukan dan didukung dengan hasil penelitian yang peneliti dapatkan melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa terdapat evaluasi yang kontinuitas dilakukan oleh pegawai puskesmas Evaluasi ini berhasil membawa perubahan dengan adanya perbaikan dari aspek perilaku pegawai.

2. *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan)

Keterbukaan dalam menerima pengaduan di Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan sudah diatur di Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 31 TAHUN 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas.

Menurut peneliti, dalam melakukan penanganan pengaduan, instansi harus menyampaikan pernyataan penyesalan atau pernyataan bersalah terkait dengan aduan yang disampaikan. Hal ini dikarenakan, masyarakat akan merasa dihargai jika pendapat atau kritiknya mampu diterima oleh instansi. Tidak hanya sebatas pemberian pernyataan bersalah, pemberian penjelasan secara fakta juga harus dilakukan instansi agar masyarakat merasa puas karena aduannya ditanggapi dengan baik oleh instansi.

3. *Commitment* (Komitmen)

Komitmen adalah seluruh anggota organisasi atau pegawai instansi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan

kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelayanan secara efektif.

Menurut peneliti, komitmen dapat diartikan sebagai kemampuan dalam menangani aduan yang mereka terima. Untuk menjalankan prinsip ini, organisasi atau instansi harus memiliki kesepakatan bersama ketika melakukan penanganan pengaduan tersebut. Kesepakatan yang dimiliki harus memuat hal-hal yang menguntungkan masyarakat pengadu dan pedoman yang jelas pada saat menangani pengaduan yang diterima. Dengan pedoman yang jelas, lebih memudahkan petugas pada saat menangani pengaduan yang diterima serta pemberian pelayanan penanganan pengaduan yang cepat dan efektif. Pihak puskesmas telah menjalankan prinsip komitmen dalam melakukan penanganan pengaduan. Hal ini didasarkan dari hasil analisis peneliti yang didukung dengan data yang peneliti dapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dimana dalam melakukan penanganan pengaduan.

4. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Aksesibilitas diartikan organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lainnya. Pelayanan dalam hal ini adalah kemudahan selama proses penanganan keluhan. Aksesibilitas di Puskesmas Amurang timur sendiri dicirikan dengan adanya keterbukaan dalam menerima dan menangani aduan tersebut. Tahap ini merupakan kegiatan untuk mendapatkan penegasan keberadaan terlapor maupun mengenai masalah yang dilaporkan. Aksesibilitas yang dimiliki oleh pihak puskesmas tersebut tidak hanya memberikan timbal balik antar pengadu saja, tetapi juga kepada pegawai yang mendapatkan laporan tersebut. Melalui hal ini juga, pihak puskesmas memperoleh kejelasan pengaduan yang disampaikan oleh pengadu maupun kejelasan dari pegawai atau aspek yang dikeluhkan. Proses aksesibilitas ini melibatkan media apa yang

digunakan oleh seksi tersebut dalam menangani aduan yang diterima.

Menurut peneliti, prinsip aksesibilitas harus memuat unsur kemudahan dalam proses pengaduan. Kemudahan ini dapat ditunjukkan dengan adanya media atau sarana yang mendukung dan disiapkan oleh organisasi bagi masyarakat dalam mengirimkan keluhannya maupun selama proses penanganan pengaduannya. Adanya akses yang memberikan kemudahan akan menimbulkan rasa senang dari masyarakat, bahwa kesempatan masyarakat untuk memberikan kritik, saran maupun keluhan dapat tertampung dengan baik. Selain kemudahan dalam mengirimkan aduannya, prinsip aksesibilitas ini menghendaki adanya hubungan timbal balik atau respon yang baik antara pegawai puskesmas yang menangani pengaduan dengan masyarakat maupun dengan yang menjadi subjek aduan. Hal ini dimaksudkan, agar hasil penanganan pengaduan tersebut dapat selesai secara baik dengan menghasilkan win-win solution, baik antara organisasi dengan masyarakat, maupun organisasi dengan pegawai puskesmas tersebut.

Analisis peneliti di atas diperkuat dengan adanya media seperti kotak saran yang disediakan oleh Puskesmas Amurang Timur dalam menampung aduan masyarakat.

5. *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi)

Seperti yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, bahwa *responsiveness* merupakan bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi yang harus berorientasi kepada masyarakat sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan. Organisasi harus mau menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan secara serius.

Menurut peneliti, prinsip *responsiveness* ini berorientasi pada pelayanan yang diterima masyarakat selama proses pengaduan. Selain harus didukung oleh ketersediaan media dalam mengirimkan aduannya, prinsip ini juga harus didukung dengan komunikasi yang efektif diberikan oleh yang menerima pengaduan. Bentuk dari

komunikasi yang efektif ini dapat diketahui dengan hasil penyampaian yang baik terkait hasil penanganan pengaduan ke masyarakat pengadu. Selain media layanan yang mendukung, bentuk komunikasi efektif yang harus dimiliki oleh organisasi juga mempengaruhi prinsip ini. Dengan komunikasi yang baik, penyampaian terhadap hasil penanganan pengaduan akan lebih mudah diterima oleh masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh masyarakat berikut ini.

“Ya cukup baik sih penanganannya. Aku dijelaskan sama ses yg ada situ. lupa namanya dia coba menjelaskan soal keterlambatan proses pelayanan. mengantisipasi, soalnya banyak pasien juga saat itu yang datang untuk berobat di Puskesmas Amurang Timur. Cukup jelas dan mudah dipahami juga”. (Sumber Wawancara dengan Cherry Tumbelaka, pada 24 September 2020)

Data wawancara di atas menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan jawaban yang diberikan oleh pegawai puskes. Komunikasi yang efektif terkait penyampaian penanganan hanya dapat dinilai oleh masyarakat yang menerima langsung hasil penanganan tersebut. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang mendukung seseorang ketingkat kepuasan dan pemahaman yang tinggi dari sebuah interaksi, sehingga mampu diterima oleh kedua belah pihak.

Tidak hanya itu, responsiveness juga dapat dijelaskan dengan sejauh mana keseriusan pihak Puskesmas Amurang Timur dalam menangani pengaduan masyarakat tersebut. Keseriusan ini dapat diketahui melalui sejauh mana organisasi mampu menyelesaikan pengaduan yang mereka terima.

Analisis peneliti ini didukung oleh data wawancara yang peneliti dapatkan dari pegawai Puskesmas, yang menyatakan bahwa:

“Kalo keluhannya tergolong ringan, itu 1 hari bisa selesai. Tapi kalau keluhannya

tergolong rumit atau berat bisa sampai 2 atau 3 hari”. (Sumber Wawancara dengan Ibu Sandra Ruru pada 24 September 2020). Dari pernyataan informan tersebut, dapat dilihat bahwa untuk menangani pengaduan itu sendiri bisa selesai dalam satu hari. Akan tetapi, jika bentuk pengaduannya masuk ke kategori sedang atau berat, biasanya akan selesai dalam waktu dua hingga tiga hari.

6. *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab)

Transparansi dan bertanggung jawab memiliki arti bahwa proses dalam penanganan keluhan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat. Prinsip *transparency* dan *accountability* ini harus memuat kejelasan selama proses penanganan pengaduan masyarakat. Terlebih Puskesmas Amurang Timur merupakan instansi pemerintahan, sehingga harus mempertanggungjawabkan hasil penanganan keluhan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang telah ditentukan. Menurut peneliti, selama proses penanganan keluhan harus ada keterbukaan informasi dari instansi ke masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat mengetahui dan merasa dilibatkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi maupun kesehatan.

Berdasarkan analisis peneliti serta didukung oleh hasil data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, diketahui bahwa pegawai maupun dokter di puskesmas amurang timur telah menjalankan prinsip transparansi dan bertanggungjawab. Selain karena prinsip ini telah diatur dalam Peraturan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 yang sudah ditetapkan. Adanya keterbukaan informasi dalam menyampaikan hasil penanganan keluhan membuat hasil dari penanganan tersebut sudah bersifat terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

7. *Privacy & Confidentially* (Privasi dan Rahasia)

Privasi dan Rahasia yaitu pelayanan dalam penanganan keluhan mengutamakan pada sifatnya yang pribadi dan rahasia dari masyarakatnya. Menurut peneliti, prinsip ini sebisa mungkin dapat menghindarkan masyarakat dari isu-isu negatif. Artinya, identitas pengadu dan yang menjadi subjek aduan harus dapat dijamin kerahasiannya agar tidak berdampak buruk kedepannya. Prinsip ini menekankan pada perlindungan pengadu dan pegawai teradu sebagai bagian dari Hak Asasi Manusia (HAM) yang mereka miliki.

Analisis peneliti didukung oleh adanya perlindungan terhadap pelapor dan terlapor yang memiliki keterkaitan dengan pengaduan masyarakat tersebut. Hal ini telah diatur dalam Peraturan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 18 tentang Hak dan Kewajiban bagi masyarakat. Berdasarkan hasil analisis peneliti dengan dukungan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat peneliti simpulkan bahwa pegawai Puskesmas Amurang timur telah menjalankan prinsip *privacy & confidentially* dengan menjaga kerahasiaan identitas pengadu dan pegawai yang menjadi subjek aduan. Peneliti melihat bahwa Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan telah berusaha untuk menjamin kerahasiaan materi dan identitas pengadu. Akan tetapi, beberapa masyarakat yang melakukan pengaduan tidak ingin dirahasiakan komplain maupun identitasnya terutama pengadu yang menuliskan keluhannya melalui sosial media. Hanya beberapa masyarakat saja yang bisa dilindungi identitas dan materi aduannya.

Dari ketujuh prinsip penanganan pengaduan yang disampaikan Gorton (2005) dan didukung oleh hasil penelitian peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa Pegawai Puskesmas Amurang Timur telah menjalankan prinsip-prinsip penanganan keluhan diatas. Beberapa prinsip tersebut

telah diatur dalam Peraturan perundang-undangan yang menjadi pedoman petugas pegawai saat melakukan penanganan keluhan, sehingga secara tidak langsung, beberapa prinsip memang telah dijalankan dan harus dilaksanakan sesuai peraturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian baik dari analisis peneliti dan didukung oleh data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat ditarik kesimpulan bahwa ketujuh prinsip menurut Gorton tersebut telah berjalan saat pegawai puskesmas menangani keluhan yang mereka terima. Hal ini didukung oleh beberapa fakta berikut ini. Adanya evaluasi yang dilakukan secara kontinuitas dan perubahan yang terjadi setelah keluhan tersebut diterima oleh pihak Puskesmas menunjukkan bahwa pegawai-pegawainya telah menjalankan prinsip peningkatan kualitas. Adanya perubahan ini merupakan hasil penilaian dari masyarakat bahwa setelah mendapatkan aduan terdapat perubahan yang terjadi di instansi tersebut, salah satunya perubahan dalam hal perilaku pegawai pada saat bekerja. Selain itu, dalam memberikan penanganan keluhan, pegawai maupun dokter telah memberikan pernyataan penyesalan atau pernyataan bersalah dan penjelasan terkait keluhan yang diterima berdasarkan fakta-fakta yang ada serta didukung oleh peraturan pemerintah. Pihak Puskesmas memiliki pedoman yang kuat dalam melakukan penanganan keluhan yakni Peraturan Perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009. Pemberian pelayanan penanganan keluhan yang cepat dan efektif bagi masyarakat menunjukkan bahwa instansi pemerintah yang satu ini bersikap tanggap terhadap keluhan masyarakat.

PENUTUP **Kesimpulan**

1. Evaluasi di Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan dilaksanakan dengan mengadakan rapat setiap bulannya guna membahas laporan penanganan keluhan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan.
2. Penanganan pengaduan, instansi harus menyampaikan pernyataan penyesalan atau pernyataan bersalah terkait dengan aduan yang disampaikan. Hal ini dikarenakan, masyarakat akan merasa dihargai jika pendapat atau kritiknya mampu diterima oleh instansi
3. Komitmen dapat diartikan sebagai kemampuan dalam menangani aduan yang mereka terima. Untuk menjalankan prinsip ini, organisasi atau instansi harus memiliki kesepakatan bersama ketika melakukan penanganan pengaduan tersebut.
4. Prinsip aksesibilitas harus memuat unsur kemudahan dalam proses pengaduan. Kemudahan ini dapat ditunjukkan dengan adanya media atau sarana yang mendukung dan disiapkan oleh organisasi bagi masyarakat dalam mengirimkan keluhannya maupun selama proses penanganan pengaduannya.
5. Prinsip *responsiveness* ini berorientasi pada pelayanan yang diterima masyarakat selama proses pengaduan. Selain harus didukung oleh ketersediaan media dalam mengirimkan aduannya, prinsip ini juga harus didukung dengan komunikasi yang efektif diberikan oleh yang menerima pengaduan.
6. Proses penanganan keluhan harus ada keterbukaan informasi dari instansi ke masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat mengetahui dan merasa dilibatkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi maupun kesehatan.
7. Privasi dan Rahasia pelayanan dalam penanganan keluhan mengutamakan pada sifatnya yang pribadi dan rahasia dari masyarakatnya.

Saran

1. Bentuk dukungan ini terlihat dari adanya keterlibatan dari aturan pemerintah dalam proses penanganan keluhan pada pelayanan kesehatan tersebut. Dari prinsip
2. *Open Disclosure* (keterbukaan dalam menerima pengaduan) yang dilakukan oleh perawat dan dokter membuat para pegawai mampu menjalankan peran serta tanggungjawabnya dengan baik dan tetap merasa nyaman bekerja meskipun dalam proses penanganan keluhan.
3. dukungan keterbukaan dalam menerima pengaduan dari petugas loket yang mendukung dimensi standar-standar dalam menerima aduan dari masyarakat.
4. Adanya motivasi yang kuat untuk mencari alternative solusi demi pemberian kinerja yang lebih baik lagi menunjukkan bahwa petugas peduli terhadap instansi dan menginginkan adanya perbaikan bagi instansi tersebut.
5. Prinsip penanganan keluhan juga harus mendukung proses penanganan yang cepat agar perbaikan di kantor tersebut dapat segera terlaksana.
6. Adanya pembagian kerja menunjukkan bahwa, tanggungjawab di bagian tersebut sudah terbagi dengan baik dan mampu mendukung iklim organisasi di bagian tersebut Karena adanya keterlibatan antar bagian yang saling bekerja sama selama proses penanganan pengaduan.
7. Petugas loket yang terbuka dalam menerima dan menangani aduan, bersikap transparansi dan mempermudah akses timbal balik antara instansi dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hariani. 2008. *Manajemen Komplaint dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasidan Kebijakan Publik.
- Moleong L. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Fisher. 2004. Seri *Marketing Layanan Konsumen Dalam Seminggu*. Jakarta: Pustaka

Gorton, M. 2005. *Health Service Review Council Guide to Complaint*. Australia.

Undang-Undang No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu Betapa Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan Pentingnya Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas