

SKRIPSI

ANALISIS MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN DI PUSKESMAS MAKRAYU KOTA PALEMBANG



OLEH

NAMA : AMBAR SAHNANTA SAKINAH
NIM : 10011382126205

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2025

SKRIPSI

ANALISIS MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN DI PUSKESMAS MAKRAYU KOTA PALEMBANG

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : AMBAR SAHNANTA SAKINAH

NIM : 10011382126205

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2025

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, Maret 2025**

**Ambar Sahnanta Sakinah; Dibimbing oleh Siti Halimatul Munawarah,
S.K.M.,M.K.M**

**Analisis Mekanisme Penanganan Pengaduan Di Puskesmas Makrayu Kota
Palembang**

xvi +, 117 halaman, 5 tabel, 28 gambar, 12 lampiran

ABSTRAK

Peningkatan kualitas layanan di puskesmas diperlukan untuk memenuhi harapan masyarakat. Salah satu upayanya adalah meminimalisasi pengaduan pasien guna meningkatkan kepuasan dan citra fasilitas kesehatan. Puskesmas Makrayu sebagai salah satu puskesmas dengan jumlah kunjungan pasien tertinggi di Palembang pada Juni-Agustus 2024 sebanyak 16.947. Hal ini berpotensi menghadapi banyak keluhan, sehingga perlu strategi khusus penanganan pengaduan tersebut. Penelitian ini menganalisis mekanisme penanganan pengaduan di Puskesmas Makrayu, termasuk respons dan umpan balik terhadap keluhan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan tujuh informan yaitu satu Kepala Puskesmas Makrayu, dua Tim penanganan pengaduan Puskesmas Makrayu, satu Staf Edukasi dan Pengaduan BPJS Kesehatan, serta tiga orang pasien, kemudian diperkuat melalui observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya strategi komunikasi yang konsisten, terbatasnya informasi bagi kelompok rentan digital atau lanjut usia, dan rendahnya partisipasi masyarakat. Meskipun staf memadai, pelatihan dan pemanfaatan teknologi informasi perlu ditingkatkan. Pencatatan pengaduan terutama dari *Google Review* masih inkonsisten, dan SOP (Standar Operasional Prosedur) belum diperbarui sesuai regulasi terbaru. Kesimpulannya, mekanisme pengaduan di Puskesmas Makrayu belum berjalan dengan optimal. Saran, Puskesmas Makrayu memastikan pencatatan yang lebih teliti dan ditindaklanjuti, menyediakan alternatif mekanisme pengaduan, memperbarui SOP secara berkala, dan meningkatkan monitoring rutin.

Kata Kunci : Mekanisme Penanganan, Pengaduan, Puskesmas
Kepustakaan : 96 (1990-2025)

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Undergraduate Thesis, March 2025**

**Ambar Sahnanta Sakinah; guided by Siti Halimatul Munawarah, S.K.M.,
M.K.M**

***Analysis of Complaint Handling Mechanism at Puskesmas Makrayu,
Palembang City***

xvi +, 117 pages, 5 tables, 28 figures, 12 attachments

ABSTRACT

Improving the quality of services in health centers is needed to meet community expectations. One effort is to minimize patient complaints in order to improve satisfaction and the image of health facilities. Makrayu Health Center as one of the health centers with the highest number of patient visits in Palembang in June-August 2024 as many as 16,947. This has the potential to face many complaints, so a special strategy is needed to handle these complaints. This study analyzes the complaint handling mechanism at Makrayu Health Center, including responses and feedback to patient complaints. This study is a qualitative study with a descriptive approach using the purposive sampling method. Data were collected through interviews with seven informants, namely one Head of Makrayu Health Center, two Makrayu Health Center Complaint Handling Teams, one BPJS Kesehatan Education and Complaints Staff, and three patients, then strengthened through observation and documentation. The results of the study indicate that there is a lack of consistent communication strategies, limited information for digitally vulnerable groups or the elderly, and low community participation. Although the staff is adequate, training and utilization of information technology need to be improved. Complaint recording, especially from Google Review, is still inconsistent, and the SOP (Standard Operating Procedure) has not been updated according to the latest regulations. In conclusion, the complaint mechanism at Makrayu Health Center has not been running optimally. Suggestions, Makrayu Health Center ensures more thorough and followed-up recording, provides alternative complaint mechanisms, updates SOPs regularly, and improves routine monitoring.

Keywords: Complaint Handling Mechanism, Complaints, Public Health Center
Literature: 96 (1990-2025)

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, 23 Maret 2025

Yang bersangkutan,



Ambar Sahnanta Sakinah

NIM. 10011382126205

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul “Analisis Mekanisme Penanganan Pengaduan di Puskesmas Makrayu Kota Palembang” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 26 Maret 2025.

Indralaya, 23 Maret 2025

Tim Penguji Skripsi

Ketua:

1. Dian Safriantini, S.K.M., M.PH.
NIP. 198810102015042001

()

Anggota :

2. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS.
NIP. 198601302015104201
3. Siti Halimatul Munawarah, S.K.M., M.K.M.
NIP. 199409142022032015

()
()

Mengetahui
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M.
NIP. 197606092002122001

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat



Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes.
NIP. 197909152006042005

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN DI PUSKESMAS MAKRAYU KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

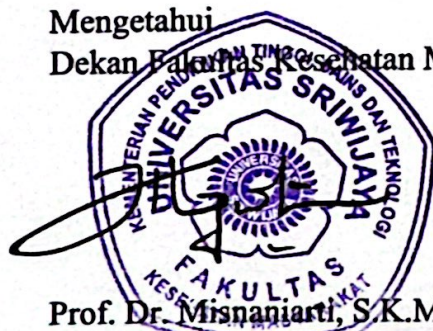
**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

Oleh:

**AMBAR SAHNANTA SAKINAH
10011382126205**

Indralaya, 23 Maret 2025

**Mengetahui
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat**



**Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M.
NIP. 197606092002122001**

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Siti Halimatul Munawarah'.

**Siti Halimatul Munawarah, S.K.M., M.K.M.
NIP. 199409142022032015**

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Ambar Sahnanta Sakinah
 NIM : 10011382126205
 Jurusan : Ilmu Kesehatan Masyarakat
 Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan
 Fakultas : Kesehatan Masyarakat
 Perguruan Tinggi : Universitas Sriwijaya
 Tempat/tanggal lahir : Palembang, 28 Desember 2003
 Agama : Islam
 Jenis kelamin : Perempuan
 Alamat : Jalan Pelita Gang Rukun RT.23 RW.04 NO.1520
 Kecamatan Kemuning Kelurahan 20 Ilir DII
 Sekip Ujung Palembang 30127
 Email : ambarsahnanta87@gmail.com
 HP : 089502645343

Riwayat Pendidikan

2008-2009 : Paud Kaisah
 2009-2015 : SD Negeri 183 Palembang
 2016-2018 : SMP Negeri 10 Palembang
 2019-2021 : MA Negeri 3 Palembang
 2021-sekarang : Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan,
 Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas
 Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

Riwayat Organisasi

2022-2023 : Staf Muda PPSDM HIMKESMA
 2022-2023 : Staf Khusus Komisi 1 DPM KM FKM UNSRI
 2023-2024 : Staf Ahli Humas HIMKESMA UNSRI
 2023-2024 : Ketua Badan Anggaran DPM KM FKM UNSRI

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ambar Sahnanta Sakinah
NIM : 10011382126205
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN DI PUSKESMAS MAKRAYU KOTA PALEMBANG

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat: di Indralaya

Pada Tanggal: 24 April 2025

Yang menyatakan,



(Ambar Sahnanta Sakinah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Mekanisme Penanganan Pengaduan di Puskesmas Makrayu**” ini dengan baik. Selama penelitian dan penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan baik secara jasmani maupun rohani dari banyak pihak yang terkait. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang turut membantu dalam proses penyusunan laporan ini :

1. Cinta pertamaku ayah dan ibu, yang tak henti-hentinya memberikan kekuatan dan semangat untuk menjalani setiap tahap pendidikan penulis. Terima kasih atas segala doa yang tak terbatas, serta pengorbanan yang tak terhitung.
2. Ibu Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
3. Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M. Kes selaku Kaprodi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
4. Bapak Prof. Dr. Rico Januar Sitorus, S.K.M., M.Kes selaku dosen pembimbing akademik
5. Ibu Siti Halimatul Munawarah, S.K.M., M.K.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan banyak ilmu serta arahan kepada penulis
6. Dian Safriantini, S.K.M., M.PH dan Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS, selaku dosen penguji 1 dan dosen penguji 2 skripsi yang telah memberikan saran dan masukan yang konstruktif untuk kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Ibu dan Bapak Dosen FKM Unsri, terimakasih atas segala ilmu dan pelajaran hidup yang sangat berharga bagi saya, semoga Allah memberkahi ilmu-ilmu yang telah diberikan dan menjadi amal jariyah bagi Ibu dan Bapak Dosen.

8. Kepada Seluruh Informan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk kelancaran penelitian ini.
9. Kepada Sesa yang telah mendukung dan menemani penulis sedari mahasiswa baru. Terima kasih telah menjadi partner terbaik dalam proses perkuliahan sang penulis.
10. Kepada Jani, Pirji, dan Fifi selaku teman seperjuangan yang selalu menemani dan membantu proses kehidupan perkuliahan penulis.
11. Kepada Ipeh, Nur, Rani, dan Ama selaku teman berproses penulis sedari sekolah menengah atas yang telah selalu mendoakan, memotivasi, dan mendukung segala hal yang dibutuhkan selama studi dan penulisan skripsi ini.
12. Kepada Lola dan Mardho yang telah sama-sama berjuang dan berproses dari magang hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Terima kasih juga kepada diri sendiri karena selalu tau caranya untuk berdiri sendiri, percaya atas semua kemampuannya dan tetap kuat untuk menghadapi setiap langkah kehidupan.

Sekali lagi, terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam perjalanan penulis. Semoga kebaikan dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Oleh karena itu, penulis meminta maaf dan sangat terbuka terhadap kritik serta saran yang membangun agar laporan ini dapat ditingkatkan. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi diri penulis maupun bagi para pembacanya.

Palembang, 14 Maret 2025



Ambar Sahnanta Sakinah
NIM. 10011382126205

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan.....	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Bagi Peneliti.....	7
1.4.2 Bagi Puskesmas Makrayu.....	7
1.4.3 Bagi Fakultas Masyarakat.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.1 Lingkup Lokasi	7
1.5.2 Lingkup Materi	8
1.5.3 Lingkup Waktu	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pelayanan.....	9
2.1.1 Definisi Pelayanan	9
2.1.2 Definisi Pelayanan Publik.....	9

2.1.3	Jenis – Jenis Pelayanan Publik.....	10
2.1.4	Standar Pelayanan Publik.....	11
2.1.5	Implementasi Kebijakan Publik.....	12
2.2	Pelayanan Informasi	17
2.3	Pengaduan	18
2.3.1	Pengaduan Masyarakat.....	19
2.3.2	Tipe pengaduan	20
2.4	Penelitian Terkait	21
2.5	Kerangka Teori.....	24
2.6	Kerangka Pikir.....	25
2.7	Definisi Istilah	26
BAB III		29
METODE PENELITIAN		29
3.1	Desain Penelitian	29
3.2	Informan Penelitian	29
3.3	Jenis, Cara, dan Alat Pengumpulan Data	31
3.3.1	Jenis Data	31
3.3.2	Cara Pengumpulan Data.....	31
3.3.3	Alat Pengumpulan Data	34
3.4	Pengolahan Data.....	34
3.5	Validitas Data	35
3.6	Analisis dan Penyajian Data.....	37
3.6.1	Analisis Data	37
3.6.2	Penyajian Data	38
BAB IV		39
HASIL PENELITIAN		39
4.1	Gambaran Umum Puskesmas Makrayu	39
4.1.1	Analisis Data	39
4.1.2	Letak Geografis Puskesmas Makrayu.....	39
4.1.3	Keadaan Penduduk.....	41
4.1.4	Fasilitas Kesehatan.....	42
4.1.5	Tenaga Kesehatan Puskesmas Makrayu	43
4.1.6	Karakteristik Informan Penelitian	44
4.1.7	Pengaduan di Puskesmas Makrayu	45

4.2	Komunikasi	49
4.2.1	Transmisi.....	49
4.2.2	Kejelasan	52
4.2.3	Konsistensi	54
4.2.4	Staf	57
4.2.6	Wewenang.....	64
4.2.7	Fasilitas	68
4.2.8	Sikap Pelaksana.....	71
4.2.9	Sikap Pasien	74
4.2.10	Insentif.....	76
4.2.11	SOP	78
4.2.12	Fragmentasi	80
BAB V		84
PEMBAHASAN		84
5.1	Keterbatasan Penelitian	84
5.2	Pembahasan	84
5.2.1	Aspek Komunikasi	84
5.2.2	Aspek Sumber Daya.....	91
5.2.3	Aspek Disposisi.....	98
5.2.4	Aspek Struktur Birokrasi	103
BAB VI		108
KESIMPULAN DAN SARAN		108
6.1	Kesimpulan.....	108
6.2	Saran	109
DAFTAR PUSTAKA		111
LAMPIRAN		118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	24
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	25
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Makrayu Kota Palembang.....	40
Gambar 4.2 Jumlah Masyarakat Miskin Kecamatan Ilir Barat II.....	41
Gambar 4.3 Monitoring Keluhan Pelanggan di Puskesmas Makrayu Tahun 2024.....	46
Gambar 4.4 Berita Acara Pengaduan Puskesmas Makrayu Tahun 2024.....	48
Gambar 4.5 Visualisasi <i>Word Frequency Query</i> Variabel Transmisi.....	50
Gambar 4.6 Rapat Internal Pengaduan.....	51
Gambar 4.7 Visualisasi <i>Word Frequency Query</i> Variabel Kejelasan.....	52
Gambar 4.8 Visualisasi <i>Word Frequency Query</i> Variabel Konsistensi.....	55
Gambar 4.9 Visualisasi <i>Word Frequency Query</i> Variabel Staf.....	58
Gambar 4.10 Visualisasi <i>Word Frequency Query</i> Variabel Informasi.....	60
Gambar 4.11 <i>Scan Barcode</i> Pengaduan Puskesmas Makrayu.....	61
Gambar 4.12 Akses Portal QR BPJS Kesehatan.....	63
Gambar 4.13 Visualisasi <i>Word Frequency Query</i> Variabel Wewenang.....	64
Gambar 4.14 Sosialisasi hak dan kewajiban pasien.....	66
Gambar 4.15 Visualisasi <i>Word Frequency Query</i> Variabel Fasilitas.....	68
Gambar 4.16 Alur Pengaduan Puskesmas Makrayu.....	69
Gambar 4.17 Kotak Kritik, Saran, dan Pengaduan.....	69
Gambar 4.18 Papan Pengumuman Informasi.....	70
Gambar 4.19 Visualisasi <i>Word Frequency Query</i> Variabel Disposisi Staf.....	72
Gambar 4.20 Pengaduan Melalui <i>Google Review</i>	73
Gambar 4.21 Visualisasi <i>Word Frequency Query</i> Variabel Sikap Pasien.....	74
Gambar 4.22 Visualisasi <i>Word Fruency Query</i> Variabel insentif.....	76
Gambar 4.23 <i>Scan QR</i> Kepuasan terhadap staf.....	77
Gambar 4.24 Visualisasi <i>Word Frequency Query</i> Variabel SOP.....	78
Gambar 4.25 Visualisasi <i>Word Frequency Query</i> Variabel Fragmentasi.....	81
Gambar 5.1 Alur Pengaduan Puskesmas Makrayu.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	21
Tabel 2.2 Definisi Istilah.....	26
Tabel 3.1 Daftar Informan dan Cara Pengumpulan Data.....	30
Tabel 4.1 Tenaga Kesehatan Puskesmas Makrayu.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Informan Penelitian.....	45

DAFTAR SINGKATAN

PIC	: <i>Person In Charge</i>
PIPP	: Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan
PJ	: Penanggung Jawab
RTL	: Rencana Tindak Lanjut
SIPP	: Saluran Informasi Penanganan Pengaduan
SK	: Surat Keputusan
SLA	: <i>Service Level Agreement</i>
SOP	: Standar Operasional Prosedur
TU	: Tata Usaha

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Form *Inform Consent*
- Lampiran 2. Pedoman Wawancara
- Lampiran 3. Lembar Observasi
- Lampiran 4. Telaah Dokumen
- Lampiran 5. Transkrip Wawancara
- Lampiran 6. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7. Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 8. Surat Keterangan Lolos Kaji Etik
- Lampiran 9. Dokumentasi Bersama Responden Penelitian
- Lampiran 10. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Makrayu
- Lampiran 11. SOP Penanganan Pengaduan Puskesmas Makrayu
- Lampiran 12. Panduan Prima BPJS Kesehatan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, mutu pelayanan publik memiliki peran yang sangat krusial. Kualitas pelayanan publik merujuk pada seluruh tindakan yang dilakukan oleh aparatur negara dalam menyelenggarakan layanan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku, dengan tujuan memenuhi kebutuhan, harapan, serta kepuasan masyarakat.

Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diartikan sebagai “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” (*Undang-Undang No 25 Tahun 2009*).

Pada tahun 2014, Pemerintah Indonesia meluncurkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Menurut data BPJS Kesehatan, pada 30 September 2024, jumlah peserta JKN mencapai 277.143.330 dan jumlah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang berkerjasama dengan BPJS Kesehatan mencapai 23.321 (BPJS Kesehatan, 2024). Dengan bertambahnya jumlah peserta dan FKTP yang bekerja sama, BPJS Kesehatan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Sejak peluncuran JKN, terjadi peningkatan signifikan dalam mutu pelayanan serta akreditasi fasilitas kesehatan. Peningkatan kualitas ini menjadi semakin mendesak seiring dengan bertambahnya jumlah peserta yang terdaftar dalam program JKN. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) memegang peranan penting dalam memberikan layanan sekaligus menjadi pusat keanggotaan BPJS Kesehatan (Kalijogo, 2019).

Dalam hal peserta kecewa atau tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) atau Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTRL), BPJS Kesehatan bertanggung jawab

menindaklanjuti laporan, secara menyeluruh dan efisien, serta memberikan umpan balik ke pihak yang menyampaikan.

Hal tersebut dijelaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Jaminan Kesehatan Pasal 45 sebagaimana berikut : ”(1) Dalam hal Peserta tidak puas terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, Peserta dapat menyampaikan pengaduan kepada Fasilitas Kesehatan dan/atau BPJS Kesehatan. (3) Penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) harus memperoleh penanganan dan penyelesaian secara memadai dan dalam waktu yang singkat serta diberikan umpan balik ke pihak yang menyampaikan.” Perlindungan hukum yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan yaitu peserta berhak untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan tentang layanan kesehatan yang diterimanya sesuai yang diatur dalam Pasal 25 ayat (1) huruf e Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan yang berbunyi : “(1) Setiap peserta mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan kepada Fasilitas Kesehatan dan/atau BPJS Kesehatan yang bekerja sama” (Pratama and Farina, 2021).

Berdasarkan TOP 10 Pengaduan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang, diketahui terdapat adanya sikap tenaga kesehatan tidak ramah, antrean pendaftaran pelayanan kesehatan tidak jelas, pelayanan kesehatan tidak dijamin, praktek dokter tidak sesuai dengan jadwal yang diinformasikan, surat rujukan tidak diberikan, dan sikap petugas pendaftaran tidak ramah (BPJS Kesehatan KC Palembang, 2024). Hal ini sejalan dengan penelitian (Tumuber, ROMPAS and POMBENGI, 2018) mengenai penanganan keluhan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Pasan, Kabupaten Minahasa Tenggara, bahwa penanganan keluhan terkait keterlambatan pelayanan masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh belum diterapkannya mekanisme atau ketentuan yang memadai oleh pihak puskesmas untuk merespons keluhan masyarakat secara langsung dan efektif. Selain itu, masalah terkait ketidakramahan petugas juga belum ditangani dengan baik, terbukti dari rendahnya tingkat keterbukaan masyarakat dalam melaporkan ketidakramahan petugas dalam pelayanan kesehatan. Keluhan mengenai informasi yang tidak jelas juga belum diatasi secara efektif, karena puskesmas belum

memberikan respons langsung atau informasi yang memadai kepada masyarakat yang memerlukan layanan.

Menurut data saluran informasi dan pengaduan berdasarkan tempat kejadian kesehatan Januari-Juni 2024 di Wilayah BPJS Kesehatan KC Palembang diketahui puskesmas di Kota Palembang memiliki 32 pengaduan dari total 1174 pengaduan di seluruh kanal pengaduan (BPJS Kesehatan KC Palembang, 2024). Agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam layanan kesehatan, Puskesmas perlu terus mengembangkan fasilitas kesehatan serta meningkatkan profesionalisme para pegawainya (Masithoh and Sitorus, 2024). Pasien sebagai pengguna jasa kesehatan merupakan prioritas utama yang harus menjadi pertimbangan seluruh fasilitas kesehatan dalam mengambil kebijakan, termasuk rumah sakit dan puskesmas (Huriati *et al.*, 2022). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas perlu meminimalisasi jumlah pengaduan yang diterima.

Dengan mengurangi pengaduan, puskesmas tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperbaiki citra dan reputasinya sebagai penyedia layanan kesehatan utama. Selain itu, meminimalisasi pengaduan membantu puskesmas untuk bekerja lebih efisien dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 menyebutkan bahwa “pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atau pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian larangan oleh penyelenggara pelayanan publik serta pelayanan pengaduan adalah suatu kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan, umpan balik dan laporan penanganan pengaduan” (*Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013*). Sebagai penyedia layanan publik, Puskesmas perlu memiliki mekanisme khusus dalam menangani keluhan pasien. Mekanisme ini mencakup penerapan sikap yang sesuai dan responsif serta menekankan pentingnya kesopanan.

Dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berkualitas, memiliki sistem penanganan keluhan yang handal dan profesional menjadi sangat penting. Sistem ini tidak hanya memastikan bahwa setiap pasien

mendapatkan pengalaman yang positif, tetapi juga membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan.

Penelitian ini menjadikan Puskesmas Makrayu, yang berlokasi di Jalan AKBP Agustjik No. 960, Kecamatan Ilir Barat II, Palembang, sebagai subjek utama. Puskesmas Makrayu berperan sebagai pusat layanan kesehatan komprehensif pertama di wilayah tersebut dan didirikan oleh pemerintah sebagai institusi penyedia layanan kesehatan. Menurut Profil Dinas Kesehatan Kota Palembang tahun 2022, Kecamatan Ilir Barat II Palembang merupakan kecamatan dengan kepadatan penduduk terbesar se-kota Palembang dengan jumlah 16274,2/km². Selain itu, Puskesmas Makrayu merupakan kunjungan pasien baru rawat jalan terbanyak kedua sebanyak 64.260 kunjungan. Menurut data BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang, kunjungan pasien Puskesmas Makrayu pada bulan Juni-Agustus 2024 merupakan jenis FKTP yang terbanyak kunjungan pasiennya di Kota Palembang sebanyak 16.947. Peningkatan jumlah kunjungan pasien tersebut dapat memicu munculnya keluhan dan ketidakpuasan karena tingginya aktivitas pelayanan (Lesmana and Norwakiah, 2021).

Sejalan dengan penelitian (Indah Mawarni, 2020) yang telah dilakukan di Puskesmas Makrayu, ditemukan beberapa masalah yang menunjukkan bahwa kualitas layanan di Puskesmas Makrayu masih perlu ditingkatkan. Beberapa keluhan yang muncul dari pasien termasuk kurangnya pendingin udara di area tunggu luar yang menyebabkan ketidaknyamanan, lamanya waktu antrian, kurangnya penjelasan terkait efek samping dan manfaat obat yang diberikan, serta adanya biaya parkir kendaraan bermotor, padahal sebagai fasilitas kesehatan pemerintah, parkir seharusnya disediakan secara gratis bagi masyarakat. Selain itu, keterlambatan pegawai Puskesmas Makrayu Palembang tahun 2023 semakin meningkat yaitu 65 pegawai yang terlambat. Tingkat ketepatan waktu kehadiran pegawai di Puskesmas Makrayu masih perlu ditingkatkan, karena masih terdapat banyak pegawai yang datang terlambat atau tidak sesuai jadwal (Safera, n.d, 2024). Hal tersebut dapat mengurangi kepuasan masyarakat dan meningkatkan adanya pengaduan.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III (1980) karena relevansinya dengan topik yang diambil, yaitu

penanganan pengaduan sebagai bagian dari implementasi kebijakan. Teori ini digunakan untuk menganalisis apakah mekanisme penanganan pengaduan di Puskesmas Makrayu sudah efektif atau masih memerlukan perbaikan. Dalam penelitian (Bella, Muchsin and Sekarsari, 2020), ditemukan bahwa Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) RSUD dr. Soedomo kekurangan pegawai. Akibatnya, pelayanan tidak optimal karena hanya ada satu petugas yang *standby*, sehingga pelaksanaan tugas, terutama dokumentasi keluhan, terhambat sehingga penting untuk memberikan solusi atas keluhan dengan cara yang ramah, jelas, dan komunikatif. Petugas diharapkan bisa memberikan arahan yang tepat dan responsif sesuai dengan SOP yang berlaku (Bella, Muchsin and Sekarsari, 2020). Selain sumberdaya manusia hal penting lainnya yaitu sumberdaya fasilitas. Fasilitas yang memadai sangat mempengaruhi kelancaran proses penanganan pengaduan. Hal ini sejalan dengan (Rachmawati and Fajarwati, 2023), yang mengungkapkan bahwa keterbatasan sumber daya, seperti sarana dan prasarana, serta masalah teknis, seperti kerusakan server, dapat mengganggu pelaksanaan program LAPOR. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi penting untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi dalam pelayanan, sehingga teknologi informasi kini menjadi alat yang mendukung efisiensi kerja (Tampilang, Sari and Ahmadi, 2023). Penelitian (Griapon and Ohoiwutun, 2022) juga menunjukkan bahwa struktur birokrasi yang terfragmentasi memerlukan koordinasi yang baik dalam pengelolaan laporan pengaduan agar setiap tahapan penyelesaian berjalan sesuai dengan SOP dan mencapai hasil yang optimal.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, teori implementasi kebijakan George C. Edwards III (1980) dengan empat komponen utamanya yaitu komunikasi (transmisi, kejelasan, konsistensi), sumber daya (staf, informasi, wewenang, fasilitas), disposisi (sikap pelaksana, insentif), dan struktur birokrasi (SOP dan fragmentasi) dapat digunakan untuk mengevaluasi mekanisme penanganan pengaduan di Puskesmas Makrayu. Oleh karena itu, peneliti tertarik menggunakan teori ini untuk menganalisis mekanisme penanganan pengaduan serta respons dan tindakan Puskesmas Makrayu dalam menangani dan memberikan umpan balik terhadap keluhan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut Profil Dinas Kesehatan Kota Palembang tahun 2022, Puskesmas Makrayu merupakan kunjungan pasien baru rawat jalan terbanyak kedua sebanyak 64.260 kunjungan. Menurut data BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang, kunjungan pasien Puskesmas Makrayu pada bulan Juni-Agustus 2024 merupakan jenis FKTP yang terbanyak kunjungan pasiennya di Kota Palembang sebanyak 16.947. Peningkatan jumlah kunjungan pasien tersebut dapat memicu munculnya keluhan dan ketidakpuasan karena tingginya aktivitas pelayanan (Lesmana and Norwakiah, 2021). Oleh karena itu Puskesmas perlu mempunyai sistem khusus dalam menangani keluhan, yaitu mempunyai sikap yang tepat dan tanggap serta menjunjung tinggi sopan santun dalam menerima keluhan pasien (Tumuber, ROMPAS and POMBENGI, 2018). Sejalan dengan penelitian (Indah Mawarni, 2020) yang telah dilakukan di Puskesmas Makrayu, ditemukan beberapa masalah yang menunjukkan bahwa kualitas layanan di Puskesmas Makrayu masih perlu ditingkatkan. Tingkat ketepatan waktu kehadiran pegawai di Puskesmas Makrayu masih perlu ditingkatkan, karena masih terdapat banyak pegawai yang datang terlambat atau tidak sesuai jadwal (Safera, n.d, 2024). Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis terkait mekanisme penanganan pengaduan dilakukan oleh Puskesmas Makrayu serta respons dan tindakan yang diambil dalam menanggapi keluhan pasien dengan menggunakan komponen komunikasi, sumberdaya, disposisi, struktur birokrasi dalam penanganan pengaduan.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis mekanisme penanganan pengaduan di Puskesmas Makrayu Kota Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis aspek komunikasi dalam mekanisme penanganan pengaduan di Puskesmas Makrayu Kota Palembang
2. Menganalisis aspek sumberdaya dalam mekanisme penanganan pengaduan di Puskesmas Makrayu Kota Palembang

3. Menganalisis aspek disposisi dalam mekanisme penanganan pengaduan di Puskesmas Makrayu Kota Palembang
4. Menganalisis aspek struktur birokrasi dalam mekanisme penanganan pengaduan di Puskesmas Makrayu Kota Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

1. Peneliti memperoleh pengalaman praktis dalam proses pengumpulan data dan analisis, yang sangat berharga untuk karir mereka di masa depan
2. Peneliti bisa mengetahui mekanisme penanganan pengaduan di Puskesmas

1.4.2 Bagi Puskesmas Makrayu

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas, membantu memenuhi kebutuhan pasien sesuai harapan mereka
2. Temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam proses pengambilan keputusan guna merancang program-program kesehatan yang lebih optimal dan hemat sumber daya.
3. Penelitian ini memberikan masukan bagi tenaga kesehatan dalam mengevaluasi kinerja mereka dan menyesuaikan layanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat

1.4.3 Bagi Fakultas Masyarakat

1. Penelitian ini dapat sebagai referensi dalam kurikulum pendidikan memperkaya materi ajar dengan data dan temuan terbaru
2. Dapat membuka peluang kolaborasi dengan institusi kesehatan lainnya, memperkuat jaringan akademik dan praktis

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Penelitian Penelitian ini menjadikan Puskesmas Makrayu, yang berlokasi di Jalan AKBP Agustjik No. 960, Kecamatan Ilir Barat II, Palembang, sebagai subjek utama. Puskesmas Makrayu berperan sebagai pusat layanan kesehatan

komprehensif pertama di wilayah tersebut dan didirikan oleh pemerintah sebagai institusi penyedia layanan kesehatan.

1.5.2 Lingkup Materi

Penelitian ini akan menganalisis mekanisme penanganan pengaduan di Puskesmas Makrayu Kota Palembang.

1.5.3 Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari-Februari 2024.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2008) 'Dasar-dasar kebijakan publik', *Bandung: alfabeta* [Preprint].
- Akib, K. (2023) 'Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso)', *Jurnal Ilmiah Administratie*, 21(2), pp. 1–6.
- Al-Irfani, A.W. and Yusuf, H. (2025) 'Pengaturan Hak dan Kewajiban Pasien Dalam Sistem Hukum Kesehatan Indonesia', *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(1), pp. 1415–1422.
- Allifiyah, R.A. and Prastyawan, A. (2023) 'Implementasi Kebijakan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi WargaKu Surabaya (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)', *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(3), pp. 574–586.
- Amin, M., Irawati, N. and Siagian, Y. (2024) 'Peningkatan Efisiensi Layanan Puskesmas Melalui Penerapan Sistem Informasi Terpadu', *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mitra Kreasi Cendekia (MKC)*, 2(1), pp. 84–92.
- Antameng, R.F., Daniati, S.E. and Sumarda, S. (2021) 'Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru Tahun 2021', *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(3), pp. 271–286.
- Arwidiana, D.P. and Sudiari, M. (2024) 'Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Di Puskesmas I Denpasar Utara', *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 7(1), pp. 134–162.
- Ashilsyah, M.A. and Widianta, R.M.I.G. (2024) 'Pengelolaan dan Sistem Birokrasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Jawa Tengah Serta Masalah dan Solusinya', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(13), pp. 516–528.
- Bella, N.H., Muchsin, S. and Sekarsari, R.W. (2020) 'Implementasi Unit Pengaduan Masyarakat Dalam Mengetahui Keluhan Pasien (Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Soedomo Trenggalek)', *Respon Publik*, 14(1), pp. 42–49.
- BPJS Kesehatan KC Palembang (2024) *LAP PIPP BPJS KESEHATAN KC PALEMBANG*.
- BPJS Kesehatan KC Palembang (2024) 'TOP 10 Jenis Kategori Informasi, Permintaan dan Pengaduan (Januari-Mei 2024)'.
- Bungsu, A., Muzakir, F. and Owie, A.A. (2023) 'Komunikasi Puskesmas Samudera dalam Melayani Masyarakat Samudera Health Center's Communication in Serving The Community', *JCommsci-Journal Of Media and Communication Science*, 6(3), pp. 151–163.
- Cristianingsih, E. (2020) 'Implementasi kebijakan administrasi Kependudukan di kabupaten bandung', *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12(2).
- Desiana, E. and Saputra, R.W. (2020) 'Pengaruh Kompetensi Dan Penempatan

- Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis dan Paramedis Di Puskesmas Darul Azhar Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu', *Administraus*, 4(3), pp. 61–76.
- Dhiya, K.A. (2021) 'Pengaruh Pembagian Kerja dan Wewenang Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Karya Mega Mandiri Binjai'. Universitas Medan Area.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima (2021) 'Evaluasi efektivitas kinerja aparatur dalam pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.'
- Fahriza, F. and Cahyadi, E.R. (2016) 'Analisis Faktor Manajemen Pengaduan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan', *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(1), pp. 85–103.
- Fajaryanto, F.A., Hanani, R. and Santoso, R.S. (2024) 'Penanganan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di RSUD Dr. R. Soetrasno Rembang', *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(3), pp. 232–251.
- Fanny, N., Fatimah, F.S. and Huda, M.I.N. (2022) 'Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X', in *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, pp. 506–512.
- Fatmawati, D. (2016) 'Aplikasi pengaduan masyarakat Kota Jember menggunakan GPS berbasis android'. NO Patent 1,310,651,059.
- Fitri, S.R. and Hoesein, Z.A. (2025) 'Urgensi Pembaharuan Hukum dalam Perlindungan Tenaga Kesehatan Sebagai Tinjauan Terhadap Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023', *Jurnal Retentum*, 7(1), pp. 169–187.
- Griapon, G. and Ohoiwutun, Y. (2023) 'Implementasi Kebijakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (E-LAPOR) Dalam Pelayanan Pada Dinas Kominfo Kabupaten Jayapura'.
- Grönroos, C. (1990) *Service management and marketing*.
- Holqiah, H., Isabella, I. and Febriyanti, D. (2022) 'Responsivitas Pelayanan terhadap Pasien Lansia di Puskesmas Gandus Kota Palembang', *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 12(1), pp. 52–66.
- Huriati, H. et al. (2022) 'Literatur review: mutu pelayanan keselamatan pasien di rumah sakit', in *Forum Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, pp. 186–194.
- Husna, M., Persada, R. and Rahardjo, D. (2025) 'Pengaruh Kompetensi Petugas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tanjung Kecamatan Bunguran Timur Laut Kabupaten Natuna', *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(1), pp. 408–425.
- Indah Mawarni, I. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Makrayu Palembang', *Majalah Ilmiah Manajemen*, 09.02.2020, pp. 72–81. Available at: <https://ejournal.stie-aprin.ac.id/index.php/manajemen/article/view/37>.

- Jafar, B., Khairil, M. and Nuraisyah, N. (2022) 'Efektivitas Pelayanan Pengaduan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Talise', *Katalogis*, 10(1), pp. 73–81.
- Junaid, I. (2016) 'Analisis data kualitatif dalam penelitian pariwisata', *Jurnal Kepariwisata*, 10(1), pp. 59–74.
- Kalijogo, F.M. (2019) 'Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis', *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(3).
- Kementrian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (2007) 'Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:PER/04/M.PAN/4/2007'. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/133019/permenpan-rb-no-per04mpan42007-tahun-2007>.
- Keputusan Mahkamah Agung RI (2009) 'SK KMA No 076 KMA SK VI 2009 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Lembaga Peradilan'.
- Khafifah, N. and Razak, A. (2022) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Pangkajene: Relationship of Health Service Quality with Patient Satisfaction BPJS Puskesmas Pangkajene', *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), pp. 212–222.
- Lesmana, T.C. and Norwakiah, N. (2021) 'Keluhan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Ludira Husada Tama', *Jurnal Endurance*, 6(1), pp. 70–83.
- Lingga, I.E. (2022) 'Implementasi Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayan Publik Nasional di Kabupaten Karo'. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- M, R.F., Sety, L.O.M. and Hartoyo, A.M. (2024) 'Analisis Kegiatan Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan Penanganan Keluhan Pelayanan Kesehatan Pasien JKN di RSUD Kota Kendari', *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)*, 5(2), pp. 238–247. Available at: <http://jarkp.fisip.unand.ac.id/index.php/jarkp/article/view/139>.
- Ma'ruf, I. et al. (2024) 'Meningkatkan Kinerja Melalui Manajemen yang Adaptif Dan Inovatif', *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(12).
- Mahmudi, M. and Msi, A.K. (2005) 'Manajemen kinerja sektor publik', *Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta* [Preprint].
- Makbul, M. (2021) 'Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian'.
- Mansur, J. (2021) 'Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik', *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), pp. 324–334.
- Marselina, N. and R.D. (2024) 'Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Takokak', *Jurnal Kajian Ilmiah Multidisipliner*, Vol 8 No., pp. 391–397. Available at: <https://sejurnal.com/pub/index.php/jkim/article/download/2858/3338/825>.
- Martha, E. and Kresno, S. (2016) 'Metodologi penelitian kualitatif'. Jakarta:

Rajawali Press.

- Masithoh, M.Y.P.J.R. and Sitorus, H.A.N. (2024) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komplain Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Segiri Samarinda’, *JMA: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 13(2), pp. 103–109.
- Moenir, A.S. (2010) *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=3tavMwEACAAJ>.
- Musiana, M., Udani, G. and Febriaty, S. (2020) ‘Peningkatan Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kedaton’, *Jurnal Pengabdian Kesehatan Beguai Jejama*, 1(1).
- Musu, K. Lou, Suryawati, C. and Warsono, H. (2020) ‘Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang’, *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), pp. 7–15.
- Nasran, M.A.M. (2023) ‘Strategi Komunikasi Penanganan Keluhan Aduan Masyarakat Melalui (Diskominfo) Progam “LAPOR BUPATI” pemerintah Kabupaten Wonosobo’. Universitas Islam Sultan Agung.
- Norhikmah, N. (2025) ‘Implementasi Kebijakan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD)(Studi Pada Puskesmas Rawat Inap Cempaka Kota Banjarbaru)’, *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 6(2), pp. 70–78.
- Nugraha, P.S. and Irwansyah, I. (2022) ‘Pemanfaatan Media Sosial Dalam Kehumasan Digital Kementerian Luar Negeri’, *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), pp. 35–48.
- Nugraheni, R., Prihatini, A.E. and Budiatmo, A. (2014) ‘Pengaruh standar operasional prosedur dan pengawasan terhadap kinerja pramuniaga Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang’, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(2), pp. 187–195.
- Nugroho, F.E. and Taufik, R. (2022) ‘Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Desa Sukadamai Kabupaten Tangerang’, *Jurnal Dinamika UMT*, 6(2), pp. 1–10.
- Nugroho, P.C., Asropi, A. and Rajab, R. (2023) ‘Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dalam mewujudkan konsep “No Wrong Door Policy” di lingkungan Lembaga Administrasi Negara’, *Jurnal Polinter: Kajian Politik dan Hubungan Internasional*, 9(1), pp. 72–96.
- Nuraeni, E. *et al.* (2023) ‘Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Pasien Sebagai Solusi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan’, *Infotek: Jurnal Informatika dan Teknologi*, 6(2), pp. 319–327.
- Nurfillaili, I.M. (2023) ‘Tingkat Kepatuhan Puskesmas Candi Dalam Melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik’, *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 11(1).
- Pamungkas, G. and Kurniasari, N. (2019) ‘Hubungan Kelengkapan Sarana Dan

- Prasarana Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019', *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, 13(2), pp. 60–69.
- Pasolong, H. (2008) 'Teori Administrasi Publik, Alfabeta', Bandung Santosa, Pandji [Preprint].
- Peraturan Presiden Republik Indonesia (2013) 'Peraturan Presiden Republik Indoensia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik', 2013.
- Pratama, Y.D. and Farina, T. (2021) 'Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya', *Journal of Environment and Management*, 2(2), pp. 191–199.
- Putera, M.N.S. and Harsono, D.D. (2022) 'Efektivitas LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan', *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), pp. 90–105.
- Putri, I.S. (2020) 'Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000)', *Pro Mark*, 10(2).
- Rachmawati, S.Y. and Fajarwati, A. (2023) 'Implementasi Kebijakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Kota Bandung', *Jurnal Sosial Politik Unla*, 28(2), pp. 56–66.
- Rahayu, P.R.A. (2024) 'Analisis Implementasi Program Voluntary Counseling And Testing (Vct) Hiv Di Puskesmas Manahan Kota Surakarta'. Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Ramadhan, T.A. (2023) 'Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Mengatasi Pengangguran Dan Kemiskinan Di Kota Tangerang Selatan'. Sekolah Tinggi Ilmu Pemerintahan Abdi Negara.
- Ramdhanni, D.K. and Wibowo, I. (2024) 'Studi Kualitatif Dekriptif Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Melong Asih', *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), pp. 9900–9913.
- Repansa, M.D. and Wawanuddin (2024) 'Implementasi pengelolaan pengaduan masyarakat di kecamatan ciledug kota tangerang', XVI, pp. 82–93.
- Rohman, A. and Trihardianto, W.T. (2019) *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Intrans Publishing.
- Rosyadi, S. *et al.* (2020) 'Efektivitas Pelayanan Keluhan Pelanggan', pp. 18–32.
- Safera, Y. (2024) 'Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Makrayu Palembang'.
- Samsudin, A. and Islami, H.H. (2023) 'Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat Berbasis Web Menggunakan Metode Agile Extreme Programming', *INFOTEX: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Teknik*, 2(1), pp. 214–226.
- Sari, S.W. (2021) 'Pengaruh Pelayanan Penanganan Pengaduan Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Gondang Sragen', *Jurnal*

- Kesehatan Tujuh Belas (Jurkes TB)*, 2(2).
- Shauma, N.U. and Purbaningrum, D.G. (2022) 'Implementasi Kebijakan Percepatan Pencegahan Stunting Terintegrasi', *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), pp. 200–207.
- Silalahi, U. (2010) 'Metode Penelitian Sosial, PT', *Refika Aditama, Bandung* [Preprint].
- Sitasari, N.W. (2022) 'Mengenal analisa konten dan analisa tematik dalam penelitian kualitatif', in *Forum Ilmiah*, pp. 77–84.
- Stevani, R.D. (2022) '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)'. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Merdeka Malang.
- Subagyo, A.D.P., Nurcahyanto, H. and Marom, A. (2023) 'Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang', *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), pp. 621–634.
- Sugiarto, I. (2022) *Metodologi penelitian bisnis*. Penerbit Andi.
- Sugiyono, D. (2013) 'Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D'.
- Sugiyono, P.D. (2017) 'Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D', *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*, 225(87), pp. 48–61.
- Sugiyono, P.D. (2018) *Statistika Untuk Penelitian*. CV Bandung: Alfabeta. Available at: <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=22862>.
- Sugiyono, S. (2010) 'Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D', *Alfabeta Bandung*, pp. 170–182.
- Sujarwinata, T.H., Syaodih, E. and Rahim, A.H. (2023) 'Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien', *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 5(2), pp. 69–78.
- Supono, S. (2020) 'Model Penilaian Kapabilitas Proses Layanan *Service Level Agreement* (SLA) Pada *Cloud Computing*', *Jurnal Sains Dan Informatika*, 6(1), pp. 62–71.
- Suryani, R. (2019) 'Implementasi Standar Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar)'. Available at: <https://repository.ar-raniry.ac.id/9428/3/OKE.pdf>.
- Takaluhude, S.A., Gosal, R. and Kasenda, V. (2022) 'Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Sangihe Studi Kelurahan Sawangbendar Kecamatan Tahuna', *Governance*, 2(2).
- Tampilang, A.R.B., Sari, M. and Ahmadi, A. (2023) 'Aplikasi Pengaduan Dan Monitoring Tanggapan Pengaduan Pusat Data Elektronik Rsud Ulin

- Banjarmasin Berbasis Web', *Jurnal Sains Sistem Informasi*, 1(1), pp. 60–65.
- Tjiptono, F. (2019) 'Pemasaran Jasa Edisi Terbaru', *Yogyakarta: Penerbit Andi. Undang-Undang Nomor*, 15.
- Tumuber, V., ROMPAS, W. and POMBENGI, J. (2018) 'Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara', *Jurnal Administrasi Publik*, 4(58).
- Uthama, M.R., Saefulrahman, I. and Akbar, I. (2021) 'Efektivitas Media Informasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kota Bandung (Studi Tentang Pemanfaatan Media Sosial Humas Kota Bandung Dalam Penyebarluasan Informasi Program Kerja Pemerintah Bidang Kesehatan Tahun 2020)', *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), pp. 156–173.
- UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009) 'UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"'.
 Widodo, J. (2010) Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=1zQXEAAAQBAJ&lpg=PP1&hl=id&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>.
- Wirijadinata, J.J. (2020) 'Standar Pelayanan Publik Dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah', *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 10(4), pp. 59–70.
- Wulandari, S. (2023) 'Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi pengaduan sp4n-lapor! pada kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi', *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), pp. 152–166.
- Yuliana, V.S. and Suryani, L. (2024) 'Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Betung Kabupaten OKU Timur Tahun 2023', *Jurnal kesehatan dan pembangunan*, 14(1), pp. 125–132.
- Yusuf, M. (2014) '*Research methods: quantitative, qualitative and combined research*', *Jakarta: Kencana* [Preprint].
- Yusuf, Z.H.M. and Agustina, E. (2023) 'Pengaruh Koordinasi Kerja, Komunikasi Dan Semangat Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Puskesmas Indrajaya Kabupaten Pidie', *Jurnal Administrasi dan Sosial Sains*, 2(1).
- Zaini, A., Dianto, M. and Mulyani, R.R. (2020) 'Pentingnya penggunaan media bimbingan dan konseling dalam layanan informasi', in *Prosiding Seminar Nasional Bimbingan Dan Konseling Universitas Negeri Malang*, pp. 126–131.