

# **PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN PASAN KABUPATEN MINAHASA TENGGARA**

**VIVIAN A TUMUBER**

**WELSON Y ROMPAS**

**JERICHO DANGA POMBENGI**

*Abstract : This research is based on the handling of public complaints that can not be handled properly by the puskesmas. The public service system is still constrained, resulting in a demanding society for the dissatisfaction of the services provided. The unavailability of places or containers in receiving various complaints from the community directly, even the unavailability of suggestion boxes or input from the community on services provided by the puskesmas. This research intends to know the Handling of Public Complaints on Health Service at Puskesmas Pasan District of Southeastern Minahasa. The theory used is the theory of complaints handling according to Dyah Hariani is the problem of delay in service process, less friendly officers, and information that is not clear. The method used is qualitative method with descriptive approach. With his instrument as a researcher himself with informants seven people. Data analyst techniques such as observation, interview, and documentation. Research location at Puskesmas Kecamatan Pasan located in Towuntu Timur village. The result of the research shows that the problem that raises the complaints in the community about the health services provided by the puskesmas has not been in accordance with the expectations of the community. This can be seen from the fact that the problems or complaints submitted by the community are handled or responded quickly by the puskesmas. Researchers provide advice on this research that the importance of paying attention and manage complaints from the public to improve the quality of public services better. So every government administration needs to pay attention to complaints from the community especially on health services by puskesmas.*

*Keywords: Handling Complaints, Society, Health Services*

## **PENDAHULUAN**

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 public menjadi salah satu focus perhatian dalam meningkatkan kinerja instansi pemerintah daerah oleh karenanya, berbagai fasilitas pelayanan public harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu masyarakat akan merasa memiliki pelayanan public tersebut sehingga pelaksanaannya diterima dan didukung penuh oleh masyarakat.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Salah satu pesan dalam undang-undang tersebut adalah betapa pentingnya penanganan pengaduan masyarakat. Pengelolaan pengaduan (komplain /keluhan) dari masyarakat) untuk menjamin penyediaan pelayanan public yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, dan agar terjaminnya perlindungan hak setiap warga negara dari kemungkinan-kemungkinan pengingkaran atau penyalahgunaan wewenang dalam menyelenggarakan pelayanan public.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi, 2010:293). Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh

masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Keluhan dari masyarakat bisa berbeda-beda dikarenakan kepuasan dari masyarakat dari pemberian pelayanan yang diberikan bisa ditafsirkan berbeda-beda oleh semua masyarakat, terlebih khusus dalam pemberian Pelayanan Kesehatan Puskesmas menjadi pelayanan yang paling sering diakses oleh masyarakat. Sehingga pelayanan kesehatan di Puskesmas menjadi pemberian pelayanan yang adanya keluhan dari masyarakat Kabupaten Minahasa Tenggara khususnya pada Kecamatan Pasan. Pelayanan kesehatan sendiri sebagai salah satu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak lepas dari berbagai masalah penanganan keluhan. Upaya peningkatan kesehatan bertujuan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau oleh masyarakat terutama bagi yang berpenghasilan rendah dengan peran serta masyarakat secara aktif.

Dalam kenyataan yang terjadi, yang peneliti lihat melalui pra survey, Pelayanan Kesehatan yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara masih memiliki beberapa masalah seperti belum mampu memperhatikan sistem pengelolaan pengaduan publik yang ada. Persoalan yang terjadi di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara dalam konteks penanganan keluhan dari masyarakat yaitu belum tersedianya tempat atau wadah dalam menerima berbagai keluhan dari masyarakat secara langsung, bahkan belum disediakan kotak saran atau masukan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara, terlebih khusus pada pelayanan Kesehatan.

Selama ini penanganan komplain (keluhan) masyarakat khususnya pada pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara masih belum

maksimal. Sesuai dengan pengamatan penulis, di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara pengaduan masyarakat belum diberikan ruang secara terbuka dalam bentuk Kotak pengaduan atau saran dan pesan singkat melalui SMS, dan lain-lain yang tidak diintegrasikan dalam sebuah mekanisme atau pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan. Dengan belum adanya tempat atau wadah bagi masyarakat dalam menyalurkan berbagai keluhan secara langsung pada pelayanan kesehatan puskesmas menurunkan kepuasan dari masyarakat yang tidak dapat menyampaikan berbagai keluhan seperti masukan, kritik serta saran dari masyarakat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Konsep pelayanan menurut Lovelock dan Wright (dalam Mulyadi, 2016) dimaknai sebagai diinterpretasikan maka bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan pihak lain. Pelayanan bersifat intangible, artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Dengan demikian pelayan tidak dapat dimiliki oleh pihak yang menerima. Pelayanan merupakan aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan memberi keuntungan kepada pelanggan.

Pendapat lain tentang pelayanan diungkapkan oleh Fritzsimmmons (dalam Mulyadi, 2016) bahwa pelayanan bersifat tidak nyata dan tidak tahan lama. Pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan yang terbai atas dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administrative yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara), karena pelanggan tidak dapat menyimpan jasa tersebut setelah dihasilkan tapi efeknya dapat disimpan terus oleh pelanggan.

Sinambela, (2006) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah

manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik ." atau bisa juga dikatakan pelayanan sebagai suatu bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal yang tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Sedangkan menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan atau pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya dan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku.

### **Penanganan Keluhan**

Complaint (Keluhan) merupakan suatu wujud rasa ketidakpuasan konsumen. Complaint sangat berpengaruh dalam kemajuan sebuah perusahaan. Complaint yang terselesaikan dengan baik dan profesional akan berdampak positif nantinya bagi perusahaan tersebut, karena dengan begitu pelanggan tersebut merasa sangat dihargai pendapatnya. Hal itu merupakan hak bagi para konsumen untuk

menyampaikan rasa ketidakpuasannya. Keluhan pelanggan bagi perusahaan itu sendiri dapat dijadikan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan. Dengan adanya keluhan pelanggan perusahaan dapat mengetahui kelemahan yang ada pada perusahaan dan memperbaiki kelemahan tersebut.

Karatepe dan Ekiz (2004) menjelaskan penanganan keluhan yaitu penyedia jasa dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mengeluh dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dan menyelesaikan keluhan mereka atau bisa dikatakan sebagai *feedback* atau umpan balik dari pelanggan yang cenderung bersifat negative yang ditujukan kepada sebuah perusahaan. keluhan sendiri bisa secara lisan maupun tertulis ..

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan keluhan merupakan bentuk aspirasi pelanggan atas ketidakpuasan yang dialaminya terhadap suatu barang atau jasa baik yang bersifat secara lisan maupun tertulis . maka dari itu perusahaan haruslah mempunyai sebuah prosedur yang dikhususkan untuk menangani complaint. yaitu dengan cara sikap yang tepat dan cepat tanggap dan nilai kesopanan merupakan hal yang penting ketika menerima complaint/keluhan dari pelanggan. apabila keluhan dari pelanggan dapat ditangani dengan baik, maka akan menciptakan rasa yang lebih puas terhadap produk atau jasa.

Dalam dunia pelayanan, penanganan keluhan sangatlah penting untuk diperhatikan. Karena dengan adanya penanganan keluhan yang tepat akan memberikan peluang untuk mengubah seseorang yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas kembali. Proses penanganan keluhan yang efektif haruslah dimulai dengan identifikasi dan penentuan sumber masalah yang dapat menyebabkan seorang pelanggan merasa tidak puas.

### **Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik**

Manajemen complain (keluhan) merupakan penggabungan dari dua kata yaitu Manajemen dan complain (keluhan). Manajemen adalah *getting done through otherpeoples* dan

mencakup tugas-tugas *planning,organizaing, implementing, controlling*. Jadi manajemen adalah bagaimana mencapai tujuan tetapi tidak sendiri Dwidjowijoto (dalam Rahmayanti, 2010). Dalam bidang pemerintahan dalam mencapai tujuan ada banyak komponen-komponen yang ada di dalamnya yang bersama-sama untuk mencapai tujuan. Segeanap sumber daya yang ada dalam organisasi digerakkan untuk mencapai tujuan organisasi. Unsur kepemimpinan, pengambilan keputusan, hubungan antar manusia, dan manusianya itu sendiri sangat diperlukan.

Hariani (2008) bahwa dalamprakteknya keluhan-keluhan dari pengguna layanan (masyarakat) dan *stakeholder* perlu diklasifikasikan berdasarkan jenis-jenis keluhan tertentu. Pengklasifikasian jenis-jenis keluhan tertentu misalnya :

- (a) Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan.
- (b) Petugas yang kurang ramah
- (c) Informasi yang tidak jelas.

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

- (a) Masalah yang penting.
- (b) Masalah sederhana.
- (c) Masalah kompleks.

Masalah yang digolongkan kedalam kategori penting misalnya adalah masalah yang berkaitan dengan isu-isu keselamatan atau berkaitan dengan nyawa manusia. Masalah yang digolongkan kedalam kategori sederhana misalnya mengenai permintaan formulir, jawaban aplikasi, permintaan maaf, pengembalian uang, membalas telepon, merespon surat, dan lain-lain. Masalah yang digolongkan kedalam tingkatan kompleks misalnya masalah-masalah yang terkait dengan korupsi, diskriminasi, ketidak netralan dan lain sebagainya.

### **Pelayanan Kesehatan Puskesmas**

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh tenaga kesehatan secara profesional dengan empati, respek dan tanggap akan kebutuhan pasien untuk

meningkatkan derajat kesehatan pasien sesuai dengan ilmu pengetahuan, keterampilan dan standar yang berlaku.

Pelayanan kesehatan (health care service) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatkan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif, (pencegahan) dan promotif ( Peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.

Menurut Levey dan Lomba (1973), pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/ secara bersama- sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan dan mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat.

Defenisi Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuangdalam Undang-Undang Kesehatantentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Yang dimaksud dengan sub sistem disini adalah sub sistem dalam pelayanan kesehatan yaitu input, proses, output, dampak dan umpan balik. Input adalah sub elemen- seub elemen yang diperlukan sebagai masukan untuk berfungsinya suatu sistem. Proses adalah suatu kegiatan yang berfungsi untuk mengubah masukan sehingga menghasilkan suatu keluaran yang direncanakan. Sedangkan output adalah hal-hal yang dihasilkan melalui proses. Sedangkan dampak adalah akibat yang dihasilkan oleh keluaran setelah beberapa waktu lamanya. Dan umpan balik adalah hasil dari proses yang sekaligus sebagai masukan

untuk sistem tersebut. sementara lingkungan meliputi dunia diluar sistem yang mempengaruhi sistem tersebut.

Sebagai contoh didalam pelayanan kesehatan di puskesmas, yang menjadi input dalam proses pelayanan kesehatan utama bisa dilihat dalam alur pelayanan di puskesmas Barambai yaitu pelayanan di loket administrasi yang dilakukan oleh staf administrasi, kemudian dari loket menuju pelayanan Balai pengobatan yang dilakukan oleh dokter atau perawat, selanjutnya menuju pelayanan pengambilan obat-obatan di apotek yang dilakukan oleh Apoteker dan Asisten apoteker. Output yang dihasilkan adalah pasien merasa puas dengan pelayanan, sembuh atau dilakukan rujukan. Dampak yang terjadi adalah meningkatnya status kesehatan pasien atau masyarakat. Umpan balik dari pasien bisa berupa keluhan-keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

### **Konsep Penanganan Keluhan Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan Puskesmas**

Dyah Hariani (2008) bahwa dalam prakteknya keluhan-keluhan dari pengguna layanan (masyarakat) dan *stakeholder* perlu diklasifikasikan berdasarkan jenis-jenis keluhan tertentu. Pengklasifikasikan jenis jenis keluhan tertentu anatara lain sebagai berikut :

(a) Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan

Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan menjadi faktor yang sering terjadi dalam pemberian pelayanan Kesehatan Puskesmas. Hal ini karena Keterlambatan dalam proses pelayanan yang terjadi akibat banyaknya masyarakat/ pasien yang datang secara bersamaan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan tidak ditunjang dengan baik pada jumlah pegawai/perawat yang memadai dalam memberikan pelayanan kesehatan. ditambah lagi pegawai/perawat yang kurang kompeten, acuh tak acuh atau cuek, lambat dan belum professional yang menambah sederet permasalahan dalam proses memberikan pelayanan

kesehatan. Dengan adanya tempat dalam menerima berbagai keluhan dari masyarakat dalam memperbaiki pemberian pelayanan kesehatan Puskesmas.

(b) Petugas yang kurang ramah

Petugas yang kurang ramah biasanya menjadi momok bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dari petugas/perawat, masyarakat yang menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan biasanya berhubungan erat dengan petugas sebagai pemberi pelayanan. Untuk itu tempat atau wadah dalam menerima berbagai keluhan baik berupa kritikan, masukan serta saran sangatlah penting dalam memproses atau menagani keluhan tersebut untuk menjadi bahan evaluasi dalam memperbaiki pemberian pelayanan kesehatan yang diberikan petugas dalam konteks pelayanan kesehatan puskesmas.

(c) Informasi yang kurang jelas

Informasi dalam pemberian pelayanan kesehatan sangatlah penting bagi masyarakat. Informasi dalam pemberian pelayanan menjadi arah dan tujuan bagi masyarakat dalam menerima maupun mengurus segala keperluan yang mencakup tentang pelayanan kesehatan pada puskesmas.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Moleong (2007:6) metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh objek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

### **Sumber Data**

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah sebagai berikut :

Data Primer, Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber (tidak melalui media perantara).Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.

Data Sekunder, Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data documenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

### **Informan Penelitian**

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 :

- (a) Kepala Puskesmas Kecamatan Pasan 1 orang
- (b) Kepala Tata Usaha 1 orang
- (c) Perawat/ Petugas yang bekerja dipuskesmas 2 orang
- (d) Masyarakat 2 orang

### **Teknik Pengumpulan Data**

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.

### **Teknik Analisa Data**

Reduksi data proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan data penelitian.

Penyajian data setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian (*display*)

data. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian, naratif. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data relevan, sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Proses dapat dilakukan dengan cara menyampaikan dan membuat hubungan antar fenomena untuk mencapai tujuan penelitian. *Display* data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.

Tahap akhir adalah menarik kesimpulan yang dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, sehingga data-data yang ada teruji validitasnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Keterlambatan Proses Pelayanan**

Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan menjadi factor yang sering terjadi dalam pemberian pelayanan kesehatan puskesmas. hal ini terjadi karena masyarakat yang datang tidak ditangani secara langsung bahkan terkesan dibiarkan ketika hendak melakukan pelayanan kesehatan dipuskesmas. ditambah lagi dengan sederat keluhan yang disampaikan bahwa sarana dan prasarana yang ada kurang memadai ketika hendak melakukan pelayanan kepada masyarakat. keterlambatan proses pelayanan yang seringkali terjadi disebabkan karena kurang diimbangi dengan baik oleh kapasitas masyarakat yang datang melakukan pemeriksaan dengan petugas yang bekerja yang masih kurang. Sederatan masalah yang terjadi dalam keterlambatan proses pelayanan tidak diimbangi atau tidak di tunjang dengan baik oleh ketersediaan jumlah pegawai/perawat yang kurang berkompeten atau terkesan lambat dan

kurang profesional dalam melayani pelayanan kesehatan masyarakat.

Namun pada kenyataannya yang terjadi keluhan mengenai keterlambatan prosedur atau pelayanan kesehatan masyarakat masih dialami oleh beberapa masyarakat. Diperlukan sosialisasi yang lebih kongkrit dari pihak puskesmas kepada masyarakat, lebih membuka diri atau merespon dengan baik keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, menjelaskan dan memberikan pengertian atau perhatian yang lebih kepada masyarakat yang mengeluhkan tentang keterlambatan proses pelayanan dan mengeluarkan terobosan baru dalam mengatasi berbagai keterlambatan proses pelayanan agar nantinya keluhan-keluhan dari masyarakat bisa menurun dan bisa meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan pada Puskesmas Kecamatan Pasan.

b. Petugas yang kurang ramah

Petugas yang kurang ramah biasanya menjadi momok bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Masyarakat yang ingin dilayani secara baik dan ditanggapi dengan baik keluhan yang disampaikan tapi diperhadapkan dengan sikap dan perilaku petugas yang tidak sesuai dengan harapan. Petugas yang kurang ramah biasanya terjadi ketika masyarakat yang ingin dilayani kesehatannya dengan cepat dan tepat tetapi petugas/pihak puskesmas tidak dengan segenap hati atau senang hati memberikan pemahaman dan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Petugas yang terkesan cuek dan tidak dengan tangan terbuka memberikan pemahaman dan pelayanan yang baik kepada masyarakat, yang terkesan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan tidak senyum, sabar dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Namun pada kenyatannya yang terjadi bahwa petugas yang bersikap demikian tidak ditegur secara langsung oleh pihak puskesmas

atau tidak diberikan pengarahan agar petugas tersebut lebih menjaga etikanya ketika sedang melayani masyarakat.

Hal tersebut menjadi dasar timbulnya berbagai keluhan dari masyarakat, salah satu alasan masih timbulnya beberapa petugas/pihak puskesmas yang belum profesional dan kompeten dibidangnya dikarenakan pemberian pelayanan kesehatan puskesmas masih didominasi oleh petugas yang masih magang yang memiliki jumlah lebih banyak dari pada petugas/perawat yang tetap dan factor lain yaitu pengalaman kerja yang masih sedikit oleh petugas / perawat puskesmas dan pengalaman kerja dibidang pelayanan kesehatan yang masih minim serta kemampuan yang belum terasah yang mengakibatkan keluhan-keluhan kepada petugas yang kurang ramah didominasi oleh pegawai tetap. Namun tidak semua petugas yang bekerja dipuskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara belum profesional, berkompeten dan masih bersikap tidak ramah kepada masyarakat dalam melayani pelayanan kesehatan, hanya ada beberapa petugas saja yang sering ditemui kurang ramah ketika melaksanakan pelayanan kesehatan maupun memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat.

c. Informasi yang tidak jelas

Adanya komunikasi yang tidak baik antara pihak puskesmas dengan masyarakat dalam menerima maupun mengurus segala keperluan yang mencakup tentang pelayanan kesehatan yang sering membuat informasi yang disampaikan kepada masyarakat terkesan kurang dipahami atau dimengerti oleh masyarakat. Terkendalanya masalah informasi yang disampaikan oleh masyarakat kepada puskesmas yang tidak direspon dengan baik oleh pihak puskesmas atau seringkali terlambatnya informasi yang disampaikan oleh petugas/perawat kepada masyarakat yang belum tepat sasaran dan jelas.

informasi yang kurang jelas bisa mengakibatkan pelayanan kesehatan yang diberikan menjadi terkendala baik dari segi penyampaian yang disampaikan yang disampaikan oleh pihak puskesmas yang kurang dipahami atau dimengerti oleh masyarakat sehingga timbul rasa ketidakpercayaan masyarakat kepada pihak puskesmas dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. timbulnya Petugas yang seringkali menyampaikan informasi yang tidak jelas kepada masyarakat tidak mau menjelaskan kembali secara langsung informasi yang dibutuhkan bahkan terkesan menghindar atau cuek adalah salah satu kendala atau yang menjadi masalah dalam pelayanan kesehatan puskesmas atau bahkan mengarahkan informasi yang tidak jelas yang disampaikan kepada masyarakat tersebut kepada petugas puskesmas yang lain tanpa mempertanggung jawabkan informasi yang terlebih dahulu yang disampaikan kepada masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan-temuan di lapangan, maka penyimpulan akhir tentang penanganan keluhan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara, Peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan belum dapat ditangani untuk meminimalisir keluhan yang disampaikan, hal ini dapat dilihat dari ketentuan-ketentuan atau mekanisme yang belum diijalankan dengan baik oleh pihak puskesmas untuk menanggapi secara langsung keluhan tersebut bahkan merespon dengan baik keluhan yang disampaikan masyarakat dalam menjalankan proses pemberian pelayanan yang cukup jelas.
2. Keluhan mengenai petugas yang kurang ramah belum dapat ditangani secara langsung dilihat dari respon masyarakat

- yang belum terbuka untuk melaporkan jika ada pihak atau petugas yang kedapatan kurang ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan berupa pelayanan
3. Keluhan mengenai informasi yang tidak jelas belum tertangani dengan baik yang dapat dilihat dari belum adanya respon secara langsung oleh pihak puskesmas untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan

### **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan agar penanganan keluhan masyarakat pada pelayanan kesehatan puskesmas dapat berjalan dengan maksimal. Adapun saran-saran tersebut yaitu :

1. Menyediakan tempat atau wadah khusus untuk menangani keluhan masyarakat secara langsung berupa kotak saran yang disediakan pihak puskesmas untuk masyarakat yang ingin mengeluhkan pelayanan yang diberikan kepada mereka.
2. lebih meningkatkan system pengawasan dan monitoring secara langsung berupa lebih ditingkatkan lagi pengawasan kepada petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat.
3. mensosialisasikan berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan puskesmas dengan cara memberikan informasi yang jelas tentang cara kepengurusan syarat-syarat yang diperlukan masyarakat dalam mengurus segala keperluan yang dibutuhkan masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alfidah, H N. 2013. *Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol.1, Nomor.1
- Azzahra, F. 2015. *Manajemen Komplain*. Universitas Respati Indonesia

Hariani, Dyah. 2008. *Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasidan Kebijakan Publik. Volum 5. Nomor 3 Mei 2008 :239 – 253

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Public serta Implementasinya*. Bandung:CV Mandar Maju

Moleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya. Ofset

Mulyadi,Deddy. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep & Praktik Administrasi Dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi)*.Bandung.Alfabeta.

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Sinergi Publishing

Ratuwalangon, Fonny. 2017. *penanganan keluhan public di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara*. FISPOL. Universitas Sam Ratulangi Sinambela, Lijian Poltak 2006.*Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. BumiAksara.

Sinsu, Christanto. 2017. Skripsi ;*Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara*.Manado. FISPOL Universitas SamRatulangi.

Sugiono.2014. *Metode Penelitian Social*. Bandung: PT.Reflika. AditamaSyukuri, Fanar, Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul.Kreasi Kencana

Tim Penyusun, Manuek Procedure, *Penanganan Keluhan Pelanggan, Unit Layanan Pengadaan (ULP)*, Universitas Brawijaya, 2004.

**Sumber Lain :**

KEPMENPAN No.118 Tahun 2004 *Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat*

Undang-Undang No.25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik yaitu Betapa Penitngnya Penanganan Pengaduan Masyarakat*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 *Tentang Pedoman Fasilitas*