

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI RUMAH

SAKIT UMUM DAERAH R.T. NOTOPURO SIDOARJO

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

ELISA PINGKY VERNANDA
NPM. 21041010036

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA
TIMUR FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH R.T NOTOPURO SIDOARJO**

Disusun Oleh:

ELISA PINGKY VERNANDA
NPM. 21041010036

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP: 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH R.T NOTOPURO SIDOARJO

Disusun Oleh:

ELISA PINGKY VERNANDA
NPM. 21041010036

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Public Policy Journal (JKP) (Terakreditasi Sinta 4)
Volume 16 Nomor 2, Juni 2025

PEMBIMBING


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Menyetujui,

TIM PENGUJI,
1. Ketua

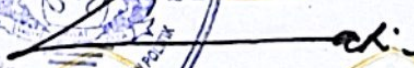

Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002
2. Sekretaris


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

3. Anggota


M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001


Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH R.T NOTOPURO SIDOARJO**

Oleh:

ELISA PINGKY VERNANDA
NPM. 21041010036

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 19 Mei 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Vidva Imanuari P. S.A.P., MPA
NIP. 199509122024062002


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001


M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elisa Pingky Vernanda
NPM : 21041010036
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 14 Mei 2025
Yang membuat pernyataan



Elisa Pingky Vernanda
NPM. 21041010036

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah R.T. Notopuro Sidoarjo”**. Dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran, perhatian, motivasi, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan segala perhatian dan ilmunya semasa kuliah.
5. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendukung dan memberikan doa agar penulis mendapatkan kelancaran dalam menyusun skripsi.

6. Teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung dan membantu penulis berproses bersama dari awal masa perkuliahan (Rateh, Julia, Yasmin, Nova, Diana)
7. Seseorang yang saya temui pada tahun 2023 yang tidak bisa saya sebutkan namanya selaku orang istimewa, terima kasih atas dukungan dan seluruh waktu luang yang diberikan.
8. Teman-teman bina desa laweyan yang telah mendukung dan membantu penulis berproses bersama
9. Seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang senantiasa membantu dan memberikan motivasi dalam penyelesaian proposal skripsi.
10. Teman-teman Angkatan 2021 Administrasi Publik yang selalu mendukung dan membantu penulis.

Penulis berharap bahwa proposal skripsi ini dapat menjadi panduan dalam melaksanakan penelitian. Penulis mengharapkan masukan konstruktif berupa saran dan kritik guna meningkatkan kualitas skripsi ini. Tujuannya adalah untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi pembaca di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pembaca yang berkepentingan.

Surabaya, 21 November 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1. Manfaat Teoritis	14
1.4.2 Manfaat Praktis.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2. Landasan Teori	22
2.2.1 Pelayanan Publik	23
2.2.1.1 Definisi Pelayanan Publik	23
2.2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	25
2.2.1.3 Asas Pelayanan Publik	27

2.2.2 Teori Efektivitas	29
2.2.2.1 Definisi Efektivitas	29
2.2.2.2 Model Efektivitas	32
2.2.3 Pelayanan Kesehatan	38
2.2.3.1 Definisi Pelayanan Kesehatan	38
2.2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	40
2.2.3.3 Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit	42
2.2.4 Pengaduan Pelayanan Publik.....	43
2.2.4.1 Definisi Pengaduan Pelayanan Publik	43
2.2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pengaduan Pelayanan Publik	44
2.5 Kerangka Berpikir	45
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Lokasi Penelitian	48
3.3 Fokus Penelitian	50
3.4 Sumber data.....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data	53
3.6 Teknik Penentuan Informan	54
3.7 Teknik Analisis Data	55
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	64
4.1.1 Profil RSUD R.T Notopuro Sidoarjo	64

4.1.2 Lokasi RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO	65
4.1.3 Visi dan Misi RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO	65
4.1.4 Tujuan dan Sasaran RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	66
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	66
4.1.6 Struktur Organisasi RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO	70
4.1.7 Komposisi Pegawai RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO	71
4.2 Hasil Penelitian.....	74
4.2.1 Produktivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	76
4.2.2 Efisiensi Pelayanan Pengaduan masyarakat di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	81
4.2.3 Kualitas Pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	85
4.2.4 Fleksibilitas Pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	91
4.2.5 Pengembangan Pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	96
4.2.6 Kepuasan Pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	102
4.2.7 Keunggulan Pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	104
4.3 Pembahasan	108
4.3.1 Produktivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD R.T. Notopuro	

Sidoarjo	105
4.3.2 Efisiensi Pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	106
4.3.3 Kualitas Pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO	108
4.3.4 Fleksibilitas Pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO	109
4.3.5 Pengembangan Pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	110
4.3.6 Kepuasan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo	111
4.3.7 Keunggulan Pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO	112
BAB V KESIMPULAN	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase Penduduk Jawa Timur yang Memiliki JKN	4
Gambar 1. 2 Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022	8
Gambar 1. 3 Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023	9
Gambar 1. 4 Data Pengaduan Masyarakat Tahun 2021-2022	9
Gambar 1. 5 Data Pengaduan Masyarakat Tahun 2022-2023.....	10
Gambar 1. 6 Data Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan Tahun 2021-2022	11
Gambar 1. 7 Data Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan Tahun 2023	12
Gambar 3. 1 Komponen Teknik Analisa Data : Interactiv Model	57
Gambar 4. 1 Lokasi RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO	65
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO	71
Gambar 4. 3 Jumlah Petugas yang terlibat dalam penanganan pengaduan di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	77
Gambar 4. 4 Tugas Petugas yang terlibat dalam penanganan pengaduan di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	77
Gambar 4. 5 Rekapitulasi Pengaduan yang ditangani dalam periode Tahun 2024	79
Gambar 4. 6 Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Pengaduan Masyarakat	83
Gambar 4. 7 Alur Pelayanan Pengaduan Masyarakat	89
Gambar 4. 8 Data Transparansi pelayanan pengaduan masyarakat yang di publish di website.....	89
Gambar 4. 9 Jenis Saluran Penanganan Pengaduan di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	92
Gambar 4. 10 Kebijakan Alur Penanganan Pengaduan di RSUD R.T NOTOPURO	

SIDOARJO.....	95
Gambar 4. 11 Jenis Kebijakan yang sifatnya mendesak dalam alur penanganan pengaduan di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO	95
Gambar 4. 12 Jenis pengaduan berdasarkan media di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO tahun 2003.....	98
Gambar 4. 13 Pelatihan Staff Humas RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO	100
Gambar 4. 14 keunggulan alur pelayanan pengaduan di RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	19
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai tiap Jabatan RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO ...	71
Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4. 3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	72
Tabel 4. 4 Jumlah Pengunjung RSUD R.T. NOTOPURO SIDOARJO	73
Tabel 4. 5 Jumlah Pengaduan RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO	74
Tabel 4. 6 Catatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat	87
Tabel 4. 7 Capaian Keberhasilan Penanganan Pengaduan RSUD R.T NOTOPURO SIDOARJO Tahun 2023-2024	103

ABSTRAK

Kondisi pelayanan publik saat ini sedang menghadapi berbagai tantangan dan peluang yang signifikan. Pelayanan publik mencakup beragam jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah, salah satunya adalah layanan di sektor kesehatan. RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo merupakan rumah sakit type A, dalam memberikan pelayanan masih terdapat masalah seperti antrian yang panjang, pelayanan yang masih lambat dan kekurangan SDM, menjadi kendala utama. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dapat dikemukakan sebagai berikut 1.) RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo berhasil menunjukkan produktivitas tinggi dalam menangani pengaduan masyarakat, dengan jumlah petugas yang terlibat dan dengan jumlah pengaduan yang ditangani dalam periode tertentu. 2.) Efisiensi Pelayanan dalam pengelolaan pengaduan dengan memanfaatkan kecepatan waktu respon untuk memberikan tanggapan setelah pengaduan diterima. 3.) Kualitas pelayanan pengaduan mencakup konsistensi penanganan pengaduan dan transparansi penanganan. 4.) Fleksibilitas dalam pelayanan pengaduan dengan menyediakan berbagai saluran untuk menyampaikan keluhan dan kebijakan yang fleksibel. 5.) Pengembangan pelayanan pengaduan berjalan dengan baik, dengan alokasi sumber daya yang memadai dan penerapan teknologi informasi yang efektif. 6.) Tingkat kepuasan terlihat dari efektivitas Solusi terhadap pelayanan pengaduan yang cukup tinggi, meskipun terdapat beberapa unit yang masih perlu perbaikan. 7.) Keunggulan pelayanan pengaduan ditandai dengan peningkatan kualitas dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Efektivitas; Pelayanan Publik; Pelayanan Pengaduan

ABSTRACT

The current condition of public services is facing various significant challenges and opportunities. Public services include various types of services provided by the government, one of which is services in the health sector. RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo is a type A hospital, in providing services there are still problems such as long queues, slow service and lack of human resources, which are the main obstacles. This study uses a qualitative method with a descriptive research type. Data collection techniques include observation, interviews, documentation. The results of this study indicate that the effectiveness of public complaint services at RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo is said to be successful, This is evidenced by 1.) RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo has succeeded in showing high productivity in handling public complaints, with the number of officers involved and the number of complaints handled in a certain period. 2.) Service efficiency in managing complaints by utilizing the speed of response time to provide responses after complaints are received. 3.) The quality of complaint services includes consistency in handling complaints and transparency in handling. 4.) Flexibility in complaint services by providing various channels for submitting complaints and flexible policies. 5.) The development of complaint services is running well, with adequate resource allocation and effective application of information technology. 6.) The level of satisfaction is seen from the effectiveness of the Solution to complaint services which is quite high, although there are several units that still need improvement. 7.) The excellence of complaint services is marked by an increase in quality in providing services.

Keywords: *Effectiveness;Public Service;Complaints Service*