



Efektivitas Pelayanan Pengaduan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Talise

Bob Jafar^{1*}, Muhammad Khairil², Nuraisyah³

^{1*} Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana
Universitas Tadulako

^{2,3} Dosen Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana
Universitas Tadulako

Email: ^{1*} bobjafararif@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penanganan pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang baik dan maksimal di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Talise. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data, dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif Miles and Huberman. Hasil penelitian menunjukkan program Produktivitas/Kesuksesan penanganan pengaduan pertama di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Talise sudah efektif ditandai dengan menurunnya jumlah pengaduan yang diterima di unit pengaduan. Kedua penanggulangan sasaran penanganan pengaduan dimana masukan laporan pengaduan yang masuk hampir semuanya mendapatkan penyelesaian yang baik. Ketiga Kepuasan terhadap program penanganan pengaduan berjalan sesuai prosedur operasional dan penerima layanan senang dengan unit pengaduan. Keempat Tercapainya tujuan keseluruhan dari keseluruhan proses yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan program pembentukan unit penanganan pengaduan untuk meningkatkan pelayanan publik. Pihak Kelima Penilaian luar bahwa pengadu sangat berguna dan membantu pengguna jasa dalam menangani dan menyelesaikan semua pengaduan.

Kata Kunci: Efektifitas, Pelayanan, Keluhan, Keberhasilan, Pelayanan dan UPTD Puskesmas Talise

Abstract

This study aims to determine the extent to which the effectiveness of handling public complaints in obtaining good and maximum public services at the Talise Health Center Technical Implementation Unit. The type of research used is qualitative research. Data collection techniques, carried out through observation, interviews, documentation. The data analysis used is the Miles and Huberman interactive analysis model. The results showed that the Productivity/Success of the first complaint handling program at the Talise Health Center Technical Implementation Unit was effective, marked by a decrease in the number of complaints received at the complaint unit. Second, the success of the target of handling complaints where the input of incoming complaint reports almost all get a good resolution. Third Satisfaction with the complaint handling program running according to operational procedures and service recipients are happy with the complaints unit. Fourth, the achievement of the overall objective of the entire process carried out in accordance with the objectives of the program to establish a complaint handling unit to improve public services. Fifth The assessment of external parties that the complainant is very useful and helps service users in handling and resolving all complaints.

Keywords: Effectiveness, Service, Complaint, Success, Service and UPTD Talise Health Center

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan mandat dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Disebutkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau penyelenggara administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah juga membentuk landasan hukum dan sekaligus memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dengan mengesahkan Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, baik badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, maka diperlukan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya melalui upaya pelayanan pengaduan masyarakat.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam Undang-Undang tentang Pemerintahan daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kota/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Dalam perkembangannya, konsep New Public Service (NPS) yang dipelopori oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003 (Hardiansyah, 2011:1) sebagai paradigma baru dari administrasi negara/publik yang meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama administrator negara/daerah. Konsep NPS menempatkan warga sebagai citizens yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik.

Salah satu prinsip utama pelayanan dalam paradigma Pelayanan Publik Baru yang harus diwujudkan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu dengan Citizens Influence atau ukuran sejauh mana warga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.

Pendekatan Pelayanan Publik Baru sebenarnya senada dengan Teori "Exit" dan "Voice" yang lebih dahulu dikembangkan oleh Albert Hirschman (Ratminto & Winarsih, 2005:71-72) menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme "exit" dan "voice". Mekanisme "exit" berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang disukainya. Sedangkan mekanisme "voice" berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Teori "exit" dan "voice" ini sejalan dengan teori politik klasik yang menyatakan bahwa kekuasaan cenderung untuk korup (power tends to corrupt) atau disalahgunakan, sedangkan kekuasaan yang absolut sudah pasti akan disalahgunakan. Dengan demikian untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan adanya kesetaraan posisi tawar antara konsumen dengan lembaga penyelenggara pelayanan publik. Secara teoritis kesetaraan posisi tawar ini akan dapat dicapai dengan cara meningkatkan posisi tawar konsumen dengan mengontrol kewenangan/kekuasaan lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dalam hal ini juga dalam menyediakan tempat pengaduan menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dengan langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan.

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

Puskesmas Talise Kota Palu telah ditetapkan menjadi Pilot Project Pelayanan Publik oleh BAPPENAS sejak tahun 2013 hingga saat ini terus melakukan pembenahan untuk memperbaiki pelayanan publik, baik dari mulai penataan ruang dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Adapun pada Unit Pengaduan pelayanan publik puskesmas Talise Kota Palu dapat dilihat dari seberapa banyak partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan yang tentunya berimplikasi pada perbaikan layanan. Pada tahun 2018 jumlah pengaduan pada unit pengaduan pelayanan publik puskesmas talise sebanyak 37 laporan masyarakat sedangkan tahun 2019 sebanyak 39 laporan (Sumber data: Unit Pengaduan Masyarakat) dengan kategorisasi pengaduan medis dan pengaduan administratif. Masyarakat semakin tingginya kesadaran masyarakat dalam partisipasi pelayanan publik dalam hal memberikan masukan kepada pemerintah bukan hanya termasuk untuk mendapatkan pelayanan tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka aparatur sebagai abdi masyarakat harus tahu betul bagaimana cara melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Dari hasil observasi ditemukan bahwa efektivitas penanganan pengaduan pelayanan publik UPTD Puskesmas Talise Kota Palu belum maksimal dikarenakan masih banyak laporan masyarakat yang ditangani, Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan publik, Banyaknya masyarakat yang komplain, Kurangnya koordinasi dalam penanganan pengaduan dan Kurang adanya evaluasi dari instansi teknis

Akan tetapi tidak terlepas dari segala kekurangan-kekurangan yang ada dan seiring waktu berjalan. Salah satu yang terjadi bahwa pelayanan penanganan pengaduan di Kantor UPTD Puskesmas Talise Kota Palu masih banyak membutuhkan dukungan dari Pemerintah Kota Palu selaku pemegang kebijakan. Dalam penanganan unit pengaduan ini kekurangan petugas pengelola pengaduan sehingga laporan masyarakat yang masuk belum dapat ditangani dengan maksimal.

Kendala yang dihadapi unit Pengaduan ini selain kekuarangan sumber daya manusia juga kekurangan fasilitas (sarana dan prasarana) yang kurang memadai dimana mang pengaduan tidak berada di depan yang bisa dilihat oleh masyarakat atau pengguna layanan. Oleh karena itu sangat dibutuhkan kerjasama yang baik antar individu maupun antara organisasi dalam menangani pengaduan masyarakat.

Dari substansi masalah diatas yang relevan dengan teori sebagai pisau analisis adalah teori Campbell yang mana Secara komprehensif, efektivitas diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa untuk mengetahui cara pengukuran terhadap efektivitas antara lain : Produktivitas/Keberhasilan program yaitu kuantitas atau volume produk atau jasa utama yang dihasilkan oleh organisasi, Kualitas/keberhasilan sasaran yaitu kualitas jasa atau produk utama yang dihasilkan oleh organisasi, Kepuasan terhadap program yaitu tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaan dalam organisasi, Pencapaian tujuan menyeluruh yaitu efektivitas keseluruhan, sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuannya, Penilaian oleh pihak luar yaitu penilaian terhadap organisasi atau unit-unit organisasi dari seseorang atau lembaga dalam lingkungannya yang menaruh kepentingan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan dasar deskriptif kualitatif. Berbagai informasi penelitian akan diambil hingga cukup untuk dianalisis berdasarkan prosedur dari prinsip metodologi kualitatif. Untuk penelitian ini penulis memilih jenis atau tipe penelitian deskriptif - kualitatif. Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sebagaimana dijelaskan oleh Maleong (2004: 4).

Penentuan pendekatan kualitatif didasarkan pada permasalahan yang dikaji oleh penulis terkait dengan Efektivitas pelayanan pengaduan pada UPTD Puskesmas Talise. Sehingga dalam penelitian memerlukan sejumlah data yang sifatnya aktual dan kontekstual. Selain itu pendekatan kualitatif mempunyai adaptabilitas yang tinggi terhadap perubahan yang terjadi, dan memungkinkan penulis untuk senantiasa menyesuaikan dengan kondisi dan situasi yang berubah-ubah yang dihadapi dalam penelitian ini.

Lokasi penelitian yang dipilih penulis adalah di UPTD Puskesmas Talise dengan pertimbangan Puskesmas Talise merupakan Puskesmas yang paling banyak melakukan pelayanan langsung terhadap masyarakat dan merupakan salah satu Pilot Project Unit Pengaduan di Kota Palu.

Informan adalah orang-orang yang dianggap dapat memberikan informasi seputar objek penelitian masalah di UPTD Puskesmas Talise. Dengan penentuan informan secara purposive sampling. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepala Tata Usaha Puskesmas Talise,
2. Kasi Mutu Layanan dan Pengaduan,
3. Petugas Pengelola Unit Pengadu
4. Kepala Perwakilan Ombusman RI Sulteng,
5. Masyarakat penerima layanan, 2 Orang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan Penelitian Pelayanan pengaduan terhadap Pelayanan Publik merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik, terbukti bahwa setelah 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 memberi 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.

Keluhan atau laporan masyarakat yang masuk melalui Pelayanan pengaduan merupakan hal yang penting karena dengan adanya Pelayanan pengaduan bisa menjadi masukan untuk perbaikan pelayanan publik yang lebih baik, pengukuran kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik serta sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap pelayanan publik. 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 saran pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam hal efektifitas dan kualitas pelayanan penanganan pengaduan yang ada pada UPTD Puskesmas Talise, peneliti mencoba untuk melakukan Penelitian dengan mengadopsi teori dari Campbell, mengenai efektifitas dengan aspek - aspek sebagai berikut Produktifitas/Keberhasilan program, Kualitas/Keberhasilan sasaran, Kepuasan terhadap program, Pencapaian tujuan menyeluruh, Penilaian oleh pihak luar. Berkaitan dengan kelima aspek-aspek tersebut, akan dijelaskan berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan sebagai berikut :

Produktifitas/Keberhasilan Program

Didalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyampaian layanan harus tetap diupayakan kemajuan dan peningkatannya agar masyarakat dapat terpenuhi aneka hak dan kebutuhan dasarnya. Oleh karenanya diperlukan suatu ikhtiar untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satunya melalui pengawasan internal dan eksternal.

Produktifitas/keberhasilan program pelayanan pengaduan UPTD Puskesmas Talise menjadi tolak ukur perbaikan pelayanan serta kinerja para pegawainya. Untuk mengukur tingkat keberhasilan penanganan pengaduan ini dapat dilihat dari seberapa besar antusias masyarakat yang memberikan kepedulian mereka terkait pelayanan. Tingkat kepedulian masyarakat ditandai dengan seberapa banyak keluhan, kritik maupun saran yang mereka komunikasikan dengan layanan pengaduan yang tersedia.

Pada unit pelayanan pengaduan di UPTD Puskesmas Talise dapat diukur seberapa banyak partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan yang tentunya berimplikasi pada perbaikan layanan dan kinerja pegawai-pegawai Puskesmas Talise. Sejak dibentuknya unit pelayanan pengaduan dan kemudian dijadikannya salah satu Pilot Project Unit Pengaduan di Kota Palu sejak tahun 2013 sampai sekarang perkembangan penanganan pengaduan ini tentunya sangat bergantung oleh bagaimana masyarakat ikut andil dan berperan aktif dalam memberikan respon. Untuk melihat seberapa banyaknya pengaduan yang diterima unit layanan pengaduan pada tahun 2018.

Sejak Januari 2018 unit pengaduan di UPTD Puskesmas Talise hanya menerima 37 laporan masyarakat. Dimana pada bulan Januari terdapat 3 laporan, bulan Februari 4 laporan, bulan Maret 4 laporan, bulan April 3 laporan, bulan Mei 4 laporan, bulan Juni 4 laporan, bulan Juli 3 laporan, bulan Agustus 3 laporan, dan hampir merata dalam laporan masyarakat terkecuali bulan september mengalami kekurangan laporan disebabkan pada saat itu terjadi gempa bumi di kota palu

Semakin tingginya kesadaran masyarakat akan hanya termasuk untuk mendapatkan pelayanan, maka aparatur sebagai abdi masyarakat harus tahu betul bagaimana cara melayani masyarakat dengan

sebaik-baiknya. Penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggarannya, memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk sasaran yang dilayani, memiliki tujuan sosial, dan dituntut adanya akuntabilitas kepada publik.

Untuk melihat perkembangan jumlah pengaduan di Unit pengaduan Pelayanan Publik pada tahun 2019 maka dapat dilihat unit pengaduan yang diterima oleh UPTD Puskesmas Talise adalah sebanyak 39 laporan pengaduan serta masukkan. Dimana pada bulan Januari terdapat 3 laporan, bulan Februari 3 laporan, bulan Maret 4 laporan, bulan April yaitu 3 laporan, bulan Mei 4 laporan, bulan Juni 2 laporan, bulan Juli 4 laporan yang masuk, bulan Agustus 3 laporan, bulan September 3 laporan, bulan Oktober 3 laporan, bulan November merupakan laporan terbanyak dalam satu tahun yakni 5 laporan dan bulan Desember 2 laporan yang masuk di unit pengaduan.

Jika dibandingkan dengan pengaduan tahun 2018 pengaduan pada pada tahun 2019 mengalami peningkatan. Dapat dilihat bahwa partisipasi masyarakat meningkat pula. Pengawasan masyarakat dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai pihak yang langsung menikmati pelayanan publik. Untuk itu masyarakat seharusnya, memahami hak atas pelayanan publik yang seharusnya diperoleh sehingga apabila terjadi perbedaan antara pelayanan yang diperoleh dengan pelayanan yang seharusnya diterima maka dapat mengajukan pengaduan.

Peran serta masyarakat diatur dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 pasal 39 yang menyebutkan bahwa 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 publik. Pengawasan masyarakat sangat penting bagi meningkatkan kualitas pelayanan, karena masyarakat merupakan pihak yang secara langsung memperoleh manfaat pelayanan.

Bahwa masyarakat menilai kualitas pelayan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang mereka terima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan. Dengan demikian masyarakat mempersepsikan kualitas dengan membandingkan kinerja layanan yang mereka terima dengan kinerja layanan yang mereka harapkan dari penyedia jasa yang dapat membawa dampak baik.

Pengaduan tersebut diharapkan dapat memberikan masukan/umpan balik kepada instansi penyelenggara pelayanan publik dimasa mendatang dan mampu memberikan kontribusi terhadap perbaikan pelayanan publik. Pengaduan masyarakat akan meningkatkan secara bertahap kualitas pelayanan dan pada sisi lain dapat meminimalisir secara bertahap praktik maladministrasi.

Produktifitas/keberhasilan pada unit pelayanan pengaduan di UPTD Puskesmas Talise dapat kita lihat seberapa banyak partisipasi masyarakat dalam penyampaian pengaduan yang tentunya berimplikasi pada perbaikan layanan dan kinerja pegawai-pegawai UPTD Puskesmas Talise, sejauh pengamatan peneliti bahwa pengaduan sudah Produktif dan berpengaruh membentuk perubahan dan dampak yang baik bagi pelayanan.

Kualitas / Keberhasilan Sasaran

Kualitas/Keberhasilan sasaran dari pelayanan pengaduan yang dimana masyarakat mengadukan pelayanan yang menurut mereka tidak memenuhi standar. Masyarakat yang mengadu merupakan sasaran utama dari pelayanan pengaduan ini. Dalam hal ini sasaran dari unit pelayanan pengaduan ini adalah sejauh mana masyarakat turut berperan aktif dalam perbaikan kualitas layanan secara aktif dengan memberikan sara, kritik atau aduan.

Berdasarkan target yang ingin Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan, karena pada dasarnya suatu pernyataan kualitas dalam pelayanan akan selalu terkait dengan pelayanan yang terbaik, yakni bagaimana suatu organisasi menyediakan sarana dan prasarana yang memadai serta sikap pemberi pelayanan atau cara aparat dalam melayani masyarakat/pelanggan secara baik dan memuaskan. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan para pemohon sehingga menjadi tugas para penyedia dan pemberi jasa, dalam hal ini aparat UPTD Puskesmas Talise dituntut kemampuannya untuk dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pelanggan atau jasa publik tersebut. Jumlah pengaduan pada tahun 2018 adalah sebanyak 37 laporan dan memperoleh penyelesaian sebanyak 36 laporan, artinya masih ada 2 laporan yang masih belum terselesaikan pada tahun 2018 dan secara presentase yang terselesaikan masih 97,58%. Akan tetapi laporan yang belum diselesaikan pada tahun 2018 tetap akan di selesaikan pada tahun 2019, sehingga masyarakat akan tetap memperoleh penyelesaian atas laporan yang telah diadakan. Sedangkan pada tahun 2019 terdapat 39 laporan dan mendapat penyelesaian 38 laporan dalam artian artinya masih ada 1 laporan yang masih belum terselesaikan pada tahun 2019 dan secara presentase yang 98,88% Mendapatkan penyelesaian.

Dalam melaksanakan pendekatan keberhasilan sasaran yakni mencoba mengukur sejauh mana instansi berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan di UPTD Puskesmas Talise dapat dirasakan manfaatnya apabila petugas penanganan pengaduan

mampu bekerja sesuai dengan standar prosedur yang ada sehingga unit pengaduan inj berfungsi secara efektif. Maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh unit pelayanan pengaduan dan harus memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Penanganan pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk fasilitas yang bisa dan harus diberikan oleh pengelola pelayanan kepada masyarakat. Pengaduan masyarakat bisa menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan pelayanan Kesehatan tingkat puskesmas di Kota Palu khususnya pada UPTD Puskesmas Talise. Untuk mewujudkan pelayanan penanganan pengaduan yang berkualitas, maka UPTD Puskesmas Talise mengacu pada Standar Operasional Prosedur tentang penanganan pengaduan masyarakat dan evaluasi. Dengan demikian unit pelayanan pengaduan UPTD Puskesmas Talise tidak memiliki alasan sedikitpun untuk tidak memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan visi UPTD Puskesmas Talise yakni Terwujudnya Pelayanan Bermutu, Adil dan Merata Menuju Kecamatan Mantikulore yang lebih Sehat. dan untuk mewujudkan visi tersebut, diperlukan tindakan nyata dalam bentuk misi yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi adalah meningkatkan kualitas dan Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Kesehatan dan Meningkatkan serta Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat. Dengan mencerminkan dan melaksanakan bentuk pelayanan secara paripurna yang memenuhi prinsip pelayanan yaitu :

1. Keterpaduan, sebagai pelaksanaan pelayanan mulai dari proses penerimaan berkas sampai dengan proses penyelesaiannya
2. Ekonomis, Biaya yang dikeluarkan lebih kecil atau lebih rendah
3. Koordinasi, Proses atau cara pelaksanaan pelayanan tidak saling bertentangan
4. Aksesibilitas, kemudahan yang diperoleh seseorang terhadap suatu obyek pelayanan.

Dengan demikian point-point tersebut di atas dijadikan dasar sebagai bentuk tanggung jawab aparat UPTD Puskesmas Talise dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan yang berkualitas kepada masyarakat.

Keadilan pelayanan adalah kesamaan dalam hal penyelesaian pemenuhan layanan untuk masyarakat, dan harus bersikap adil dan tidak menunda-nunda proses penyelesaian pelayanan. Keadilan pelayanan juga dapat diukur dari ketepatan dan kemudahan pelayanan yang diberikan pegawai terhadap masalah kebutuhan masyarakat, karena sebagai pelayan masyarakat penyelenggara/ pegawai harus mengutamakan kepuasan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan pengaduan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah Kota Palu dalam hal ini UPTD Puskesmas Talise, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik. Pintu masuk bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Segala bentuk pengaduan masyarakat akan segera mungkin untuk ditindak lanjuti. Tetapi menurut peneliti bahwa keberhasilan penanganan pengaduan dimana ketika ada pengaduan tidak langsung ditindaklanjuti dengan adanya fakta setiap tahunnya masih ada laporan masyarakat yang masih berproses di unit pengaduan sehingga ada masyarakat dirugikan secara moral dan materil. hal tersebut terjadi disebabkan tidak adanya koordinasi yang efektif antar petugas unit pengaduan. Namun secara umum pelayanan pengaduan mendapatkan penyelesaian yang baik sampai dalam waktu tertentu.

Kepuasan Terhadap Program

Program pembentukan pelayanan pengaduan di UPTD Puskesmas Talise sesuai dengan Perpres no 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Untuk terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Talise maka diperlukan untuk mendengar masukan, saran atau keluhan masyarakat terhadap upaya-upaya pelayanan yang dilakukan oleh UPTD Puskesmas Talise.

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 pengguna layanan secara total. Bahkan kepuasan masyarakat pengguna layananlah yang dapat dijadikan patokan dalam mengukur keberhasilan suatu pelayanan. Untuk mencapai hal ini pegawai UPTD Puskesmas Talise tidak boleh menghindar dari prinsip-prinsip pelayanan yang dilakukan sepenuh hati. Salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan publik adalah pengaduan masyarakat. olehnya itu setiap penyelenggaraan publik berkewajiban membentuk mekanisme pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, informasi serta pengawasan internal dari seluruh bagian dan organisasi untuk bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Perubahan paradigma pelayanan publik pada hakekatnya harus sesuai konsep. Penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih meyakinkan akan terciptanya akses dan mutu pelayanan, dimana masyarakat diberikan peluang dan kesempatan untuk melakukan pengaduan secara lisan maupun tulisan apabila penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan yang masih

belum memenuhi harapan masyarakat. Dalam proses penanganan pengaduan atau keluhan tersebut diperlukan suatu mekanisme dan prosedur tetap, sehingga prinsip-prinsip pengelolaan pengaduan masyarakat dapat terealisasi secara aturan dan bijaksana. Adapun mekanisme pengaduan masyarakat yang telah disediakan oleh UPTD Puskesmas Talise meliputi tatacara sebagai berikut.

- a. Pengaduan langsung, yaitu pengaduan yang datang langsung melalui petugas loket secara lisan (telepon) dan secara tulisan (Form Pengaduan) SMS Center.
- b. Pengaduan tidak langsung, yaitu melalui pengaduan tertulis disampaikan melalui kotak saran / Masukan

Acuan yang digunakan aparat UPTD Puskesmas Talise dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan yaitu melalui standar operasional prosedur, yang di dalamnya dijelaskan bahwa penerima pelayanan publik berhak menyampaikan pengaduan berupa keluhan, kritik dan pernyataan ketidakpuasan lainnya atas pelayanan yang diterima. Pengaduan sebagaimana yang dimaksud di atas disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak penerima pelayanan menerima pelayanan. Selanjutnya penerima pelayanan berhak memperoleh tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikannya sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan sebagaimana ketentuan perundang-undangan serta penerima pelayanan berhak mengetahui hasil penanganan pengaduan terhadap pengaduan yang disampaikannya.

Selanjutnya pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lambat 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindak lanjuti. Olehnya itu, paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

Setelah itu, Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antara satuan/unit kerja, paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor. Paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja, terhitung sejak pengaduan diterima satuan/unit kerja Penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor dan penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan megedepankan asas penanganan pengaduan. Dalam hal masyarakat tidak memperoleh pelayanan publik sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah disepati sebelumnya, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan kepada atasan pelaksana layanan publik agar ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengaduan yang berasal dari penerima layanan itu wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan. Sesuai dengan hasil pengamatan peneliti bahwa respon aparat dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan penanganan pengaduan kepada masyarakat sudah cukup baik, hanya saja tim penerima pengaduan tidak dapat menjanjikan kepastian penyelesaian pengaduan tersebut. Tetapi pengaduan yang masuk ditanggapi dengan baik. Jadi apabila pemberi layanan mempunyai kemampuan daya tanggap yang baik, maka penerima pelayanan akan memberikan respon positif karena merasa puas.

Kepuasan masyarakat adalah suatu jaminan yang harus diberikan oleh aparat penyelenggara dan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disama artikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan.

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Salah satu perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik dalam hal ini UPTD Puskesmas Talise. Dengan adanya akses seluas-luasnya ini, diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi lebih aktif dalam mendorong terwujudnya pelayanan prima di UPTD Puskesmas Talise. Hal ini tertuang dalam pasal 36 dan 37 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang kompeten dalam menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan penanganngan pengaduan pada saat ini menjadi pusat perhatian karena pemberian pelayanan menjadi tolak ukur suatu lembaga dikatakan baik atau buruk.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang adil yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

(KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Selain itu, tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan sesuai keinginan masyarakat pada umumnya, untuk mencapai hal ini dibutuhkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Bila kita melihat dari tujuan pelayanan maka yang menjadi sasaran adalah kepuasan dari masyarakat.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat, pemerintah diadakan tidak untuk melayani diri sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat. Demikian halnya dengan petugas di UPTD Puskesmas Talise, Sejak dibentuknya unit pelayanan pengaduan dan kemudian dijadikannya salah satu Pilot Project Unit Pengaduan di Kota Palu sampai sekarang perkembangan penanganan pengaduan ini tentunya sangat bergantung oleh bagaimana masyarakat ikut andil dan berperan aktif dalam memberikan respon.

Mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada penyelenggara dan utusan langsung penyelenggara serta pihak terkait sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Pasal 24 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik)

Konsep New Public Service menempatkan warga sebagai citizens yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). Sehingga pelayanan lebih menekankan pada kualitas sebagai hasil negosiasi kepentingan masyarakat dan pemerintah, dengan kata lain posisi pemerintah sebagai penyelenggaraan publik berubah dari “dilayani menjadi melayani”.

Tujuan menyeluruh atas adanya unit pengaduan ini juga menjadi koreksi dalam melaksanakan pelayanan publik dan menjadi pengawasan internal sendiri di UPTD Puskesmas Talise yang merupakan penyelenggaraan pelayanan publik agar bisa terus berbenah dan memperbaiki segala kekurangan-kekurangan dan meningkatkan lagi dalam pelayanan yang baik.

Penilaian Oleh Pihak Luar

Dalam setiap kegiatan atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang, kemungkinan terjadinya kesalahpahaman, salah pengertian, miskomunikasi dan ketidakakuratan informasi antar pegawai/aparatur dengan masyarakat sebagai pengguna layanan amatlah tinggi. Hal-hal ini mudah mengundang terjadinya kekecewaan antar pihak-pihak tersebut. Beberapa diantara kekecewaan tersebut didiadakan 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 yang mungkin muncul dari berbagai pihak secara terstruktur sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan maupun kinerja di UPTD Puskesmas Talise.

Tujuan umum pelayanan pengaduan adalah menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan pelayanan di kantor UPTD Puskesmas Talise.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Menurut peneliti bahwa koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam pelayanan penanganan pengaduan. Semakin baik koordinasi dan komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu pelayanan, maka kesalahan-kesalahan yang akan terjadi sangat kecil. Dengan demikian, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari pelayanan penanganan pengaduan.

Penilaian terhadap program penanganan pengaduan di UPTD Puskesmas Talise dengan mengukur sejauh mana penerima pelayanan senang terhadap adanya unit pengaduan yang dilakukan di UPTD Puskesmas Talise sehingga unit pengaduan berfungsi secara efektif dan efisien dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan, pemerintah terus melakukan terobosan baru melalui pendekatan masyarakat, guna mendorong partisipasi aktif menyangkut dalam pembangunan. Olehnya itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014 telah menetapkan kebijakan tentang pedoman survey kepuasan masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, pedoman itu dimaksudkan sebagai acuan untuk mengevaluasi tingkat kinerja instansi UPTD Puskesmas Talise dan diharapkan memberikan kepastian masyarakat dalam menilai secara objektif dan kontinu terhadap perkembangan kinerja pelayanan publik di UPTD Puskesmas Talise.

Dukungan dari organisasi atau lembaga-lembaga pengawasan pelayanan publik dan masyarakat sangat penting dalam pelaksanaan pemantauan pelayanan publik, yang kemudian bisa diukur melalui unit pengaduan yang ada. Semua keluhan masyarakat bisa terdeteksi melalui unit pengaduan yang kemudian menjadi rujukan pengevaluasian kinerja penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi pelayanan yang lebih baik lagi yang menjadikan masyarakat nyaman dan senang atas pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka ditarik kesimpulan bahwa Efektifitas Pelayanan Pengaduan di UPTD Puskesmas Talise dari lima aspek yaitu secara Produktifitas/Keberhasilan program pelayanan pengaduan ditandai dengan semakin meningkatnya partisipasi masyarakat dalam melakukan pelaporan pada Unit Pengaduan Puskesmas Talise, Keberhasilan sasaran dari pelayanan pengaduan kurang efektif ditandai input laporan pengaduan yang masuk masih ada yang belum terselesaikan namun secara umum telah mendapatkan penyelesaian dengan baik, Kepuasan terhadap program pelayanan pengaduan berjalan sesuai dengan standar oprasional prosedur dan penerima layanan senang terhadap adanya unit pengaduan, Pencapaian tujuan menyeluruh dari keseluruhan proses yang terlaksana sesuai dengan tujuan program dibentuknya unit pelayanan pengaduan untuk memperbaiki lagi pelayanan publik, Penilaian pihak luar bahwa pelayanan pengaduan sangat bermanfaat dan membantu pengguna layanan dalam menanganani dan memecahkan segala persoalan pengaduan.

Dari kelima aspek tersebut yang dijadikan pisau analisis dalam membedah masalah ditemui fakta bahwa pelayanan pengaduan di UPTD Puskesmas Talise kurang efektif disebabkan dari lima aspek yang ada hanya satu aspek yang berjalan kurang efektif yaitu keberhasilan penanganan pengaduan dimana ketika ada pengaduan tidak langsung ditindaklanjuti dengan adanya fakta setiap tahunnya masih ada laporan masyarakat yang masih berproses di unit pengaduan sehingga ada masyarakat dirugikan secara moril dan materil. hal tersebut terjadi disebabkan tidak adanya koordinasi yang efektif antar petugas unit pengaduan. Namun secara umum pelayanan pengaduan mendapatkan penyelesaian yang baik sampai dalam waktu tertentu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengakui bahwa dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti telah mendapat banyak bantuan, petunjuk, dan arahan dari tim pembimbing dan anggota tim pembimbing. Semoga penelitian ini dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat dan mendorong lahirnya karya ilmiah yang lebih baik kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, & Saebani, B. A. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung. Pustaka Setia.
- Aradianor, & Suriyani, Eddy. (2017). Efektivitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) di kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 1(2), 463-473.
- Febliany, Imelda, Fitriyah, Nur, & Pabelle, Enos. (2017). Efektivitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap penyerapan investasi di Kalimantan Timur (Studi pada badan perijinan dan penanaman modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Administrative Reform (JAR)*, 2(3), 410-420.
- Fajarwati, I. (2017). Efektivitas pembentukan unit pengaduan pelayanan publik (Studi deskriptif pada rumah sakit anutapura Palu). *e Jurnal Katalogis*, 5(4), 69-80
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung. Refika Aditama.
- Idrus M. (2009). *Metode penelitian ilmu sosial, pendekatan kualitatif dan kuantitatif*. Jakarta. Erlangga.
- Oktasari, Defi Maya. (2015). Implementasi Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik di kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. *Jurnal Pemerintahan*, 3(2), 2257-2262.
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Bandung. Alfabeta.
- Prijono, T. (2005). *Paradigma administrasi publik dan perkembangannya*. Rineka Cipta
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi. (Terjemahan seri manajemen no. 47)* Erlanga, Jakarta.
- Sugandi, Y. S. (2011). *Administrasi publik: konsep dan perkembangan ilmu di Indonesia*. Yogyakarta. Graham Ilmu.
- Waruwu, Henrikus, & Masitho, Beby. (2016). Efektivitas pelayanan paspor pada kantor imigrasi kelas I Khusus Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 43-51.