

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

**(Studi Implementasi Kebijakan di Puskesmas Pandanwangi Kecamatan
Blimbing Kota Malang Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13
Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Terpadu di Lingkungan
Kesehatan)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

ROLANDA DEVASIA STEVANI

18031000119



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (Studi Implementasi Kebijakan di Puskesmas Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Terpadu di Lingkungan Kesehatan)

Nama : Rolanda Devasia Stevani

NIM : 18031000119

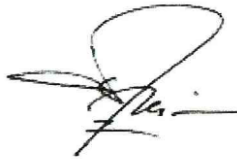
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

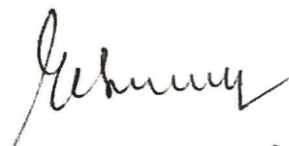
Disetujui pada tanggal: 2 Februari 2022

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Catur Wahyudi, MA

Dosen Pembimbing II



Drs. H. Titot Edy Suroso, MS

Menyetujui,

Dekan,



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAX. IL. SOSIAL DAN ILMU POLITIK

DR. Sukardi, M. S

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Rolanda Devasia Stevani ini telah

Dipresentasikan di Hadapan Tim Penguji

Hari : Jum'at

Tanggal : 28 Januari 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

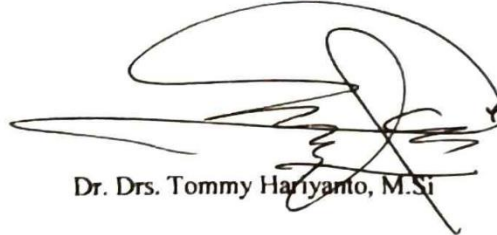
Susunan Tim Penguji

Ketua,



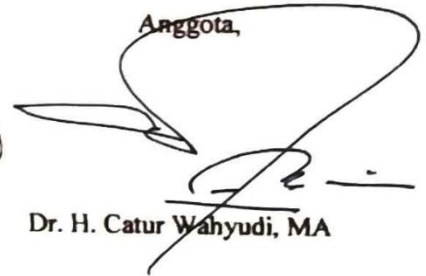
Dr. Kridawati Sadhana, MS

Sekretaris,



Dr. Drs. Tommy Hariyanto, M.Si

Anggota,



Dr. H. Catur Wahyudi, MA

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang



DR. Sukardi, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rolanda Devasia Stevani
NPM : 18031000119
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan pereundangan-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta Panduan Pencegahan Plagiasi yang telah ditetapkan oleh lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor, Kep. 12.A/FISIP/UM/VIV 2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 2 Februari 2022



METERAI TEMPEL
2000
1550AJX667752624

Rolanda Devasia Stevani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Saya telah mengerjakan bagian saya, untuk sisanya biar Tuhan yang bekerja.”

“ For everthing there is a season, and a time for every matter under heaven. ”

(Untuk segala sesuatu ada masanya, untuk apa pun di bawah langit ada waktunya)

- *Preacher 3 : 1*

“ Commit to the Lord whatever you do and your plans will succeed. ”

(Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksana segala rencanamu)

- *Proverb 16 : 3*

“ Hope does not disappoint us, because God has poured our his love into our hearts by the Holy spirit, who he has given to us.”

(Dan pengharapan tidak akan mengecewakan, karena kasih Allah telah dicurahkan dalam hati oleh Roh Kudus yang telah dikaruniakan kepada kita.)

- *Romans 5 : 5*

“ The Lord will fight for you. You need only to be still. “

(Tuhan akan berperang untuk kamu, dan kamu akan diam saja.)

- *Exodus 14 : 14*

Kupersembahkan kepada :

Kedua Orang Tua

Seluruh Keluarga Besar

Orang Terkasih

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena dengan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (Studi Implementasi Kebijakan di Puskesmas Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang Berdasarkan Permenkes Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Terpadu di Lingkungan Kesehatan)” dengan baik, guna untuk memenuhi syarat bagi seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari beberapa pihak yang membantu dalam menyusun skripsi ini. Dimulai dari pengajuan judul, penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian, dan penulisan skripsi ini. Dengan demikian, penulis mengucapkan terimakasih sebanyak – banyaknya kepada pihak yang telah membantu, antara lain :

1. Bapak Dr. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Ibu Dra. Umi Chayatin, M.Si selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

3. Bapak Dr. H. Catur Wahyudi, MA selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan, menuntun, membimbing, serta memotivasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
4. Bapak Drs. H. Titot Edy Suroso, MS selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, menuntun, membimbing, serta memotivasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
5. Ibu Dr. Sri Purwani selaku Kepala Puskesmas Pandanwangi yang dengan rendah hati bersedia memberikan terkait data dan informasi mengenai gambaran Puskesmas Pandanwangi
6. Ibu Elok Mustikaweni selaku Sistem Informasi Puskesmas dan Kepuasan Masyarakat dengan rendah hati bersedia memberikan terkait data dan informasi mengenai bagaimana Implementasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Pandanwangi
7. Ibu Erina Laraswati selaku Program Promkes Puskesmas Pandanwangi dengan rendah hati bersedia memberikan terkait informasi mengenai bagaimana Implementasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Pandanwangi
8. Kedua Orang Tua penulis yaitu Papa Rinto Yuwantoro dan Mama Evira Mayasari yang telah mensupport baik secara finansial bahkan dukungan
9. Bapak Gideon Liang Soegiarto dan Ibu Maryane Chandra yang telah membantu saya baik secara finansial bahkan dukungan

10. “*Human Behavior Research*” : Angel, Erni, Vivin, dan Aji yang telah menjadi penyemangat dan memberikan dukungan serta berbagi keluh kesah bersama

11. Untuk semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa dituliskan satu persatu

Penulis sangat berharap skripsi ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan kita. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritikan, saran, dan usulan yang membangun hingga dapat berguna bagi penulis maupun orang lain yang membaca skripsi ini. Akhir kata, penulis ucapkan terimakasih banyak.

Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting for just being me at all time.

Malang, 2 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR LOGO	
HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAKSI	xiii
ABSTRACT	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II : KERANGKA DASAR TEORI	8

2.1 Konsep Implementasi Kebijakan	8
2.2 Pengelolaan Pelayanan Publik	10
2.3 Pengaduan Masyarakat	13
2.4 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	16
BAB III : METODE PENELITIAN	21
1.1 Pendekatan Penelitian	21
1.2 Fokus Penelitian	21
1.3 Informan Penelitian	22
1.4 Jenis Data	23
1.5 Teknik Pengumpulan Data	24
1.6 Teknik Analisa Data	27
1.7 Lokasi Penelitian	29
1.8 Jadwal Penelitian	30
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.2 Penyajian Data	44
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB V : PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN – LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Penelitian	31
Tabel 2 Sumber Daya Manusia yang ada di Puskesmas Pandanwangi	36
Tabel 3 Sumber Daya Non ASN.....	37
Tabel 4 Infografik Media Pengaduan di Puskesmas Pandanwangi	45
Tabel 5 Tugas Organisasi Pengaduan di Puskesmas Pandanwangi	47
Tabel 6 Rekapitulasi Status Penanganan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Pandanwangi Tahun 2019 – 2021	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kesehatan	18
Gambar 2 Komponen dalam Analisis Data (<i>Interactive Model</i>)	29
Gambar 3 Peta lokasi Puskesmas Pandanwangi	34
Gambar 4 Struktur Organisasi Puskesmas Pandanwangi	35
Gambar 5 Alur Pelayanan Puskesmas Pandanwangi	38
Gambar 6 Jenis Pelayanan	39
Gambar 7 Jadwal Pelayanan Puskesmas Pandanwangi	40
Gambar 8 Program Kesehatan Puskesmas Pandanwangi	41
Gambar 9 Mekanisme Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Pandanwangi	44
Gambar 10 Pelaksanaan rapat mutu di Puskesmas Pandanwnagi	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pencatatan Pengaduan Puskesmas Pandanwangi	86
Lampiran 2 : Penelaah Pengaduan Puskesmas Pandanwangi	90
Lampiran 3 : Penyaluran atau Penelusuran Pengaduan Puskesmas Pandanwangi ...	95
Lampiran 4 : Penanganan Lebih Lanjut Pengaduan Puskesmas Pandanwangi	101
Lampiran 5 : Penyelesaian Hasil Pengaduan Puskesmas Pandanwangi	111
Lampiran 6 : Data Pengaduan dan Penanganan Tahun 2019	119
Lampiran 7 : Data Pengaduan dan Penanganan Tahun 2020	121
Lampiran 8 : Data Pengaduan dan Penanganan Tahun 2021	123
Lampiran 9 : Wawancara	128
Lampiran 10 : Berita Acara Bimbingan Skripsi	129

ABSTRAKSI

Skripsi ini disusun oleh Rolanda Devasia Stevani, 18031000119, Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang. Penyusunan skripsi mendapat bimbingan dari Dosen Pembimbing I yaitu Catur Wahyudi dan Dosen Pembimbing II yaitu Titot Edy Suroso. Skripsi ini berjudul PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (Studi Implementasi Kebijakan di Puskesmas Pandanwangi Kecamatan Blimbing Berdasarkan Permenkes Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Terpadu di Lingkungan Kesehatan).

Kesehatan memegang peranan penting dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dengan tubuh yang sehat, dapat membantu setiap orang melakukan berbagai jenis pekerjaan dan aktivitas dengan mudah. Puskesmas memiliki fungsi sebagai pusat penggerak pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan strata pertama meliputi pelayanan kesehatan perorangan (*private goods*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public goods*). Pengaduan masyarakat merupakan aspek penting dalam pelayanan publik termasuk puskesmas. Namun pada kenyataannya terdapat penghambat dalam pelaksanaannya apabila masyarakat masih merasa puskesmas kurang dalam pemberian *feedback* kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Pandanwangi dan untuk menggambarkan faktor pendukung dan faktor penghambat, Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Pandanwangi. Penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai manfaat Teoritis Akademik dan manfaat Praktis.

Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Fokus penelitian berasal dari sumber yang diteliti dan dari data yang diperoleh. Informan adalah seseorang yang memahami tentang permasalahan yang dialami dan dapat memberikan sebuah informasi dalam proses penelitian dan penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan *Interview* (Wawancara), Observasi, dan Dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan siklus komponen – komponen analisa data kualitatif. Lokasi penelitian bertempat di Puskesmas Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang berjalan melalui prosedur seperti pencatatan pengaduan, penelaah pengaduan, penyaluran atau penelusuran pengaduan, pengarsipan pengaduan, penanganan lebih lanjut hasil pengaduan dan penyelesaian hasil pengaduan. Bahwa masih terdapat sejumlah penghambat yaitu : penelaah pengaduan masyarakat terdapat masyarakat iseng dalam pemberian bintang

1 di ulasan *google* yang membuat rating rendah serta pada penyelesaian hasil pengaduan Puskesmas Pandawangi terkesan lambat dalam pemberian *feedback*

Kata Kunci : Pengelolaan, Pengaduan Masyarakat, Puskesmas Pandanwangi

ABSTRACTION

This thesis was prepared by Rolanda Devasia Stevani, 18031000119, Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Merdeka Malang. The writing of the thesis received guidance from the Advisory Lecturer I, namely Catur Wahyudi and the Second Supervisory Lecturer, namely Titot Edy Suroso. This thesis is entitled **COMMUNITY COMPLAINTS MANAGEMENT (Study on Policy Implementation at Pandanwangi Health Center, Blimbing District Based on Minister of Health Regulation Number 13 of 2017 concerning Integrated Complaint Handling in the Health Environment)**.

Health plays an important role in efforts to improve the quality of human resources. With a healthy body, it can help everyone to do various types of work and activities with ease. The Puskesmas has a function as a driving center for community empowerment centers, the first strata health service center includes individual health services (private goods) and public health services (public goods). Public complaints are an important aspect of public services, including health centers. But in reality there are obstacles in its implementation if the community still feels that the puskesmas is lacking in providing feedback to the community.

This study aims to describe the Community Complaints Management at Pandanwangi Health Center and to describe the supporting and inhibiting factors. Community Complaint Management at Pandanwangi Health Center. This research has benefits for Academic Theoretical benefits and Practical benefits.

This type of research uses qualitative research with a descriptive analysis approach. The focus of the research comes from the sources under study and from the data obtained. Informant is someone who understands about the problems experienced and can provide information in the research process and this research uses purposive sampling technique. Data collection techniques were carried out by Interview (Interview), Observation, and Documentation. The data analysis technique in this study uses a cycle of components - components of qualitative data analysis. The research location is at Pandanwangi Health Center, Blimbing District, Malang City.

This thesis contains a general description of the object of research which consists of an overview of the Pandanwangi Public Health Center, the potential of natural resources, the potential of human resources, and the potential of institutions. The presentation of the data consists of how to implement the management of public complaints and the supporting factors and inhibiting factors for the implementation of the management of public complaints at the Pandanwangi Health Center. The discussion of research results consists of processed research results with interviews, observations, and documentation on the Implementation of Public Complaint Management at Pandanwangi Health Center.

Keywords : Management, Community Complaints, Pandanwangi Health Center