

EFEKTIVITAS PEMBENTUKAN UNIT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI DESKRIPTIF PADA RUMAH SAKIT ANUTAPURA PALU)

Indah Fajarwati

indahnairuz@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This study was to find out how the implementation of the public service complaints unit at Anutapura General Hospital Palu and what constraints existing in that public service complaints unit. The types of data used in this study were primary and secondary data. The data collection was done by means of observations, interviews, documentations and triangulations. Informants were determined by using purposive sampling technique. The data analysis technique used in this study was qualitative data analysis model. The theory used was Campbell theory, consisting of 5 (five) aspects: program success, targeting success, satisfaction with program, input and output level, and comprehensive achievement to the goals. Based on the results of research conducted, it could be concluded that the effectiveness of the public service complaints unit establishment had not been maximal. First: the success of the public service complaints unit establishment at Anutapura General Hospital Palu was marked by the increasing number of complaints received, but there were some obstacles faced by the management of the complaints unit. Second; the targeting success of the public complaints unit establishment was marked by the increasing number of people complaints from various circles on public services that were not considered to be in accordance with the standards. However, there were still many complaints received repeatedly. Third: satisfactions with the public service complaints unit establishment were good because the complaints unit had been running in accordance with the standard operating procedures so that the complaints unit functioned effectively but still needed more good understandings from the Hospital officers. Fourth: the input and output level had been reached because the complaints were followed by quick follow-up complaints resolutions, but there were still many officers of the Hospital who did not understand the purposes of the complaints unit. Fifth: comprehensive achievement to the goals of the entire process above was materialized in accordance with the goals of the public service complaints unit improving the quality of service.

Keywords: *Program Success, Targeting Success, Satisfaction with Program, Input and Output Level, Comprehensive Achievement*

Unit Pengaduan Pelayanan public (UP3) di Kota Palu telah terlembagakan dan secara resmi diluncurkan pada tanggal 26 Juni 2013. Unit Pengaduan Pelayanan Publik (UP3) di Palu dibentuk dengan mengambil percontohan pada sector kesehatan (RSU Anutapura dan 3 Puskesmas yaitu Talise, Bulili dan Birobuli) dan pad sector perizinan usaha (Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal/BPPT-PM). Praktik pengelolaan pengaduan di UP3 di lingkungan Kota Palu yang telah berjalan berjalan secara efektif dan walaupun dalam konteks terbatas

mampu memberikan perubahan bagi perbaikan layanan public di masing-masing unit percontohan.

Berbekal pada pengalaman pelebagaan dan pengelolaan UP3 dan didukung dengan adanya landasan hukum yang memadahi, kebutuhan lanjut yang diperlukan adalah membangun UP3 pada semua unit layanan publik agar semua penyelenggara pelayanan membentuk UP3 di masing-masing unit layanan. Selain itu, diperlukan pula satu sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi di lingkungan

pemerintah kota Palu. Dengan sistem ini diharapkan akan mampu mempercepat proses penanganan pengaduan dan penyelesaian khususnya pada tingkat kebijakan

Dalam Peraturan Walikota Palu Nomor 6 tahun 2013, tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat, disebutkan bahwa pelayanan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku. Maka pengaduan masyarakat diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Standar pelayanan penanganan pengaduan bagi masyarakat adalah untuk menyediakan informasi dan panduan yang jelas, baik bagi pelaksana pelayanan maupun pengguna pelayanan mengenai penanganan pengaduan masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik terhadap sasaran yang hendak dicapai maupun kemanfaatan (*outcome*) pelayanan. Adapun tujuannya sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013, Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil. Selain itu, untuk mendorong kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat sesuai dengan proporsinya dalam rangka terwujudnya penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Sedangkan sasaran yang hendak dicapai yaitu tertanganinya pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat serta adanya rasa keadilan bagi pengadu dan yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

METODE

Tipe dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat ini di Unit Pengaduan Pelayanan Publik (UP3) Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Dimana terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada.

Menurut Nazir (2003:54), bahwa: “penelitian deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan-hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Penelitian kualitatif tidak hanya sebagai upaya mendeskripsikan data tetapi deskripsi tersebut merupakan hasil dari pengumpulan data yaitu melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan triangulasi. Selain itu pemilihan informan dengan cara *Purposive* dengan cara memilih orang-orang tertentu yang dianggap mengetahui permasalahan penelitian, mengutamakan Penanggung Jawab UP3 1 orang, petugas UP3 2 orang, Masyarakat pengguna layanan RSUD Anutapura 2 orang, Kepala Bagian Organisasi Pemerintah Kota Palu 1 orang dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tengah. Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas pembentukan unit pengaduan pelayanan public di Kota Palu, maka peneliti menjelaskan beberapa aspek-aspek teori dari Cambel (1989:121) dengan definisi konsep tersebut yaitu :

1. *Keberhasilan Program* merupakan suatu kesatuan tercapainya kegiatan yang dapat terselesaikan dengan mudah sesuai dengan harapan dan mempunyai dampak positif

terhadap program yang direncanakan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.

2. *keberhasilan sasaran* yaitu penentuan ketepatan dalam mengambil target yang dijadikan capaian dalam menentukan kriteria-kriteria tertentu sehingga dalam mencapai ketepatan sasaran hendaknya menggunakan spesifik kriteria yang ingin dicapai, realistis sesuai dengan sumber daya dan ukuran dari ketepatan keberhasilan sasaran yang telah tercapai. keberhasilan target dari pembentukan unit pengaduan yang dimana masyarakat telah mengetahui dan memahami bentuk pelayanan yang harusnya mereka terima serta masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu dapat memberikan respon atas layanan di Rumah Sakit dengan memberikan kritikan, saran maupun pengaduan terkait pelayanan.
3. *kepuasan terhadap program* yaitu pengukuran atau indikator sejauhmana penerimaa program senang terhadap program yang diberikan. Untuk menjaga kepuasan terhadap program karena dalam mengetahui mutu dan kualitas program yang diberikan dapat pada tingkat kepuasan dari penerima program serta program dapat berjalan sesuai dengan prosedur standar operasional yang telah dibuat sehingga unit pengaduan berfungsi secara efektif.
4. *tingkat input dan output* tercapai karena semakin banyaknya pengaduan yang masuk diikuti dengan penyelesaian masalah dari setiap pengaduan.
5. *pencapaian tujuan menyeluruh* yaitu hasil akhir yang ingin dicapai. Pencapaian tujuan merupakan pedoman yang digunakan untuk mengukur efektivitas program dari keseluruhan proses diatas yang terlaksana sesuai tujuan

Teknik pengumpulan data melalui :

1. Pengamatan (*observasion*).

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, maka

observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam lain. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2009:145), mengemukakan bahwa: “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan dengan menggunakan pedoman wawancara.

3. Dokumentasi.

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Dokumen yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini berasal dari berbagai sumber sepanjang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau bukti-bukti secara tertulis berupa catatan, notulen rapat, buku, surat kabar, majalah, foto-foto, dan sebagainya.

4. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap suatu data. Menurut Moleong dalam Iskandar (2009:155), mengatakan bahwa: “penelitian yang menggunakan teknik triangulasi dalam pemeriksaan melalui sumbernya artinya membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda”.

Aktivitas dalam analisis data dilakukan melalui 4 tahapan yaitu:

1. Tahap Pengumpulan Data

Dalam proses analisis data interaktif ini kegiatan yang pertama adalah proses

pengumpulan data. Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal. Proses pengumpulan data ini harus melibatkan sisi aktor (informan), aktivitas, latar, atau konteks terjadinya peristiwa.

2. Tahap Reduksi Data

Reduksi data, dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakkan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung. Dalam proses penelitian kualitatif, hendaknya seorang peneliti telah sejak awal bersiap bahwa data yang akan diperolehnya bukanlah data akhir atau data jadi (*final*) yang akan dapat langsung dianalisis.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut. Kegiatan reduksi data dan proses penyajian data adalah aktivitas-aktivitas yang terkait langsung dengan proses analisis data model interaktif.

4. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Pemberian makna ini tentu saja sejauh pemahaman peneliti dan interpretasi yang dibuat. Miles dan Huberman mengatakan bahwa seorang peneliti yang berkompeten akan menangani keimpulan-kesimpulan itu dengan longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah

disediakan kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, terbukti bahwa telah disahkannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang baik. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Dengan adanya keleluasaan akses ini masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi lebih aktif dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang baik.

Guna menjamin hak masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, Pemerintah telah membuat kebijakan/peraturan yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memiliki pengelolaan pengaduan masyarakat. Kemudian ditegaskan juga dalam Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengamanatkan penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan.

Selain ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik guna mengatur lebih lanjut tentang pengelolaan pengaduan. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil.

Keluhan atau laporan masyarakat yang masuk melalui Pengelolaan Pengaduan merupakan hal yang penting karena dengan adanya pengelolaan pengaduan bisa menjadi masukan untuk perbaikan pelayanan publik yang lebih baik, pengukuran kinerja terhadap penyelenggara pelayanan publik serta sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap pelayanan publik

Oleh karenanya, Rumah Sakit Umum Anutapura Palu diharapkan harus terus memiliki prakarsa dalam melakukan perbaikan pelayanan publik. Prakarsa Rumah Sakit Umum Anutapura Palu dalam meningkatkan pelayanan publik tentunya harus sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO), dalam hal ini masyarakat berhak memberikan masukan koreksi dan perbaikan terhadap pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam hal efektivitas pembentukan unit pengaduan pelayanan publik Kota Palu, peneliti mencoba untuk melakukan penelitian dengan mengadopsi teori dari Campbell mengenai efektivitas dengan aspek-aspek sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program

Pada unit pengaduan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu dapat kita lihat seberapa banyak partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan yang tentunya berimplikasi pada perbaikan layanan dan kinerja pegawai di Rumah Sakit. Sejak dibentuk pada tahun 2013 sampai sekarang perkembangan unit pengaduan ini tentunya sangat tergantung oleh bagaimana masyarakat ikut andil dan berperan aktif dalam memberikan respon.

Keberhasilan program pembentukan Unit Pengaduan Pelayanan Publik (UP3) di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu menjadi tolak ukur perbaikan pelayanan serta kinerja para pegawainya. Untuk mengukur tingkat keberhasilan unit pengaduan ini dapat dilihat dari seberapa besar antusias masyarakat pengguna jasa di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu yang memberikan

kepedulian mereka terkait pelayanan. Tingkat kepedulian masyarakat ini ditandai dengan seberapa banyak keluhan, kritik maupun saran yang mereka komunikasikan dengan layanan pengaduan yang tersedia. Dari data di atas perkembangan unit pengaduan tahun 2013 dari 118 pengaduan naik di tahun 2014 sebanyak 301 pengaduan sedangkan di tahun 2015 turun menjadi 188 pengaduan. Dapat dilihat bahwa partisipasi masyarakat semakin baik pada peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Dengan jumlah pengaduan yang naik dua kali (2 x) lipat dibanding tahun sebelumnya, walaupun di tahun ketiga jumlah aduan menurun lagi. Dengan banyaknya aduan yang diterima berarti tingkat pengawasan masyarakat lebih meningkat.

Semakin tingginya kesadaran masyarakat akan haknya termasuk untuk mendapatkan pelayanan, maka aparatur sebagai abdi masyarakat harus tahu betul bagaimana cara melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah meliputi: memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya, memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk sasaran yang dilayani, memiliki tujuan sosial, dituntut adanya akuntabilitas kepada publik.

Peran serta masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab VI. Pada pasal 39 menyebutkan, peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Peran tersebut diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Selain itu, masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik. Pengawasan oleh masyarakat sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, karena masyarakat merupakan pihak yang

secara langsung memperoleh manfaat pelayanan. Masyarakat merupakan pihak yang paling mengetahui kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan public.

Untuk itu, pengaduan bermanfaat untuk menunjukkan kekurangan/kesalahan dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan pengaduan masyarakat, penyelenggara pelayanan public dapat mengetahui kekurangannya sehingga dapat memperbaikinya. Maka dengan adanya unit pengaduan pelayanan public di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu diharapkan pihak Rumah Sakit dapat berbenah menjadi semakin baik dalam hal pelayanan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bagian Pengelolaan Pelaksana Pengaduan Rumah Sakit Umum Anutapura Palu mengenai perkembangan dan pelaksanaan unit pengaduan pelayanan public (UP3). Menurut ibu Florence M Lalamentik.

“Pengaduan sebelumnya telah ada di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu, namun belum ada pelatihan untuk petugas-petugasnya jadi terampil dalam menangani pengaduan seperti saat ini dan juga belum ada ruang pengaduan, hanya tersedia kotak-kotak saran. Tahun 2013 Unit pengaduan Pelayanan Publik Rumah Sakit Anutapura telah disediakan ruangan khusus pengaduan serta para petugasnya diberi SK. Perkembangan pengaduan selama ini bagus. Karena semua petugas di unit pengaduan mengikuti petunjuk di Undang-Undang Pelayanan Publik. Setiap ada pengaduan masuk baik melalui sms maupun datang langsung, petugas UP3 langsung menindaklanjuti dengan cepat dan tepat sesuai dengan prosedur yang ada”. (Wawancara dilakukan pada tanggal 9 November 2015)

2. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan target dari pembentukan unit pengaduan yang dimana masyarakat mengadukan pelayanan yang menurut mereka tidak memenuhi standar. Masyarakat yang

mengadu merupakan sasaran utama dari unit pengaduan ini. Dalam hal ini sasaran dari unit pengaduan ini adalah sejauhmana masyarakat turun berperan aktif dalam perbaikan kualitas layanan secara aktif dengan memberikan saran, kritik dan pengaduan.

Berdasarkan target yang ingin dicapai dapat dilihat seberapa besar tingkat efektivitasnya. Menurut Siagian (2001 : 24) bahwa Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkannya. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya

Dari data pengaduan yang diterima bahwa jumlah laki-laki masih mendominasi dari tahun 2013 sampai tahun 2015 yakni sebanyak 133 pengadu sedangkan perempuan sebanyak 69 pengadu. Untuk jumlah pengadu yang masih takut dan ragu-ragu menuliskan identitasnya yakni sebanyak 405 pengadu dari tahun 2013 sampai tahun 2015. Kecenderungan pengadu yang masih takut apabila identitasnya diketahui masih tinggi, dimana pengadu takut jika identitasnya diketahui maka mereka tidak akan mendapat pelayanan. Dari tabel di atas juga lebih banyaknya jumlah pengadu laki-laki dibanding perempuan tentunya menjadi ukuran bahwa untuk tingkat pengetahuan dan keberanian serta kesadaran untuk melaporkan pelayanan yang kurang maksimal untuk perempuan masih berada di bawah laki-laki.

Namun secara umum dari jumlah pengaduan yang masuk keberhasilan sasaran dari pembentukan unit pengaduan pelayanan publik ini sudah mencapai target dimana semakin banyaknya masyarakat yang sadar bahwa mereka berhak memperoleh pelayanan yang baik oleh pemberi layanan dalam hal ini Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Hal ini juga dibenarkan oleh pengelola Unit Pengaduan Pelayanan Publik (UP3) Rumah

Sakit Umum Anutapura Palu Ibu Florence M Lalamentik yakni :

“masyarakat pada awalnya belum terlalu antusias karena takut melapor tetapi dengan diadakan penyuluhan oleh petugas UP3 bahwa pengaduan itu bagus untuk memperbaiki kinerja petugas rumah sakit barulah masyarakat antusias. Setiap ada hal yang mereka anggap tidak baik, langsung diadakan ke Unit Pengaduan ini. (Wawancara dilakukan pada tanggal 9 November 2015)

Kepuasan Terhadap Program

Program pembentukan unit pengaduan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu sesuai dengan Perpres no 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Untuk terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit maka diperlukan untuk mendengar masukan atau saran dan keluhan masyarakat terhadap upaya – upaya pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit.

Menurut Moenir (2001:17) mengatakan bahwa: pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung”. Oleh karena itu aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan masyarakat penggunaan layanan secara total. Bahkan kepuasan masyarakat pengguna layananlah yang dapat dijadikan patokan dalam mengukur keberhasilan suatu pelayanan. Untuk mencapai hal ini pegawai Rumah Sakit Umum Anutapura Palu tidak boleh menghindari dari prinsip-prinsip pelayanan yang dilakukan sepenuh hati.

Penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu dapat dirasakan manfaatnya apabila tim dan petugas Unit Pengaduan Pelayanan Publik (UP3) Rumah Sakit Umum Anutapura Palu bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada sehingga unit pengaduan ini berfungsi secara efektif.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Florence M Lalamentik bahwa pengelolaan pengaduan yang diterima, petugas Unit pengaduan bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP): *“Pengaduan yang masuk semua diregistrasi di buku registrasi, dan untuk sosialisasi kepada masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat dan juga melalui brosur yang dibagikan. Dan juga petugas UP3 yang berkeliling RS mengecek dan mengevaluasi apakah kotak pengaduan terisi atau tidak dan bagaimana masyarakat mengisi kotak tersebut”. (Wawancara dilakukan pada tanggal 9 November 2015)*

Peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan yang pernah mengadu di Unit Pengaduan Pelayanan Publik guna mengetahui sejauhmana penanganan laporan yang disampaikan Ibu Najwati yakni:

“Keluhan yang saya laporkan ke UP3 melalui sms terkait kondisi ruangan perawatan dan penyelesaiannya cepat. Langsung direspon oleh petugas. Hanya saja perlu diperbaiki pelayanannya terutama bagi pasien dari keluarga kurang mampu yang hanya menggunakan kartu jaminan”(Wawancara dilakukan pada tanggal 1 Desember 2015)

Berdasarkan wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah suatu jaminan yang harus diberikan oleh petugas Rumah sakit Umum Anutapura Palu dan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan sebagai penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan Rumah sakit Umum Anutapura Palu dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Tingkat Input dan Output

Menurut Richard M. Steers (1985), efektivitas merupakan suatu tingkatan kemampuan organisasi untuk dapat melaksanakan seluruh tugas-tugas pokoknya atau pencapaian sasarannya. Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan *hotline*, faksimili dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat dan dalam skala yang sederhana dan praktis dengan menyediakan ruangan khusus pengaduan.

Dalam setiap kegiatan atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu kemungkinan terjadinya kesalahpahaman, salah pengertian, miskomunikasi, dan ketidakakuratan informasi antar pegawai dan masyarakat pengguna layanan, amatlah tinggi. Hal-hal ini mudah mengundang terjadinya kekecewaan antar pihak-pihak tersebut. Beberapa di antara kekecewaan tersebut akan didiamkan dan ditelan oleh pihak yang kecewa dengan berbagai alasan. Beberapa kekecewaan yang lain akan ditumpahkan dalam bentuk protes. Jika tidak ditangani dengan benar, protes-protes semacam ini bisa menimbulkan gejala dan mengganggu kelancaran pekerjaan. Penanganan pengaduan yang dimaksudkan adalah sistem, mekanisme, dan prosedur mengelola keluhan-keluhan atau protes-protes yang mungkin muncul dari berbagai pihak secara terstruktur sehingga tidak menimbulkan gejala dan mengganggu kelancaran pekerjaan maupun kinerja di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.

Tujuan umum penanganan pengaduan adalah menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejala dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Maka dengan demikian pembentukan unit pengaduan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja serta keberhasilan dan kemajuan Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.

Sejak dibentuk Unit Pengaduan Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Anutapura dari banyaknya jumlah laporan maka tentunya juga harus ada tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang masuk. Dalam tahap kepuasan terhadap program ini dapat dilihat seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan terhadap penyelesaian pengaduan mereka. Untuk pengaduan yang diterima oleh Unit Pengaduan Pelayanan Publik (UP3) Rumah Sakit Umum Anutapura Palu semuanya telah ditindaklanjuti dengan membahas laporan yang masuk setiap bulannya. Pembahasan penyelesaian laporan yang diterima diadakan setiap bulan dan dihadiri oleh seluruh perangkat Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Seperti yang disampaikan oleh penanggungjawab unit pengaduan Rumah Sakit Umum Anutapura Palu Ibu Florence M Lalamentik yakni:

"Pembahasan mengenai Unit pengaduan di Rumah Sakit Anutapura Palu dilaksanakan setiap tanggal 14 setiap bulannya. Tetapi jika ada hal yang urgent, maka saat itu juga petugas menindaklanjuti. Untuk Petugas di Unit pengaduan berjumlah 3 Orang, tetapi untuk pembahasan setiap bulannya kami mengundang semua kepala ruangan. Ada sekitar 17 kepala ruangan poliklinik, 23 ruang rawat inap dan 24 eselon yang terkait".(Wawancara tanggal 9 November 2015)

Dalam tindak lanjut penanganan pengaduan di Unit Pengaduan Pelayanan Publik (UP3) Rumah Sakit Umum Anutapura Palu mengklasifikasi penyelesaian dalam 3 (tiga) kelas yakni Kelas A,B dan C. seperti yang dijelaskan oleh petugas Unit Pengaduan Pelayanan Publik (UP3) Rumah Sakit Umum Anutapura Palu Nurmansyah yakni :

“Penyelesaian seluruh pengaduan secara mekanisme tertuang dalam SOP. Kami membagi dengan klasifikasi Kelas A (Darurat) emergensi yang dalam hal ini pengaduan yang harus segera ditangani atau ditindaklanjuti seperti penundaan operasi pasien kritis, penundaan pelayanan yang menyangkut administrasi pasien rawat inap. Kelas B (sedang) seperti pengaduan kedisiplinan petugas. Kelas C (Umum) menyangkut anggaran untuk pembiayaan Rumah Sakit seperti penambahan fasilitas”. (Wawancara tanggal 9 November 2015)

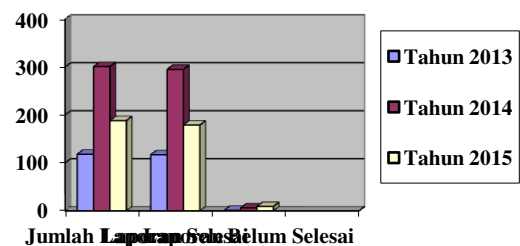
Jumlah laporan yang belum selesai di tahun 2013 sebanyak 1 laporan, Tahun 2014 sebanyak 6 laporan dan tahun 2015 sebanyak 9 laporan. Untuk laporan yang belum terselesaikan tersebut merupakan klasifikasi dari laporan kelas B seperti yang dikemukakan di atas. Laporan ini terkait sarana dan prasarana Rumah Sakit yang anggarannya belum tersedia. Penyediaan anggaran untuk perbaikan maupun pengadaan barang guna pemenuhan kebutuhan layanan menunggu pembahasan dari APBD Kota Palu. Sehingga laporan tersebut belum bias diselesaikan. Namun telah ditindaklanjuti dengan pembahasan di jajaran pihak Manajemen Rumah sakit.

Berdasarkan wawancara di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas pelaksanaan unit masih perlu pengoptimalan dari sisi sarana dan prasarana penunjang. Unit pengaduan ini dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Salah satu perbaikan kualitas pelayanan public adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan public dalam hal ini Rumah Sakit Umum Autapura Palu. Dengan adanya akses yang seluas-luasnya ini, diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi lebih aktif dalam mendorong terwujudnya pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Hal ini tertuang dalam Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang kompeten, menangani pengaduan dan menindaklanjutinya.

Berdasarkan data untuk pencapaian tujuan dari pembentukan unit pengaduan ini dari proses pengaduan yang diterima sampai pada tindak dan penyelesaian aduan tersebut terkelola dengan baik.



Dari grafik diatas secara keseluruhan kita dapat melihat bagaimana peningkatan dari laporan tahun 2013 meningkat ditahun 2014 lalu menurun di tahun 2015. Untuk laporan yang telah selesai di tahun 2013, 2014 dan 2015 tidak jauh berbeda dengan jumlah laporan yang diterima. Menurut peneliti hal ini berarti bahwa tingkat penyelesaian pengaduan yang masuk sangat cepat dan tepat sehingga untuk jumlah laporan yang belum selesai sedikit. Pembentukan unit pengaduan

ini cukup efektif dalam menunjang perbaikan kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Tengah, H. Sofyan Farid Lembah, SH mengatakan :

“Tujuan dari dibentuknya Unit Pengaduan Pelayanan Publik ini adalah untuk memperbaiki dan memaksimalkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Ombudsman dalam hal ini bekerjasama dengan SAJI Project-UNDP dan Bappenas mendorong terbentuknya unit ini dan bagaimana perkembangan pelaksanaannya. Kami melihat sejauh ini di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu cukup baik, dari respon masyarakat dalam mengadu serta respon pihak pimpinan dan pegawai Rumah Sakit. Hal ini tentunya menjadi kebanggaan bahwa Rumah Sakit Umum Anutapura Palu berkomitmen untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati. (Wawancara tanggal 18 Januari 2016)

Pemerintah Kota Palu dalam hal ini juga telah mengeluarkan Peraturan Walikota Nomor 06 Tahun 2013 guna menunjang secara pembentukan unit pengaduan ini. Pemerintah Kota Palu dalam hal ini bagian Organisasi yang membawahi unit pengaduan ini juga selalu mendukung proses yang ada di unit pengaduan guna untuk meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hal ini seperti yang disampaikan dengan Kepala Bagian Organisasi Pemerintah Kota Palu, Drs. Wajib, M.Si terkait dukungan Pemerintah Kota pada unit pengaduan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu yakni:

“Pemerintah kota sangat mendukung pembentukan dan pelaksanaan Unit Pengaduan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Setiap laporan pengaduan yang masuk ke Kami, langsung dibahas ditingkat pimpinan untuk mencari solusi penyelesaiannya. Namun kendala yang terjadi yaitu mengenai masalah anggaran dan kekurangan tenaga medis yang tentunya

butuh proses untuk penyelesaiannya”. (Wawancara tanggal 19 Januari 2016)

Hasil pengamatan peneliti bahwa, penanganan pengaduan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu sudah cukup baik, karena pelayanan yang dilaksanakan sudah mengacu pada asas pelayanan publik. Namun masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak UP3 Rumah Sakit Umum Anutapura Palu seperti yang diungkapkan Ibu Florence M Lalamentik yakni :

“Kendala yang dihadapi yakni akses pemberitahuan kepada masyarakat terkait penanganan pengaduan secara elektronik belum tersedia, dan kendala teknis yakni peralatan di UP3. Jika peralatan rusak kami harus menunggu anggaran lagi karena tidak langsung membeli. Dan honor petugas tiap bulan sebesar Rp. 500.000/ bulan. Petugas di UP3 berjumlah 4 orang, 3 Honorer, 1 orang PNS. (Wawancara tanggal 9 November 2015)

Berdasarkan pengamatan dari peneliti bahwa kendala yang dihadapi oleh UP3 Rumah Sakit Umum Anutapura Palu yaitu masih kurangnya pemahaman dari pegawai Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sehingga masih banyak pengaduan yang berulang diterima oleh UP3 seperti keramahan dan kedisiplinan dari petugas Rumah Sakit.

Dalam pelaksanaannya unit pengaduan ini juga masih butuh tambahan sumber daya manusia untuk mendukung kinerja penanganan pengaduan yang diterima. Sarana dan prasarana dari unit pengaduan ini juga perlu dilengkapi sehingga petugas bisa bekerja secara maksimal dalam penanganan pengaduan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka ditarik kesimpulan bahwa efektifitas pembentukan Unit Pengaduan Pelayanan Publik (UP3) di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu sudah berjalan baik tetapi

masih belum maksimal. Masih banyak kendala yang menjadi tantangan bagi unit pengaduan ini:

1. Keberhasilan Program pembentukan unit pengaduan di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu ditandai dengan semakin banyaknya pengaduan yang diterima namun masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh pengelola pengaduan.
2. Keberhasilan sasaran dari pembentukan unit pengaduan yang dimana masyarakat mengadakan pelayanan yang menurut mereka tidak memenuhi standar semakin banyak dan dari berbagai kalangan namun pengaduan yang diterima masih banyak yang berulang.
3. Kepuasan terhadap program pembentukan Unit Pengaduan Pelayanan Publik berjalan sesuai dengan prosedur standar operasional yang telah dibuat sehingga unit pengaduan berfungsi secara efektif tetapi masih perlu pemahaman ditingkat jajaran Rumah Sakit.
4. Tingkat input dan output tercapai karena pengaduan yang diikuti dengan tindaklanjut penyelesaian pengaduan yang cepat tetapi masih banyak petugas di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu yang belum memahami tujuan dari UP3 ini.
5. Pencapaian tujuan menyeluruh dari keseluruhan proses diatas yang terlaksana sesuai tujuan program dibentuknya Unit Pengaduan Pelayanan Publik (UP3) untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Rekomendasi

1. Diharapkan Pihak Rumah Sakit semakin memperbaiki layanan guna mendorong terciptanya pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.
2. Diharapkan adanya koordinasi yang lebih efektif Unit Pengaduan Pelayanan Publik (UP3) dengan seluruh jajaran pegawai di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu guna efektifnya unit ini dan semakin baiknya kinerja pegawai.
3. Diharapkan Rumah Sakit Umum Anutapura berkoordinasi dengan

Pemerintah Kota Palu untuk dukungan regulasi maupun penganggaran guna perbaikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti haturkan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Dr. Intam Kurnia, M,Si. Ketua Tim Pembimbing dan Dr. Muh. Khairil, M,Si Anggota Tim Pembimbing, yang disela-sela kesibukannya masih sempat meluangkan waktu untuk memberikan arahan dalam penyusunan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Afifuddin dan Saebani Beni Ahmad. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Pustaka Setia.
- Cambel, J.P. 1989. *Riset Dalam Efektivitas Organisasi, Terjemahan Sahat Simamora*. Jakarta. Erlangga
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif; Aplikasi Untuk Penelitian Pendidikan, Hukum, Ekonomi dan Manajemen, Sosial, Humaniora, Politik, Agama dan Filsafat*. Jakarta. Gaung Persada Press.
- Moenir H.A.S, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Nazir Mohammad. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 *Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*
- Peraturan Walikota Palu Nomor 6 Tahun 2013 *Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat*
- Siagian Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta. Erlangga

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor
25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan
Publik*