

SKRIPSI

**ANALISIS MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS BANDA RAYA KECAMATAN BANDA RAYA KOTA BANDA ACEH**



OLEH:

SAHLA NABILA
NPM : 2107110014

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH**

2025

SKRIPSI

**ANALISIS MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS BANDA RAYA KECAMATAN BANDA RAYA KOTA BANDA ACEH**

Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Kesehatan
Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh



OLEH:

SAHLA NABILA
NPM : 2107110014

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH**

2025

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sahla Nabila

NIM : 2107110014

Fakultas : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh

Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan

Judul Proposal: **ANALISIS MANAJAMEN KOMPLAIN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BANDA RAYA KECAMATAN BANDA RAYA KOTA BANDA ACEH**

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar hasil karya sendiri/tidak dibuat oleh orang lain. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini dibuat oleh orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang ditetapkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh (FKM UNMUHA) termasuk pembatalan hasil Sidang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan.

Banda Aceh, 1 Februari 2025

Penulis



Sahla Nabila
2107110014

ABSTRAK

Nama : Sahla Nabila

NPM : 2107110014

ANALISIS MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BANDA RAYA KECAMATAN BANDA RAYA KOTA BANDA ACEH

xii + 72 halaman + 3 tabel + 10 lampiran + 24 gambar

Manajemen komplain merupakan elemen penting dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di Puskesmas yang berperan sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan masyarakat. Meski sudah bersertifikasi ISO, Puskesmas Banda Raya masih menerima keluhan, seperti waktu tunggu lama, fasilitas puskesmas kurang memadai dan sikap petugas. Pengelolaan komplain efektif diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dan analisis data menggunakan Nvivo. Subjek penelitian diambil menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi dari enam informan, terdiri dari kepala Puskesmas, penanggung jawab komplain, penanggung jawab mutu, dan tiga pasien. Penelitian ini dilaksanakan pada 18 Desember 2024 sampai 20 Desember 2024.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan komplain di Puskesmas Banda Raya sudah cukup baik dengan adanya sistem formal dan saluran pengaduan, meskipun masih terdapat kekurangan dalam hal kecepatan respons dan fasilitas pendukung bagi pasien. Masyarakat cenderung lebih memilih komunikasi langsung untuk menyampaikan keluhan karena dianggap lebih efektif. Proses pengaduan dinilai mudah, tetapi perlu perbaikan dalam tindak lanjut dan transparansi.

Kesimpulan penelitian ini yaitu Pengelolaan komplain di Puskesmas Banda Raya secara umum sudah berjalan cukup baik dengan adanya sistem formal, saluran pengaduan seperti kotak saran, aplikasi mobile JKN, dan media sosial, serta pencatatan dan penanganan keluhan yang terstruktur. Saran penelitian ini yaitu, terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki Puskesmas dalam hal kecepatan respons petugas terhadap komplain, penyediaan fasilitas pendukung bagi pasien, dan peningkatan kualitas komunikasi langsung yang dianggap lebih efektif oleh mayoritas pasien.

Kata Kunci : manajemen komplain, kualitas pelayanan, respon

Daftar Kepustakaan: 40 Bacaan (2015-2024)

ABSTRACT

Naama : Sahla Nabila
NPM: 2107110014

**ANALYSIS OF COMPLAINT MANAGEMENT ON THE QUALITY OF HEALTH SERVICES
AT THE BANDA RAYA HEALTH CENTER, BANDA RAYA DISTRICT, BANDA ACEH CITY**

xii + 72 pages + 3 tables + 10 appendices + 24 images

Complaint management is an important element in improving the quality of health services, especially in health centers that act as the front line of public health services. Even though it has been ISO certified, the Banda Raya Health Center still receives complaints, such as long waiting times, inadequate health center facilities and the attitude of the officers. Effective complaint management is needed to increase public satisfaction. This study aims to analyze the management of complaints on the quality of health services at the Banda Raya Health Center, Banda Raya District, Banda Aceh City.

The type of research used is qualitative research with a descriptive approach, and data analysis using Nvivo. The research subjects were taken using the purposive sampling technique. Data was collected through interviews, documentation, and observations from six informants, consisting of the head of the Health Center, the person in charge of complaints, the person in charge of quality, and three patients. This research was carried out from December 18, 2024 to December 20, 2024.

The results of the study showed that the complaint management at the Banda Raya Health Center was quite good with a formal system and complaint channels, although there were still shortcomings in terms of response speed and supporting facilities for patients. The public tends to prefer direct communication to convey complaints because it is considered more effective. The complaint process is considered easy, but it needs improvement in follow-up and transparency.

The conclusion of this study is that complaint management at the Banda Raya Health Center in general has gone quite well with the existence of a formal system, complaint channels such as suggestion boxes, JKN mobile applications, and social media, as well as structured recording and handling of complaints. The suggestion of this research is that there are several things that need to be improved by the Puskesmas in terms of the speed of officers' response to complaints, the provision of supporting facilities for patients, and the improvement of the quality of direct communication which is considered more effective by the majority of patients.

Keywords: complaint management, service quality, response


Bibliography: 40 Readings (2015-2024)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

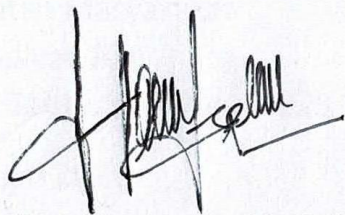
Skripsi Ini Telah Disetujui untuk Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh

Banda Aceh, 1 Februari 2025

Pembimbing I


Dr. Tahara Dilla Santi, M. Biomed

Pembimbing II


Hanifah Hasnur, S.Pd, SKM, MKM

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh




Dr. Bastri Aramico Ib, SKM., MPH
NIK. 19811029 200603 1001

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISIS MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS BANDA RAYA KECAMATAN BANDA RAYA KOTA BANDA ACEH**

Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh

OLEH :

Sahla Nabila
NPM: 2107110014

Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh
Telah Lulus Ujian Skripsi Pada hari Sabtu, 1 Februari 2025
Banda Aceh, 1 Februari 2025

Pembimbing I

Dr. Tahara Dilla Santi, M. Biomed

Pembimbing II

Hanifah Hasnur, S.Pd, SKM, MKM

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh



Dr. Basri Aramico Ib, SKM., MPH

NIK. 19811029 200603 1001

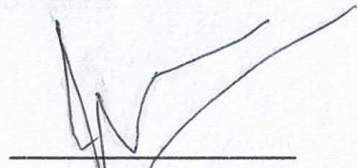
PERNYATAAN TIM PENGUJI

Skripsi Ini Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh

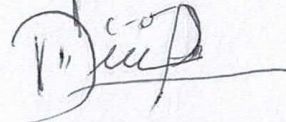
Banda Aceh, 1 Februari 2025

TANDA TANGAN

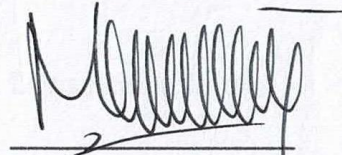
Ketua : Vera Nazhira Arifin, MPH



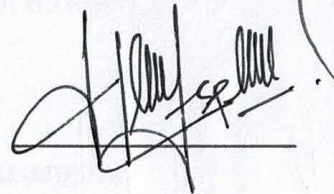
Penguji 1 : Dharina Baharuddin, SKM, MKM, Ph.D



Penguji 2 : Mira Gusweni, SKM, M. Kes



Penguji 3 : Hanifah Hasnur, S.Pd, SKM, MKM



Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh



(Dr. Basri Aramico Ib, SKM, MPH)

NIK : 19811029 200603 1001

BIODATA

Nama : Sahla Nabila

Tempat / Tgl Lahir : Medan / 19 November 2003

Agama : Islam

Status Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Dusun Ayahanda, Desa Abeuk Jaloh,
Kec. Jangka, Kab. Bireuen.

Nama Orang tua (Ayah) : Mukhaiyar

Pekerjaan Ayah : Perdagangan

Nama Orang tua (Ibu) : Mutia

Pekerjaan Ibu : IRT

Alamat Orang Tua : Dusun Ayahanda, Desa Abeuk Jaloh,
Kec. Jangka, Kab. Bireuen.

Pendidikan yang ditempuh

1. SD : SD Negeri 28 Peusangan
2. SMP : SMP Negeri 1 Peusangan
3. SMA : SMA Negeri 1 Bireuen
4. PT : Universitas Muhammadiyah Aceh

Tertanda

Sahla Nabila

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah S.W.T, dimana atas rahmat dan hidayah-Nya penulis telah dapat menyelesaikan Skripsi ini, salawat dan salah kepada Nabi Muhammad S.A.W yang telah membawa kita dari alam jahiliyah ke alam islamiah.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh (FKM- UNMUHA) dan secara khusus saya menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ibu **Dr. Tahara Dilla Santi, M.biomed** selaku pembimbing pertama dan ibu **Hanifah Hasnur S.Pd., SKM, MKM** selaku pembimbing kedua yang meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan serta dukungan mulai dari awal penulisan sampai selesainya Skripsi ini. Selanjutnya saya juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Aslam Nur, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Bapak Dr. Basri Aramico Ib, SKM., MPH, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Para dosen dan staff Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Semua teman-teman yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan ini.
5. Kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Secara khusus saya menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada ayahanda dan ibunda tercinta beserta keluarga/saudara yang telah memberikan motivasi kepada saya selama ini. Akhirnya kepada Allah SWT kita sepantasnya beserah diri, tiada satupun yang terjadi tanpa kehendak-Nya. Harapan saya, semoga Skripsi ini bermanfaat bagi saya sendiri maupun bagi segenap pembaca dan masyarakat., Amin.

Banda Aceh, 1 Februari 2025

Sahla Nabila

DAFTAR ISI

JUDUL DALAM	
LEMBAR PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN TIM PENGUJI	iv
BIODATA.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.4 Tujuan penelitian	9
1.5 Manfaat penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Definisi Manajemen Komplain	11
2.1.2 Jenis-jenis Komplain.....	13
2.1.3 Tujuan Manajemen komplain	14
2.1.4 Indikator Penanganan Komplain/ Keluhan	15
2.1.5 Alur Penyampain Kompain.....	17
2.2 Definisi Keluhan Pelanggan	18
2.3 Definisi Kepuasan Pelanggan	18
2.4 Definisi Kualitas Pelayanan	20
2.4.1 Karakteristik Pelayanan.....	20
2.4.2 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	21
2.5 Definisi Deskriptif Kualitatif	22
2.6 Kerangka Teori	23

BAB III KERANGKA PIKIR	24
3.1 Kerangka Pemikiran	24
3.2 Fokus Penelitian	24
3.3 Definisi Istilah	25
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	27
4.1 Jenis Penelitian.....	27
4.2 Informan.....	27
4.3 Jenis Data	28
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
4.5 Tahap Penelitian.....	29
4.6 Instrumen Penelitian.....	30
4.7 Pegolahan dan Analisis Data	31
BAB V GAMBARAN UMUM	34
5.1 Deskripsi Keadaan Geografis.....	34
5.2 Puskesmas	36
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
6.1 Keterbatasan Penelitian	38
6.2 Hasil Penelitian.....	38
6.3 Hasil Analisis dan Uji Nvivo	40
6.4 Analisis cara menyampaikan komplain di puskesmas	57
6.5 Analisis masalah komplain dipuskemas	58
6.6 Pembahasan Temuan penelitian.....	59
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	69
7.1 Kesimpulan.....	69
7.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Istilah	25
Tabel 4.1 Informan Penelitian	28
Tabel 6.2 Kode Informan dan Karakteristik Informan	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Penyampain Komplain Puskesmas Banda Raya.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	23
Gambar 3.1 Kerangka Pikir.....	24
Gambar 5.1 peta Kota Banda Aceh.....	35
Gambar 5.2 Peta kecamatan Banda Raya.....	36
Gambar 5.3 Sturktur Organisasi Puskesmas	37
Gambar 5.4 Stuktur Organisasi Komplain.....	38
Gambar 6.1 Project Nvivo	40
Gamabr 6.2 Penyajian data dalam bentuk Nvivo.....	41
Gambar 6.3 kode dan tema Nvivo	41
Gamabr 6.4 Objek kata dalam wawancara (wold cloud).....	43
Gambar 6.5 Mind Map Hasil Penelitian	43
Gambar 6.6 Project Map Komitmen.....	45
Gambar 6.7 Project Map sumber daya	45
Gambar 6.8 Project Map visible	47
Gambar 6.9 Project Map Accesible.....	49
Gambar 6.10 Project Map Kesederhanaan	50
Gambar 6.11 Project Map Kecepatan	51
Gambar 6.12 Project Map Fairness.....	52
Gambar 6.13 Project Map Confidential	54
Gambar 6.14 Project Map Record	55
Gambar 6.15 Project Map Remedy	56
Gambar 6.16 Project Map Penyampain Komplain	57
Gambar 6.17 Project Map Masalah Komplain	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Informasi Kepada Informan
Lampiran 2	Pernyataan Persetujuan Informan
Lampiran 3	Instrumen Penelitian
Lampiran 4	Tabel Cekclist Telaah Dokumen
Lampiran 5	Tabel Cekclist Observasi
Lampiran 6	Surat pengambilan data awal
Lampiran 7	Surat Izin Penelitian
Lampiran 8	Surat Balasan
Lampiran 9	Trasnkip Wawancara
Lampiran 10	Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap layanan yang diberikan kepada pelanggan atau pasien pasti akan menimbulkan berbagai reaksi, di mana sebagian dari mereka akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima, sementara yang lain mungkin merasa tidak puas. Jika pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu layanan maka pelanggan tersebut dapat mengajukan komplain. Adapun terkait menangani komplain pelanggan, perusahaan atau organisasi layanan menggunakan manajemen komplain sebagai sebuah strategi dalam memanfaatkan keluhan pelanggan sebagai peluang untuk mempertahankan pelanggan (Irene Waine *et al.*, 2022).

Informasi yang dikumpulkan dari pelanggan akan digunakan untuk meningkatkan dan mengembangkan kegiatan pelayanan instansi melalui proses penanganan keluhan yang efektif. Sehingga ketidakpuasan dengan informasi atau layanan yang diterima dikenal sebagai komplain. Oleh karena itu, sebuah komplain dapat digunakan sebagai dasar untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan dengan layanan Puskesmas dan meningkatkan kualitas layanan (Irene Waine *et al.*, 2022).

Secara sederhana manajemen komplain ini adalah suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana terkait dengan metode ataupun strategi dalam hal menangani ataupun mengelola keluhan dari konsumen (Lestari F, 2020). Sumber daya yang tidak mencukupi, prosedur yang tidak efisien, atau layanan yang tidak memenuhi standar adalah beberapa masalah yang dapat muncul dalam sistem pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengelolaan komplain yang efektif sangat

penting untuk memastikan peningkatan kualitas layanan secara konsisten. Pasien dapat menggunakan komplain mereka sebagai umpan balik penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Namun, seringkali komplain tidak ditindaklanjuti dengan baik atau bahkan diabaikan. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat kurang percaya pada Puskesmas dan mendorong pasien untuk mencari layanan kesehatan lain yang mungkin lebih mahal atau bahkan tidak aman (Fuada, N *et al.*, 2022).

Menurut Kotler dan Keller dalam (Millani *et al.*, 2019) saat memberikan layanan, ada dua hal utama yang harus diperhatikan yaitu keamanan pasien dan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dirasakan seseorang, baik senang maupun kecewa, ketika mereka membandingkan hasil produk atau kinerja dengan ekspektasi. Jika pelanggan puas dengan layanan, mereka lebih cenderung untuk menggunakan layanan yang sama di masa mendatang. Sehingga salah satu cara untuk menunjukkan ketidakpuasan terhadap layanan adalah dengan mengajukan komplain (Musu *et al.*, 2020).

Dalam PERMENKES nomor 13 tahun 2017 tentang penanganan pengaduan masyarakat terpadu di lingkungan kementerian Kesehatan pada pasal 3 ayat (1) mengatakan bahwa Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka, secara tertulis/surat, media elektronik, dan media cetak kepada pimpinan atau pejabat Kementerian Kesehatan. Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh memberikan kesempatan kepada pasien atau keluarga untuk melakukan komplain baik secara langsung maupun tidak langsung. Komplain secara langsung atau lisan biasanya

diajukan kepada petugas penanggung jawab komplain. Sedangkan komplain secara tidak langsung atau tertulis dapat diajukan melalui media massa seperti aplikasi mobile JKN, e-mail, facebook dan kotak saran yang tersedia di Puskesmas.

komplain yang diajukan oleh pelanggan akan selalu dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan adalah salah satu cara untuk menilai pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Nasution *et al.*, 2022). Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Pemerintah memiliki fungsi dalam memberikan berbagai jenis pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan bernegara (Nurlina *et al.*, 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Irene Waine, 2022) menyebutkan bahwa dalam suatu komplain yang diajukan oleh pelanggan harus terdapatnya prosedur komplain yang dijalankan sehingga pelanggan mudah untuk mengajukan komplain, terdapatnya fasilitas untuk mengajukan komplain seperti sms, e-mail, dan kotak saran, serta melakukan pelatihan pada staf terkait komunikasi dalam menangani komplain.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nasiroh, 2022) menekankan pentingnya komunikasi yang baik dan responsif dalam manajemen komplain di sektor kesehatan, serta peran strategi humas dan media sosial dalam meningkatkan pelayanan publik dan menangani komplain pasien. Namun, penelitian ini juga

mengidentifikasi kekurangan, seperti waktu tunggu yang lama di pendaftaran dan farmasi, kurangnya ketegasan dalam memberikan solusi, serta keterbatasan edukasi pasien mengenai cara mengajukan komplain secara efektif.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.43 menetapkan standar pelayanan minimal bidang kesehatan pada tahun 2016, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat, yaitu layanan yang memuaskan dan nyaman bagi pasien. Pemerintah kabupaten/kota harus memberikan pelayanan kesehatan yang menjadi hak setiap warga negara untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Budiono et al., 2021).

Kemenkes RI, (2023) menjelaskan terkait gambaran keadaan SDM Kesehatan Aceh tahun 2023 yang menunjukkan perbedaan signifikan dalam distribusi antara kabupaten dan fasilitas pelayanan Kesehatan. Pemerintah menggunakan program-program untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Provinsi Aceh, sehingga pasien mendapatkan layanan Kesehatan yang berkualitas tinggi. Program-program tersebut dapat mencakup peningkatan fasilitas kesehatan di tingkat dasar dan rujukan, penyempurnaan petunjuk pelaksanaan jaminan kesehatan Aceh, dan penyediaan sarana, prasarana, dan tenaga medis yang memadai.

Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat secara efektif, proporsional, dan profesional adalah salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan. Jika kita ingin menciptakan orang yang baik dan sehat, maka pembangunan yang sehat perlu

dilakukan. Sehingga pemerintah menawarkan beberapa fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas, untuk mendukung kemajuan Kesehatan (Afrioza, S, 2021).

Menurut (Asrizal Efendy Nasution *et al.*, 2021) sangat penting bagi suatu perusahaan untuk memastikan bahwa pelanggannya puas. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh banyak hal. Seperti Kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional, biaya, dan kemudahan yang merupakan lima driver utama kepuasan pelanggan. Jika dilihat dari perspektif kualitas pelayanan, faktor yang diukur adalah kepuasan atau ketidakpuasan pengguna saat menggunakan layanan tersebut, sehingga faktor ini dapat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Biaya dan kemudahan dapat diartikan sebagai pengorbanan yang dilakukan oleh pelanggan untuk memperoleh produk atau layanan yang dirasakan relatif mudah, nyaman, dan efisien. Sehingga nantinya tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat jika mereka merasa proses mendapatkan produk atau layanan tersebut berlangsung dengan mudah, nyaman, dan efisien.

Puskesmas berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat dan bertindak sebagai kontak pertama bagi orang-orang yang membutuhkan perawatan medis. Sampai saat ini, masyarakat masih sering mengeluh tentang kualitas pelayanan di Puskesmas karena dianggap sebagai masalah teknis pengobatan yang melibatkan hanya dokter, perawat, dan petugas kesehatan lainnya. Sementara kebijakan dan manajemen sumber daya manusia belum banyak dibahas di ruang publik untuk dibahas secara lebih mendalam (Ermawati Chotim *et al.*, 2022).

Peran strategis Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sangat penting dalam upaya untuk mempercepat peningkatan kualitas kesehatan masyarakat, karena Puskesmas menjadi garda terdepan dalam pelayanan kesehatan tingkat pertama yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, baik dari segi fasilitas, tenaga medis, maupun sistem pelayanan yang diterapkan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dengan efektif dan efisien. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas, diharapkan dapat memuaskan pasien serta memenuhi harapan mereka sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan (Putri, 2019).

Peneliti memilih Puskesmas Banda Raya sebagai lokasi penelitian dengan beberapa pertimbangan utama yang berkaitan langsung dengan tujuan penelitian. Puskesmas Banda Raya ini, terletak pada lokasi strategis di tengah-tengah pemukiman penduduk, yang membuatnya menjadi fasilitas kesehatan dengan tingkat kunjungan pasien yang tinggi. Hal ini memberikan peluang bagi peneliti untuk mengumpulkan data yang variatif dan representatif mengenai pelayanan kesehatan yang ada di sana. Selain itu, berdasarkan wawancara awal dengan masyarakat, terdapat sejumlah keluhan yang sering disampaikan mengenai kualitas pelayanan, seperti waktu tunggu yang lama, fasilitas yang kurang memadai (misalnya tempat duduk untuk pasien tidak banyak), keterbatasan fasilitas medis, kurangnya stok obat-obatan, dan sikap petugas yang dianggap kurang ramah.

Keluhan-keluhan ini menjadi perhatian dan mendorong peneliti untuk menyelidiki lebih dalam penyebab masalah tersebut dan mencari solusi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Puskesmas Banda Raya juga dipilih karena memiliki potensi besar untuk diperbaiki. Mengingat tingginya permintaan akan layanan kesehatan di daerah tersebut, perbaikan pelayanan di puskesmas ini dapat memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat. Selain itu, Puskesmas Banda Raya sudah mendapatkan sertifikasi ISO, yang menunjukkan bahwa puskesmas ini telah memenuhi standar kualitas tertentu dalam pengelolaan pelayanan kesehatan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki.

Aksesibilitas data dan dukungan yang diberikan oleh pihak puskesmas, yang terbuka terhadap penelitian, juga mempermudah peneliti dalam mengumpulkan informasi yang dibutuhkan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi untuk perbaikan pelayanan di Puskesmas Banda Raya, tetapi juga memberikan masukan yang berguna bagi pemerintah dan pihak terkait lainnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah tersebut.

Pada saat penelitian di lapangan, peneliti dapat melakukan wawancara mendalam dengan pasien, staf manajemen, dan petugas puskesmas untuk mengetahui tentang pengalaman, persepsi, dan harapan mereka. Selain itu, studi dokumen juga dapat dilakukan untuk melihat kebijakan, prosedur, dan catatan penanganan komplain yang ada di Puskesmas Banda Raya. Analisis data kualitatif dapat menunjukkan pola, tema, dan perspektif yang berbeda dalam manajemen

komplain, yang membantu atau menghalangi penanganan komplain (Hanyfah, 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis ingin mengkaji lebih dalam tentang bagaimana manajemen komplain yang dilakukan oleh Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh. Manajemen komplain menggunakan komponen utama menurut Tjiptono dalam (Lestari F, 2020). Adapun komponennya ialah Komitmen, Visible, Accessible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber Daya dan Remedy.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti, Puskesmas Banda Raya kerap menerima berbagai keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan yang dirasa belum memenuhi harapan. Adapun beberapa komplain yang sering diajukan adalah lamanya waktu tunggu yang sering kali membuat pasien merasa tidak nyaman, terutama dalam kondisi yang mendesak. Selain itu, kurangnya fasilitas seperti tempat duduk untuk pasien yang menunggu membuat pasien terpaksa harus berdiri untuk beberapa saat sebelum pasien di panggil untuk pemeriksaan di puskesmas. Tidak hanya itu, sikap petugas yang dinilai kurang ramah dan kurang menunjukkan empati menjadi sorotan, karena hal ini pula dapat berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Komplain lain yang tak kalah penting adalah keterbatasan fasilitas dan peralatan medis, serta ketersediaan obat-obatan yang sering kali tidak mencukupi kebutuhan pasien. Semua keluhan ini mencerminkan adanya masalah dalam pengelolaan pelayanan di Puskesmas Banda Raya. Oleh karena itu, diperlukan

“Analisis Manajemen Komplain Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh”.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian ini yaitu penelitian kesehatan masyarakat khususnya Administrasi Kebijakan Kesehatan, Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada analisis manajemen komplain sebagai strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Banda Raya. Penulis ingin mengetahui sejauh mana penerapan manajemen komplain di Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh.

1.4 Tujuan penelitian

1.1.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh.

1.1.2 Tujuan Khusus

1. Mengexploriasi unsur *input* yaitu komitmen petugas Puskesmas dan sumber daya terkait manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Banda Raya.
2. Mengexploriasi unsur *proses* yaitu visible pihak Puskesmas, accessible mengajukan komplain, kesederhanaan, kecepatan, fairness, dan confidential terkait manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banda Raya.
3. Mengexploriasi unsur *output* yaitu record dan remedy terkait manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banda Raya.

1.5 Manfaat penelitian

1.1.3 Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini menjadi sebuah sarana dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama masa kuliah diprogram studi Kesehatan Masyarakat dengan peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, serta mampu menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman peneliti di bidang kesehatan. Hasil penelitian ini dapat berkontribusi pada pengetahuan ilmiah, dan juga dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berpikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

1.1.4 Manfaat bagi institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan informasi dan referensi terkait manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan Kesehatan dan dapat menjadi pengembangan penelitian bagi peneliti selanjutnya.

1.1.5 Manfaat bagi institusi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi kajian yang berguna dalam pencegahan masalah Kesehatan di Puskesmas. Sehingga akan memberikaan pelayanan kesehatan yang lebih baik supaya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat terpenuhi sehingga akan meningkatkan citra puskesmas di mata masyarakat. Hasil penelitian ini juga dapat untuk digunakan sebagai bahan masukan yang berharga untuk memfasilitasi upaya Puskesmas dalam hal meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Manajemen Komplain

"Manajemen" berasal dari kata bahasa Inggris "Manage", yang berarti "mengurus", "mengendalikan", "mengusahakan", dan "memimpin". Manajemen komplain digunakan oleh perusahaan untuk menangani keluhan pelanggan dan memanfaatkannya sebagai peluang untuk mempertahankan pelanggan. Dengan menggunakan proses penanganan keluhan yang efektif, informasi yang dikumpulkan dari pelanggan akan digunakan untuk meningkatkan dan mengembangkan kegiatan pelayanan organisasi (Lestari F, 2020).

Komplain adalah ketika seseorang merasa ketidakpuasan terhadap informasi ataupun layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, keluhan dapat membantu meningkatkan kualitas layanan pada puskesmas dan mengurangi ketidakpuasan pasien dengan layanan yang diberikan (Lestari F, 2020). Secara umum, penanganan komplain merupakan respons atau solusi yang diberikan oleh sebuah perusahaan atau organisasi terhadap masalah yang dialami pada pelanggan. Hal ini dilakukan setelah perusahaan atau organisasi mendengarkan komplain dan memahami dengan jelas masalah serta jenis kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan. Jika penanganan komplain ini dilakukan secara baik maka pelanggan akan datang kembali ke tempat layanan tersebut dan citra dari perusahaan atau organisasi ini akan sangat baik di mata pelanggan karena sudah mendengarkan dan memperbaiki komplain yang pelanggan ajukan (Ani, 2023).

Menurut Tjiptono dalam (Yuke Nurafni Rachmi, 2022), komplain dapat dianggap sebagai ekspresi ketidakpuasan atau kekecewaan. Oleh karena itu, layanan yang dimaksudkan untuk menangani keluhan harus dibuat. Jika pelanggan menyampaikan keluhannya dan mendapatkan solusi yang cepat, mereka mungkin lebih puas dari pada pelanggan yang tidak melakukannya. Namun, jika penanganan komplain tersebut mengecewakan, pelanggan tersebut tidak akan puas .

Menurut Tjiptono dalam (Lestari F, 2020) ada beberapa komponen utama dalam manajemen pengaduan, yaitu:

1. Komitmen. Meningkatkan kualitas produk dan jasa, pihak manajemen dan semua anggota organisasi berkomitmen untuk mendengarkan dan menyelesaikan komplain.
2. Visible. Menyelesaikan komplain, manajemen memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pelanggan dan karyawan. Mereka juga menyebutkan pihak-pihak yang dapat dihubungi.
3. Accesible. Lembaga maupun organisasi menjamin bahwa pelanggan secara bebas, mudah, dan murah dapat menyampaikan komplain, misalnya dengan menyediakan saluran telepon bebas pulsa atau amplop berprangko.
4. Kesederhanaan. Prosedur manajemen komplain yang sederhana dan mudah dipahami oleh pelanggan.
5. Kecepatan. Pelanggan diberitahu tentang komplain secepat mungkin dan diberi tahu tentang waktu yang tersedia untuk

menyelesaikannya. Mereka juga diberitahu tentang setiap kemajuan dalam proses penyelesaian komplain.

6. Fairness. Tanpa membedakan pelanggan, setiap komplain akan dilayani dengan cara yang sama atau adil.
7. Confidential. Kebutuhan pelanggan untuk privasi dan kerahasiaan dihargai.
8. Record. Data komplain diarsipkan untuk memudahkan upaya perbaikan berkesinambungan.
9. Sumber Daya. Perusahaan memberikan sumber daya dan infrastruktur yang cukup untuk membangun dan meningkatkan sistem penanganan komplain, termasuk pelatihan karyawan.
10. Remedy. Untuk setiap kritik yang diterima oleh organisasi, ada solusi yang tepat dan diterapkan.

2.1.2 Jenis-jenis Komplain

Menurut Denham dalam (Ani, 2023) menjelaskan terkait tiga tipe komplain, yaitu sebagai berikut:

1. Active Complainers adalah pelanggan yang menyadari hak-hak mereka, bersikap asertif, percaya diri, dan mampu menyampaikan keluhan dengan jelas. Ketika harapan atau keinginan mereka terhadap layanan dan nilai yang diberikan tidak terpenuhi, mereka akan mengajukan komplain kepada perusahaan terkait. Tipe pelanggan ini sangat berharga bagi perusahaan, karena mereka cenderung cepat memberi tahu dan mencari solusi untuk setiap keluhan yang mereka alami. Dengan

demikian, perusahaan memiliki kesempatan untuk melakukan perbaikan dan memuaskan mereka.

2. Kelompok Inactive Complainers adalah individu yang lebih memilih untuk menyampaikan komplain mereka kepada orang lain, seperti teman, keluarga, atau rekan kerja, dari pada langsung menghubungi perusahaan yang bersangkutan. Mereka cenderung cepat berpindah ke penyedia layanan lain dan tidak akan kembali lagi ke perusahaan yang telah mengecewakan mereka. Oleh karena itu, peluang bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan hampir tidak ada.
3. Hyperactive Complainers adalah individu yang terus-menerus mengeluh tentang berbagai hal. Versi komplain ini dapat disebut juga sebagai chronic complainer, yang terkadang menunjukkan sikap kasar dan agresif. Orang-orang ini hampir tidak bisa dipuaskan karena tujuan keluhan mereka lebih didorong oleh keinginan untuk mendapatkan keuntungan.

2.1.3 Tujuan Manajemen komplain

Menurut pandangan Christopher Lovelock (2010) dalam (Ani, 2023), minimal terdapat empat tujuan utama komplain, yaitu sebagai berikut :

1. Mendapatkan pengembalian dana atau ganti rugi. Konsumen sering kali mengeluhkan kesulitan dalam memulihkan kerugian finansial, baik melalui pengembalian dana, kompensasi, maupun dengan meminta layanan baru.

2. Mengeluarkan kemarahan mereka. Beberapa pelanggan yang mengajukan klaim untuk memulihkan harga diri dan/atau mengatasi rasa marah atau frustrasi. Ketika proses pelayanan terlalu birokratis dan tidak logis, atau ketika karyawan bersikap kasar, mengintimidasi, atau tampaknya tidak peduli, maka harga diri atau perasaan keadilan pelanggan dapat terpengaruh negatif. Mereka mungkin menjadi marah dan lebih emosional.
3. Dukungan untuk memperbaiki layanan. Ketika pelanggan sangat terlibat dengan sebuah layanan yang mereka terima (seperti di perguruan tinggi, organisasi alumni, atau hubungan utama dengan bank), mereka memberikan masukan untuk berusaha berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan di layanan tersebut
4. Motivasi altruistik. Terakhir, ada pelanggan yang didorong oleh alasan altruistik. Mereka ingin mencegah pelanggan lain mengalami masalah yang sama seperti yang mereka alami, dan mereka mungkin merasa tidak enak jika tidak berhasil menarik perhatian pada masalah yang terjadi, jika dibiarkan tanpa perbaikan, akan menyulitkan orang lain.

2.1.4 Indikator Penanganan Komplain/ Keluhan

Penanganan keluhan dengan baik dan efektif tentu memberikan kesempatan untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas, bahkan bisa menjadi pelanggan yang paling setia. Menurut Fandy Tjiptono dalam (Ani, 2023) yang menyatakan bahwa terdapat empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu sebagai berikut:

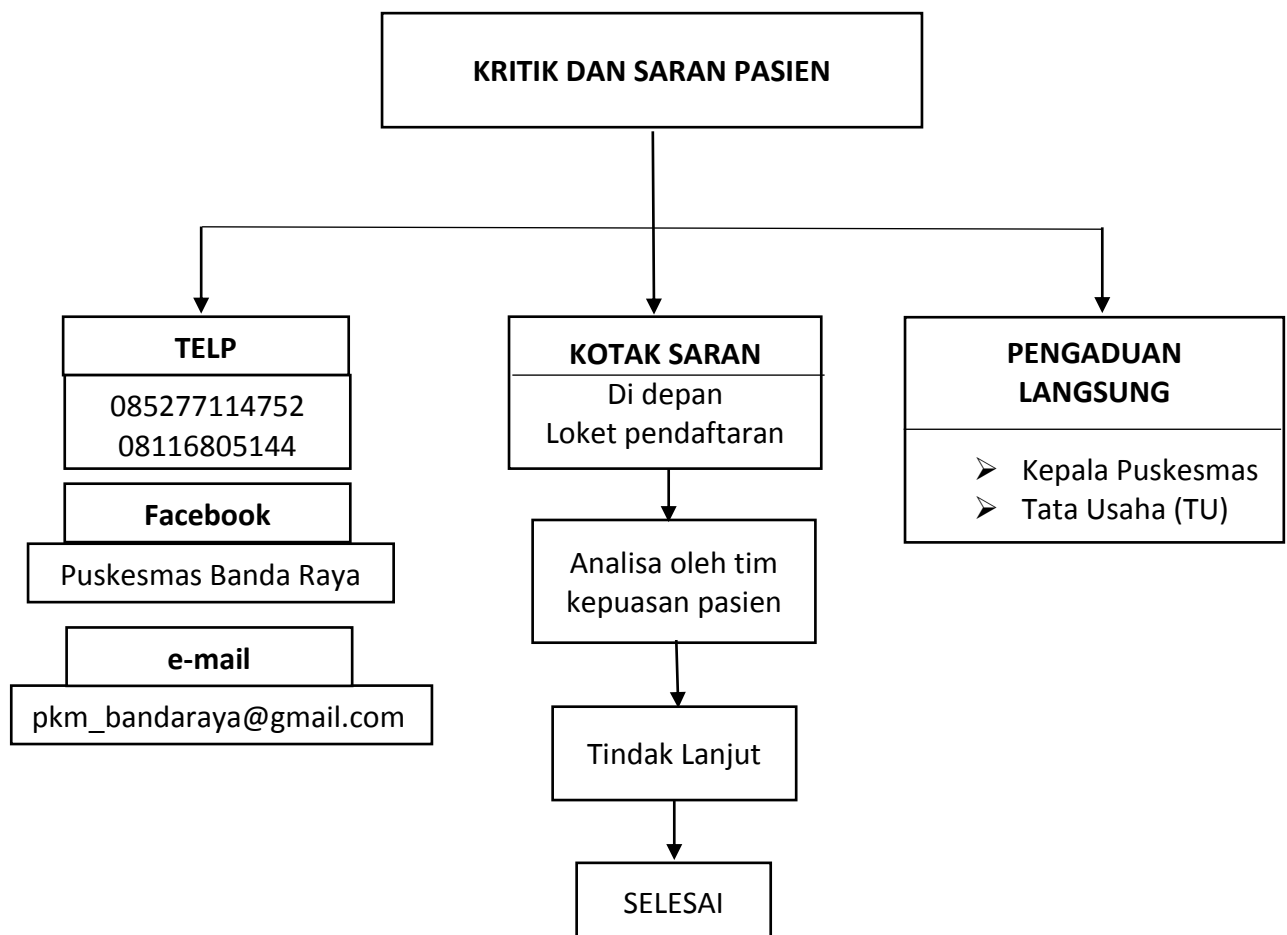
1. Empati terhadap pelanggan yang marah. Hal ini sangat dibutuhkan ketika berinteraksi dengan pelanggan yang marah. Staf harus mampu menanyakan detail tentang masalah yang di alami pelangan sehingga mendapatkan gambaran jelas tentang apa yang sebenarnya terjadi.
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan. Perusahaan harus mampu memberikan solusi masalah yang cepat dan tepat untuk membantu pelanggan yang mengajukan keluhan atau komplain. Dengan kecepatan yang diberikan oleh perusahaan, pelanggan yang marah akan merasa senang karena pelayanan komplain yang dilakukan ditanggapi dengan baik dan responsif.
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan. Perusahaan harus bisa memberikan jalan keluar yang wajar dan adil kepada para pelanggan dalam menyelesaikan permasalahan keluhan yang dilakukan oleh para pelanggannya. Tingkat kewajaran dan keadilan yang dilakukan oleh perusahaan akan bernilai positif di mata pelanggan karena mereka akan tahu permasalahan apa yang sedang dihadapi.
4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan. Komplain sebenarnya adalah peluang untuk memuaskan pelanggan dan memperbaiki kesalahan-kesalahan atau masalah yang berpotensi menciptakan silent complainer. Kelompok silent Complainer ialah pelanggan yang tidak puas tapi tidak menyampaikan komplain ke perusahaan. Sehingga solusi dari pemasalahan ini ialah perusahaan harus mengembangkan metode untuk memudahkan pelanggan dalam

mengungkapkan keluhan mereka, seperti menyediakan layanan konsultasi, saluran telepon bebas pulsa, situs web, dan media sosial. Dengan demikian, masalah dapat ditangani sebelum berkembang menjadi lebih besar dan merusak reputasi perusahaan.

2.1.5 Alur Penyampain Kompain

Terdapat struktur proses penyampain komplain pada dinding Puskesmas Banda Raya yaitu sebagai berikut:

Gambar 2.1 Alur Penyampain Komplain Puskesmas Banda Raya



Sumber : Puskesmas Banda raya

2.2 Definisi Keluhan Pelanggan

Keluhan ialah sebuah ungkapan yang mewakili perasaan tidak puas konsumen tentang suatu produk atau jasa, baik melalui komunikasi verbal maupun tulisan. Di bidang kesehatan, pasien bukan hanya fokus pada pemulihan penyakitnya; mereka juga peduli dengan cara di mana mereka dipandang dan ditanganinya saat menjalani prosedur tersebut. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pasien (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami individu akibat perbedaan antara prestasi atau hasil produk yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan-harapa yang telah dibuat sebelumnya (*ekspektasi*) (Millani *et al.*, 2019).

Menurut Rusadi (2004), mengabaikan keluhan pelanggan akan membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan. Secara umum, keluhan pelanggan adalah ketidakpuasan pelanggan terhadap barang dan jasa perusahaan, yang dapat dikomunikasikan secara lisan atau tertulis. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus memiliki prosedur khusus untuk menangani kritik atau komplain yang diajukan oleh pelanggan (Supriyanto, 2019).

2.3 Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah bagian dari penciptaan nilai pelanggan karena mencapainya berarti memberikan manfaat bagi perusahaan, dan hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmoni, memberikan dasar yang baik untuk kepuasan pelanggan, atau menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, dan mendorong pelanggan untuk membeli

atau menggunakan jasa yang diberikan oleh perusahaan (Sambodo Rio Sasongko, 2021).

Ada beberapa pendapat ahli mengenai kepuasan pelanggan dalam (Muthadi *et al.*, 2020) :

1. Kepuasan, menurut Lovelock dan Wirtz (2011) dalam (Muthadi *et al.*, 2020), adalah "sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan." Penilaian karakteristik produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang memberikan tingkat kepuasan konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen disebut kepuasan. Kualitas, pelayanan, dan nilai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Memberikan nilai pelanggan yang tinggi adalah kunci untuk mendapatkan kesetiaan pelanggan.
2. Menurut Stifani dalam (Muthadi *et al.*, 2020), menyatakan bahwa kepuasan terbagi menjadi dua kategori: kepuasan fungsional (menikmati fungsi produk) dan kepuasan psikologikal (menikmati fitur tidak berwujud produk).
3. Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Muthadi *et al.*, 2020), nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan, dan jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan untuk menilai, mendapatkan, dan menggunakan produk atau jasa. Karena kepuasan pelanggan sangat bergantung pada persepsi

dan ekspektasi pelanggan, pemasok produk harus menyadari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2.4 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2008) dalam (Al'asqolaini, 2019) Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan pelanggan baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas adalah keadaan dinamis yang terkait dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Fandy Tjiptono (2004), kualitas jasa atau pelayanan bergantung pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyediaan layanan yang cepat untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan didasarkan pada kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Artinya, citra kualitas yang baik didasarkan pada pandangan pelanggan dari pada penyedia jasa (Alim *et al.*, 2019).

2.4.1 Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler dalam (Nurhadi, 2019) karakteristik pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tidak Berwujud (Intangibility): Layanan tidak dapat dilihat, dirasa, atau dicicipi sebelum dibeli. Misalnya, seorang pelanggan tidak dapat melihat hasil dari perawatan kecantikan sebelum melakukan transaksi.
2. Tidak Dapat Dipisahkan (Inseparability): Layanan biasanya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, sehingga partisipasi konsumen dalam

proses ini sangat penting. Konsumen berperan aktif dalam menciptakan pengalaman layanan.

3. Bervariasi (Variability): Kualitas layanan dapat berbeda-beda tergantung pada siapa yang memberikan layanan, kapan, di mana, dan bagaimana layanan tersebut diberikan. Ini berarti bahwa pengalaman pelanggan bisa sangat bervariasi.
4. Tidak Dapat Disimpan (Perishability): Layanan tidak dapat disimpan untuk digunakan di lain waktu. Nilai layanan hanya ada saat layanan tersebut diberikan dan diterima oleh konsumen.

2.4.2 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Menurut Kasmir dalam (Nurhadi, 2019) terdapat beberapa ciri-ciri mengenai pelayanan yang baik, yaitu:

1. Ketersediaan Karyawan yang Baik: Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Mereka juga harus cepat tanggap, pandai berbicara, serta mampu memikat pengunjung untuk meningkatkan kenyamanan layanan.
2. Kemampuan Berkomunikasi dengan Baik: Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan jelas dan mudah dimengerti, serta cepat memahami keinginan pengunjung.
3. Berusaha Memahami Kebutuhan Pengunjung. Karyawan, terutama di bagian layanan pelanggan, harus cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan pengunjung, agar tidak kehilangan pelanggan.

4. Kemampuan Melayani Secara Cepat dan Tepat: Pelayanan harus dilakukan sesuai dengan prosedur dan standar perusahaan, serta tidak menimbulkan kesalahan dalam pelaksanaan layanan.

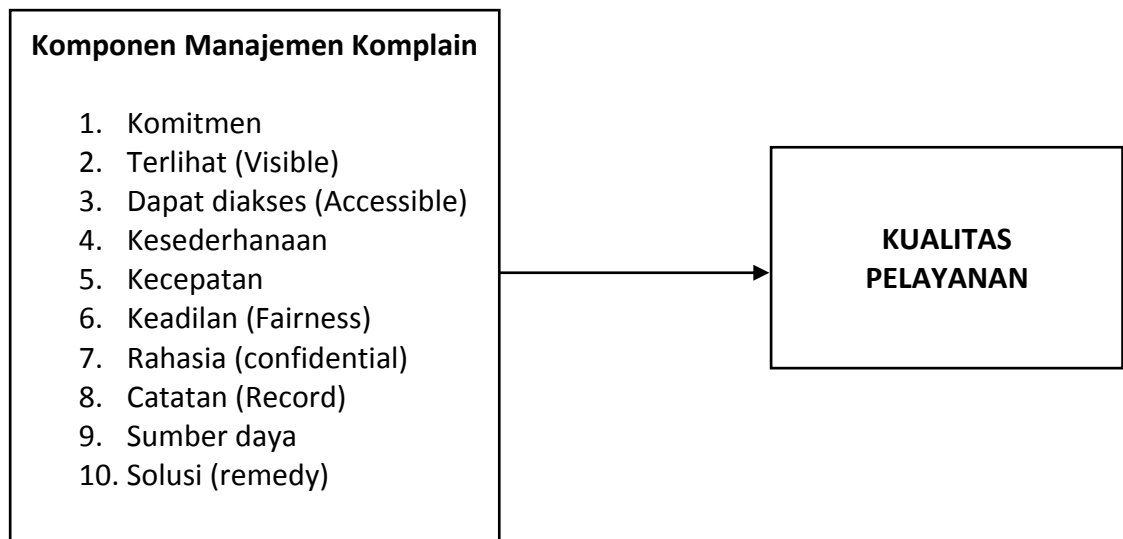
2.5 Definisi Deskriptif Kualitatif

Menurut Moh. Nazir (1988) dalam (Rusandi , 2021), penelitian deskriptif membahas masalah-masalah sosial, aturan sosial yang berlaku, serta situasi tertentu, termasuk hubungan antara kegiatan, sikap, dan pandangan yang sedang berlangsung, serta dampak dari fenomena tersebut. Dalam pendekatan penelitian deskriptif, seorang peneliti meminta seseorang atau sekelompok orang untuk menceritakan terkait dengan kisah hidup mereka. Peneliti kemudian menceritakan kembali informasi tersebut dalam kronologi deskriptif. Adapun terkait dengan data deskriptif kualitatif sendiri terdiri dari kata-kata dan gambar (dokumentasi) bukan angka seperti yang ada dalam penelitian kuantitatif.

Penelitian deskriptif kualitatif menampilkan data secara langsung tanpa ada proses perbaikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran lengkap mengenai tentang peristiwa yang terjadi atau untuk mengungkapkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi. Penelitian ini hanya dengan menjelaskan sejumlah variabel yang terkait dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini juga menafsirkan dan menguraikan data tentang keadaan, sikap, dan perspektif masyarakat (Rusandi, 2021).

2.6 Kerangka Teori

Kerangka teori dalam penelitian ini didasarkan pada konsep-konsep utama yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Tujuan kerangka ini adalah untuk menyediakan pemahaman awal tentang perspektif yang digunakan dan memandu pengumpulan serta analisis data. Sehingga kerangka teori penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Teori

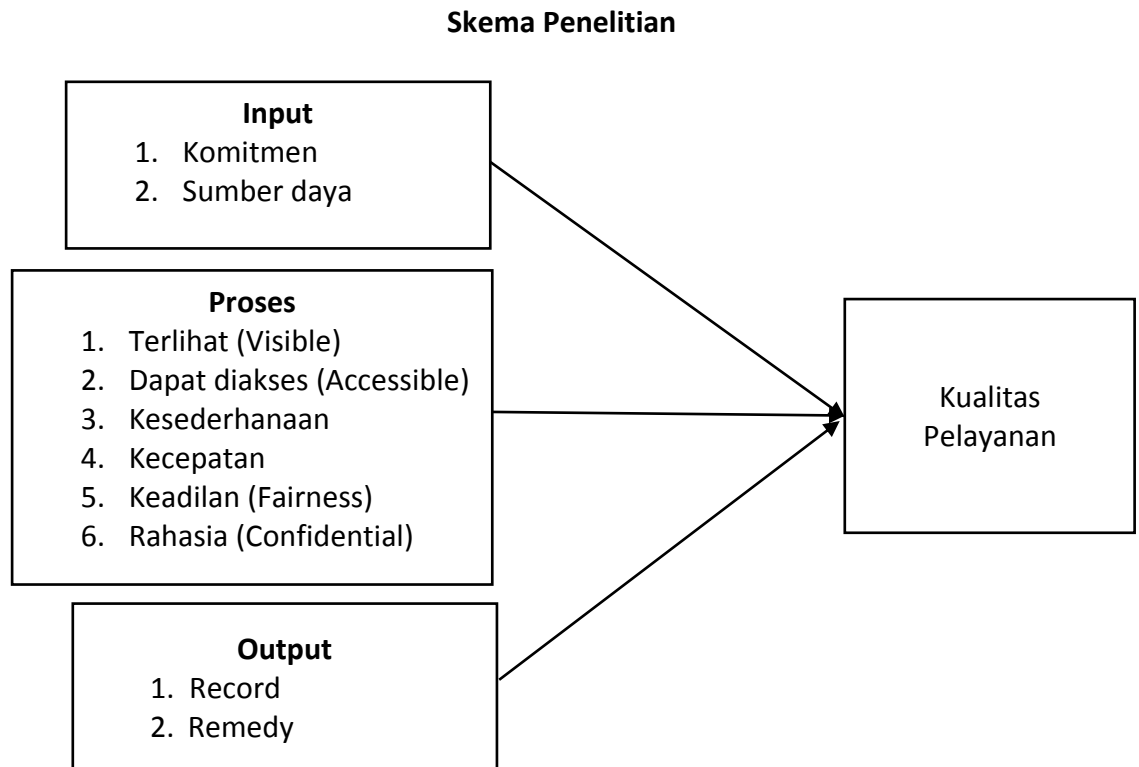
Sumber : Adopsi dari teori Tjiptono (2000).

BAB III

KERANGKA PIKIR

3.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka teori yang telah disebutkan, maka kerangka pemikiran dapat disimpulkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Pikir

3.2 Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Input meliputi: Komitmen dan Sumber daya
2. Proses meliputi: terlihat (visible), dapat diakses (accessible), kesederhanaan, kecepatan, keadilan (fairness), dan rahasia (confidential)
3. Output meliputi : catatan (record) dan solusi (remedy)

Rincian mengenai fokus penelitian ini akan diuraikan dalam definisi istilah

dibawah ini:

3.3 Definisi Istilah

Tabel 3.1 Definisi Istilah

NO	Varibel	Definisi Operasional
INPUT		
1.	Komitmen	Komitmen dalam manajemen komplain merujuk pada sejauh mana Puskesmas memiliki komitmen untuk menangani keluhan secara serius. Ini mencakup adanya kebijakan, prosedur, dan budaya organisasi yang mendukung penyelesaian keluhan secara efektif.
2.	Sumber daya	Menunjukkan ketersediaan tenaga kerja, dana, teknologi, atau fasilitas yang mendukung manajemen komplain. Tanpa sumber daya yang memadai, sistem tidak akan berjalan efektif.
PROSES		
1.	Visible	Merujuk pada manajemen di Puskesmas yang harus mengkomunikasikan dengan jelas kepada pelanggan tentang cara menyampaikan komplain serta pihak-pihak yang dapat dihubungi.
2.	Accessible	Saluran komplain harus mudah diakses oleh semua orang, baik melalui kotak saran, layanan online, telepon, atau secara langsung.
3.	Kesederhanaan	Menggambarkan betapa mudahnya prosedur penyampaian komplain dilakukan. Prosesnya harus mudah dimengerti dan dilakukan oleh masyarakat tanpa harus melewati banyak tahapan yang rumit.
4.	Kecepatan	Merujuk pada responsivitas Puskesmas dalam menangani keluhan. Komplain harus diselesaikan dengan cepat agar pengguna layanan merasa dihargai.
5.	Fairness	Semua orang diperlakukan sama dalam proses pengaduan komplain tanpa diskriminasi, serta memastikan keputusan yang diambil adil bagi semua pihak.
6.	confidential	Berkaitan dengan perlindungan terhadap kerahasiaan identitas pelapor dan isi keluhan. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat.
OUTPUT		

1.	Record	Mengacu pada adanya sistem pencatatan dan dokumentasi yang baik untuk semua keluhan yang masuk. Hal ini memungkinkan evaluasi, analisis, dan tindak lanjut yang tepat.
2.	Remedy	Merujuk pada pemberian solusi atau perbaikan yang memuaskan untuk mengatasi keluhan. Puskesmas harus menunjukkan tindakan nyata untuk menyelesaikan masalah yang diadukan. Seperti jumlah case close yang ditangani oleh Puskesmas sudah cukup baik.
1.	Kualitas pelayanan	kualitas pelayanan, yang mencerminkan sejauh mana Puskesmas berhasil memenuhi harapan pelanggan melalui penanganan keluhan yang efektif dan efisien.

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang memanfaatkan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Desain penelitian ini menggunakan studi naratif. Studi naratif adalah pendekatan penelitian yang fokus pada cerita atau narasi mengenai serangkaian peristiwa yang berkaitan dengan pengalaman manusia. Pendekatan ini menggali makna dalam cerita tersebut, termasuk biografi, yang menceritakan perjalanan hidup seseorang (Ani and Jatmiko, 2023). Penelitian deskriptif kualitatif menampilkan data secara langsung tanpa proses perbaikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran lengkap tentang peristiwa yang terjadi atau untuk mengungkapkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi dengan menjelaskan sejumlah variabel yang terkait dengan masalah yang diteliti (Rusandi , 2021).

4.2 Informan

Narasumber penelitian kualitatif dikenal sebagai informan karena mereka dianggap memiliki pemahaman mendalam tentang masalah yang diteliti dan bersedia memberikan informasi kepada peneliti. Dalam penelitian kualitatif, informan merupakan bagian penting dari pengumpulan data untuk membantu peneliti menemukan solusi untuk masalah penelitian (Muttaqin, 2019). Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel merupakan teknik non probability sampling. Peneliti menggunakan teknik yang berjenis purposive sampling. Menurut Sugiyono dalam (Ani *et al.*, 2021) purposive sampling adalah teknik penentuan sampel

dengan pertimbangan tertentu. Maksudnya adalah pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah dirumuskan terlebih dahulu oleh peneliti. Adapun jumlah informan pada penelitian ini dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4.1 Informan Penelitian

NO	Jabatan informan	Jumlah
1.	Kepala Puskesmas	1 orang
2.	Penanggung jawab komplain	1 orang
3.	Penanggung jawab mutu	1 orang
4.	Pasien Puskesmas	6 orang

Kriteria informan seperti kepala puskesmas, penanggung jawab komplain, penanggung jawab mutu, dan pasien dipilih untuk memberikan perspektif yang beragam. Kepala puskesmas menawarkan wawasan strategis terkait komplain, penanggung jawab mutu fokus pada kualitas layanan, penanggung jawan complain dan penanggung jawab mutu memberikan gambaran operasional di lapangan, serta pasien menyampaikan pengalaman serta kepuasan mereka. Kombinasi ini menghasilkan data yang lengkap dan terintegrasi untuk mendukung analisis yang mendalam dalam penelitian. Adapun jumlah informan pada penelitian ini dapat bertambah dan berkurang seiring dengan jalannya penelitian.

4.3 Jenis Data

4.3.1 Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh pertama kali oleh peneliti menyangkut dengan variabel yang mejadi tujuan utama peneliti. Data primer merupakan data yang di kumpulkan secara langsung dari sumber utamanya

seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya. Data primer biasanya selalu bersifat spesifik karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti (Balaka, 2022).

4.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada (Balaka, 2022). Data yang berasal dari data dokumen disebut data sekunder. Dalam hal ini, data dokumen yang dimaksud adalah data dari jurnal, buku, laporan hasil penelitian, dan sumber lainnya (Kaharuddin, 2021).

4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di puskesmas Banda Raya, kecamatan Banda Raya, Kota Banda Aceh. Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 18 desember 2024 sampai tanggal 20 desember 2024.

4.5 Tahap Penelitian

4.5.1 Observasi

Observasi dilakukan untuk membantu peneliti mendapatkan pemahaman yang jelas tentang data yang akan dicari dan diketahui. Data yang akan dicari dan diketahui peneliti merupakan data yang berhubungan dengan manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Banda Raya.

4.5.2 Wawancara Mendalam

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara mendalam dengan pihak-pihak yang berkompeten dengan permasalahan yang diteliti, antara lain melakukan wawancara dengan kepala

Puskesmas Banda Raya, petugas Puskesmas dan masyarakat atau pasien Puskesmas Banda Raya.

4.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka, gambar, dan laporan yang dapat mendukung penelitian peneliti. Adapun beberapa dokumen yang ingin dilihat terkait manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Banda Raya, yaitu dokumen SOP, laporan komplain, ulasan pelanggan atau hasil survei.

4.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan sebagai alat ukur variable yang akan diteliti. Sebelum melakukan wawancara di lapangan, peneliti atau pengumpul data menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan—pertanyaan tertulis yang disertai dengan alternatif jawabannya. Pertanyaan yang diberikan kepada setiap peserta sama. Adapun peneliti atau pengumpul data mencatat hal-hal yang dianggap penting. Pewawancara juga dapat menganggap menggunakan alat bantu media seperti pemutar rekaman, gambar, brosur, atau bahan lain yang mungkin bermanfaat kelancaran saat wawancara dilakukan. Instrumen penelitian merupakan alat bantu pengumpulan dan pengolahan data tentang variabel yang diteliti. Secara garis besar, instrumen dibagi 2 yaitu instrumen tes dan instrumen nontes. Instrumen tes dapat berupa tes objektif dan tes uraian, sedangkan instrumen yang tergolong nontes

diantaranya dapat berupa wawancara, observasi atau dokumentasi yaitu berupa rekaman wawancara (Wekke Suardi, 2019).

4.7 Pegolahan dan Analisis Data

4.7.1 Pengumpulan data

Pada tahap ini, peneliti turun ke lapangan untuk mengumpulkan data atau fakta dengan menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Pada saat melakukan pengumpulan data peneliti menggunakan pedoman checklist observasi dan wawancara, serta membuat catatan kecil tentang data diri singkat informan dan suasana saat wawancarai. Adapun, data atau jawaban yang diberikan oleh informan akan direkam dalam rekaman suara.

4.7.2 Reduksi Data

Reduksi data merupakan sebuah langkah seleksi yang dilakukan peneliti untuk mengolah data mentah yang diperoleh dari hasil observasi atau penelitian lapangan. Proses ini melibatkan pemilihan, penyederhanaan, dan juga transformasi data agar dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan sesuai dengan fokus penelitian. Data yang diperoleh dilapangan terkadang jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama penelitian dilakukan dilapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Maka dari itu, perlu segera melakukan analisis data melalui reduksi data.

Penelitian ini menggunakan triangulasi, berdasarkan definisi yang diberikan oleh K. Denkin dalam (Susanto, 2023) ialah penggunaan gabungan berbagai

metode, pendekatan, atau teknik untuk memahami dan menganalisis suatu fenomena. Pendekatan ini dilakukan dengan tujuan melihat fenomena tersebut dari berbagai sudut pandang dan perspektif yang berbeda, sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh. Dengan mengintegrasikan berbagai cara pandang, triangulasi memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih dalam, memperkuat validitas hasil temuan, dan mengurangi potensi bias yang mungkin muncul jika hanya mengandalkan satu metode atau perspektif saja.

Penelitian ini juga menggunakan aplikasi Nvivo. Aplikasi NVivo adalah sebuah perangkat lunak analisis data kualitatif yang digunakan untuk mengorganisir, menganalisis, dan menemukan wawasan dari data kualitatif seperti wawancara, survei, dan dokumen teks. Fitur utamanya meliputi pengkodean data, analisis tematik, visualisasi data, analisis teks, integrasi data dari berbagai sumber, kolaborasi tim, dan pelaporan. NVivo membantu peneliti memahami makna yang lebih dalam dari data dan mendukung analisis data campuran.

4.7.3 Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Ini juga merupakan bentuk pengemasan data secara visual sehingga lebih mudah dipahami sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Wardhani *et al.*, 2023).

4.7.4 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan langkah akhir yang penting dalam proses analisis data. Proses ini bertujuan untuk merumuskan

temuan dari data yang telah dikumpulkan, dengan mempertimbangkan konteks dan tujuan penelitian. Selama penelitian di lapangan, peneliti secara konsisten berusaha untuk mencapai kesimpulan. Peneliti kualitatif mulai mencari arti objek, mencatat keteraturan pola (dalam catatan teori), penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi sejak awal pengumpulan data.

BAB V

GAMBARAN UMUM

5.1 Deskripsi Keadaan Geografis

5.1.1 Banda Aceh

Banda Aceh merupakan kota yang merupakan ibu kota provinsi di Aceh. Kota Banda Aceh menjadi pusat kegiatan ekonomi, politik, sosial dan budaya, dikarenakan pusat pemerintahan provinsi. Total luas kota ini 61,35 km² dengan populasi 259.538 dan kepadatan 4,200 km². Kota Banda Aceh berbatasan dengan beberapa wilayah yaitu:

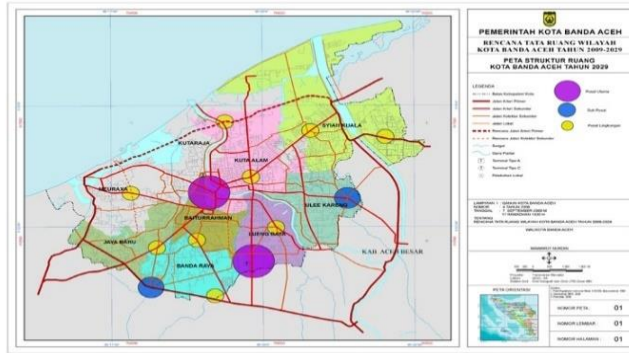
Utara : selat Malaka

Timur : Kab. Aceh Besar

Selatan : Kab. Aceh Besar

Barat : Samudra Hindia

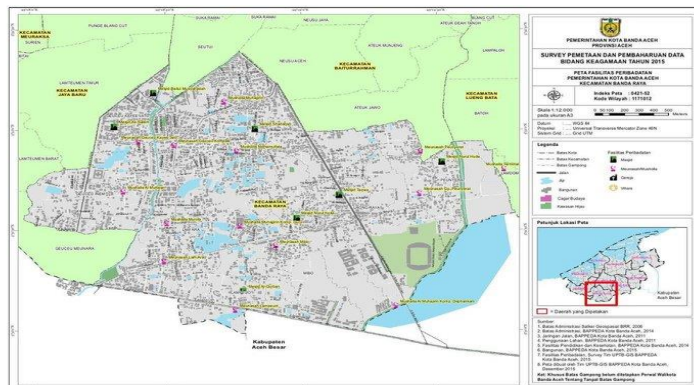
Secara astronomi, Banda Aceh berada di belahan bumi bagian utara. Lokasi Titik adalah antara 05°16'15" dan 05°36'16" Lintang Utara dan 95°16'15" dan 95°22'35" Bujur Timur. Ketinggian wilayah Kota Banda Aceh rata-rata 0,80 meter di atas permukaan laut, dengan ketinggian terendah 0,45 meter dan tertinggi 1 meter di atas permukaan laut. Secara geologis, Aceh berada di jalur penunjaman lempeng Asia dan Australia. Selain itu, provinsi Aceh terletak di ujung patahan besar Sumatera yang membelah Pulau Sumatera dari Aceh hingga Selat Sunda, juga dikenal sebagai sesar Semangko. Kota Banda Aceh terletak di antara dua sesar aktif: sesar Aceh dan sesar Seulimeum, yang masing-masing merupakan bagian dari sistem sesar Sumatera yang panjangnya sekitar 1900 km (Banda Aceh, 2024).



Gambar 5.1 Peta Kota Banda Aceh

5.1.2 Kecamatan Banda Raya

Kecamatan Banda Raya terdiri dari dua mukim, sepuluh gampong, dan empat puluh satu dusun. Wilayah ini berbatasan dengan Kecamatan Baiturrahman di sisi utara dan timur, sementara di sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Jaya Baru dan di selatan dengan Kabupaten Aceh Besar. Secara geografis, Kecamatan Banda Raya terletak pada koordinat 95,308100 BT dan 05,522300 LU, dengan ketinggian rata-rata 0,8 meter di atas permukaan laut. Luas area Kecamatan Banda Raya adalah 630 hektar. Gampong terluas di kecamatan ini adalah Lhong Raya, yang memiliki luas 131 hektar (20,79 persen), sedangkan gampong terkecil adalah Lampeut dengan luas 23,7 hektar (3,76 persen)(Statistik and Bandung, 2015).



Gambar 5.2 Peta kecamatan Banda Raya

5.2 Puskesmas

Puskesmas Banda Raya merupakan salah satu fasilitas Kesehatan yang ada di kota Banda Aceh. Sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di bawah Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh, Puskesmas ini memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, terutama dalam bidang kesehatan ibu dan anak. Puskesmas Banda Raya didirikan sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan dasar. Dengan berbagai layanan yang ditawarkan dan komitmen terhadap edukasi kesehatan masyarakat, Puskesmas Banda Raya berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat di sekitarnya. Melalui program-program layanan Kesehatan yang diberikan. Puskesmas Banda Raya ini berlokasi di Jl Tgk Dilhong, Desa Lhong Raya, Kecamatan Banda Raya. Jam operasionalnya adalah dari pukul 08.30 WIB hingga 12.00 WIB setiap hari Senin hingga Sabtu. Dengan lokasi yang strategis dan layanan yang komprehensif, Puskesmas ini menjadi pilihan utama bagi masyarakat sekitar dalam mendapatkan layanan kesehatan.

5.1.3 Struktur organisasi Puskesmas Banda Raya

Puskesmas Banda Raya, sebagai pusat layanan kesehatan masyarakat, memiliki Struktur organisasi yang dirancang untuk memfasilitasi koordinasi dan efisiensi dalam penyampaian layanan kesehatan kepada masyarakat, serta memastikan bahwa setiap anggota tim memiliki peran yang jelas dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang optimal. Berikut ini adalah gambaran umum struktur organisasi Puskesmas Banda Raya:

BAB VI

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

6.1 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian yang dilaksanakan tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan peneliti, yaitu sebagai berikut :

1. Peneliti mengalami kesulitan dalam hal mengakses SOP dan data-data pasien yang mengajukan komplain di Puskesmas Banda Raya
2. Peneliti mengalami kesulitan dalam hal kesediaan informan untuk diwawancarai.

6.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Banda Raya kecataman Banda Raya Kota Banda Aceh pada tanggal 18 Desember 2024 sampai 20 Desember 2024. Informan yang terdapat dalam penelitian ini sebanyak 9 orang yang terdiri dari 1 kepala Puskesmas, 1 orang penanggung jawab komplain, 1 orang penanggung jawab mutu, dan 6 orang pasein. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan observasi untuk mendapatkan informasi terkait manajemen komplain di Puskesmas Banda Raya, maka dari itu diperoleh hasil penelitian kualitatif sebagai berikut.

6.2.1 Karakteristik Informan

Pemilihan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang mana informan dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Penelitian ini dilaksanakan dengan mendapatkan informasi saat wawancara. Adapun

informan sebanyak 6 orang, dengan mempertimbangkan beberapa hal-hal seperti jabatan dan kemampuan berkomunikasi. Adapun karakteristik informan sebagai berikut.

Tabel 6.2 Kode Informan dan Karakteristik Informan

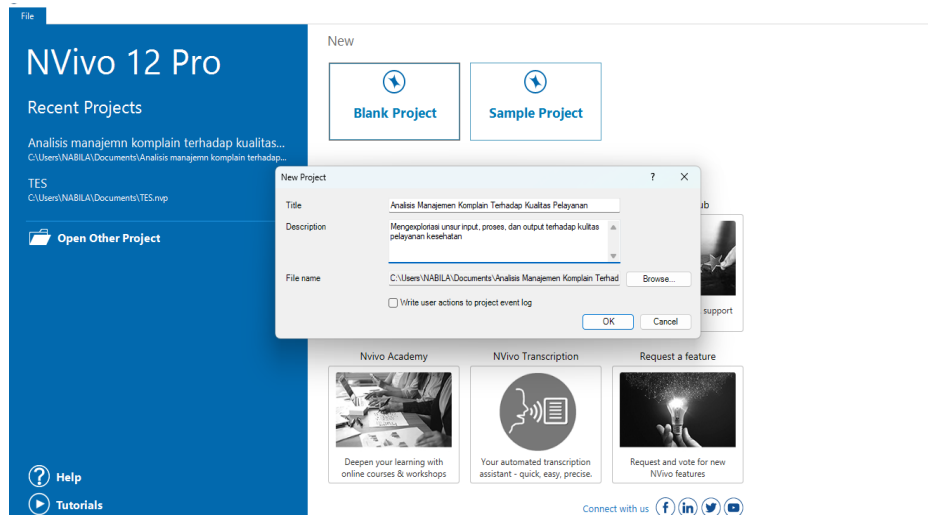
Kode informan	Jabatan informan
01	Kepala Puskesmas
02	Penanggung Jawab Komplain
03	Penanggung Jawab Mutu
04	Pasien Puskesmas
05	Pasien Puskesmas
06	Pasien Puskesmas
07	Pasien Puskesmas
08	Pasien Puskesmas
09	Pasien Puskesmas

6.3 Hasil Analisis dan Uji Nvivo

Analisis data yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini yaitu menggunakan bantuan dari aplikasi software Nvivo 12 Pro. Penggunaan aplikasi ini sangat membantu peneliti dalam menganalisis data-data yang telah peneliti dapatkan melalui wawancara narasumber pada penelitian ini. Penggunaan aplikasi Nvivo ini dapat memudahkan pengerjaan penelitian karena didalamnya kita dapat dibantu dalam mengorganisasikan data, mengolah data, menganalisis data, dan terakhir membuat pelaporan, hal ini karena seperti yang kita ketahui bahwa data pada penelitian kualitatif cenderung banyak dan berantakan atau tidak terstruktur (Endah *et al.*, 2020). Sebelum peneliti mengimport data hal utama yang harus

dilakukan adalah memiliki proyek yang ingin dicari kesimpulannya, adapun hal pertama yang dapat dilakukan menurut (Endah *et al.*, 2020) ialah sebagai berikut:

Gambar 6.1 Project Nvivo

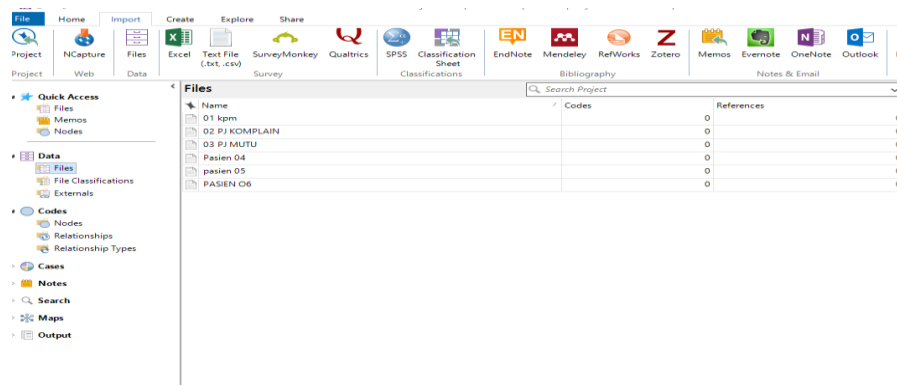


Sumber: Data yang diolah 2025

1. Mengimport Data

Data yang peneliti gunakan disini ialah data dari hasil wawancara peneliti kepada 6 orang informan yang ada di Puskesmas Banda Raya.

Gamabr 6.2 Penyajian data dalam bentuk Nvivo

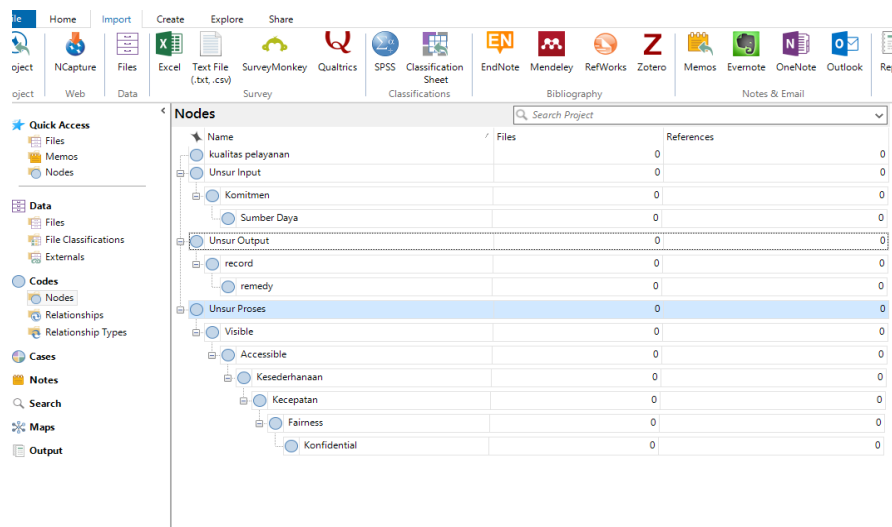


Sumber: Data yang diolah 2025

2. Membuat kode dan tema

Setelah data di impor, maka langkah selanjutnya yang peneliti lakukan yaitu adalah mengkode data atau membuat kode pada data dan membaginya menjadi beberapa tema, dalam membuat tema peneliti harus mengetahui terlebih dahulu objek yang paling sering dibicarakan atau di angkat oleh narasumber.

Gambar 6.3 kode dan tema Nvivo



The screenshot shows the NVivo software interface. On the left is a navigation pane with categories like Quick Access, Data, Codes, Cases, Notes, Search, Maps, and Output. The main area displays a hierarchical tree of nodes. The 'Nodes' table below the tree shows the following data:

Name	Files	References
↳ kualitas pelayanan	0	0
↳ Unsur Input	0	0
↳ Komitmen	0	0
↳ Sumber Daya	0	0
↳ Unsur Output	0	0
↳ record	0	0
↳ remedy	0	0
↳ Unsur Proses	0	0
↳ Visible	0	0
↳ Accessible	0	0
↳ Kesederhanaan	0	0
↳ Kecepatan	0	0
↳ Fairness	0	0
↳ Konfidensial	0	0

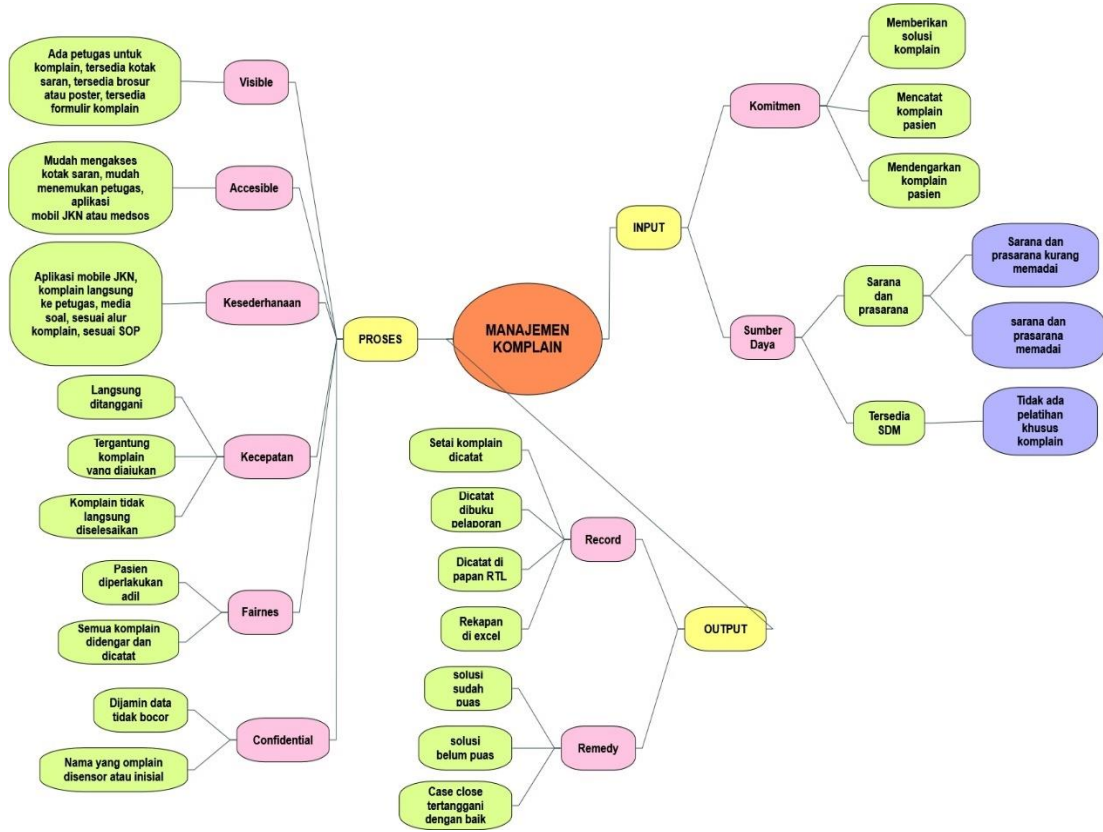
Sumber: Data yang diolah 2025

3. Menvisualisasi data

Langkah selanjutnya dalam proses ini adalah melakukan visualisasi data. Pada tahap ini, kita akan mulai menganalisis berbagai aspek dari data yang telah kita kumpulkan sebelumnya. Visualisasi data ini memungkinkan kita untuk mengidentifikasi pola, tren, dan hubungan yang mungkin tidak terlihat dengan jelas hanya melalui angka atau tabel. Dengan menggunakan grafik, diagram, dan alat visual lainnya, kita dapat menyajikan informasi dengan cara yang lebih mudah dipahami dan menarik.

peneliti dapat menggambarkannya dalam mind map yang peneliti visualisasikan dengan bantuan aplikasi Nvivo.

Gambar 6.5 Mind Map Penelitian



Sumber: Data yang diolah 2025

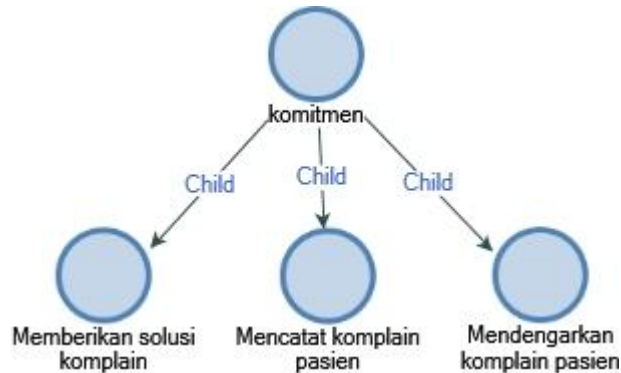
Hasil yang telah peneliti buat di atas menunjukkan bahwa gambaran besar dari hasil penelitian peneliti terdapat 3 unsur pokok dalam penelitian yaitu, input yang terdiri dari (komitmen dan sumber daya), proses, yang terdiri dari (visible, accesible, kesederhanaan, kecepatan, fairness, konfidensial), dan output terdiri dari (record dan remedy). Selanjutnya peneliti hanya akan menjabarkan lebih detail mengenai 3 unsur pokok tersebut ke dalam project map pada aplikasi Nvivo.

6.3.1 Analisis unsur input

Unsur input pada penelitian ini terdiri dari komitmen dan sumber daya. Adapun hasil unsur input ini dapat dilihat pada *project map* sebagai berikut:

1. Komitmen petugas Puskesmas

Gambar 6.6 Project Map Komitmen



Sumber: Data yang diolah 2025

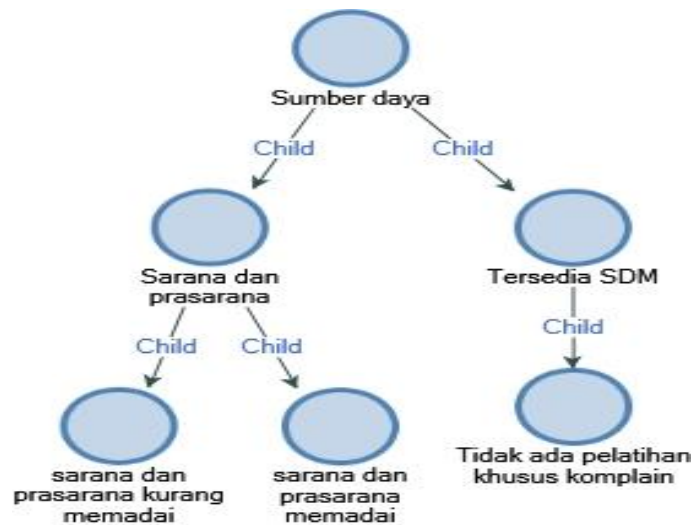
Dari project map diatas menunjukkan bahwasanya petugas Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh berkomitmen untuk mendengarkan, mencatat bahkan memberikan solusi terhadap semua komplain yang disampaikan oleh pasien. Hasil dari project map ini sejalan dengan pernyataan dari informan yang mengatakan bahwa:

“kita harus komitmenlah, kita sepakat ketika ada komitmen langsung ditindak lanjuti..., tanggapan saya kalau mengajukan komplain pihak puskesmas ini selalu siap sedia mendengarkan komplain, Kalau kita mengajukan komplain orang (petugas) nanti akan mencatatat. Kalau bisa dikasih solusi nanti kasih solusi” (01,07,08).

Dari penjelasan diatas kita tahu bahwa puskesmas telah berkomitmen untuk mendengarkan, mencatat dan menanggapi komplain-komplain yang telah diajukan oleh pasien.

2. Sumber daya manusia dan fasilitas komplain

Gambar 6.7 Project Map sumber daya



Sumber: Data yang diolah 2025

Berdasarkan project map diatas menunjukkan bahwa di Puskesmas Banda raya terdapat SDM artinya di puskesmas terdapat petugas untuk pasien mengajukan komplain. Namun di Puskemas Banda Raya belum terdapat pelatihan khusus untuk petugas dalam hal menangani komplain pasien. Adapun terkait dengan sumber daya fasilitas sarana dan prasarana yang ada pada puskesmas, ada beberapa pasien yang merasa sudah cukup puas dengan fasilitas namun ada juga yang merasa belum puas terhadap fasilitas di puskesmas Banda Raya. Hasil dari project map ini sejalan dengan wawancara pada informan yang mengatakan bahwa pada Puskesmas terdapat sumber daya petugas komplain:

“Ada timnya kita, kita punya tim untuk penanganan keluhan, Ketika ada keluhan yang masuk, keluhannya akan dicatat di bagian resepsionis secara tertulis, kemudian akan dibahas oleh penanggung jawab mutunya” (01).

“.... Alur disini semua ada jenjangnya, Semua ada penanggung jawabnya tersendiri di puskesmas Banda Raya ini” (03).

Di Puskesmas Banda Raya belum terdapat pelatihan khusus bagi tugas dalam hal manajemen komplain, hal ini sejalan dengan wawancara informan yang mengatakan bahwa:

“Kalau pelatihan khusus kita enggak ada” (02).

“Tidak ada pelatihan khusus untuk petugas komplain di puskesmas ini” (03).

Terkait dengan sumber daya fasilitas pada puskesmas banda raya, beberapa pasien merasa bahwa ada yang belum memadai terhadap fasilitas puskesmas. Sebagaimana pada wawancara Informan mengatakan bahwa:

“...Kualitas fasilitas puskesmasnya kalau bisa kursinya diperbanyak lagi” (04).

“.....Dari segi fasilitasnya alat-alat medisnya yang dipakai cukup memadai ... Namun ada beberapa yang udah keliatan usang, mungkin kalau menurut saya perlu diperbaharui supaya pelayanannya ini bisa dilakukan lebih maksimal lagi” (05).

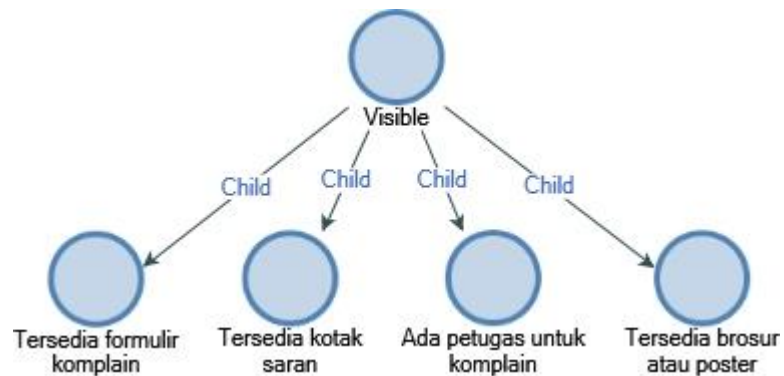
Jadi dapat kita simpulkan bahwa pihak puskesmas memiliki sumber daya petugas komplain yang siap untuk mendengarkan semua komplain pasien dan juga puskesmas Banda Raya memiliki sumber daya fasilitas sarana meskipun ada beberapa pasien yang merasa belum puas terhadap fasilitas di puskesmas Banda Raya.

6.3.2 Analisis unsur proses

Unsur proses terdiri dari Visible, Accessible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, dan konfidensial. Perbandingan untuk setiap unsur ini dapat dilihat pada project map berikut ini:

1. Visible penyampaian komplain

Gambar 6.8 Project Map visible



Sumber: Data yang diolah 2025

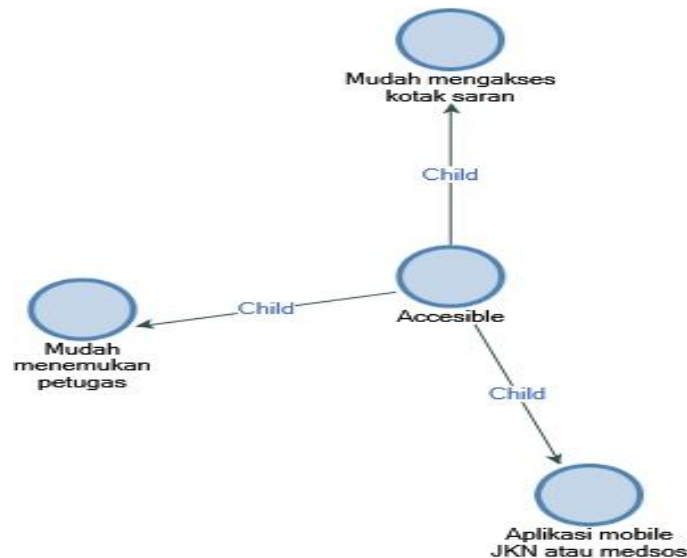
Sebagaimana project map yang terlihat di atas, Puskesmas Banda Raya menyediakan kotak saran yang dirancang khusus untuk pasien yang ingin mengajukan komplain. Kotak saran ini ditempatkan di lokasi yang strategis, sehingga pasien dapat dengan mudah melihat dan mengaksesnya. Dengan adanya kotak saran ini, diharapkan pasien merasa lebih nyaman untuk menyampaikan masukan atau keluhan mereka terkait pelayanan yang diterima. Selain itu, penempatan kotak saran yang jelas dan mudah dijangkau juga mencerminkan komitmen Puskesmas Banda Raya dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan serta mendengarkan suara pasien. Dengan demikian, setiap komplain yang diajukan akan menjadi perhatian serius bagi pihak puskesmas untuk perbaikan di masa mendatang. Penjelasan ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada informan yang mengatakan bahwa:

“..... masyarakat yang ingin mengajukan komplain tahu kemana harus mengajukan karena didalam sudah ada kotaknya, masyarakat bisa melihat langsung bahwa ada kotak saran. Masyarakat juga tahu kalau memang ada keluhan bisa mengisi kotak saran tersebut. Kadang-kadang kita juga ada sosialisasikan kalau ada keluhan boleh diisi” (02).
“kalau brosur itu biasanya diawal tahun itu, kita biasanya ada” (01).

Berdasarkan penjelasan dari informan diatas, pasien yang ingin mengajukan komplain mudah untuk mencari dan menemukan kotak saran untuk pengajuan komplain di puskesmas Banda Raya.

2. Accesible pengajuan komplain

Gambar 6.9 Project Map Accesible



Sumber: Data yang diolah 2025

Berdasarkan hasil project map yang telah peneliti lakukan, dapat kita simpulkan bahwa akses bagi pasien yang ingin menyampaikan keluhan di Puskesmas Banda Raya tergolong mudah dan terbuka. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Banda Raya telah menyediakan saluran komunikasi yang memadai dan ramah bagi pasien untuk menyampaikan masukan, kritik, atau keluhan terkait pelayanan kesehatan. Dengan kemudahan ini, diharapkan pasien dapat merasa lebih nyaman dan merasa didengar keluhannya, sehingga kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan wawancara peneliti pada salah satu informan

terkait accessible komplain pada puskesmas Banda Raya, yang mengatahkan bahwa:

“Bisa melalui kotak saran, langsung kepetugasnya, terus juga bisa lewat mobile JKN eee.. kemudian juga bisa lewat media social seperti instagram, facebook” (01).

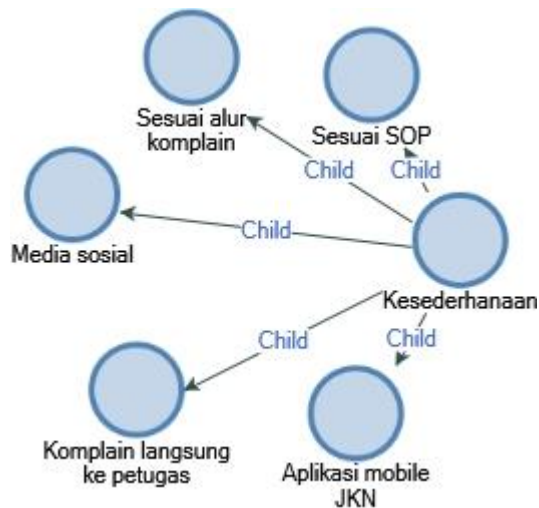
Bukan hanya pengajuan komplainnya saja yang mudah namun pasien yang ingin mendapatkan layanan, pendaftarannya juga mudah diakses oleh pasien, sebagaimana yang informan samapaikan bahwa:

“Kalau utuk proses pendaftarannya sih lumayan mudah ya. Kita sekarang kan juga udah bisa daftar lewat online jadi lebih mempermudah”(04).

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa accessible untuk pengajuan komplain dan mendapatkan layanan di puskesmas Banda Raya ini mudah untuk dilakukan.

3. Kesederhanaan proses mengajukan komplain di puskesmas

Gambar 6.10 Project Map Kesederhanaan



Sumber: Data yang diolah 2025

Berdasarkan project map yang telah disusun, saat ini telah tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) serta alur penanganan komplain yang dirancang secara sistematis untuk menyederhanakan, mempermudah serta memastikan keluhan

dapat ditangani dengan cepat dan tepat. Selain itu, juga telah disediakan kotak saran sebagai sarana tambahan yang memudahkan pasien dalam menyampaikan masukan, kritik, atau keluhan secara langsung. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pasien sekaligus mendukung upaya perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan. Penjelasan ini sejalan dengan yang dikatakan oleh informan bahwa:

“ Kita punya SOP untuk penanganan komplain di puskesmas ini” (01).

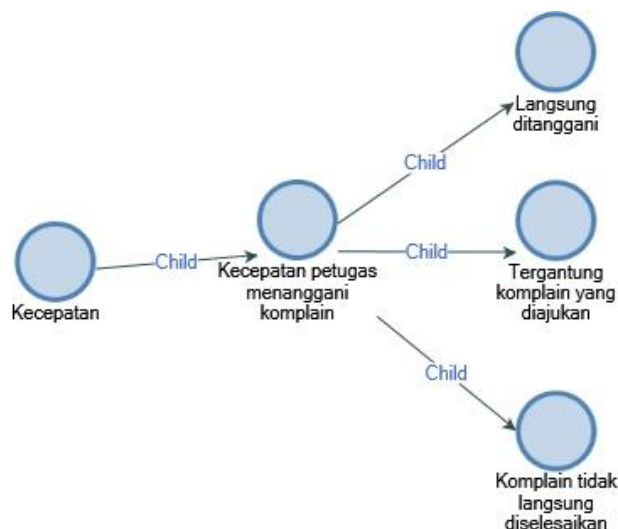
“Kita disini ada alur komplain itu tuh yang di tempel di dinding depan”(03).

“Dari proses pengajuan komplainnya itu sebenarnya cukup sederhana karena kita cuman perlu isi formulir komplain untuk kotak sarannya” (05).

Dari pernyataan atas membuktikan bahwa puskesmas memiliki SOP, alur komplain dan juga kotak saran sehingga bisa memudahkan pasien atau masyarakat untuk mengajukan komplain kepada puskesmas.

4. Kecepatan penanganan komplain pasien

Gambar 6.11 Project Map kecepatan



Sumber: Data yang diolah 2025

Dari project map ini, dapat kita pahami bahwa kecepatan dalam menangani keluhan pasien sangat bergantung pada jenis keluhan yang diajukan. Jika keluhan tersebut dapat segera diselesaikan, maka pihak puskesmas akan langsung menanganinya tanpa penundaan. Namun, jika keluhan tersebut memerlukan waktu lebih lama untuk dianalisis atau membutuhkan solusi khusus, pihak puskesmas akan menunda penyelesaiannya hingga langkah yang tepat dapat diambil. Pendekatan ini menunjukkan bahwa puskesmas berusaha memberikan pelayanan yang efisien sekaligus memastikan bahwa setiap keluhan ditangani dengan cermat dan sesuai kebutuhan pasien. Berdasarkan penjelasan diatas, ini sejalan dengan apa yang peneliti wawancara pada salah satu informan yang mengatakan bahwa:

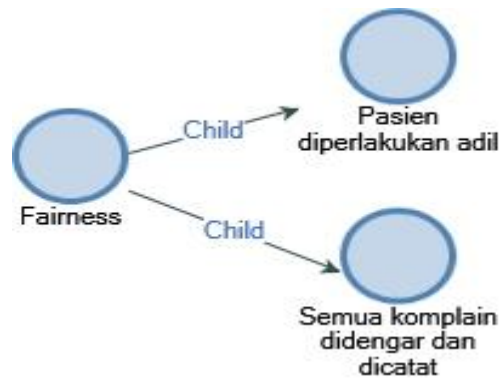
“Kalau komplainnya langsung bisa selesai maka langsung kita selesaikan diwaktu itu juga, tapi kalau orang komplain di kotak saran, nanti kami buka dulu kotak saranya kami kumpuin terus kami rekap dulu baru nanti kita buat rti nya di papan itu”(03).

Informan juga ngatakan bahwa kecepatan komplain itu tergantung dengan komplain yang diajukan seperti yang dikatakan oleh salah satu informan berikut:

“Tergantung sih kalau tidak bermasalah sekali komplainnya, selesai dihari itu juga, enggak berhari-hari, tidak berlam-lama. Kalau misalnya ada yang perlu kita benahi berarti perlu waktu kayak gitu” (01).

5. Fairness petugas kepada pasien komplain

Gambar 6.12 Project Map fairness



Sumber: Data yang diolah 2025

Dari project map diatas, dapat kita lihat bawah petugas Puskesmas Banda Raya telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan mendengarkan setiap keluhan pasien secara adil dan tanpa diskriminasi. Mereka memastikan bahwa semua pasien sama, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau kondisi lainnya. Puskesmas juga memastikan bahwa pasien mendapatkan perhatian yang sama dan pelayanan yang berkualitas. Hal ini tercermin dari berbagai mekanisme pengaduan yang disediakan, seperti kotak saran, layanan telepon, aplikasi mobile JKN, serta media sosial resmi Puskesmas Banda Raya, yang memungkinkan pasien menyampaikan keluhan dan masukan mereka dengan mudah dan transparan. Penjelasan ini sejalan dengan hasil wawancara peneliti pada salah satu informan pasien yang mengatakan bahwa:

“Saya rasa semuanya sama emm apa yang kita komplain dan apa yang orang lain komplain semua ditanggapi dengan baik”(06).

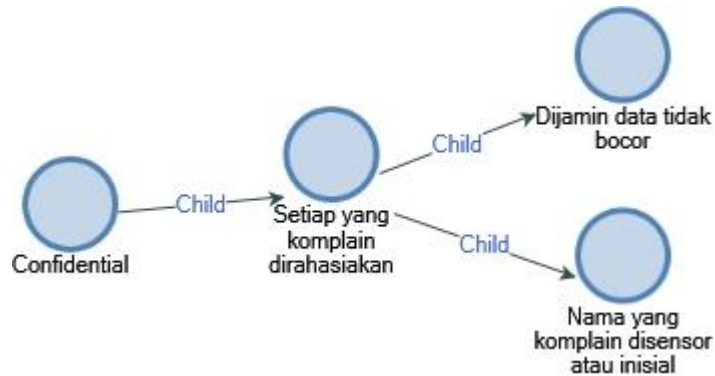
“kita semua sama memperlakukan pasien engga ada yang kita beda-bedakan, semuanya sama”(03).

Adapun pernyataan dari informan diatas menunjukkan bahwa pihak puskesmas meperlakukan semua pasien itu sama, tanpa menbeda-bedakan satu pasien dengan pasien lainnya, baik itu dari segi pelayanan maupun saat pasien

mengajukan komplain. Semua komplain yang disampaikan oleh pasien kepada pihak puskesmas akan didengarkan dengan baik.

6. Confidential terhadap komplain

Gambar 6.13 Project Map Confidential



Sumber: Data yang diolah 2025

Berdasarkan analisis dari proyek peta ini, dapat disimpulkan bahwa setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien akan ditangani dengan penuh perhatian, di mana kerahasiaan setiap komplain yang diajukan dijaga dengan sangat ketat untuk memastikan privasi pasien tetap terlindungi dan kepercayaan mereka terhadap layanan tetap terjaga. Penjelasan ini sejalan dengan salah satu informan yang mengatakan bahwa:

".....Saya merasa dijaga kerahasiaannya dikarenakan saya enggak pernah mendengar dari pasien lain membeicarakan apa yang saya komplain ataupun saya jadi pembicaraan orang-orang mengenai komplain yang saya ajukan" (05).

"iya di sensor, di aplikasi memang di sensor tapi kita tahu" (01).

Jadi dari wawancara informan diatas ini, dapat membuktikan bahwa semua komplain yang diajukan oleh pasien akan dijaga kerahasiaanya oleh petugas

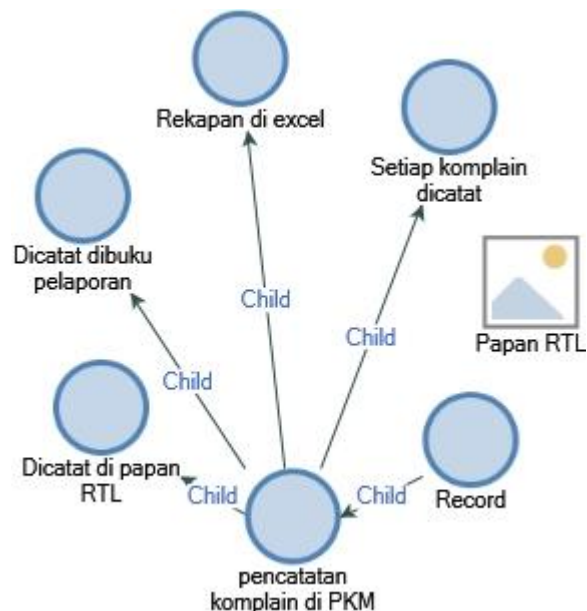
puskesmas Banda Raya. Sehingga pasien yang ingin mengajukan komplain tidak perlu khawatir dikatahui oleh orang lain.

6.3.3 Analisis unsur output

Berdasarkan mind map yang telah disusun, terdapat dua unsur proses yang perlu diperhatikan, yaitu record dan remedy, berikut ini adalah penjelasan project map terakit record dan remedy.

1. Record komplain yang disampaikan oleh pasien

Gambar 6.14 Project Map record



Sumber: Data yang diolah 2025

Berdasarkan hasil project map di atas dapat kita bahwa, setiap komplain yang diajukan oleh pasien akan dicatat oleh petugas, kemudian didokumentasikan dalam buku pelaporan serta dicatat di papan RTL untuk memastikan transparansi, akurasi, dan tindak lanjut yang optimal.

"....Rekamannya itu dicatat dan dianalisa baru..." (01).

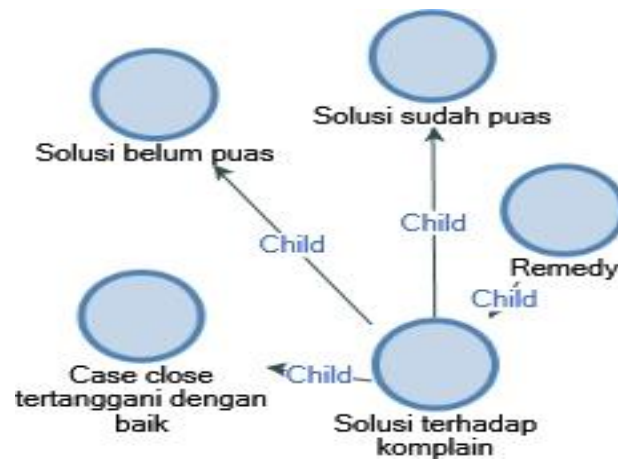
"... Ada bukunya, ada buku pelaporannya.." (02).

“... Kalau misalnya ada komplain itu ditulis dipapan, kalau kosong berarti memang enggak ada dalam bulan ini. Papan RTL ditulis langsung, sehingga semua orang bisa lihat” (03).

Penjelasan dari informan diatas menunjukkan bahwa pihak puskesmas mencatat komplain-komplain yang diajukan oleh pasien dengan baik bahkan pihak puskesmas mencatatakan komplain pasien di papan RTL.

2. Remedy terhadap komplain

Gambar 6.15 Project Map Remedy



Sumber: Data yang diolah 2025

Berdasarkan projet map di atas, banyak pasien yang merasa puas dengan solusi komplain yang diberikan oleh petugas, dan mereka merasa bahwa komplain yang diajukan telah ditangani dengan baik. Namun, tidak semua pasien merasakan kepuasan yang sama terhadap solusi tersebut, dengan alasan tertentu. Adapun dari penjelasan ini sudah sejalan dengan hasil wawancara peneliti kepada informan yang mengatakan bahwa:

“Kalau puskesmas ini ada memberikan solusinya tapi saya kadang belum puas, belum maksimal gitu dari yang saya komplain ini solusinya” (05).

“Saya rasa udah memadai karena mereka dengan sabar menanggapi komplain yang saya ajukan” (06).

Adapun terkait dengan case close komplain yang ada dipuskesmas, informan pihak puskesmas mengatakan bahwa:

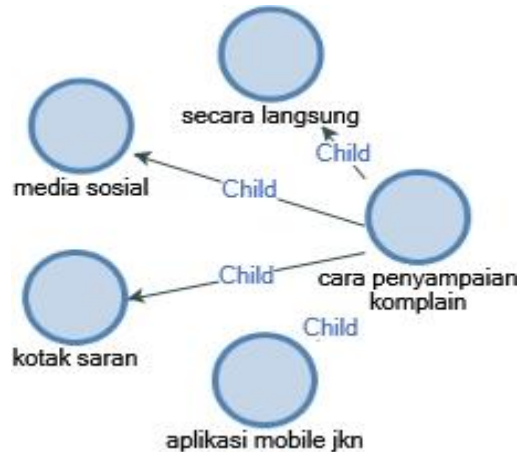
“Insya Allah tertangani, ya kalau enggak akan berlanjut-lanjut teruskan” (01).

“...jumlah case close, Iyaa semua sudah baik di rekap, ada rekapannya” (02).

Dari jawaban informan-informan diatas menunjukkan bahwa ada pasien yang merasa puas dengan solusi yang diberikan dan ada juga yang merasa belum puas. Sehingga case close terkait komplain yang diajukan oleh pasien pihak puskesmas merasa sudah tertangani dengan baik.

6.4 Analisis cara menyampaikan komplain di puskesmas

Gambar 6.16 Project Map Penyampain Komplain



Sumber: Data yang diolah 2025

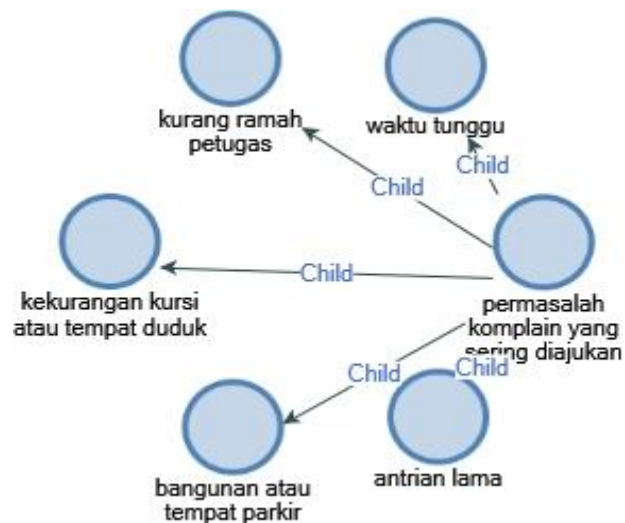
Dari hasil project map diatas, menunjukkan bahwa penyampain komplain di puskesmas Banda Raya dapat dilakukan secara langsung ke petugas komplain yang ada di Puskesmas Banda Raya. Pasien juga bisa mengajukan komplain melalui kotak saran yang sudah disediakan oleh pihak puskesmas. Tidak hanya melalui langsung

dan kotak saran pasien yang ingin proses pengajuan lebih cepat dan praktis bisa mengajukan komplain lewat aplikasi mobile JKN serta melalui media sosial seperti Instagram dan facebook.

6.5 Analisis masalah komplain dipuskemas

Gambar 6.17 Project Map Masalah Komplain

Gambar 6.17 Project Map Masalah Komplain 1



Sumber: Data yang diolah 2025

Dari proyek map di atas, terkait dengan masalah komplain yang sering diajukan oleh pasien adalah masalah waktu tunggu yang lama, antrian untuk mendapatkan layanan lama, kurang ramahnya petugas kepada pasien, bangunan atau tempat parkir puskesmas, dan terakhir komplain terkait dengan kekurangan kursi tempat duduk di puskesmas Bnda Raya.

6.6 Pembahasan Temuan penelitian

6.6.1 Input

1. Komitmen petugas

Komitmen Puskesmas Banda Raya telah memiliki mekanisme formal untuk menangani komplain, termasuk melalui rapat bulanan (lokmin) dan pelaporan ke

tim mutu serta kepala puskesmas. Ada saluran pengaduan yang disediakan, baik secara langsung, melalui kotak saran maupun secara media sosial. Respons terhadap komplain juga bervariasi seperti sebagian masyarakat merasa puas karena tanggapan cepat dan positif, sementara sebagian lainnya merasa proses penyelesaian masih lambat. Meskipun pelayanan petugas dianggap ramah dan baik, ada kebutuhan untuk meningkatkan fasilitas fisik agar kenyamanan pasien lebih terjamin. Secara keseluruhan, pengelolaan komplain di puskesmas Banda Raya ini sudah berjalan cukup baik, namun masih ada beberapa hal yang masih butuh perbaikan sehingga pihak puskesmas terus berusaha untuk memperbaiki dan terus berkomitmen terhadap hal-hal baik sudah dijalankan selama ini

komitmen dalam hal penanganan komplain memberikan kesempatan untuk mengubah pelanggan yang merasa kecewa menjadi puas. Kepuasan pelanggan dapat tercapai jika keluhan ditangani dengan cepat dan tepat. Semakin tinggi dedikasi dalam menyelesaikan masalah pelanggan, semakin besar pula peluang untuk meningkatkan kepuasan mereka (Maesaroh and Rudianti, 2022). Pernyataan ini sejalan dengan yang terjadi dilapangan, peneliti menemukan bahwa pasien yang merasa belum puas terhadap layanan yang diberikan oleh puskesmas maka pasien tersebut dapat mengajukan komplain kepada petugas di puskesmas.

Komitmen dapat dipahami sebagai suatu janji untuk menjaga hubungan yang telah terjalin dengan baik, mengingat arti penting dari hubungan tersebut. Komitmen juga mencerminkan tingkat tertinggi dalam memperkuat suatu hubungan, dan memberikan keuntungan jangka panjang bagi kedua belah pihak yang terlibat. Hal ini menunjukkan seberapa besar konsumen memilih layanan dan

tujuannya, serta niat mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut (Sihombing, 2022). Adapun penjelasan ini sejalan dengan yang dikatakan oleh salah satu informan di bawah ini:

“Kalau kita di puskesmas berkomitmen, kalau ada yang komplain itu pengaduannya bisa yang secara langsung dibagikan informasi kemudian yang kedua kita ada yang menggunakan kotak saran. Di dalam ada disediakan kotak sarannya beserta lembaran untuk menulis keluhannya” (02).

Berdasarkan wawancara mendalam yang peneliti lakukan kepada informan, peneliti menyimpulkan bahwa puskesmas Banda Raya telah berkomitmen untuk mendengarkan dan menanggapi terkait dengan komplain yang telah diajukan oleh pasien.

2. Sumber daya manusia dan fasilitas komplain

Sumber daya menunjukkan bahwa Meskipun Puskesmas telah memiliki sistem penanganan keluhan yang baik, namun masih terdapat tantangan seperti keterbatasan tenaga medis, fasilitas yang kurang memadai, dan sikap petugas masih perlu diperbaiki. Adapaun dengan melakukan langkah-langkah perbaikan yang tepat, kualitas pelayanan di Puskesmas Banda Raya dapat ditingkatkan secara signifikan. Penjelasan ini sejalan dengan yang dikatakan oleh salah satu informan dibawah ini:

“untuk fasilitasnya masih ada yang kurang seperti tempat parkir yang masih terlalu kecil lahannya jadi kita kayak kesusahan buat parkir...” (08).

Sumber Daya menurut (Putri and Hidayati, 2021) merupakan elemen yang paling penting dan krusial dalam suatu organisasi. Sumber daya menunjukkan ketersediaan tenaga kerja dalam hal ini petugas puskesmas Banda Raya, dana, teknologi, ataupun fasilitas yang mendukung manajemen komplain. Tanpa sumber

daya yang memadai, sistem tidak akan berjalan efektif. Berdasarkan wawancara mendalam yang peneliti lakukan, peneliti menemukan fakta dilapangan terkait komplain sumber daya petugas, sarana dan prasarana seperti yang dikatakan oleh informan dibawah ini:

“Iya menurut saya udah cukup ya, terus kalau masalah fasilitas kayak kursi itu kalau bisa lebih banyak lagi, ruang tunggu juga agak sempit” (07).

“Iyaa, kalau menurut saya sih udah cukup yaa terus kualitas fasilitas puskesmasnya kalau bisa kursinya diperbanyak lagi” (04).

“Dari pengalaman saya tenaga medis dan non medis ini dipuskesmas Banda Raya sering terjadi kewalahan terutama waktu jam-jam rame, pas waktu antri. Jadinya kita lama nunggunya karena pasiennya itu banyak cuman fasilitasnya sudah memadai” (06).

Berdasarkan hasil temuan dari wawancara mendalam yang telah peneliti temukan di lapangan, puskesmas Banda Raya dapat kita simpulkan bahwa dipuskesmas Banda Raya masih terdapat beberapa kekurangan pada bagian sumber daya. Puskesmas Banda Raya sudah memiliki petugas namun sebagian pasien merasa petugas dari puskesmas masih kurang dan terkait dengan fasilitas peneliti menemukan fakta bahwa di puskesmas Banda Raya masih terdapat kurang dibagian fasilitas seperti tidak banyak tersedianya kursi sehingga memicu untuk timbulnya komplain dari pasien.

6.6.2 Proses

1. Visible

Visible komplain pada puskesmas Banda Raya dapat terlihat bahwa masyarakat memiliki berbagai cara untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan informasi tentang layanan kesehatan. Visible merupakan keadaan nyata yang ada pada manajemen di Puskesmas yang harus mengkomunikasikan

dengan jelas kepada pelanggan tentang cara menyampaikan keluhan serta pihak-pihak yang dapat dihubungi (Mursalim, 2018). Peneliti melihat di puskesmas bahwa terdapat fasilitas untuk pasien mengajukan keluhan seperti kotak saran, mobile JKN dan media sosial. Namun peneliti menemukan bahwa banyak dari pasien puskesmas Banda Raya yang lebih memilih keluhan dengan cara interaksi langsung bersama petugas dikarenakan pasien yang mengajukan keluhan merasa bahwa keluhan secara langsung itu lebih cepat untuk mendapatkan respons. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan informannya yang mengatakan bahwa:

“Kalau kotak saran tuh ada, kayak kotak saran kayak formulir (pengajuan keluhan) gitu, itu tuh ada cuman mungkin itu udah enggak banyak digunakan...” (04,05).

“Kalau kotak sarannya ada, tapi biasanya orang-orang langsung kepegawainya langsung yang didepan itu. Jarang orang masukkan ke kotak saran itu” (06).

Dari hasil temuan diatas menunjukkan perlunya peningkatan dalam sistem penyampaian informasi dan penanganan keluhan agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sehingga semua jenis layanan keluhan yang sudah disediakan oleh puskesmas dapat berjalan dengan baik dan dapat digunakan serta dimanfaatkan dengan baik untuk mengajukan keluhan

2. Accesible

Accesible adalah akses terhadap keluhan yang merujuk pada kemudahan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan mereka. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa factor kunci, yaitu tingkat ketersediaan layanan pada Waktu dan lokasi yang diperlukan, kemudahan dalam memperoleh layanan baik dalam situasi normal maupun darurat, serta pemahaman pasien mengenai cara kerja sistem

layanan kesehatan, manfaat yang ditawarkan, dan ketersediaan layanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien, penting untuk memastikan bahwa layanan kesehatan tidak hanya berkualitas, tetapi juga mudah diakses dan dipahami oleh pasien (Nahriyah, 2021).

Adapun dalam hal *accsesible* peneliti menemukan fakta dilapangan bahwa puskesmas Banda Raya secara keseluruhan ada kemajuan dalam kemudahan pendaftaran dan akses layanan melalui aplikasi Mobile JKN, tetapi dibalik itu masih terdapat tantangan yang perlu diperhatikan seperti saat pasien merasa antrian panjang dan fasilitas yang kurang memadai masih perlu diperhatikan untuk dapat meningkatkan kenyamanan pasien puskesmas Banda Raya. Sebagaimana wawancara mendalam yang peneliti lakukan kepada informan di puskesmas Banda Raya, informan menyampaikan bahwa akses untuk menyampaikan keluhan dapat dilakuakn dengan komunikasi langsung kepada petugas, kotak saran, aplikasi JKN, telephone bahkan juga melalui media sosial.

3. Kesederhanaan

Kesederhanaan proses keluhan di Puskesmas Banda Raya tentunya dapat mempermudah pasien untuk mengajukan keluhan. Puskesmas Banda Raya memiliki beberapa cara untuk menyederhanakan pengajuan keluhan dengan cara mengikuti alur keluhan yang sudah dibuat, SOP, bisa keluhan melalui petugas , media sosial, bahkan juga bisa melalui aplikasi mobile JKN. Penjelasan ini sejalan dengan hasil wawancara peneliti dengan informan yang mengatakan:

“kalau bagi saya bisa langsung terus pake kotak saran sama medsos. Terus juga bisa pake aplikasi kalau ga salah ya” (07).

“Ada alur keluhan terus juga kita bisa keluhan di kotak saran yang udah disediakan oleh puskesmas” (08).

“Iya pengajuan komplainnya tuh mudah kita bisa langsung komplain kedepan sama petugasnya atau engga bisa ke kotak saran, jadi cukup mudahnya untuk mengajukan komplain” (06).

Kesederhanaan mencakup prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kesederhanaan yang dimaksudkan disini adalah sebuah proses yang menggambarkan betapa mudahnya prosedur penyampaian komplain dilakukan. Prosesnya harus mudah dimengerti dan dilakukan oleh masyarakat tanpa harus melewati banyak tahapan yang rumit (Endartiwi, 2020).

Secara keseluruhan, Kederhanaan komplain puskesmas Banda Raya menunjukkan bahwa proses pengajuan komplain di puskesmas Banda Raya ini relatif mudah dan terstruktur dengan baik, namun masih terdapat tantangan dalam hal kecepatan tindak lanjut terhadap komplain yang diajukan. Untuk meningkatkan kepercayaan pasien, Puskesmas perlu fokus pada mempercepat proses tindak lanjut dan memastikan bahwa semua informasi terkait alur komplain mudah diakses oleh semua pihak.

4. Kecepatan

Kecepatan dalam hal merespon komplain akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien semakin cepat pihak puskesmas merespon komplain maka pasien akan merasa bahwa mereka diprioritaskan, mereka merasa bahwa apa yang mereka komplain selama ini kepada pihak puskesmas ternyata didengar dan ditanggapi dengan cepat. Namun kenyataan dilapangan tidak semua komplain bisa langsung diselesaikan atau diberikan solusi saat itu juga kepada pasien. Hasil

wawancara mendalam peneliti dilapangan, peneliti menemukan fakta terkait dengan kecepatan bahwa:

“Kalau komplain kayak rame pasien terus ga ada tempat duduk yaa langsung dikasih tau sama kita kalau ini tuh emang lagi padat padatnya jadi harap maklum aja, Tergantung komplainnya ya” (09,08).

Namun ada juga yang berpendapat lebih baik untuk mengajukan komplain langsung ke petugas dikarekan langsung mendapat respon, seperti yang dikatakan oleh salah satu informan dibawah ini:

“Pokoknya kalau mislnya kita komplain ke petugasnya yang di depan itu langsung direspon, karena langsung ke petugasnya enggak ke kotak saran. Kayaknya lebih ribet ke kotak saran bagus langsung aja dan responnya cepat kayak gitu. Ada tanggapan-tanggapan yang diberika untuk kita” (06).

Kecepatan adalah sebuah responsive yang harus dimiliki oleh karyawan dalam melayani pelanggan. Kecepatan yang dimaksudkan disini adalah terkait dengan cepat tanggap petugas dalam hal mendengar atau menanggapi komplain yang diajukan oleh pasien (Hamid *et.al*, 2020). Secara keseluruhan, kecepatan petugas dalam hal menanggapi komplain yang diajukan oleh pasien sudah cepat dan efisien, namun puskesmas Banda Raya masih mendapat tantangan dalam hal implementasi kecepatan respon dari komplain yang diajukan oleh pasien. Berdasarkan yang peneliti temukan dilapangan, informan menyampaikan bahwa responsivitas terhadap komplain pasien bervariasi tergantung pada sifat dan kompleksitas masalah yang dihadapi oleh pasien. Dikarenakan banyak pasien yang mengajukan komplain secara langsung maka puskesmas membutuhkan peningkatan dalam hal komunikasi dan melakukan tindakan nyata terhadap

komplain-komplain yang pasien ajukan sehingga pasien merasa komplain yang mereka ajukan itu didengar dan diperhatikan.

5. Fairness

Puskesmas Banda Raya memperlakukan setiap pasien itu sama, semua pasien yang ingin mengajukan komplain semuanya didengarkan keluhannya dan dicatat bahkan pihak puskesmas juga memberikan solusi terhadap komplain pasien. Pasien yang ingin mengajukan komplain bisa mengikuti alur yang sudah disediakan oleh puskesmas. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara mendalam yang peneliti lakukan terhadap beberapa informan yang mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa adil dek ga da yang dibeda-bedakan semua sama disini” (08).

“Iya, saya merasa kalau semua perlakukannya tuh adil gitu, sama semuanya, enggak ada yang dibeda-bedakan” (04).

“Komplain yang biasanya saya ajukan sih diprosesnya secara adil” (05).

Fairness maksudnya adalah Semua orang diperlakukan sama dalam proses pengaduan komplain tanpa diskriminasi, serta memastikan keputusan yang diambil adil bagi semua pihak (Lestari F , 2020). Berdasarkan wawancara mendalam yang telah peneliti lakukan kepada informan, peneliti menemukan bahwa komplain yang diajukan oleh pasien kepada Puskesmas Banda Raya semuanya diperlakukan secara adil tanpa membeda-bedakan satu sama lain. Meskipun mayoritas informan merasa bahwa semua pasien diperlakukan sama, ada juga kekhawatiran beberapa pasien mengenai ketidakpuasan terhadap fasilitas dan respons terhadap komplain tertentu. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut mengenai proses penanganan komplain dan perlunya peningkatan pada fasilitas puskesmas Banda Raya untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik.

6. Confidential

Puskemas Banda Raya telah berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan pasien yang mengajukan komplain, sehingga pasien lebih leluasa untuk menyuarkan komplainnya tanpa takut diketahui oleh orang lain. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh salah satu informan:

“saya dijaga rahasianya, karena begitu saya komplain ke pegawainya itu mereka engga catat nama saya, langsung ditanggapi aja” (06).

Confidential yang dimaksudkan disini adalah berkaitan dengan perlindungan terhadap kerahasiaan identitas pelapor dan isi keluhan. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Secara keseluruhan, puskesmas Banda Raya mencerminkan kesepakatan diantara informan mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan data pasien. Mereka menunjukkan komitmen untuk melindungi identitas pasien yang mengajukan komplain dan merasa bahwa sistem saat ini cukup efektif dalam menjaga privasi. Dengan menjaga privasi pasien yang komplain, pasien merasa proses pengaduan komplain di puskesmas Banda raya aman sehingga puskesmas terus mendapat kepercayaan dari pasien.

6.6.3 Output

1. Record

Record ini mengacu pada adanya sistem pencatatan dan dokumentasi yang baik untuk semua keluhan yang masuk. Hal ini memungkinkan evaluasi, analisis, dan tindak lanjut yang tepat. Mekanisme penanganan keluhan di puskesmas Banda Raya ini sudah cukup baik dalam hal pencatatan, transparansi dan responsivitas. Namun, ada puskesmas masih ada hal yang perlu untuk diperbaiki dalam hal sosialisasi proses tindak lanjut kepada pasien serta pengembangan sistem

pencatatan yang lebih terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi data komplain pasien. Penjelasan ini sejalan dengan hasil temuan dilapangan sebagai berikut:

“kalau ada komplain dicatat dan ditulis didepan sama petugasnya, kalau itu setiap saya ajuin komplain ataupun saran itu mereka pasti catat” (04,05).

Dari hasil temuan ini dapat kita ketahui bahwa puskesmas Banda Raya melakukan pencatatan terhadap komplain-komplain yang diajukan oleh pasien.

2. Remedy

Remedy adalah pemberian solusi atau perbaikan yang memuaskan untuk mengatasi keluhan. Puskesmas harus menunjukkan tindakan nyata untuk menyelesaikan masalah yang diajukan. Seperti jumlah case close yang ditangani oleh Puskesmas sudah cukup baik. Petugas komplain di puskesmas Banda Raya memiliki komunikasi yang efektif, transparansi dalam penanganan komplain, dan kesabaran dalam mendengar komplain pasien. Itu semua merupakan faktor-faktor krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dalam konteks ini, komunikasi yang baik tidak hanya melibatkan penyampaian informasi secara jelas, tetapi juga mencakup kemampuan untuk mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian dan empati. Hal ini penting karena komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahpahaman yang berujung pada ketidakpuasan pasien.

6.6.4 Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan ialah hal yang mencerminkan sejauh mana Puskesmas berhasil memenuhi harapan pelanggan melalui penanganan keluhan yang efektif dan efisien. Puskesmas Banda Raya menunjukkan bahwa meskipun terdapat tingkat kepuasan yang cukup baik terhadap pelayanan yang diberikan, namun

masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan. Secara keseluruhan, pasien merasa puas dengan kehandalan dan responsivitas pelayanan, namun ada keluhan yang sering muncul terkait fasilitas fisik seperti kursi dan waktu tunggu yang dianggap kurang memadai.

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan tentang analisis manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banda Raya kecamatan banda raya kota banda aceh, dan telah peneliti analisis dengan bantuan dari software Nvivo, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pentingnya manajemen komplain di Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan masyarakat. Proses penanganan yang baik dapat mengubah ketidakpuasan menjadi kepuasan. Secara keseluruhan, pengelolaan komplain di Puskesmas Banda Raya sudah berjalan cukup baik dengan adanya sistem formal dan saluran pengaduan. Namun, masih terdapat beberapa hal untuk perbaikan terutama dalam hal kecepatan respons petugas terhadap komplain dan penyediaan fasilitas pendukung bagi pasien. Adapun puskesmas Banda Raya dapat melakukan langkah-langkah perbaikan yang tepat, sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara signifikan.
2. Puskesmas menunjukkan bahwa meskipun terdapat berbagai saluran untuk mengajukan komplain, seperti kotak saran, aplikasi mobile JKN, dan media sosial, namun kebanyakan dari pasien puskesmas Banda Raya lebih memilih komunikasi langsung karena dianggap lebih efektif. Oleh karena itu Puskesmas perlu meningkatkan kualitas layanan

komunikasi langsung, karena mayoritas pasien merasa cara tersebut lebih efektif. Selain itu, Puskesmas juga perlu memastikan semua saluran pengaduan lain (seperti aplikasi dan media sosial) lebih responsif dan mudah digunakan agar dapat menjadi alternatif yang setara.

3. Meskipun sistem penanganan keluhan sudah ada, terdapat tantangan dalam hal keterbatasan tenaga Kesehatan dan fasilitas yang kurang memadai. Keterbatasan jumlah petugas dan kompetensi mereka menjadi faktor yang dapat memperburuk penanganan komplain. Hal ini dapat berdampak pada kecepatan dan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.
4. Sistem pencatatan dan penanganan keluhan puskesmas Banda Raya sudah berjalan dengan baik. Puskesmas melakukan pencatatan dan pemberian solusi terhadap komplain yang diajukan pasien. Namun, masih ada beberapa kekurangan seperti kurangnya sosialisasi proses tindak lanjut kepada pasien, solusi yang diberikan terkadang belum maksimal sehingga pasien merasa belum puas terhadap solusi yang diberikan oleh pihak puskesmas.

7.2 Saran

1. Puskesmas Banda Raya perlu meningkatkan responsivitas tindak lanjut terkait komplain yang pasien ajukan kepada petugas. Adapun caranya dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan pada petugas sehingga

petugas cepat dalam hal merespon komplain dan tindak lanjut komplain pasien.

2. Puskesmas Banda Raya perlu mempertimbangkan terkait dengan perbaikan pada fasilitas. Dalam hal ini puskesmas dapat menyediakan fasilitas fisik yang lebih memadai, seperti tersedia banyak kursi untuk pasien.
3. Komunikasi efektif dapat puskesmas lakukan untuk terus mempromosikan saluran komunikasi (langsung, telepon, media sosial, aplikasi mobile JKN dan kotak saran) terkait komplain dan mengadakan forum untuk mendapatkan umpan balik dari tindak lanjut yang diberikan kepada pasien, sehingga puskesmas dapat mengevaluasi umpan balik yang diberikan oleh pasien.
4. Meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur pengaduan komplain kepada masyarakat agar mereka lebih memahami cara menyampaikan komplain.
5. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat melakukan survei dan wawancara mendalam untuk mendapatkan data kuantitatif dan kualitatif lebih mendetail terhadap pengalaman pasien di Puskesmas Banda Raya

DAFTAR PUSTAKA

- Al'asqolaini, M.Z. (2019) 'Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan', *JEK - (Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif)*, 4(1), pp. 34–42. Available at: <https://journal.stienugresik.ac.id/index.php/jek/article/download/77/48>.
- Alim, A., Tangdilambi, N. and Badwi, A. (2019) 'Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar)', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), p. 165. Available at: <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>.
- Ani, I. and Jatmiko, W. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo', *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 6(2), pp. 165–182. Available at: <https://doi.org/10.25139/jiabi.v6i2.5325>.
- Ani, J *et al.* (2021) 'Tokopedia Di Kota Manado The Influence Of Brand Image , Promotion And Service Quality On Consumer Purchase Decisions On Tokopedia E-Commerce In Manado City Oleh : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Jurnal EMBA Vol . 9 No . 2 April 2021 , Hal .', *Jurnal EMBA*, 9(2), pp. 663–674.
- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169-180.
- Asrizal Efendy Nasution and Nasution, S.M.A. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan', *Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 2021, hal 142- 155, 2(: Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya dan Kemudahan, keinginan konsumen), p. 14 pages. Available at: [file:///C:/Users/Asus/Downloads/jurnal tm metopen/5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya 2021.pdf](file:///C:/Users/Asus/Downloads/jurnal%20tm%20metopen/5.%20Pengaruh%20Kualitas%20Pelayanan%20Faktor%20Emosional%20Biaya%202021.pdf).
- Balaka, M.Y. (2022) 'Metode penelitian Kuantitatif', *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*, 1, p. 130.
- Budiono and Robbah, A. (2021) 'Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Puskesmas Winongan Kabupaten Pasuruan', *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), pp. 201–212. Available at: <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3381>.
- Di, K. and Sepatan, P. (2021) 'Kepuasan Pasien Merupakan Salah Satu Indikator Penting Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan, Karena Pasien Sebagai Makhluk Bio-Psiko- Sosial Memerlukan Terpenuhinya Harapan Dari Aspek Kesehatan (Biologis), Aspek Kepuasan (Psikologis), Serta Aspek Budaya ', 01(02), pp. 169–180.
- Ermawati Chotim, W., & Indra, A. Taufiqurokhman1 TAUFUQUROKHMANN, Andriansyah2 ANDRIANSYAH, Erna. Dr. Taufiqurokhman., A. Ks., S. Sos., M. Si Prof. Andriansyah., M. Si, (2022) ' Ilmu Sosial Terapan

Administrasi, kebijakan, Implementasi, Moestopo Publish

- Fuada, N., Susanti, E., & Oktarini, S. (2022). Gambaran pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan di rumah sakit umum daerah m. Natsir solok. *Menara Medika*, 4(2)
- Endah, P.T. *et al.* (2020) 'NVIVO | i', *Pemanfaatan NVIVO dalam penelitian kualitatif*, pp. 1–125. Available at: <https://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2021/10/b5-Pemanfaatan-NVIVO-dalam-Penelitian-Kualitatif.pdf>.
- Endartiwi, S.S. (2020) 'INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS Email : tiwinafla2@gmail.com memberikan manfaat misalnya hubungan antara puskesmas dengan para pelanggan menjadi harmonis ; memberikan dasar yang baik ba', (November 2018), pp. 105–112.
- Hamid, R., Radji, D.L. and Ismail, Y.L. (2020) 'Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan', *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 13(1), pp. 27–38. Available at: <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>.
- Hanyfah, S., Fernandes, G.R. and Budiarmo, I. (2022) 'Penerapan Metode Kualitatif Deskriptif Untuk Aplikasi Pengolahan Data Pelanggan Pada Car Wash', *Semnas Ristek (Seminar Nasional Riset dan Inovasi Teknologi)*, 6(1), pp. 339–344. Available at: <https://doi.org/10.30998/semnasristek.v6i1.5697>.
- Irene Waine, Andreasta Meliala and Valentina Dwi Yuli Siswianti (2022) 'Penanganan Komplain Di Rumah Sakit', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), pp. 127–132. Available at: <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i04.4253>.
- Kaharuddin (2021) 'Equilibrium : Jurnal Pendidikan Kualitatif : Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi', *Jurnal Pendidikan*, IX(1), pp. 1–8. Available at: <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/equilibrium>.
- Kemkes RI (2023) 'SDMK (Sumber Daya Manusia Kesehatan)', (6), pp. 63–89.
- Lestari F and Yuningsih (2020) 'Strategi Penanganan Keluhan di Rumah Sakit. Prosiding Hubungan Masyarakat', 06(02), pp. 211–216.
- Maesaroh, S. and Rudianti, W. (2022) 'Peningkatan Kepuasan Konsumen Pada UMKM Melalui Komunikasi Pemasaran, Komitmen Penangan Keluhan Dan Kualitas Produk Di Kabupaten Banjarnegara', *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 17(1), pp. 1–13. Available at: <http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe>.
- Millani, R.N., Semiarty, R. and Machmud, R. (2019) 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang', *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3), p. 599. Available at: <https://doi.org/10.25077/jka.v8i3.1047>.
- Muhtadi, M.F., Rahmawati, E. and Utomo, S. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor

- Cabang Syariah Banjarmasin)', *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 9(2),pp. 14–25.
- Mursalim, S.W. (2018) 'Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung', *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 15(1), pp. 1–17. Available at: <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>.
- Musu, K. Lou, Suryawati, C. and Warsono, H. (2020) 'Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), pp. 7–15.
- Muttaqin, Z. (2019) 'Pemahaman dan Implementasi Ideologi Pancasila di Kalangan Generasi Muda (Studi Kasus di Desa Sumi Kecamatan Lambu Kabupaten Bima)', *CIVICUS: Pendidikan-Penelitian-Pengabdian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 7(2), p. 27. Available at: <https://doi.org/10.31764/civicus.v7i2.1139>.
- Nahriyah, N. (2021) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin', *As Siyasa*, 5(12), pp. 1–13. Available at: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8671/1/Manuscript> As-Siyasa-NURUN NAHRIYAH REVISI.pdf.
- Nasiroh, A., Sadono, T.P. and Pratiwi, N.M.I. (2022) 'Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSUD Bunda Sidoarjo', *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1(01), pp. 16–20.
- Nasution, I.F.S., Kurniansyah, D. and Priyanti, E. (2022) 'Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas)', *Kinerja*, 18(4), pp. 527–532. Available at: <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>.
- Nurhadi (2019) 'Manajemen Strategi Pemasaran Bauran (Marketing Mix) Perspektif Ekonomi Syariah', *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(2), pp. 142–157.
- Nurlina, Mahsyar, A. and Riskasari (2021) 'Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Anggreja Kabupaten Enrekang', *Jurnal Unismuh*, 2(3), pp. 1117–1130. Available at: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/5434>.
- Putri, C.A. and Hidayati, M. (2021) 'Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Petugas Rekam Medis Dengan Menggunakan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (Abk-Kes)', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2), p. 257. Available at: <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.637>.
- Putri, D.M. and Riswandha, M.N. (2019) 'Sistem Informasi Pengaduan (Komplain) Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bangil Menggunakan Metode Kuantitatif dan Kualitatif', *Jurnal Insand Comtech*, 4(2).
- Rusandi and Muhammad Rusli (2021) 'Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus', *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, 2(1), pp. 48–60. Available at: <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>.
- Sambodo Rio Sasongko (2021) 'Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)', *Jurnal Ilmu*

- Manajemen Terapan*, 3(1), pp. 104–114. Available at: <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>.
- Statistik, B.P. and Bandung, K. (2015) 'DALAM ANGKA TAHUN 2015 ht tp nd un gk ot a . bp s . nd gk ot a .'.
- Supriyanto, W. (2019) 'Strategi Komunikasi Internal PDAM Tirta Satria Mengatasi Keluhan Pelanggan', *Warta ISKI*, 2(01), pp. 48–53. Available at: <https://doi.org/10.25008/wartaiski.v2i01.27>.
- Susanto, D., Risnita and Jailani, M.S. (2023) 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah', *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), pp. 53–61. Available at: <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>.
- Wardhani, S.N., Sallim and Siregar, L.N.K. (2023) 'Analisis Faktor Kesulitan Belajar Matematika Siswa Pada Materi Penyajian Data di MIS TPI Sei Baman', *Politik, sosial, hukum dan humaniora*, 1(3), pp. 273–285.
- Wekke Suardi, I. dkk (2019) *Metode Penelitian Sosial, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Yuke Nurafni Rachmi (2022) 'Implementasi Handling Complain Di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi', *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 4(3), pp. 118–128. Available at: <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v4i3.394>.

LAMPIRAN 1

INFORMASI KEPADA INFORMAN

Assalamualaikum Wr. Wb.,

Saya Sahla Nabila atas nama peneliti; mahasiswa tingkat akhir pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh bermaksud mengadakan penelitian mengenai Analisis Manajemen Komplain Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh.

Dengan penelitian ini diharapkan akan diketahui bagaimana manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Banda Raya. Hasil dari penelitian diharapkan dapat dijadikan dasar informasi tentang manajemen komplain yang nantinya dapat dievaluasi oleh Puskesmas Banda Raya.

Keikutsertaan Bpk/Ibu/Sdr(i) dalam penelitian ini adalah secara sukarela dan menguntungkan semua pihak baik informan, peneliti, pelayan kesehatan dan masyarakat luas. Setelah anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dan menandatangani pernyataan persetujuan responden, maka anda akan diwawancarai oleh kami sebagai peneliti.

Semua data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dirahasiakan oleh tim peneliti dan tidak terbuka bagi masyarakat atau pihak lain tanpa persetujuan peneliti. Laporan yang akan dihasilkan dari penelitian ini tidak akan mencantumkan identitas informan yang bersangkutan.

Demikian informasi kami sampaikan, terimakasih atas kesediaan anda menjadi informan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.,

LAMPIRAN 2

PERNYATAAN PERSETUJUAAN INFORMAN


Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan pada penelitian ini dan apabila dikemudian hari terdapat kekurangan, maka saya bersedia untuk dihubungi kembali.

Banda Aceh, 18 Desember 2024

Responden

Nama :

Tanda tangan :



Peneliti

Nama :

Tanda tangan :



LAMPIRAN 3 Instrumen Penelitian

PEDUAN WANWANCARA MENDALAM

Modifikasi dari (Irene Waine, 2022) pada Puskesmas Banda Raya

Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul "**ANALISIS MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BANDA RAYA KECAMATAN BANDA RAYA KOTA BANDA ACEH**". Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah bagaimana manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Banda Raya.

Nama peneliti :

NPM :

Tanggal wawancara :

Waktu wawancara :

IDENTITAS INFORMAN

Nomor Informan :

Nama Informan :

Jabatan Informan :

Alamat :

A. Informan (kepala Puskesmas Banda Raya)

NO	PERTANYAAN
	Input
1.	Komitmen
	a. Bagaimana komitmen Puskesmas Banda Raya dalam menangani atau keluhan masyarakat?
	b. Apakah ada tanggal-tanggal khusus untuk rapat lokmin?
	c. Apakah ada strategi atau kebijakan spesifik untuk meningkatkan komitmen dalam menangani keluhan?

2.	Sumber daya
	a. Siapakah yang terlibat dalam penanganan keluhan pasien di Puskesmas Banda Raya? Serta bagaimana perannya?
	b. Apakah ada pelatihan khusus bagi staf mengenai manajemen komplain?
Proses	
1.	Visible
	a. Apakah Puskesmas memiliki materi informasi (brosur, poster) tentang cara mengajukan keluhan yang mudah diakses oleh masyarakat?
2.	Accessible
	a. Bagaimana cara masyarakat dapat menghubungi Puskesmas Banda Raya untuk mengajukan keluhan?
	b. Apakah ada jam khusus atau petugas yang ditugaskan untuk menerima keluhan dari masyarakat?
3.	Kesederhanaan
	a. Apakah ada langkah-langkah yang diambil untuk menyederhanakan proses pengajuan keluhan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat? Contohnya ada buku petunjuk atau pedoman tata cara komplain
	b. Apakah ada formulir pengajuan keluhan di Puskesmas? Jika ada, apakah formulirnya sudah cukup lengkap disediakan?
4.	Kecepatan
	a. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan puskesmas untuk merespon dan menyelesaikan komplain yang diajukan? Apa yang dilakukan untuk memastikan komplain dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dan efektif?
	b. Apakah ada sistem pemantauan untuk memastikan bahwa semua keluhan ditangani tepat waktu?
5.	Fairness
	a. Apakah ada mekanisme untuk memastikan bahwa semua keluhan diperlakukan dengan adil tanpa diskriminasi?
6.	Konfidensial
	a. Bagaimana Puskesmas Banda Raya menjamin bahwa data pribadi pengadu komplain tidak di salah gunakan? Apakah ada pelatihan khusus untuk staf mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan informasi pengadu?
	b. Apakah nama-nama pasien yang mengajukan komplain ditulis secara terang terangan?
	c. Apakah ada aturan atau prosedur spesifik untuk perlindungan

	privasi data keluhan?
Output	
1.	Record
	a. Siapa yang bertanggung jawab untuk mencatat dan mendokumentasikan setiap keluhan yang masuk?
	b. Bagaimana catatan rekamannya dilakukan dan disimpan?
2.	Remedy
	a. Bagaimana terkait dengan jumlah case close terkait komplain yang diajukan oleh pasien? Apakah semuanya sudah ditangani dengan baik?
1	Kualitas pelayanan
	a. Bagaimana Puskesmas Banda Raya menilai kualitas pelayanan dalam konteks penanganan komplain? Apakah terdapat umpan balik dari masyarakat setelah penanganan keluhan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan?
	b. Adakah keluhan yang belum tertangani sampe saat ini? Jika ada apa jenis keluhan tersebut? Mengapa belum terselesaikan hingga saat ini? Apa kendala yang ada sehingga keluhan belum dapat terselesaikan (tertangani)?

B. Informan (Petugas / staff Puskesmas)

NO	PERTANYAAN
Input	
1.	Komitmen
	a. Bagaimana komitmen Puskesmas Banda Raya dalam menangani atau keluhan masyarakat?
	b. Apa langkah-langkah yang dilakukan oleh puskesmas untuk memastikan komitmen terhadap penanganan komplain dari pasien atau pengunjung? Bagaimana cara petugas puskesmas menunjukkan komitmen dalam menyelesaikan setiap komplain yang masuk?
2.	Sumber daya
	a. Apa saja sumber daya yang disediakan puskesmas untuk menangani komplain dengan efektif?
	b. Apakah ada pelatihan khusus bagi petugas puskesmas dalam menangani komplain pasien?
Proses	
1.	Visible

	a. Sejauh mana prosedur pengajuan komplain di puskesmas ini dapat dilihat atau diketahui oleh masyarakat?
	b. Apakah ada informasi yang jelas dan terlihat mengenai cara pengajuan komplain di puskesmas?
2.	Accessible
	a. Apakah ada jam khusus atau petugas yang ditugaskan untuk menerima keluhan dari masyarakat?
3.	Kesederhanaan
	a. Apakah ada langkah-langkah yang diambil untuk menyederhanakan proses pengajuan keluhan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat? Contohnya ada buku petunjuk atau pedoman tata cara komplain
	b. Apakah ada formulir pengajuan keluhan di Puskesmas? Jika ada, apakah formulirnya sudah cukup lengkap disediakan?
4.	Kecepatan
	a. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan puskesmas untuk merespon dan menyelesaikan komplain yang diajukan?
5.	Fairness
	a. Apakah ada mekanisme untuk memastikan bahwa semua keluhan diperlakukan dengan adil tanpa diskriminasi?
6.	Konfidensial
	a. Bagaimana Puskesmas Banda Raya menjamin bahwa data pribadi pengadu komplain tidak di salah gunakan? Apakah ada pelatihan khusus untuk staf mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan informasi pengadu?
	b. Apakah ada aturan atau prosedur spesifik untuk perlindungan privasi data keluhan?
Output	
1.	Record
	a. Siapa yang bertanggung jawab untuk mencatat dan mendokumentasikan setiap keluhan yang masuk?
	b. Bagaimana catatan rekamannya dilakukan dan disimpan?
2.	Remedy
	a. Bagaimana proses evaluasi dilakukan oleh Puskesmas setelah solusi diberikan kepada pengadu?
	b. Bagaimana terkait dengan jumlah case close terkait komplain yang diajukan oleh pasien? Apakah semuanya sudah ditangani dengan baik?
1	Kualitas pelayanan

	a. Bagaimana Puskesmas Banda Raya menilai kualitas pelayanan dalam konteks penanganan komplain? Apakah terdapat umpan balik dari masyarakat setelah penanganan keluhan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan?
	b. Adakah keluhan yang belum tertangani sampe saat ini? Jika ada apa jenis keluhan tersebut? Mengapa belum terselesaikan hingga saat ini? Apa kendala yang ada sehingga keluhan belum dapat terselesaikan (tertangani)?

C. Informan (Pasien Puskesmas)

NO	PERTANYAAN
Input	
1.	Komitmen
	a. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi pelanggan Puskesmas Banda Raya?
	b. Bagaimana pendapat Anda tentang tanggapan puskesmas terhadap komplain yang Anda ajukan? Apakah Bapak/Ibu merasa Puskesmas Banda Raya berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik?
2.	Sumber daya
	a. Apakah Puskesmas Banda Raya memiliki cukup tenaga medis dan non-medis untuk melayani pasien dengan baik? Bagaimana kualitas fasilitas dan peralatan medis di Puskesmas Banda Raya?
	b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap pegawai Puskesmas Banda Raya dalam hal menangani komplain?
Proses	
1.	Visible
	a. Bagaimana informasi tentang layanan dan prosedur di Puskesmas Banda Raya disampaikan kepada pasien? Apakah Bapak/Ibu mengetahui jadwal pelayanan dan jenis layanan yang tersedia?
	b. Apakah terdapat kotak saran, formulir komplain pelanggan, website, maupun lainnya dalam penanganan komplain?
2.	Accessible
	a. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa proses pendaftaran untuk mendapatkan layanan cukup mudah?
	b. Apakah Anda merasa nyaman untuk menyampaikan komplain atau keluhan Anda di puskesmas?
3.	Kesederhanaan

	a. Apakah proses pengajuan komplain di puskesmas cukup sederhana dan mudah dimengerti?
	b. Adakah prosedur atau formulir yang digunakan untuk mengajukan komplain yang mempermudah Anda dalam menyampaikan keluhan?
4.	Kecepatan
	a. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan puskesmas untuk merespon dan menyelesaikan komplain yang Anda ajukan?
	b. Apakah Anda merasa puas dengan kecepatan respon puskesmas terhadap komplain yang Anda buat?
5.	Fairness
	a. Apakah Anda merasa bahwa komplain Anda ditangani secara adil dan tanpa diskriminasi?
	b. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan baik dan setara selama proses penanganan komplain?
6.	Konfidensial
	a. Apakah Anda merasa bahwa informasi mengenai komplain Anda dijaga kerahasiaannya?
	b. Bagaimana pendapat Anda tentang cara puskesmas menjaga privasi dan kerahasiaan komplain Anda?
Output	
1.	Record
	a. Apakah Anda diberitahu bahwa komplain Anda akan dicatat dan didokumentasikan dengan baik?
	b. Apakah Anda merasa bahwa puskesmas memiliki sistem yang baik untuk mencatat dan menindaklanjuti komplain?
2.	Remedy
	a. Apakah puskesmas memberikan solusi atau tindakan yang memadai setelah komplain Anda diajukan?
	b. Apakah Anda merasa puas dengan solusi atau remedial action yang diberikan oleh puskesmas?
	c. Apakah komplain yang Anda ajukan sudah terselesaikan dengan baik?
1	
1	Kualitas pelayanan
	a. Apakah Bapak/Ibu sudah puas terhadap pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Banda Raya? Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai sikap dan profesionalisme pegawai Puskesmas selama menerima layanan? Seberapa baik komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien selama proses pelayanan?

	b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai sikap dan profesionalisme pegawai Puskesmas selama menerima layanan?
	c. Seberapa baik komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien selama proses pelayanan? Apa saran atau harapan Anda untuk puskesmas agar bisa meningkatkan layanan, terutama terkait dengan penanganan komplain?

LAMPIRAN 4

TABEL CEKCLIST TELAAH DOKUMEN

Analisis manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Raya

No	Jenis Dokumen	Ada	Tidak	Keterangan
1.	Struktur organisasi Puskesmas Banda Raya, Kec. Banda Raya, Kota Banda Aceh	✓		Terdapat Struktur organisasi Puskesmas Banda Raya, Kec. Banda Raya, Kota Banda Aceh
2.	Struktur organisasi unit manajemen komplain	✓		Terdapat Struktur organisasi unit manajemen komplain
3.	Struktur uraian Tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) Petugas Manajemen Komplain Puskemas Banda raya		✓	Tidak terdapat Struktur uraian Tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) Petugas Manajemen Komplain Puskemas Banda raya
4.	Alur Penangann Komplain	✓		Terdapat Alur Penangann Komplain
5.	Standar Optrasional Prosedur (SOP) Penanganan Keluhan Pasien	✓		Terdapat Standar Optrasional Prosedur (SOP) Penanganan Keluhan Pasien
7.	Laporan Bulanan Manajemen Komplain	✓		Terdapat Laporan Bulanan Manajemen Komplain
8.	Form Penanganan Keluhan	✓		Terdapat Form Penanganan Keluhan
9.	Kuesioner Kepuasan Pasien	✓		Terdapat Kuesioner Kepuasan Pasien
11.	Arsip keluhan	✓		Terdapat Arsip keluhan
12.	Dokumentasi hasil/ Solusi Penanganan Keluhan	✓		Terdapat dokumentasi hasil/ Solusi Penanganan Keluhan

LAMPIRAN 5

TABEL CEKCLIST OBSERVASI

Analisis manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan Kesehatan
di Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Raya

No	Objek	Ada	Tidak	keterangan
1.	Laporan Bulanan Manajemen Komplain	✓		Terdapat Laporan Bulanan Manajemen Komplain
2.	Form Kuesioner Kepuasan Pasien	✓		Terdapat Form Kuesioner Kepuasan Pasien
3.	Rekapan Keluhan	✓		Terdapat Rekapan Keluhan
4.	Telephone khusus penanganan keluhan pasien	✓		Terdapat Telephone khusus penanganan keluhan pasien
5.	komputer	✓		Terdapat komputer
6.	Printer	✓		Terdapat Printer
7.	Kotak saran	✓		Terdapat Kotak saran
8.	Fasilitas pendukung kotak saran ex: alat tulis		✓	Tidak terdapat Fasilitas pendukung kotak saran ex: alat tulis
9.	Ruang khusus Pengaduan komplain		✓	Tidak terdapat Ruang khusus Pengaduan komplain
10.	Petugas penanganan komplain pasien mudah ditemui	✓		Terdapat Petugas penanganan komplain pasien mudah ditemui

Lampiran 6 Surat Pengambilan Data Awal



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

TERAKREDITASI "UNGGUL" LAM-PTKes SK No. 0831/LAM-PTKes/Akr/Sar/IX/2022

Jln. Kampus Muhammadiyah No. 93, Batoh, Lueng Bata, Banda Aceh, 23245

Telp/Fax: 0651-31054/0651-31053

Website: <http://fkm.unmuha.ac.id> – Email: fkm@unmuha.ac.id

No : 158/UM.FKM.M/XI/2024

Banda Aceh, 08 November 2024

Lamp : -

Hal : Permohonan Data Awal

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh
di
Tempat

Assalamualaikum, Wr. Wb

1. Sehubungan dengan proses penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh, maka kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memfasilitasi pengambilan data awal penelitian terhadap mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

N a m a : Sahla Nabila

NPM : 2107110014

Peminatan : Adminitrasi Kebijakan Kesehatan (AKK)

Judul Skripsi : **"ANALISIS MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BANDA RAYA KECAMATAN BANDA RAYA KOTA BANDA ACEH"**

2. Demikianlah kami sampaikan, atas bantuan dan perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

4

Dr. Surna Lastri, SE., M.Si

ND. 153/UM.FKM.M/XI/ND/2024

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

TERAKREDITASI "UNGGUL" LAM-PTKes SK No. 0831/LAM-PTKes/Akr/Sar/IX/2022
Jln. Kampus Muhammadiyah No. 93, Batoh, Lueng Bata, Banda Aceh, 23245
Telp/Fax: 0651-31054/0651-31053
Website: <http://fkm.unmuha.ac.id> – Email: fkm@unmuha.ac.id

No : 231/UM.FKM.M/XII/2024
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh
Di

Tempat

Dengan Hormat,

1. Sehubungan dengan proses penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh, maka kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin pengambilan data penelitian terhadap mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

N a m a : Sahla Nabila
NPM : **2107110014**
Peminatan : Administrasi & Kebijakan Kesehatan
Judul Skripsi : **"ANALISIS MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BANDA RAYA KECAMATAN BANDA RAYA KOTA BANDA ACEH"**

2. Demikianlah kami sampaikan, atas bantuan dan perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

(Banda Aceh, 12 Desember 2024

Dekan

Dr. Basir Aramico Ib. SKM., MPH
NIK: 19811029 200603 1001



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Twk. Hasyim Banda Muda No. 1 Telepon Banda Aceh (0651) 22888
Faksimile (0651) 22888, Website: <http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id>, Email: kesbangpolpemkoba@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070/990/BNA/2024

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018, tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
 2. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.
 3. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2020, tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.
 4. Surat Dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Serambi Mekkah Aceh Nomor: 0.01/543/FKM-USM/XII/2024 Tanggal 7 Desember 2024 tentang Permohonan Izin Penelitian/Mencari Data

DENGAN INI MENERANGKAN BAHWA :

- Nama/NPM : Sahla Nabila / 2107110014
Alamat : Jl. Sawah Besar Gp. Batoh Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh
Status Penelitian : Baru
Lokasi Penelitian : - Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh
- Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh
Jangka Waktu : 16 Desember 2024 s/d 16 Maret 2025
Peserta : -
Penanggung jawab : Dr. Basri Aramico Ib, SKM., MPH (Dekan)
Judul Penelitian : Analisis Manajemen Komplain Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh.
Tujuan Penelitian : Untuk Mengetahui Analisis Manajemen Komplain Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh.

CATATAN :

1. Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan.
2. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian/Survei yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan judul kegiatan Penelitian/Survei tersebut di atas.
3. Melaporkan hasil Penelitian/Survei kepada Walikota Banda Aceh Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.
4. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Dikeluarkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 16 Desember 2024



a.n KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BANDA ACEH,

Sekretaris,

Ir. Yustunidar

Pembina Tk. I/ NIP. 19670711 200112 2 002

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Walikota Banda Aceh (sebagai laporan)
2. Para Kepala SKPK/Camat di Wilayah Kota B Aceh;
3. Dekan Fakultas/PITN/PTS/Lembaga
4. Arsip.

Lampiran 8 Surat Balasan



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS BANDA RAYA



JL. TGK DI LHONG I DESA LHONG RAYA KEC. BANDA RAYA BANDA ACEH

Nomor : 820 /029 / PKM-BR/2024
Lampiran : -
Perihal : Selesai Penelitian

Banda Aceh, 19 November 2024

Kepada Yth:
Dekan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah
di-

Tempat

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah tanggal 12 Desember 2024, Nomor: 231/UM.FKM.M/XII/2024 perihal izin Penelitian. Dengan ini kami sampaikan bahwa Mahasiswi yang namanya tersebut di bawah ini :

Nama : Sahla Nabila
NIM : 2107110014

Telah selesai Penelitian di wilayah kerja Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh dengan judul " Analisis Manajemen Komplain terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh" pada tanggal 18 Desember 2024

Demikian, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
UPTD PUSKESMAS
BANDA RAYA
KEC. BANDA RAYA
DINAS KESEHATAN
N. M. Pelek Mulyanti, SKM, M.Kes)
Nip.19750426 200012 2 001

Lampiran 9 Transkrip Wawancara

IDENTITAS INFORMAN

Nomor Informan : 01

Nama Informan : DM

Jabatan Informan : Kepala Puskesmas Banda Raya

Tanggal Wawancara : 18 Desember 2024

NO	PERTANYAAN
Input	
1.	Komitmen
	<p>a. Bagaimana komitmen Puskesmas Banda Raya dalam menangani atau keluhan masyarakat?</p> <p>Jawaban: kita harus komitmenlah, kita sepakat ketika ada komitmen langsung ditindak lanjuti, kita bisa melihat komplain itu dari aplikasi mobile JKN. Nah itu kita bahas jika ada komplain akan kita bahas di rapat lokmin setiap bulan.</p>
	<p>b. Apakah ada tanggal-tanggal khusus untuk rapat lokmin?</p> <p>Jawaban: Ya, memang terjadwal pertahun karena di manajemen puskesmas tidak boleh lebih dari minggu pertama, jadi kita akan melihat rapat itu, melihat emm.. apa yang sudah kita lakukan tahun lalu eh bulan lalu dan apa yang akan kita rencanakan di kegiatan bulan ini gitu.. termasuk salah satunya komplain. Kalau ada, tapi kalau enggak ada enggak akan kita bahas. Rapat tetap ada, rapat akan dilakukan Ketika ada masalah-masalah yang harus kita dibahas bersama, kita sepakati bersama.</p>
	<p>c. Apakah ada strategi atau kebijakan spesifik untuk meningkatkan komitmen dalam menangani keluhan?</p> <p>Jawaban: Pasti ada, Ketika ada komplain dari masyarakat kadang-kadang karena di aplikasi mobile JKN itu nomor saya. Nomor saya, jadi mereka pasien-pasien tanya misalnya langsung di japri ke saya. Buk, ada ga pelayanan ini misalnya emm... kenapa buk ga bisa dibuka misalnya untuk rujukan segala macam. Nah ini kan nomor hp saya karena nomor hp saya yang dicantumkan di mobile JKN jadi disitu saya bisa jawab kan. Nah ketika ada</p>

	<p>komplain misalnya dibuat disitu petugas tidak ramah misalnya, waktu tunggu yang lama misalnya gitu-gitu kan, itu kan masuk ke ini kita kan. Nah itu kita langsung kadang-kadang saya ee.. personalnya langsung saya eee.. tindak lanjut konfirmasi ke petugasnya. Misalnya tertera disitu petugas lab kurang ramah, nah saya langsung ee.. konfirmasi kak tanggal ini ada masuk ini nih gitu kan, keluhan ini ini ini, oh iya buk pasien itu memang begini memang kayak gitu tiap hari cerewet. Saya konfirmasi dulu kan kepetugas saya kan saya ga bisa liat hanya dari pasien nya saja nah gitu. Langsung kalau kedatangan, misalnya bisa terbaca langsung saya konfirmasi ke yang bersangkutan kalau tertera misalnya polinya jelas tuh. Kemudian nanti disaat lokmin nah itu akan kita bahas secara umum gitu.. jadi gak akan ada lagi emm.. komplain atau dan semua orang tau.</p>
2.	Sumber daya
	<p>a. Siapakah yang terlibat dalam penanganan keluhan pasien di Puskesmas Banda Raya? Serta bagaimana perannya? Jawaban: Ada timnya kita, kita punya tim untuk penanganan keluhan, tapi saya ga hafal pula tuh Namanya, yang udah pasti penanggung jawabnya yanti. Dibawah-bawahnya itu ada penanggung jawab manajemen mutu disitu nah nanti ee.. Ketika ada keluhan kan keluhannya tuh kan di catat tuh di bagian resepsionis tuh kan secara tertulis, nanti dibahas oleh penanggung jawab mutunya itu dokter disitu penanggung jawab mutunya. Misalnya yanti konfirmasi dokter ini ada keluhan gini-gini ohh yaudah nanti kita bahas ya di analisis nanti dibahas gitu. Kalau selesai dimereka ga masuk ke saya, ga naik ke atas. Ketika mereka tidak bisa menyelesaikan baru lariya ke saya.</p>
	<p>b. Apakah ada pelatihan khusus bagi staf mengenai manajemen komplain? Jawaban: Ga ada emm..</p>
Proses	
1.	Visible
	<p>a. Apakah Puskesmas memiliki materi informasi (brosur, poster) tentang cara mengajukan keluhan yang mudah diakses oleh masyarakat? Jawaban: Emm kalau brosur itu biasanya diawal tahun itu, kita biasanya</p>

	<p>ada emm.. pemberian informasi terkait layanan misalnya tahun 2024 atau 2025. Biasanya emang kita ada cetak brosur disitu misalnya ada nomor misalnya untuk eee... apa keluhan segala macam disitu ada gitu gak setiap hari gak juga. Kalau setiap hari ya dari mobile JKN itu dan kotak saran kalau ada.</p>
2.	<p>Accessible</p>
	<p>a. Bagaimana cara masyarakat dapat menghubungi Puskesmas Banda Raya untuk mengajukan keluhan? Jawaban: Bisa melalui kotak saran, langsung kepetugasnya, terus juga bisa lewat mobile JKN eee.. kemudian juga bisa lewat media social seperti instagram, facebook.</p>
	<p>b. Apakah ada jam khusus atau petugas yang ditugaskan untuk menerima keluhan dari masyarakat? Jawaban: Oh ga ada jam khusus kapan aja dia merasa ee.. ini perlu keluhan. Dia datang ingin mendapatkan pelayanan misalnya oh gak pas nih pelayanannya yaa... gak ada jam khusus jadi kapan aja bisa.</p>
3.	<p>Kesederhanaan</p>
	<p>a. Apakah ada langkah-langkah yang diambil untuk menyederhanakan proses pengajuan keluhan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat? Contohnya ada buku petunjuk atau pedoman tata cara komplain Jawaban: Emm.. SOP kita punya, emm penanganan komplain kan itu punya. Itu langsung penanggung jawab komplainnya yang bertanggung jawab ini nya gitu.</p>
	<p>b. Apakah ada formulir pengajuan keluhan di Puskesmas? Jawaban: Itu ada dibawah, memang langsung sama Yanti eeh.. gitu, itu memang ada dari BPJS memang ada lembaran komplain. Ketika ada pasien komplain, harusnya dia mengisi itu. Lembaran itu ada</p>
4.	<p>Kecepatan</p>
	<p>a. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan puskesmas untuk merespon dan menyelesaikan komplain yang diajukan? Apa yang dilakukan untuk memastikan komplain dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dan efektif? Jawaban: Eee.. tergantung sih kalau eee.. tidak bermasalah sekali ee.. ga</p>

	<p>parah misalnya komplainnya, selesai dihari itu juga gitu eee.. ga berhari-hari, tidak berlam-lama gitu. Eee.. kalau misalnya ada yang perlu kita benahi berarti perlu waktu kayak gitu.</p>
	<p>b. Apakah ada sistem pemantauan untuk memastikan bahwa semua keluhan ditangani tepat waktu? Jawaban: Emm.. ya itu tadi dibahasanya ya tetap setiap bulan. Eh eh setiap bulan itu.</p>
5.	Fairness
	<p>a. Apakah ada mekanisme untuk memastikan bahwa semua keluhan diperlakukan dengan adil tanpa diskriminasi? Jawaban: Yaiyalah masa iya mana ada membeda-bedakan. Semua samalah. Manusiakan beda-beda mana bisa kita ini ee.. kelakukanya.</p>
6.	Konfidential
	<p>a. Bagaimana Puskesmas Banda Raya menjamin bahwa data pribadi pengadu komplain tidak di salah gunakan? Jawaban: Emm.. memang enggak pernah kita publish kayak gitu. Kita nikmati sendiri aja</p>
	<p>b. Apakah nama-nama pasien yang mengajukan komplain ditulis secara terang-terangan? Jawaban: Ohh iya di sensor, di aplikasi memang di sensor tapi kita tahu. Dia kan berobat kemari kita kan bisa ngecek tuh nama siapa nih ini ini ini pasien yang kemarin tahu, kalau kita tahu tapi di aplikasi itu emang Namanya disensor. Inisial misalnya kan selanjutnya di apa gitu. Petugas kita tahu Ketika kita cek pasien ini berobat disini tanggal segini kemana dia tahu gitu.</p>
	<p>c. Apakah ada aturan atau prosedur spesifik untuk perlindungan privasi data keluhan? Jawaban: Memang kita kan gak boleh eee... memberitahukan inikan ke pasien. Itukan udah sumpah jabatan ya kalau itu untuk ini tenaga Kesehatan emang tidak boleh membuka rahasia pasien. Itu memang dijamin tuh tidak boleh.</p>
Output	
1.	Record
	<p>a. Siapa yang bertanggung jawab untuk mencatat dan</p>

	<p>mendokumentasikan setiap keluhan yang masuk?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Emm.. ada yang didepan di bawah. Rekamannya itu dicatat dan dianalisa baru nanti dikasih ke saya. Makanya kan ketika selesai dipimpinan di manajemen mutu, itu ga naik ke saya selesai gak masalah lagi eee untuk komplianya tadi keluhanya udah ga ke saya lagi gitu.</p>
	<p>b. Bagaimana catatan rekamannya dilakukan dan disimpan?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Ada lembarannya kan, lembaran nih contohnya nanti kalau ada komplain ini dikasih, ibu tolong diisi udah diisi. Misalnya ada yang marah-marah kitakan redam dulu nih yakan diredam kalau ada komplain minta tolong diisi aja maksudnya biar secara tertulis. Jangan ngomong-ngomong gak ada bukti gitu. Ada pasien yang mau nulis ada yang enggak gitu. Nah itu yang secara tertulis tapi kalau yang mau pakai mobile JKN, yaa itu mobile JKN langsung aja dia ngechatnya.</p>
2.	Remedy
	<p>Bagaiman terkait dengan jumlah case close komplain yang diajukan oleh pasien? Apakah semuanya sudah ditangani dengan baik?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Insy Allah tertangani, ya kalau enggak akan berlanjut-lanjut teruskan. Saya setiap ada komplain biasanya di eee.. saya cek di mobile JKN ini petugas enggak ramah itu langsung saya informasikan dan eee,, nanti Ketika mereka memberikan pelayanan itukan saya suka ngontrol gitu. Misalnya dipoli rekam medis, nanti langsung saya jangan kayak gitu intonasinya coba begini begini. Ya intonasi biasanya misalnya Bahasa ibu mau berobat, buk mau berobat bahasanya samakan kata-katanya sama tapi intonasinya berbeda gitu. Ada yang merasa Ketika diapa namanya ditegur atau diingatkan begitu ngerasa saya ngomongnya memang begitu buk, suara saya memang besar. Nah kalau hari ini ga bisa begitu, menjadi diri sendiri ga bisa kita harus pakai topeng saya bilang.</p>
1	Kualitas pelayanan
	<p>a. Bagaimana Puskesmas Banda Raya menilai kualitas pelayanan dalam konteks penanganan komplain terkait apakah terdapat umpan balik dari masyarakat setelah penanganan keluhan yang</p>

	<p>digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Ohh ada itu tetap menjadi eee... karena setiap tahun itu kita punya eee.. laporan. Laporan survei kepuasan masyarakat itu malah enam bulan sekali gitu. Memang dari pemerintah kota banda acehnya memang minta itu. Ada survei nah itu terkait apa hasil, kan diwawancara nih kasih kuesioner ke pasiennya. Nah dari hasil itu bisa kita analisis apa masalahnya gitu. Itu tuh emang rutin setiap enam bulan sekali, setahun sekali. Peningkatan mutunya berapa skornya kategori baik misalnya untuk manajemen, misalnya untuk upaya Kesehatan masyarakat pelayanan disini, untuk upaya Kesehatan perorangan misalnya di masyarakat ada nilainya nanti.</p>
	<p>b. Adakah keluhan yang belum tertangani sampe saat ini? Jika ada apa jenis keluhan tersebut? Mengapa belum terselesaikan hingga saat ini? Apa kendala yang ada sehingga keluhan belum dapat terselesaikan (tertangani)?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Misalnya inikan puskesmas ini ee.. habis tsunami dibangun bantuan eee.. harsunya inikan udah enggak layak lagi, dari bangunan yakan, kalau dari lokasi mungkin masih strategis, tapi kalau dari bangunan dari apa namanya sarana parkir segala macam itukan enggak layak untuk pelayanan publik. Harusnya di relokasi ketika ada eee.. ada anggaran dari pemerintah kota untuk membeli apa namanya tanah lain kayak gitu.</p>

IDENTITAS INFORMAN

Nomor Informan : 02

Nama Informan : EY

Jabatan Informan : Penanggung jawab komplain

Tanggal Wawancara : 18 Desember 2024

NO	PERTANYAAN
Input	
1.	Komitmen
	a. Bagaimana komitmen Puskesmas Banda Raya dalam menangani atau keluhan masyarakat? Jawaban: Kalau kita di puskesmas berkomitmen, kalau ada yang komplain itu pengaduannya bisa yang secara langsung dibagian informasi kemudian yang kedua kita ada yang menggunakan kotak saran. Di dalam ada disediakan kotak sarannya beserta lembaran untuk menulis keluhannya.
	b. Apa langkah-langkah yang dilakukan oleh puskesmas untuk memastikan komitmen terhadap penanganan komplain dari pasien atau pengunjung dan bagaimana cara petugas puskesmas menunjukkan komitmen dalam menyelesaikan setiap komplain yang masuk? Jawaban: Terkait dengan Langkah-langkah, kalau yang langsung pasien langsung ngomong aja dibagian informasi, kalau yang dikotak saran kawan-kawan juga emm.. misalnya ada keluhan langsung diarahkan untuk mengisi eee.. kotak saran.
2.	Sumber daya
	a. Apa saja sumber daya yang disediakan puskesmas untuk menangani komplain dengan efektif? Jawaban: Kalau komplain iya, ada penanggung jawabnya. Penanggung jawabnya saya, penanggung jawab kotak saran.
	b. Apakah ada pelatihan khusus bagi petugas puskesmas dalam menangani komplain pasien? Jawaban:

	Kalau pelatihan khusus eee.. ga ada, ga ad akita.
Proses	
1.	Visible
	<p>a. Sejauh mana prosedur pengajuan komplain di puskesmas ini dapat dilihat atau diketahui oleh masyarakat?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Iya, eee masyarakat tahu dikarenakan kita di dalam memang eee... kita tempatkan ya kotak sarannya eee... masyarakat bisa melihat langsung emm... bahwa ada kotak saran pasti masyarakat tahu kan kalau memang ada keluhan bisa mengisi. Kadang-kadang kita juga ada sosialisasikan kalau ada keluhan boleh diisi.</p>
	<p>b. Apakah ada informasi yang jelas dan terlihat mengenai cara pengajuan komplain di puskesmas?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Kalau kita itu ee.. ada kotak saran langsung, yang di dinding ini alurnya itu aja sih. Di medsos bisa juga di ig di dm, kalau yang apa ini emm.. aplikasinya. Kalau yang medsos itu ada adminnya, kalau nomor hp langsung ke kapus, kalau ig dan facebook ada ibu Sri, kalau kakak yang kotak saran. Jadi kalau di puskesmas apa tu kita bilang ya emm.. alur itu sama kotak Saranya langsung.</p>
2.	Accessible
	<p>a. Apakah ada jam khusus atau petugas yang ditugaskan untuk menerima keluhan dari masyarakat?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Eee... kalau jam khusus enggak ada, kalau petugas ya memang udah ditentukan ya. Petugasnya ya saya sama ibu ini satu lagi tadi beliau enggak datang hari ini.</p>
3.	Kesederhanaan
	<p>a. Apakah ada langkah-langkah yang diambil untuk menyederhanakan proses pengajuan keluhan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat? Contohnya ada buku petunjuk atau pedoman tata cara komplain</p> <p>Jawaban:</p> <p>Emmm...kalau buku ga ada, yang ad akita yang di dalam ni yang dinding ini, alur itu. Eh eh alurnya itu.</p>
	<p>b. Apakah ada formulir pengajuan keluhan di Puskesmas? Jika ada, apakah formulirnya sudah cukup lengkap disediakan?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Formular yang dikotak saran ada, eh eh. Formulirnya sudah langkah di kotak saran kita siapkan.</p>

4.	Kecepatan
	<p>a. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan puskesmas untuk merespon dan menyelesaikan komplain yang diajukan?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Eee.. kalau saya bisa menjawab keluhannya saya langsung menjawab, kalau tidak bisa saya melapot ke ketua mutu dr Sri, kalau tidak selesai sampei disitu kita ke kapus, ketemu kapus kan. Kalau keluhan yang di kotak saran setiap ada keluhan yang masuk keluhan, kita langsung ambil, saya lapor juga dulu ke ketua mutu itu dua atau tiga hari kita langsung jawab.</p>
5.	Fairness
	<p>a. Apakah ada mekanisme untuk memastikan bahwa semua keluhan diperlakukan dengan adil tanpa diskriminasi?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Eee.. sama rata enggak ada yang beda</p>
6.	Konfidential
	<p>a. Bagaimana Puskesmas Banda Raya menjamin bahwa data pribadi pengadu komplain tidak di salah gunakan? Apakah ada pelatihan khusus untuk staf mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan informasi pengadu?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Iya, kita jamin kita juga misalnya ada pembahasan kita kan paparkan di papan ininya eee.. namanya kita tidak menyebukan, cukup tahu dikita aja eh eh.</p>
	<p>b. Apakah ada aturan atau prosedur spesifik untuk perlindungan privasi data keluhan?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Emm.. setau saya ga ada sih ya selama ini. Kalau kita yang di kotak saran kita tetap jaga kiita engga di paparkan. Tapi kalau yang di mobile JKN orang bisa liat semuanya. Ohh cuman di mobile JKN juga Namanya inisialnya aja, enggak ada emm.. enggak ada nama lengkap, inisialnya aja.</p>
Output	
1.	Record
	<p>a. Siapa yang bertanggung jawab untuk mencatat dan mendokumentasikan setiap keluhan yang masuk?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Eee... saya sendiri eh eh</p>
	<p>b. Bagaimana catatan rekamannya dilakukan dan disimpan?</p> <p>Jawaban:</p>

	ee.. ada bukunya, ada buku pelaporan
2.	Remedy
	<p>a. Bagaimana proses evaluasi dilakukan oleh Puskesmas setelah solusi diberikan kepada pengadu?</p> <p>Jawaban: Eee... kalau yang dikotak saransetelah kita bahas, kita tulis di papan indentifikasi ada di dalam. Jadikan pada saat pasien itu datang kan bisa melihat langsung eee...</p>
	<p>b. Bagaiman terkait dengan jumlah case close komplain yang diajukan oleh pasien? Apakah semuanya sudah ditangani dengan baik?</p> <p>Jawaban: Eee... jumlah yang sudah. Iyaa semua sudah baik di rekap, ada rekapannya.</p>
1	Kualitas pelayanan
	<p>a. Bagaimana Puskesmas Banda Raya menilai kualitas pelayanan dalam konteks penanganan komplain terkait apakah terdapat umpan balik dari masyarakat setelah penanganan keluhan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan?</p> <p>Jawaban: Eee... ada, kayak di aplikasi juga ada di mobile JKN kan, emm.. misalnya nih pelayanannya udah bagus kalau memang tu orang ni langsung kasih tau sama kita</p>
	<p>b. Adakah keluhan yang belum tertangani sampe saat ini? Jika ada apa jenis keluhan tersebut? Mengapa belum terselesaikan hingga saat ini? Apa kendala yang ada sehingga keluhan belum dapat terselesaikan (tertangani)?</p> <p>Jawaban: Emm.. ada, seperti kadang-kadang keluhannya ke bangunan. Misalnyakan sempit tuh kita kan memang bangunannya udah seperti inikan enggak mungkin. Kita juga kan kalau memang harus memperluas kita harus lapor ke dinas. Kayak lahan parkir sempit, lokasi kita seperti ini. Palingan kan kita ya.. pakek tukang parkir kayak gitu untuk diatur lebih rapi. Eee... ini emang udah sesuai. Kalau yang kayak gitulah ya eee.. tempat ya masalah tempat agak susah karena kita harus lapor ke dinas juga ya. Lama-lama pasien udah memaklumin ya.. kondisinya seperti ini eee..</p>

IDENTITAS INFORMAN

Nomor Informan : 03

Nama Informan : DS

Jabatan Informan : Penanggung jawab mutu

Tanggal Wawancara : 18 Desember 2024

NO	PERTANYAAN
Input	
1.	Komitmen
	<p>a. Bagaimana komitmen Puskesmas Banda Raya dalam menangani atau keluhan masyarakat? Jawaban: Pasti kan jawabanya tuh penanggung jawab komplain nantinya akan melaporkan kepada tim mutu dan ibu kepala puskesmas untuk menyelesaikan RTL.</p>
	<p>b. Apa langkah-langkah yang dilakukan oleh puskesmas untuk memastikan komitmen terhadap penanganan komplain dari pasien atau pengunjung? Bagaimana cara petugas puskesmas menunjukkan komitmen dalam menyelesaikan setiap komplain yang masuk? Jawaban: Eee... setelah laporan itu dilakukan oleh penanggung jawab komplain eee.. hasil dari semua itu eee... alurnya itu baru akan dilakukan ke rapat. Kenapa karena kejadian disatu tempatkan bukan berarti tempat itu yang harus kita RTL kan. Semua tempat harus jangan terulang lagi bener ga. Misalnya nih ada yang komplain disini misalnya bahwa petugasnya enggak ramah. Nanti penanggung jawab mutu melaporkan ke kita nih manajemen mutu dan kapus bahwa apa eee.. bahwa kita akan melakukan eee.. ke teman-teman kita komunikasi efektif, mengingatkan Kembali petugas, kan gitu RTL nya kan. Terus komunikasi yang efektif itu harus kami sampaikan apa hanya dipetugas informasi saja yang komplain disini, tidak, itu akan kami sampaikan di rapat. Namanya rapat RTL nanti tuh penangung jawa komplain baca eee.. recapakan, tabelnya tuh dipaparin tuh di rapat. Tujuanya kalau komunikasi efektif itu sudah dijalankan semua tuh udah ga ada lagi yang komplain</p>

	kayak gitu ditempat lain kan. Jadi dipaparin semua di rapat.
2.	Sumber daya
	<p>a. Apa saja sumber daya yang disediakan puskesmas untuk menangani komplain dengan efektif?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Disini gitu emmm... alur disini semua ada jenjangnya. Semua ada pj pj nya. Misalnya nih ada juga ada pj eee.. yang tadi kepuasan pelanggan tu, kalau misalnya nulis komplain di kuesionernya itu nanti saya kasih ke penanggung jawab komplain. Kalau ada yang komplain melalui facebook, social media, ig. Nah itu semua ditulis sama ibu Yanti yang merekapnya eee... sudah ibu Yanti merekap nanti RTL kami duduk bersama. Enggak boleh RTL Yanti duduk sendiri, enggak boleh juga bilanginya Yanti duduk sama saya sama mutu berdua aja, harus sama kapus. Emm.. hasil dari komplain itu akan dilakukan pembahasan bersama melalui tim manajemen, nah manajemen itu kan dalam arti ya manajemen mutua kepala puskesmas kan, TU itu harus kayak gitu. Walaupun pelaksanaannya dek jujur aja kadang-kadang kapus enggak sempat, sedangkan kak Yanti kan mau selesai, mau rekap tapi sebelum rapat dimulai, ibu ini yang udah kami buat gini-gini kan harus ada tanda tangan kapus tuh dibawah, tetap harus bersetujuan kapus. Segogyanya memang harus duduk bersama kapus.tapi udah kami buat, kan ibu kapus tau apa yang kami buat tuh, nanti ada RTL nya.</p>
	<p>b. Apakah ada pelatihan khusus bagi petugas puskesmas dalam menangani komplain pasien?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Eee.. tidak ada pelatihan khusus untuk petigas komplain di puskesmas ini.</p>
Proses	
1.	Visible
	<p>a. Sejauh mana prosedur pengajuan komplain di puskesmas ini dapat dilihat atau diketahui oleh masyarakat?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Kalau mau mengajukan komplain bisa langsung bilang didepan di resepsionis. Makanya kami menaruh resepsionisnya tuh dipaling depan. Karena nantinya dia yang tau semua-semua dari awal masuk sam keluar.</p>
	<p>b. Apakah ada informasi yang jelas dan terlihat mengenai cara pengajuan komplain di puskesmas?</p>

	<p>Jawaban: Ada, eee... kita ada kotak saran eee... terus kita juga bisa langsung di depan tuh sama kita bisa lewat mobile JKN. Nanti semua semuanya tuh dikumpulin dan direkap satu satu.</p>
2.	<p>Accessible</p>
	<p>a. Apakah ada jam khusus atau petugas yang ditugaskan untuk menerima keluhan dari masyarakat? Jawaban: Kalau petugas penanggung jawab komplain tuh yang didepan yang di resepsionis</p>
3.	<p>Kesederhanaan</p>
	<p>a. Apakah ada langkah-langkah yang diambil untuk menyederhanakan proses pengajuan keluhan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat? Contohnya ada buku petunjuk atau pedoman tata cara komplain Jawaban: Kita disini ada alur komplain itu tuh yang di tempel di dinding depan</p>
	<p>b. Apakah ada formulir pengajuan keluhan di Puskesmas? Jika ada, apakah formulirnya sudah cukup lengkap disediakan? Ada formulirnya, dan ya cukup lengkap kalau misalnya mau mengajukan komplain bisa mengisi formulir itu. Formulirnya ada disitu dekat kotak saran</p>
4.	<p>Kecepatan</p>
	<p>a. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan puskesmas untuk merespon dan menyelesaikan komplain yang diajukan? Jawaban: Kalau komplainnya langsung bisa selesai maka langsung kita selesaikan diwaktu itu juga, tapi kalau orang komplain di kotak saran, nanti kami buka dulu kotak saranya kami kumpuin terus kami rekap dulu baru nanti kita buat rtl nya di papan itu.</p>
5.	<p>Fairness</p>
	<p>a. Apakah ada mekanisme untuk memastikan bahwa semua keluhan diperlakukan dengan adil tanpa diskriminasi? Jawaban: Eee.. kita semua sama memperlakukan pasien engga adabyang kita beda-bedakan. Semuanya sama</p>
6.	<p>Konfidensial</p>
	<p>a. Bagaimana Puskesmas Banda Raya menjamin bahwa data pribadi pengadu komplain tidak di salah gunakan?</p>

	<p>Jawaban: Iya emm.. kita menjamin kalau data pasien yang komplain itu akan dijaka kerahasiannya. Bahkan kalau pasien komplain di aplikasi mobile Jkn itu org itu cuman ada inisialnya aja.</p>
	<p>b. Apakah ada aturan atau prosedur spesifik untuk perlindungan privasi data keluhan? Jawaban: Nah kalau ini saya kurang tau apakah ada aturan gitu atau enggak dek.</p>
Output	
1.	Record
	<p>a. Siapa yang bertanggung jawab untuk mencatat dan mendokumentasikan setiap keluhan yang masuk? Jawaban: Eee.. yang didepan, kalau yang di Tu kan dia enggak tahu orang komplain karena dia duduk di Tu. Tapi kalau didepan orang mau komplain kemanakan dia tau dari kita mau masuk sampai diluar ada ribut-ribut komplain nah pasti paling depan. Jadi orangnya apa eee... gercep gitu.</p>
	<p>b. Bagaimana catatan rekamannya dilakukan dan disimpan? Jawaban: Jadi kan kalau misalnya ada komplain itu ditulis tuh dipapan tuh, tap ikan ini lagi enggak ada. Kalau kosong berarti memang enggak ada dalam bulan ini. RTL itu disitu tulis langsung, semua orang bisa lihat emm.</p>
2.	Remedy
	<p>a. Bagaimana proses evaluasi dilakukan oleh Puskesmas setelah solusi diberikan kepada pengadu? Apa ada langkah-langkah yang diambil jika solusi yang diberikan tidak memuaskan pengadu komplain? Jawaban: Jadi kadang-kadangkan orang yang komplain itu kan eee... apa eee.. kita ga jumpai langsung ada, apa istilahnya kankite ga tau lagi nih besok pergi lagi apa enggak. Pada saat dia komplain belum RTL kan, kadang-kadang kita enggak tahupun udah siap dia pulang ehh... ada masuk dikesan gitukan ehh.. kotak saran terisi, nah baru segara dibuka karena udah terisi, tapi pasiennya udah pulang kadang-kadang ya kan. Kalau memang pasiennya marah-marah langsung ya diselesaiin terus, nah kalau yang pulang itu udah masuk ke Yanti, nanti ditulis di papan sini. Itu</p>

	buktinya juga tuh.
	<p>b. Bagaimana terkait dengan jumlah case close komplain yang diajukan oleh pasien? Apakah semuanya sudah ditangani dengan baik?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Emm.. penanggung jawab komplain ada semua tuh, dia ada buku register lagi. Buku register tuh sebelum naik jadi RTL yang lembar Yanti buat tuh excelnnya yang sudah ada RTL. Yanti tuh ada buku register dikumpulin, kami diakred dek itupun diliat jadi eceknnya jangan dipikir yang table excel itu kita ngarang ada. Ecek-eceknnya saya ngetiklah ecek-eceknnya saya komplain, tapi kalau buku itukan dari bulan ke bulan ditulis, jadi gimana kita mau mundur. Dicatat hari ini, ada lagi yang masuk saran ditulis lagi, itu buku register komplain namanya.</p>
1	Kualitas pelayanan
	<p>a. Bagaimana Puskesmas Banda Raya menilai kualitas pelayanan dalam konteks penanganan komplain terkait apakah terdapat umpan balik dari masyarakat setelah penanganan keluhan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Dengan adanya komplain kita berusaha, itu untuk intropeksi diri kita. Maksudnyakan dengan ada komplain, komplain itu tuh kita anggap hal yang positif. Hal positifnya apa kita tahu salahnya kita apa, saranya apa nah kalau kita ga dikomplain kan kita ga tau apa kekurangan kita. Kalau memang ada orang yang komplain dia merasa ada yang kurang, jadi kita intropeksi apa yang salahnya apa yang akan kita masukkan untuk perencanaan yang akan datang gitu. Kalau misalnya nih komplainnya enggak ramah itu bisa langsung kita perbaiki kita kumpulin staf, tapi kalau yang bersifta misalnya nih yang butuh sarana yakan itu enggak musti bisa langsung besok beli kursi, kan enggak mungkin. Jadi komplain tuh eee... hasil dari komplain masyarakat tuh bisa untuk perencanna kita, setahun yang akan datang. Misalnya nih komplain kursinya kurang nah jadi bagus dengan adanya komplain bisa meningkatkan mutu jadi kita tau oh.. masyarakat nih kurang nih kursinya masih perlu penambahan kursi, kalau diatas memang ada kursi sementara langsung action turunin.</p>
	b. Adakah keluhan yang belum tertangani sampe saat ini? Jika ada

apa jenis keluhan tersebut? Mengapa belum terselesaikan hingga saat ini? Apa kendala yang ada sehingga keluhan belum dapat terselesaikan (tertangani)?

Jawaban:

Komplian biasanya banyaknya waktu tunggu yang lama kita usahain. Paling banyak dari hasil survei kemarin tanggal dua belas desember eee.. waktu tunggu yang lama. Memang waktu tunggu yang lama kita tuh nilai paling rendah tapi bukanpun jelek, karena ada nilai batasannya. Mutu itu dinilai dari hasil survei kepuasan masyarakat itu ada nilainya, kalau omongin mutu di pelayanan adek harus masukin tuh permenpan nomor 14 tahun 2017 tentang survei kepuasan masyarakat, kami wajib buat tuh dipemerintah kota, itu setahun dua kali kami harus setor harus wajib melaporkan. Nah jadi, berdasarkan survei itu, memang eee.. apa waktu pelayanannya tuh masuk ke yang paling rendah tetapi eee... angkanya itu masih bagus tiga, kalau tiga itu kategorinya baik. Ada batasannya sampe nol koma tiga berapa, jadi kalau kita nengok dari nilainya itu baik waktu pelayanannya, cumankan kita ee.. untuk meningkatkan mutu itukan kita Analisa lagi kenapa waktu pelayanan kita menadi paling rendah unsurnya disitu. Eee.. setelah kita Analisa kita buat rtl nanti yakan. Contoh nih yang udsh kita buat rtl waktu pelayanan disemester satu juga rendah hasil skm waktu pelayanan karena saya yang Analisa. Kenapa rendah karena permintakan dari BPJS semua pasien harus melalui skrining, kalau enggak aplikasi itu enggak terbuka. Kita untuk mendaftar pakai yang didepan tuh pakai aplikasi, kalau dia mau dilayani, sebelum skrining riwayat kesehatan diisi ga bisa dilayanin. Inikan satu satu dulu nih ditanya skrining kan jadi lamakan, baru boleh masuk ke poli. Kami di poli nganggur-ngangur orang pasiennya belum sampai, belum sampe kartunya ke kami, orang dikartu belum kelar belum siap skrining riwayat Kesehatan. Nah habis itu rtl yang kita ambil adalah eee... didepan di resepsionis eee... lebih kearah sosialisasi membantu eee... pasien mendaftar mobile JKN. Jadi dia bisa skrining sendiri, skrining itukan enggak mesti datang ke puskesmas, dirumahpun dia bisa skrining kalau ada mobile JKN. Kalau udah tua dibantu skriningnya tapi kalau yang masih muda ditanya ada android, kita pasang aplikasi ya. Kalau satu kk udah pakai mobile JKN itu semua terdaftar dia. Langsung dibilang nanti coba skrining ya, tinggal jawab jawab aja

	<p>iya tidak iya tidak gitu. Setelah kita buat seperti itu masuklah dari BPJS angka skrining itu banyak yang bagus tercapai. Kalau banyak yang tercapaian waktu pelayanan pada saat kita klik lagi pasien udah diskriminasi udah enggak lama lagi, udah cepet enggak perlu diskriminasi lagi satu satu.</p>
--	---

IDENTITAS INFORMAN

Nomor Informan : 04

Nama Informan : MT

Jabatan Informan : Pasien

Tanggal Wawancara : 19 Desember 2024

NO	PERTANYAAN
	Input
1.	Komitmen
	<p>a. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi pelanggan Puskesmas Banda Raya? Jawaban: Emmm... udah lama, cumin enggak ingat lagi berapa lamanya. Ya eee... udah lama</p>
	<p>b. Bagaimana pendapat Anda tentang tanggapan puskesmas terhadap komplain yang Anda ajukan? Apakah Bapak/Ibu merasa Puskesmas Banda Raya berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik? Jawaban: Iya, eee... orangnya baik, perawat petugas nya baik-baik ramah ramah juga. Pelayanannya yang diberikan juga baik</p>
2.	Sumber daya
	<p>a. Apakah Puskesmas Banda Raya memiliki cukup tenaga medis dan non-medis untuk melayani pasien dengan baik? Bagaimana kualitas fasilitas dan peralatan medis di Puskesmas Banda Raya? Jawaban: Iyaa, kalau menurut saya sih udah cukup yaa terus kualitas fasilitas puskesmasnya kalau bisa kursinya diperbanyak lagi.</p>
	<p>b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap pegawai Puskesmas Banda Raya dalam hal menangani komplain? Jawaban:</p>

	<p>Eee... pernah sih hari itu saya kebetulan pas hari senin ya eee... pasiennya ramai, jadi saya mengajukan komplain. Disuruh ke tempat informasi diepan jadi saya langsung kesana, habis itu orang itu di pusat informasih katanya suruh tunggu sebentar ya udah saya tunggu bentar karena memang pasiennya lagi ramai. Tapi orang itu baik kok, habis saya tunggu bentar udah eee.. dilayanin terus.</p>
Proses	
1.	Visible
	<p>a. Bagaimana informasi tentang layanan dan prosedur di Puskesmas Banda Raya disampaikan kepada pasien? Apakah Bapak/Ibu mengetahui jadwal pelayanan dan jenis layanan yang tersedia? Jawaban: Kalau untuk jadwal pelayanannya iya saya tau. Kalau eee.. tentang layanan gitu ada disampaikan sama petugasnya</p>
	<p>b. Apakah terdapat kotak saran, formulir komplain pelanggan, website, maupun lainnya dalam penanganan komplain? Jawaban: Emm... kalau kotak saran tuh ada disitu dek, cuman ibu males harus nulis emm.. pokonya maleslah. Sekarang jamannya eeee... apa eee.. harus online semua. Jadi ibu langsung saja ke pusat informasi disana komplain, ada tuh didepan tuh. Kalau ke kotak saran lama ee... harus tunggu dulu orang ini dulu. Jadi ibu langsung aja kesana komplain di depan sama petugasnya ga ribet.</p>
2.	Accessible
	<p>a. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa proses pendaftaran untuk mendapatkan layanan cukup mudah? Jawaban: Kalau untuk proses pendaftarannya sih lumayan mudah ya. Kita sekarang kan juga udah bisa daftar lewat online jadi lebih mempermudah</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa nyaman untuk menyampaikan komplain atau keluhan Anda di puskesmas? Jawaban: Emm... insya Allah aman, aman aman dek. Itukan buat orang itu juga kita komplain buat pemasukan orang itu eee... agar mereka bisa buat perbaikan kedepannya eee.. orang itu pun bisa terima,</p>

	ramah ramah orang itu suka senyum. Ibu suka tuh dek orang itu suka senyum ramah.
3.	Kesederhanaan
	<p>a. Apakah proses pengajuan komplain di puskesmas cukup sederhana dan mudah dimengerti?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Iya iya sederhana memang, lagian kita komplain kan emang yang perlu-perlu aja itu dek emm...</p>
	<p>b. Adakah prosedur atau formulir yang digunakan untuk mengajukan komplain yang mempermudah Anda dalam menyampaikan keluhan?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Ada sihh, ada kotak sarannya langsung kita komplain ga ribet emm.. sekarangkan lebih mudah lagi dek kalau dulu harus melalui kotak saran, tapi sekarangkan enggak ada mobile JKN jadi lebih gampang buat kita komplain gitu dek. Saya cuman komplain ke petugas yang didpan belum pernah komplain di mobile JKN dek</p>
4.	Kecepatan
	<p>a. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan puskesmas untuk merespon dan menyelesaikan komplain yang Anda ajukan?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Kalau komplain langsung sih biasanya mereka langsung kasih respon gitulah yaa, tapi kalau lewat kotak saran itu saya kurang tau. Soalnya ibu mengajukan komplain secara langsung ke ibu yang didepan ini.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa puas dengan kecepatan respon puskesmas terhadap komplain yang Anda buat?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Sejauh ini iya, saya merasa puas emm... puas insya Allah petugasnya baik, pelayanannya baik pertuganys juga ramah ramah jadi saya merasa puas isnya allah</p>
5.	Fairness
	<p>a. Apakah Anda merasa bahwa komplain Anda ditangani secara adil dan tanpa diskriminasi?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Iya, saya merasa kalau semua perlakukannya tuh adil gitu, sama semuanya, enggak ada yang dibeda-bedakan.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan baik dan setara selama proses penanganan komplain?</p>

	<p>Jawaban: Iya, sama semua kalau komplain kita semua didengarkan oleh petugas.</p>
6.	Konfidential
	<p>a. Apakah Anda merasa bahwa informasi mengenai komplain Anda dijaga kerahasiaannya? Jawaban: Iya dek, rahasia sih mana boleh orang itu kasih tau ke orang lain, tetap harus dijaga eee.. karena itu kan mengenai orang itu juga, komitmen orang itu juga, kalau memang orang itu enggak menjaga rahasia berate orang itu yang kenak emm.. jadi harus dirahasiain itu dek emm.... Ga boleh bilang kalau ada yang komplain si a si b si c ga boleh emm...</p>
	<p>b. Bagaimana pendapat Anda tentang cara puskesmas menjaga privasi dan kerahasiaan komplain Anda? Jawaban: Iya iya iya kalau ibu lihat sih kalau ada yang komplain semua ditangani semua enggak ada yang dibeda-bedain tuh ibu liat karena ibu kan sering kesini jadi sering liat gitu emm... iya dek.</p>
Output	
1.	Record
	<p>a. Apakah Anda diberitahu bahwa komplain Anda akan dicatat dan didokumentasikan dengan baik? Jawaban: Emm... iya iya kemarin tuh pas ada ibu liat ada yang komplain juga, bukan ibu kemarin itu ya, ibu enggak komplain tapi ibu liat eee.. ibu liat petugas itu langsung nulis dia dipapan saran Ketika banyak kali yang komplain banyak kali antrian, enggak ada tempat duduk, petugas itu langsung nulis disitu berarti ibu liat oh.. baik orang tu kalau ada komplain dicatat dan ditulis didepan sama petugasnya.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa bahwa puskesmas memiliki sistem yang baik untuk mencatat dan menindaklanjuti komplain? Jawaban: Kalau ada kotak saran seperti itu ibu rasa baik ya. Hehe kalau kita liat baik orang ni kalau ada komplain langsung ditangani berarti orang ini ada perbaikan kedepannya. Kalau misalnya ramai nanti ada petugas yang merahkan duduk disana sambil menunggu antrian karenapun datangnya udah telat jadi harap maklum ajalah dek.</p>

2.	Remedy
	<p>a. Apakah puskesmas memberikan solusi atau tindakan yang memadai setelah komplain Anda diajukan? Jawaban: Solusinya sih kayak disuruh sabar aja dulu dan kita pun kayak memakluminya dikarenakan posisinya kita juga lagi butuh.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa puas dengan solusi atau remedial action yang diberikan oleh puskesmas? Jawaban: Sebenarnya saya kurang puas tapi mau gimana lagi</p>
	<p>c. Apakah komplain yang Anda ajukan sudah terselesaikan dengan baik? Jawaban: Alhamdulillah ibu liat ya emm.. udah diselesaikan udah. Yang ibu komplain sih semua udah selesai yaa.</p>
1	Kualitas pelayanan
	<p>a. Apakah Bapak/Ibu sudah puas terhadap pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Banda Raya? Jawaban: Alhamdulillah ibu puas, ibu senang berobat di puskesmas ini</p>
	<p>b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai sikap dan profesionalisme pegawai Puskesmas selama menerima layanan? Jawaban: Alhamdulillah baik, orang itu baik-baik orang itu juga ramah ramah</p>
	<p>c. Seberapa baik komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien selama proses pelayanan? Apa saran atau harapan Anda untuk puskesmas agar bisa meningkatkan layanan, terutama terkait dengan penanganan komplain? Jawaban: Alhamdulillah baik, nyambungpun orang tu kalau biasanya ibu ada keluhan sakit diperut orang missal langsung mengarahkan, jadi alhamdulillah baik. Emm kalau untuk Saranya insya allah kalau untuk sampe hari ini belum ya ee.. ibu masih liat selama ibu berobat orang itu masih babi baik kayak gini, jadi belum insya Allah. Yaa dipertahankanlah petugasnya ramah-ramah suka senyum biar pasiennya cepat sembuh itu aja.</p>

IDENTITAS INFORMAN

Nomor Informan : 05

Nama Informan : RA

Jabatan Informan : Pasien

Tanggal Wawancara : 19 Desember 2024

NO	PERTANYAAN
Input	
1.	Komitmen
	<p>a. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi pelanggan Puskesmas Banda Raya?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Eee.. saya kan sudah menjadi pasien dipuskesmas ini tuh udah lumayan lama, karenapun saya tingaal orang sini gitukan. Nah selama saya disini saya biasanya tuh datang untuk pemeriksaan gitu, ataupun pas saya lagi sakit aja saya datang ke puskesmas ini gitu.</p>
	<p>b. Bagaimana pendapat Anda tentang tanggapan puskesmas terhadap komplain yang Anda ajukan? Apakah Bapak/Ibu merasa Puskesmas Banda Raya berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Emm... kalau misalkan terhadap komplain yang saya ajukan tanggapan dari puskesmasnya itu sendiri itu lumayan cepat ya. Waktu itu saya pernah ngajuin komplain mengenai masalah eee.. tempat duduk nah pada waktu itu eee.. karena terlalu banyak pasien jadi saya pun ga dapat tempat duduk jadi saya sempat mengajukan komplain tentang itu dan tanggapan dari pihak puskesmasnya tuh eee... itu lumayan cepat dan mereka merespon secara positif gitu terhadap komplain saya gitu. Diliat-liat tanggapan mereka terhadap komplain yang masyarakat berikan terutama yang saya berikan kemarin itu, mereka merespon positif gitu, jadi saya setuju dengan itu.</p>
2.	Sumber daya
	<p>a. Apakah Puskesmas Banda Raya memiliki cukup tenaga medis dan non-medis untuk melayani pasien dengan baik? Bagaimana</p>

	<p>kualitas fasilitas dan peralatan medis di Puskesmas Banda Raya? Jawaban: Sebenarnya kalau diliat-liat tenaga medis dipuskesmas ini tuh, kalau menurut saya itu sih udah cukup ya cuman eee... diwaktu-waktu tertentu di jam-jam tertentu itukan ada jam sibuknya nah diliat-liat itu tenang kerjanya itu sempat kewalahan karena di jam-jam sibuk itu gitu. Kadang juga saya liat pasien tuh harus antri cukup lama, kadang juga staf tenaga medinya tuh ada beberapa orang gitu. Nah mungkin karena pasiennya itu terlalu banyak diawaktu-waktu kayak gitu. Terus kalau misalnya dari segi fasilitasnya alat-alat medisnya yang dipakepun cukup memadai gitu. Cuman emm.. ada beberapa yang udah keliatan using terus mungkin juga, mungkin kalau menurut saya perlu diperbaharui gitu supaya eee... pelayanannya ini tuh bisa lebih maksimal lagi gitu itu aja. Nah kayak misalkan tempat duduknya gitukan karena di jam-jam sibuk kayak saya bilang tadi tuh pasiennya itukan emm.. banyak nah karena banyaknya pasien itu tempat duduknya tuh masihkurang jadi kalau menurut saya tempat duduknya di tambah lagi gitu jadi enggak ada yang berdiri-diri gitu itu aja sih.</p>
	<p>b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap pegawai Puskesmas Banda Raya dalam hal menangani komplain? Jawaban: Eee.. pegawainya itu cukup ramah ya dan biasanya mereka itu mau mendengarkan nih eee.. apa yang kami bilang, apa yang kami komplain dari masyarakatnya dan mereka tuh biasanya eee.. kadang itu kesannya tuh mereka terkadang terburu-buru juga dalam hal menanggapi komplain-komplain kami gitu. Mungkin emm... lebih tanggap lagi saya merasa ee.. ada ruang untuk meningkatkan kualitas dari pelayanannya terus eee.. terutama emm.. dalam hal kayak memastikan emm... keluhan pasien itu benar-benar diperhatikan dengan baik, jadi sampe hal itu selesai gitu.</p>
Proses	
1.	Visible
	<p>a. Bagaimana informasi tentang layanan dan prosedur di Puskesmas Banda Raya disampaikan kepada pasien?Apakah Bapak/Ibu mengetahui jadwal pelayanan dan jenis layanan yang tersedia? Jawaban:</p>

	<p>Emm.. biasanya kalau misalkan kayak informasi tentang layanan gitu kalau dipuskesmas ini tuh udah ada, kayak misalnya kitab isa liat tuh dipapan pengumuman eee ataupun informasinya tuh dari petugas-petugas yang dimeja yang didepan itu, tapi kadang-kadang sering nih kejadianyan pelayana ataupun layanan yang diberikan itu ga uptude disitu. Nah saya perah tuh datang untuk layanan tertentu tapi ternyata jadwalnya tuh udah berubah dan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu gitukan, nah itu cukup mengecewakan ya bagi saya gitu.</p>
	<p>b. Apakah terdapat kotak saran, formulir komplain pelanggan, website, maupun lainnya dalam penanganan komplain?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Emm.. kalau itu ada sih kayak kotak saran kayak formular gitu itu tuh ada cuman mungkin itu udah enggak banyak digunakan gitu karenakan sekarang udah banyak yang pake JKN gitu jadi mungkin orang-orang lebih seringnya ke Jkn gitu untuk komplainnya. Habis itu kalau misalkan itu mau komplain itu biasanya tuh kita bisa komplain ke ini yang ke petugas-petugas yang didepannya, biasanya saya komplain disitu, saya samapin ke petugas informasi itu.</p>
2.	Accessible
	<p>a. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa proses pendaftaran untuk mendapatkan layanan cukup mudah?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Kalau untuk proses pendaftaranya dek itu udah mudah ya eee.. terutama tu buat pasien-pasien yang kayak saya kan udah tau cara dalam hal prosedurnya jadi udah termasuk mudah gitu. Masalahnya itu antrianya kadang Panjang jadi untuk mendapatkan layanan itukan kadang saya harus nunggu agak lama dikit gitu. Ditambah lagi dek disini tuh emm... tempat duduknya itu loh kadang karena antrinya lama kita ga ada tempat duduk rame orang gitu, itu yang bikin kita eee... tambah ini dikit gitu loh. Tapi sekarang udah JKn yang memudahkan dikit tapikan untuk mendapatkan layanan kita harus tetap antri juga gitu sih, ditambah kursi tadi ga ada tempat duduknya.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa nyaman untuk menyampaikan komplain atau keluhan Anda di puskesmas?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Misalnyan untuk komplainnya itu saya nyaman-nyaman aja sih dek, karenakan disini petugasnya mau mendengarkan ga</p>

	<p>menghakimi gitu jadi kita enak kalau mau sampein komplainnya terus prosedurnya ataupun alur kita buat apa tuh menyampaikan yang namanya saran atau komplain kita tuh mudah enggak ribet jadi kesanya inilah okelah.</p>
3.	<p>Kesederhanaan</p>
	<p>a. Apakah proses pengajuan komplain di puskesmas cukup sederhana dan mudah dimengerti? Jawaban: Dari proses pengajuan komplainnya itu sebenarnya cukup sederhana karena kita kan cuman perlu isi formulir aja ataupun kita bisa omongin langsung ke petugasnya tapi eee.. setelah kita komplain tindak lanjut ataupun tanggapan dari mereka itu yang agak lama jadi emm.. bikin kesanya tuh prosesnya ga selesai-selesai gitu dek.</p>
	<p>b. Adakah prosedur atau formulir yang digunakan untuk mengajukan komplain yang mempermudah Anda dalam menyampaikan keluhan? Jawaban: Iya, tapi ga pernah sih kalau misalkan lewat kotak saran. Biasanya langsung kepetugas depan karena enak langsung bisa ngomong gitu kan emm ya lebih enak langsung.</p>
4.	<p>Kecepatan</p>
	<p>a. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan puskesmas untuk merespon dan menyelesaikan komplain yang Anda ajukan? Jawaban: Iti tergantung ini dek eee... biasanya saya komplainnya apa. Disinikan kayak saya bilang tadi emm.. banyak yang ke puskesmas gitu rame orangnya kayak misalkan masalah antrian nah kalau saya komplain masalah antrinya ya oetugasnya cuman bisa bilang sabar sabar aja. Karenapun waktu itu masyarakatnya lagi banyak tapi kalau misalkan waktu saya komplain tempat duduk, itu udah beberapa kali saya komplain masalah mengenai tempat duduk itu tapi saja liat kursinya sih segitu-gitu aja sih dek gak ada perubahan. Cuman eee.. entah itu karena puskesmasnya yang ga luas di resepsionisnya sehingga kursinya ga tau mau ditaruk dimana karena sempit entah gimana pokoknya kalau masalah yang kursi itu saya udah coba komplain beberapa kali namun belum ada perubahan atau penambahan kursinya gitu.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa puas dengan kecepatan respon puskesmas</p>

	<p>terhadap komplain yang Anda buat?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Jujur aja nih dek ya sebenarnya saya tuh belum terlalu puas dengan kecepatan mereka ini dalam hal menanggapi apa yang saya komplain di puskesmas ini gitu eee.. rasanya kalau mereka kalau lebih cepat dalam hal merespon pasti ee.. saya terutama pasien pasti lebih merasa dihargai gitu aja sih.</p>
5.	Fairness
	<p>a. Apakah Anda merasa bahwa komplain Anda ditangani secara adil dan tanpa diskriminasi?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Komplain yang biasanya saya ajukan sih diprosesnya secara adil cuman terkadang saya merasa ada keluhan-keluhan yang diprioritaskan gitu sama puskesmasnya ini. Gini saya ada bilang tuh masalah kursi karena gini eee.. yang masalah kursi itu, kita datang kesini tuh karena sakit ya makannya kita datang ke puskesmas gitu kadang yang datang kesini dek orang udah eee.. nenek nenek kakek kakek udah kena asam urat gitukan ga sanggup berdiri lama-lama. Nah kursinya cuman beberapa jadikan kita pasien harus antri lama sambil berdiri ga ada kursinya walaupun saya komplain berkali-kali tapi itu belum ada tanggapan yang gimana kali karena saya liat kan kursinya masih segitu-gitu aja itu sih yang menjadi kurangnya gitu.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan baik dan setara selama proses penanganan komplain?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Kalau selama ini sih saya merasa sama aja yaa mau saya komplain, orang lain komplain ditanggapinya sama aja saya liatany ga ada perbedaan. Kayak misalnya saya kurang cantik siitu cantik diini sikit enggak ada gitu sih, sama aja. Iya saya enggak merasa diskriminasi enggak merasa berat sebelah itu enggak, adil sih kalau itu.</p>
6.	Konfidential
	<p>a. Apakah Anda merasa bahwa informasi mengenai komplain Anda dijaga kerahasiaannya?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Emmm kalau itu, kalau tentang komplain itukan eee.. saya merasa dijaga sih kerahasiaannya dikarenakan saya enggak pernah eee.. kayak misalkan dengar dari pasien lain omongin apa yang saya komplain ataupun saya jadi omongan orang-</p>

	<p>orang gitu mengenai komplain itu, jadi kalau masalah kerahasiaan saya merasa orang ini menjaga kerahasiaannya gitu. Jadi saya merasa aman juga gitu.</p>
	<p>b. Bagaimana pendapat Anda tentang cara puskesmas menjaga privasi dan kerahasiaan komplain Anda?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Kalau saya rasa sih, kalau dari cara mereka itu udah baik dikarenakan ee.. selama ini saya enggak pernah mendengar isu-isu miring tentang orang-orang yang kasih komplain. Saya yang sering komplainpun saya enggak pernah dengar isu miring saya enggak pernah diperlakukan tidak adil karena saya udah komplain tadi gitu. Saya rasa dari cara mereka untuk menjaga kerahasiaan tuh udah bagus tuh, udah oke gitu sih dek.</p>
Output	
1.	Record
	<p>a. Apakah Anda diberitahu bahwa komplain Anda akan dicatat dan didokumentasikan dengan baik?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Emm.. kalau itu setiap saya ajukan komplain ataupun saran itu mereka pasti catat tuh, kalau di puskesmas ini tuh dek itu di apa tu ada di dinding ada kayak papan terus dicatat juga dek mulai dari tanggalnya terus apa saran dari pasiennya gitu, kayak komplainnya apa gitu, terus selain itu mereka juga ada gimana gitu mau ditindak lanjutin tuh di papan itu. Jadi itu menurut saya udah transparan gitu dengan ditaruk di depan, di dinding gitu semua orang bisa liat.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa bahwa puskesmas memiliki sistem yang baik untuk mencatat dan menindaklanjuti komplain?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Iya karena emm... kalau misalkan dalam hal sistemnya itu kayak saya bilang tadi dari mulai adanya kotak saran lewat web gitu terus ada papannya yang didepan di dinding itu udah sangat baik sih kalau misalnya kita liat dari ee.. caranya dan untuk tindak lanjut dari komplain itu emm.. itu kan lumayan cepat cuman kayak ada beberapa gitu yang mungkin agak kurang gitu dalam hal mereka tanggapin kayak masalah kursi itu.</p>
2.	Remedy
	<p>a. Apakah puskesmas memberikan solusi atau tindakan yang memadai setelah komplain Anda diajukan?</p> <p>Jawaban:</p>

	<p>Emm.. kalau puskesmas ini ya kalau menurut say aitu puskesmasnya ada berikan solusinya juga gitu tapi kadang belum puas gitu, belum maksimal gitu dari yang saya komplain ini solusinya, kayak masalah kursi tadi</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa puas dengan solusi atau remedial action yang diberikan oleh puskesmas?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Emm.. kalau misalkan itu kadang-kadang saya puas terhadap komplain yang saya berikan itu, cuman kadang-kadang saya enggak puas karena kadang-kadang mereka itu emm.. dari komplainnya itu mereka kasih solusinya setengah-setengah, iya kayak misalkan kursi tadilah yaa. Emang respon dari petugasnya bagus gitu disuruh sabar disuruh tunggu cuman saya lihat belum ada perubahan ya kalau misalkan masalah itu. Jadi kalau misalkan kayak tadi ditanya puas tidak, kadang saya merasa puas kadangkun ada yang tidak puas, tergantung komplainnya yang gimana kali ya</p>
	<p>c. Apakah komplain yang Anda ajukan sudah terselesaikan dengan baik?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Ada yang sudah terselesaikan dengan baik cuman enggak semua komplain saya ini terselesaikan dengan baik juga dek . Ada juga yang belum terselesaikan kayak masalah kursi tadi. Itu belum terselesaikan dengan baikkan.</p>
1	Kualitas pelayanan
	<p>a. Apakah Bapak/Ibu sudah puas terhadap pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Banda Raya? Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai sikap dan profesionalisme pegawai Puskesmas selama menerima layanan?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Kalau kita liat-liat nih dek ya secara umumnya udah cukup puaslah ya layanannya tapi ya, itu tadi dek kita harus tunggu untuk dapatin layanannya dan nunggunya agak lumayan ditambah tadi enggak ada kursinya, kan berdiri lagi. Kalau kta bahas masalah pegawainya itu, orang ini udah cukup professional habis itu sopan juga ramah juga, tapi ada juga emm.. petugasnya itu kita senyumin dia enggak senyumin balik gitu dek kan, tapi mungkin karena banyak pasien tadikan, pas laggi rame-ramenya mungkin udah cape orang inikan enggak</p>

	sanggup buat senyum lagi, y akita maklumin aja gitu.
	<p>b. Seberapa baik komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien selama proses pelayanan? Apa saran atau harapan Anda untuk puskesmas agar bisa meningkatkan layanan, terutama terkait dengan penanganan komplain?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Kalau misalkan komuniasinya itu baik, cuman y aitu tadi untuk dapatin pelayanannya itu yang lama karena kita antrinya itu tadi, kalau komunikasi baik. Emm... saya kalau misalnya saran sih ada ya harapannya nih biar bisa dalam hal memperbaiki sistem antriannya juga gitu, karekan kadang di jam rame itu waktu tunggu. Habis itu petugas bisa sering-sering update gitu tentang pelayanan informasinya jadikan kita tahu oh di jam segini nih ada pelayanan ini, jadi saya bisa tahu kapan saya bisa pergi gitu kalau mau pelayanan sesuatu. Terus emm.. kalau bisa juga dari petugas-petugas puskesmasnya terutama dari petugas medisnya itu kalau bisa tuh di jam-jam sibuknya tuh kan ada jam sibuk, kalau bisa di tambah lagi kare kadang-kadang kalau misalkan membeludak pasien itu tambah lama lagi gitu kalau bisa di tambah lagi tenaga medisnya di saat-saat itu biar pelayanannya tuh isa lebih cepat. Terus emm saya harapannya sih terhadap semua kritikan-kritikan ataupun komplain komplain yang saya berikan ke puskesmas ini bukan hanya di iya iya aja, taoui saya berharapnya emang ada tindak lanjut nih dari puskesmasnya bukan cuman dibilang disuruh tunggu cuman emm.. sekedar akan ditindaklanjuti gitukan, tapi ada aksi nyatanya gitu. Kayak kursi ada kursinya gitu jangan cuman dibilang tunggu lagi diusahakan jangan gitu, gitu sih. Biar pasiennya nyaman biar sama-sama enak gitu sih.</p>

IDENTITAS INFORMAN

Nomor Informan : 06

Nama Informan : RH

Jabatan Informan : Pasien

Tanggal Wawancara : 20 Desember 2024

NO	PERTANYAAN
Input	
1.	Komitmen
	<p>a. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi pelanggan Puskesmas Banda Raya?</p> <p>Jawaban: ee.. saya kayaknya sudah lama ya soalnya sya ngikut suami udah lama juga disini</p>
	<p>b. Bagaimana pendapat Anda tentang tanggapan puskesmas terhadap komplain yang Anda ajukan? Apakah Bapak/Ibu merasa Puskesmas Banda Raya berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik?</p> <p>Jawaban: Emm.. gimana ya kalau terhadap komplain yang diajukan cukup baik, tapi prosesnya itu yang cukup lama soalnya saya dulu pernah eee.. apa mengantri di puskesmas dengan kursi yang tidak memadai, sehingga saya berdiri-berdiri disitu. Emm jadi pas waktu kita bilang emm kayak gimana yaa buk ini saya kenapa enggak ada tempat duduk, tapi mereka bilang sabar sabar karena ini lagi rame gitu.</p>
2.	Sumber daya
	<p>a. Apakah Puskesmas Banda Raya memiliki cukup tenaga medis dan non-medis untuk melayani pasien dengan baik? Bagaimana kualitas fasilitas dan peralatan medis di Puskesmas Banda Raya?</p> <p>Jawaban: Dari pengalaman saya tenaga medis dan non medis ini dipuskesmas Banda Raya sering terjadi kewalahan terutama waktu jam-jam rame, pas waktu antri. Jadinya kita lama nunggunya karena pasiennya itu banyak cuman fasilitasnya sudah memadai.</p>
	<p>b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap pegawai Puskesmas</p>

	<p>Banda Raya dalam hal menangani komplain?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Waktu saya komplain di puskesmasnya eee... sudah ditanggapi dengan baik oleh orang yang di depana itu cuman apa Namanya emm... cuman ya biasalah disuruh tunggu, disuruh sabar sabar dulu karena pasien lagi rame lagi jam-jam rame sampe saya tunggu giliran dipanggil kayak gitu cuman.</p>
Proses	
1.	Visible
	<p>a. Bagaimana informasi tentang layanan dan prosedur di Puskesmas Banda Raya disampaikan kepada pasien?Apakah Bapak/Ibu mengetahui jadwal pelayanan dan jenis layanan yang tersedia?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Kalau informasi tentang layanan atau prosedurnya itu biasanya ibu liat ada di papan pengumuman sama petugasnya. Tapi kadang-kadang pasien bingung kan sekarang udah enak ya udah bisa dafat lewat online, jadi lebih mudah kayaknya ya.</p>
	<p>b. Apakah terdapat kotak saran, formulir komplain pelanggan, website, maupun lainnya dalam penanganan komplain?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Kalau kotak sarannya ada, tapi biasanya orang-orang langsung kepegawainya langsung yang didepan itu. Jarang orang masukkan ke kotak saran itu dek. Ibu bisanya kompalin langsung ke yang duduk di depan jadi langsung direspon tapi mungkin kalau di kotak saran kan agak lama menindaklajutinya tuh makanya lebih enak kita lanngsung ke pegawai di depan aja.</p>
2.	Accessible
	<p>a. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa proses pendaftaran untuk mendapatkan layanan cukup mudah?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Kalau sekarang sih cukup mudah, karena sekarangkan udah ada yang onilen cuman ya antrianya itu yang agak ramai untuk tunggu kita di panggil, untuk dapat pelayanannya agak lama. Kalau untuk pendaftaran sangat mudah sekali karena udah online yakan deh ya.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa nyaman untuk menyampaikan komplain atau keluhan Anda di puskesmas?</p> <p>Jawaban:</p>

	<p>Iya alhamdulillah saya merasa nyaman untuk menyampaikan komplain disini, petugasnya juga sangat baik mereka mendengarkan komplain kita gitu dek.</p>
3.	<p>Kesederhanaan</p>
	<p>a. Apakah proses pengajuan komplain di puskesmas cukup sederhana dan mudah dimengerti? Jawaban: Iya pengajuan komplainnya tuh mudah kita bisa langsung komplain kedepan sama petugasnya atau engga bisa ke kotak saran, jadi cukup mudahlah untuk mengajukan komplain.</p>
	<p>b. Adakah prosedur atau formulir yang digunakan untuk mengajukan komplain yang mempermudah Anda dalam menyampaikan keluhan? Jawaban: Kayaknya ada formulir didekat kotak saran, cuman saya jarang pake formulir itu kayaknya lebih enak langsung eee.. ke pegawainya langsung dek biar bisa langsung ditanggapi gitu.</p>
4.	<p>Kecepatan</p>
	<p>a. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan puskesmas untuk merespon dan menyelesaikan komplain yang Anda ajukan? Jawaban: Pokoknya kalau misalnya kita komplain ke petugasnya yang di depan itu langsung direspon, karena langsung ke petugasnya enggak ke kotak saran. Kayaknya lebih ribet kekotak saran bagus langsung aja dan responnya cepat kayak gitu. Ada tanggapan-tanggapan yang diberika untuk kita.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa puas dengan kecepatan respon puskesmas terhadap komplain yang Anda buat? Jawaban: Emmm iya cepat pokoknya begitu saya komplain langsung direspon, saya merasa puas sekali emang karena langsung respon.</p>
5.	<p>Fairness</p>
	<p>a. Apakah Anda merasa bahwa komplain Anda ditangani secara adil dan tanpa diskriminasi? Jawaban: Saya rasa semuanya sama emm apa yang kita komplain dan apa yang orang lain komplain semua ditanggapi dengan baik.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan baik dan setara selama proses penanganan komplain?</p>

	<p>Jawaban: Saya rasa sama, enggak ada yang dibeda-bedakan semua sama.</p>
6.	Konfidential
	<p>a. Apakah Anda merasa bahwa informasi mengenai komplain Anda dijaga kerahasiaannya? Jawaban: Eee... saya rasa dijaga privasi saja tapi sistemnya lebih transparan untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap keluhan yang diberikan</p>
	<p>b. Bagaimana pendapat Anda tentang cara puskesmas menjaga privasi dan kerahasiaan komplain Anda? Jawaban: Emm... menurut saya dijaga rahasianya, karena begitu saya komplain ke pegawainya itu mereka enggak catat nama saya, langsung ditanggapi aja emm jadi menurut saja mereka emm.. memperbaikinya secara luas bukan secara personal yang saya berikan.</p>
Output	
1.	Record
	<p>a. Apakah Anda diberitahu bahwa komplain Anda akan dicatat dan didokumentasikan dengan baik? Jawaban: Saya enggak tau yang jelas saya lihat ketika ssaya komplain mereka enggak pernah mencatat nama saya atau menayakan identitas saya gitu. Mereka cuman menanggapi dan mereka langsung apa emm,,, meresponnya gitu untuk memperbaikinya.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa bahwa puskesmas memiliki sistem yang baik untuk mencatat dan menindaklanjuti komplain? Jawaban: Saya rasa udah lumayan baik ya soalnya mereka enggak mencatat-catat nama ketika orang-oarang komplain.</p>
2.	Remedy
	<p>a. Apakah puskesmas memberikan solusi atau tindakan yang memadai setelah komplain Anda diajukan? Jawaban: Saya rasa udah memadai karena mereka dengan sabar emm.. menanggapi eee.. apa Namanya menanggapi komplain kita gitu. Jadi kayak kita komplain ke mereka, langsung di tanggapi dengan sabar dibilang sabar dulu ya buk karena paiennya lagi ramai, tidak berkoar-koar tidak kasar, menurut saya itu sudah</p>

	memadai.
	<p>b. Apakah Anda merasa puas dengan solusi atau remedial action yang diberikan oleh puskesmas?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Saya merasa puas arogan, maksudnya dengan bicara yang soapanya saja membuat saya tenang gitu. Walaupun dengan kondisi ramai pasien mereka tetap sabar gitu melayani komplain-komplain pasien pasien yang menunggu lama gitu, kalau menurut saya sih udah baik.</p>
	<p>c. Apakah komplain yang Anda ajukan sudah terselesaikan dengan baik?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Menurut saya ada, kayak saya bilang tadi kursi yang tidak memdai kayaknya mereka sudah meng apa namanya menambahkan kursi saya lihat gitu. Jadi sudah ada yang terselesaikan.</p>
1	Kualitas pelayanan
	<p>a. Apakah Bapak/Ibu sudah puas terhadap pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Banda Raya? Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai sikap dan profesionalisme pegawai Puskesmas selama menerima layanan? Seberapa baik komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien selama proses pelayanan?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Saya merasa sangat puas dengan pelayanannya karena orangnya sangat sabar menghadapi orang-orang yang enggak sabar hehehe. Terus petugasnya juga sangat professional karena mereka menanggapi kita dengan baik, keluhan-keluhan yang kita berikan itu ditanggapi dengan baik dan tidak marah-marah.</p>
	<p>b. Apa saran atau harapan Anda untuk puskesmas agar bisa meningkatkan layanan, terutama terkait dengan penanganan komplain?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Emm.. saran saya eee.. puskesmas bisa meningkatkan system antrinya yang lebih cepat sama menambah tenaga medis yang lebih banyak agar bisa emm.. menanggapi semua pasien ketika pasien eee,, pasien teralalu ramai. Kemudian satu lagi apay a emm.. memanfaatkan teknologi untuk mempermudah misalnya kayak sistem online itukan udah bagus juga digunain, maksud saya itu lebih ditingkatkan Kembali gitu sehingga pasien-</p>

	<p>pasiinya kan bisa puas gitu karena tidak terlalu lama menunggu antrian, enggak terlalu marah-marah gitu kepegawainya.</p>
--	--

IDENTITAS INFORMAN

Nomor Informan : 07

Nama Informan : KH

Jabatan Informan : Pasien

NO	PERTANYAAN
Input	
1.	Komitmen
	a. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi pelanggan Puskesmas Banda Raya? Jawaban: Saya emm menjadi pelanggan Puskesmas Banda Raya itu selama beberapa waktu yang cukup lama ya dek..
	b. Bagaimana pendapat Anda tentang tanggapan puskesmas terhadap komplain yang Anda ajukan? Apakah Bapak/Ibu merasa Puskesmas Banda Raya berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik? Jawaban: Emm tanggapan saya kalau mengajukan komplain pihak puskesmas ini selalu siap sedia mendengarkan komplain, terus dari pihak tenaga medis mereka profesional dan ramah. Saya juga merasa sangat terbantu dengan layanan kesehatan yang mereka tawarkan, mulai dari pemeriksaan rutin hingga konsultasi kesehatan.
2.	Sumber daya
	a. Apakah Puskesmas Banda Raya memiliki cukup tenaga medis dan non-medis untuk melayani pasien dengan baik? Bagaimana kualitas fasilitas dan peralatan medis di Puskesmas Banda Raya? Jawaban: Iya menurut saya udah cukup ya, terus kalau masalah fasilitas kayak kursi itu kalau bisa lebih banyak lagi, ruang tunggu juga agak sempit.
	b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap pegawai Puskesmas Banda Raya dalam hal menangani komplain? Jawaban: Untuk pegaiwanya baik-baik, kalau kita ada keluhan bisalah kita sampaikan sama orang ini.
Proses	

1.	Visible
	<p>a. Bagaimana informasi tentang layanan dan prosedur di Puskesmas Banda Raya disampaikan kepada pasien?Apakah Bapak/Ibu mengetahui jadwal pelayanan dan jenis layanan yang tersedia?</p> <p>Jawaban: Biasanya informasinya tuh disampaikan langsung sih sama petugasnya.</p>
	<p>b. Apakah terdapat kotak saran, formulir komplain pelanggan, website, maupun lainnya dalam penanganan komplain?</p> <p>Jawaban: Iya dipuskesmas ini ada kotak saran kalau mau ajuin komplain bisa disitu, tapi saya kalau mau komplain enak langsung sama petugasnya sih dek biar langsung dapat solusinya gitu.</p>
2.	Accessible
	<p>a. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa proses pendaftaran untuk mendapatkan layanan cukup mudah?</p> <p>Jawaban: Iya mudah dek</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa nyaman untuk menyampaikan komplain atau keluhan Anda di puskesmas?</p> <p>Jawaban: Iya saya merasa nyaman kalau saya komplain disini soalnya kalau kita ada keluhan gitu orang ini mendengarkan kita komplain.</p>
3.	Kesederhanaan
	<p>a. Apakah proses pengajuan komplain di puskesmas cukup sederhana dan mudah dimengerti?</p> <p>Jawaban: Iya dek disini mudah ya kalau bagi saya bisa langsung terus pake kotak saran sama medsos kalau ga salah dek. Terus juga bisa pake aplikasi kalao ga salah ya.</p>
	<p>b. Adakah prosedur atau formulir yang digunakan untuk mengajukan komplain yang mempermudah Anda dalam menyampaikan keluhan?</p> <p>Jawaban: Ada dek, kalau kita komplain lewat kotak saran kan ada disuruh isi formulir tuh.</p>
4.	Kecepatan
	<p>a. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan puskesmas untuk</p>

	<p>merespon dan menyelesaikan komplain yang Anda ajukan?</p> <p>Jawaban: Termasuk cepat sih untuk merespon</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa puas dengan kecepatan respon puskesmas terhadap komplain yang Anda buat?</p> <p>Jawaban: Iya saya merasa puas dengan kecepatannya</p>
5.	Fairness
	<p>a. Apakah Anda merasa bahwa komplain Anda ditangani secara adil dan tanpa diskriminasi?</p> <p>Jawaban: Saya rasa adil</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan baik dan setara selama proses penanganan komplain?</p> <p>Jawaban: Iya dek</p>
6.	Konfidential
	<p>a. Apakah Anda merasa bahwa informasi mengenai komplain Anda dijaga kerahasiaannya?</p> <p>Jawaban: Iya disini dijaga kerahasiaan kita yang komplain dek.</p>
	<p>b. Bagaimana pendapat Anda tentang cara puskesmas menjaga privasi dan kerahasiaan komplain Anda?</p> <p>Jawaban: Sudah baik</p>
Output	
1.	Record
	<p>a. Apakah Anda diberitahu bahwa komplain Anda akan dicatat dan didokumentasikan dengan baik?</p> <p>Jawaban: Ada saya liat kalau saya komplain tuh dicatat</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa bahwa puskesmas memiliki sistem yang baik untuk mencatat dan menindaklanjuti komplain?</p> <p>Jawaban: Kalau sistem kayaknya mereka masih manual dek belum terlalu yang gimana kali sih dek.</p>
2.	Remedy
	<p>a. Apakah puskesmas memberikan solusi atau tindakan yang memadai setelah komplain Anda diajukan?</p> <p>Jawaban:</p>

	Kalau solusi sih ada dikasih tapi ya gitu
	<p>b. Apakah Anda merasa puas dengan solusi atau remedial action yang diberikan oleh puskesmas?</p> <p>Jawaban: Saya belum merasa terlalu puas sih dek</p>
	<p>c. Apakah komplain yang Anda ajukan sudah terselesaikan dengan baik?</p> <p>Jawaban: Masih ada beberapa komplain saya yang belum ditangani dengan baik sih dek tapi saya ga terlalu mempermasalahkan dek.</p>
1	Kualitas pelayanan
	<p>a. Apakah Bapak/Ibu sudah puas terhadap pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Banda Raya? Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai sikap dan profesionalisme pegawai Puskesmas selama menerima layanan?</p> <p>Jawaban: Emmm puas sih dek. Pegawainya juga professional semua</p>
	<p>b. Seberapa baik komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien selama proses pelayanan? Apa saran atau harapan Anda untuk puskesmas agar bisa meningkatkan layanan, terutama terkait dengan penanganan komplain?</p> <p>Jawaban: Saya merasa sudah baik ya sejauh ini, harapan saya pihak puskesmas bisa terus meningkatkan pelayanannya, terus juga kalau bisa apa yang kita komplain itu bisa menjadi masukan perbaikan bagi mereka.</p>

IDENTITAS INFORMAN

Nomor Informan : 08

Nama Informan : AD

Jabatan Informan : Pasien

NO	PERTANYAAN
Input	
1.	Komitmen
	a. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi pelanggan Puskesmas Banda Raya? Jawaban: Rasanya sudah cukup lama saya menjadi pelanggan Puskesmas Banda Raya.
	b. Bagaimana pendapat Anda tentang tanggapan puskesmas terhadap komplain yang Anda ajukan? Apakah Bapak/Ibu merasa Puskesmas Banda Raya berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik? Jawaban: Dari pertama kali saya datang, saya langsung merasa nyaman dengan suasana dan pelayanan di sini. Dokter dan perawatnya sangat ramah dan selalu siap menjawab pertanyaan saya. Kalau kita mengajukan komplain org ini nanti akan mencatatat. Kalau bisa dikasih solusi orang ini nanti kasih solusi dek.
2.	Sumber daya
	a. Apakah Puskesmas Banda Raya memiliki cukup tenaga medis dan non-medis untuk melayani pasien dengan baik? Bagaimana kualitas fasilitas dan peralatan medis di Puskesmas Banda Raya? Jawaban: Iya saya rasa udah cukup deke mm untuk fasilitasnya masih ada yang kurang seperti tempat parkir yang masih terlalu kecil lahannya jadi kita kayak kesusahan buat parkir.
	c. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap pegawai Puskesmas Banda Raya dalam hal menangani komplain? Jawaban: Orang ini ada yang ramah ada juga yang jutek cuek gitu jadi takut kita berobat disini.
Proses	
1.	Visible

	<p>a. Bagaimana informasi tentang layanan dan prosedur di Puskesmas Banda Raya disampaikan kepada pasien? Apakah Bapak/Ibu mengetahui jadwal pelayanan dan jenis layanan yang tersedia?</p> <p>Jawaban: Emm kalau prosedur gitu ada kayaknya, terus kalau untuk jenis layanan biasanya emg disampaikan ga sih dek kayak misalnya pendaftaran kan udah pake mobile itu tuh ada disampaikan emang sama orang puskesmasnya.</p>
	<p>b. Apakah terdapat kotak saran, formulir komplain pelanggan, website, maupun lainnya dalam penanganan komplain?</p> <p>Jawaban: Ada dek</p>
2.	Accessible
	<p>a. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa proses pendaftaran untuk mendapatkan layanan cukup mudah?</p> <p>Jawaban: Iya dek mudah apalagi udah bisa pek mobile JKN pastinya bisa lebih membantu kita lah ya dalam hal pendaftaran</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa nyaman untuk menyampaikan komplain atau keluhan Anda di puskesmas?</p> <p>Jawaban: Iya dek saya nyaman menyampaikan komplain disini</p>
3.	Kesederhanaan
	<p>a. Apakah proses pengajuan komplain di puskesmas cukup sederhana dan mudah dimengerti?</p> <p>Jawaban: Kalau bagi saya mudah dimengerti</p>
	<p>b. Adakah prosedur atau formulir yang digunakan untuk mengajukan komplain yang mempermudah Anda dalam menyampaikan keluhan?</p> <p>Jawaban: Ada alurr komplain terus juga kita bisa komplain di kotak saran yang udah disediakan oleh puskesmas dek.</p>
4.	Kecepatan
	<p>a. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan puskesmas untuk merespon dan menyelesaikan komplain yang Anda ajukan?</p> <p>Jawaban: Tergantung komplainnya ya dek.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa puas dengan kecepatan respon puskesmas</p>

	<p>terhadap komplain yang Anda buat?</p> <p>Jawaban: Emm saya sih pernah komplain antrian lama tapi responnya disuruh sabar aja dulu, tapi kalau kita ajukan komplain orang ini pasti merespon kok.</p>
5.	Fairness
	<p>a. Apakah Anda merasa bahwa komplain Anda ditangani secara adil dan tanpa diskriminasi?</p> <p>Jawaban: Saya merasa adil dek ga da yang dibeda-bedakan semua sama disini.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan baik dan setara selama proses penanganan komplain?</p> <p>Jawaban: Iya dek saya diperlakukan dengan baik, pas saya komplain mereka dengar apa yang saya bilang itu aja udah buat saya senang.</p>
6.	Konfidential
	<p>a. Apakah Anda merasa bahwa informasi mengenai komplain Anda dijaga kerahasiaannya?</p> <p>Jawaban: Kalau dalam hal ini saya rasa sih dijaga.</p>
	<p>b. Bagaimana pendapat Anda tentang cara puskesmas menjaga privasi dan kerahasiaan komplain Anda?</p> <p>Jawaban: Pendapat saya sih udah baik ya, saya lihat ga ada yang ketahuan tuh kalau saya komplain</p>
Output	
1.	Record
	<p>a. Apakah Anda diberitahu bahwa komplain Anda akan dicatat dan didokumentasikan dengan baik?</p> <p>Jawaban: Engga dek</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa bahwa puskesmas memiliki sistem yang baik untuk mencatat dan menindaklanjuti komplain?</p> <p>Jawaban: Kayaknya engga dek</p>
2.	Remedy
	<p>a. Apakah puskesmas memberikan solusi atau tindakan yang memadai setelah komplain Anda diajukan?</p>

	<p>Jawaban: Emm saya bingung juga jawabnya kayaknya engga dek.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa puas dengan solusi atau remedial action yang diberikan oleh puskesmas?</p> <p>Jawaban: Saya sih belum merasa puas ya</p>
	<p>c. Apakah komplain yang Anda ajukan sudah terselesaikan dengan baik?</p> <p>Jawaban: Belum dek kayak antrian lama setiap saya datang selalu rame nah terus kan dek ga ada tempat duduk lagi</p>
1	Kualitas pelayanan
	<p>a. Apakah Bapak/Ibu sudah puas terhadap pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Banda Raya? Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai sikap dan profesionalisme pegawai Puskesmas selama menerima layanan? Seberapa baik komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien selama proses pelayanan?</p> <p>Jawaban: Saya belum merasa puas sih dek. Pendapat saya orang ini udah professional ya udah bekerja sesuai dengan keahlian masing-masing.</p>
	<p>b. Seberapa baik komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien selama proses pelayanan? Apa saran atau harapan Anda untuk puskesmas agar bisa meningkatkan layanan, terutama terkait dengan penanganan komplain?</p> <p>Jawaban: Komunikasinya udah baik terus saran saya kalau bisa setiap pasien yang komplain itu diberitahu solusi lanjutannya bagaimana karena kan kita ga tau apa mereka benar-benar menjalankan apa yang kita komplainkan itu</p>

IDENTITAS INFORMAN

Nomor Informan : 09

Nama Informan : IT

Jabatan Informan : Pasien

NO	PERTANYAAN
Input	
1.	Komitmen
	a. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi pelanggan Puskesmas Banda Raya? Jawaban: Emm sudah lumayan lama ya dek
	b. Bagaimana pendapat Anda tentang tanggapan puskesmas terhadap komplain yang Anda ajukan? Apakah Bapak/Ibu merasa Puskesmas Banda Raya berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik? Jawaban: Kalau tanggapan saya sih orang ini mendengarkan ya kalau kita komplain, respon orang ini terhadap komplain yang saya ajukan juga bagus, org ini ga marah-marah. Emm terus kalau untuk pelayanan nya saya rasa sih udah baik ya.
2.	Sumber daya
	a. Apakah Puskesmas Banda Raya memiliki cukup tenaga medis dan non-medis untuk melayani pasien dengan baik? Bagaimana kualitas fasilitas dan peralatan medis di Puskesmas Banda Raya? Jawaban: Kalau non medis kayaknya cukup. Kualitasnya udah bagus.
	b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap pegawai Puskesmas Banda Raya dalam hal menangani komplain? Jawaban: Baik, ramah juga
Proses	
1.	Visible
	a. Bagaimana informasi tentang layanan dan prosedur di Puskesmas Banda Raya disampaikan kepada pasien? Apakah Bapak/Ibu mengetahui jadwal pelayanan dan jenis layanan yang tersedia? Jawaban:

	Kalau ini saya kurang tau ya dek
	<p>b. Apakah terdapat kotak saran, formulir komplain pelanggan, website, maupun lainnya dalam penanganan komplain?</p> <p>Jawaban: Kalau untuk kotak saran ada nih</p>
2.	Accessible
	<p>a. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa proses pendaftaran untuk mendapatkan layanan cukup mudah?</p> <p>Jawaban: Kalau ini sih saya agak merasa gimana ya.. karena kan udah ada mobile tu.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa nyaman untuk menyampaikan komplain atau keluhan Anda di puskesmas?</p> <p>Jawaban: Iya saya nyaman.</p>
3.	Kesederhanaan
	<p>a. Apakah proses pengajuan komplain di puskesmas cukup sederhana dan mudah dimengerti?</p> <p>Jawaban: Iya saya rasa sederhana yak arena kan udah ada alur nya</p>
	<p>b. Adakah prosedur atau formulir yang digunakan untuk mengajukan komplain yang mempermudah Anda dalam menyampaikan keluhan?</p> <p>Jawaban: Kalau saya biasanya komplain langsung dek</p>
4.	Kecepatan
	<p>a. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan puskesmas untuk merespon dan menyelesaikan komplain yang Anda ajukan?</p> <p>Jawaban: Kalau komplain kayak rame pasien terus ga ada tempat duduk yaa langsung dikasih tau sama kita kalau ini tuh emang lagi padat padatnya jadi harap maklum aja.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa puas dengan kecepatan respon puskesmas terhadap komplain yang Anda buat?</p> <p>Jawaban: Iya saya merasa puas sih.</p>
5.	Fairness
	<p>a. Apakah Anda merasa bahwa komplain Anda ditangani secara adil dan tanpa diskriminasi?</p> <p>Jawaban:</p>

	Engga saya rasa sama semua.
	<p>b. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan baik dan setara selama proses penanganan komplain?</p> <p>Jawaban: Saya rasa baik ya</p>
6.	Konfidensial
	<p>a. Apakah Anda merasa bahwa informasi mengenai komplain Anda dijaga kerahasiaannya?</p> <p>Jawaban: Iya disini saya liat sih dijaga ya dek.</p>
	<p>b. Bagaimana pendapat Anda tentang cara puskesmas menjaga privasi dan kerahasiaan komplain Anda?</p> <p>Jawaban: Pendapat saya sih udah bagus ya cara mereka menjaga rahasia kita, buktinya ga ada yang bocor tuh apa yang saya komplain.</p>
Output	
1.	Record
	<p>a. Apakah Anda diberitahu bahwa komplain Anda akan dicatat dan didokumentasikan dengan baik?</p> <p>Jawaban: Ada dek</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa bahwa puskesmas memiliki sistem yang baik untuk mencatat dan menindaklanjuti komplain?</p> <p>Jawaban: Iya udah baik kalau kita komplain orang ini ada responya dek terus juga baik-baik orang ini enggak marah-marah.</p>
2.	Remedy
	<p>a. Apakah puskesmas memberikan solusi atau tindakan yang memadai setelah komplain Anda diajukan?</p> <p>Jawaban: Kalau bagi saya sih udah memadai solusinya.</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa puas dengan solusi atau remedial action yang diberikan oleh puskesmas?</p> <p>Jawaban: Saya merasa sudah puas</p>
	<p>c. Apakah komplain yang Anda ajukan sudah terselesaikan dengan baik?</p> <p>Jawaban: Iya dek kalau yang saya komplain udah terselesaikan dengan baik.</p>

1	Kualitas pelayanan
	<p>a. Apakah Bapak/Ibu sudah puas terhadap pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Banda Raya? Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai sikap dan profesionalisme pegawai Puskesmas selama menerima layanan?</p> <p>Jawaban: Secara keseluruhan sih saya udah puas ya terus orang ini juga professional dalam bekerja ga ada yang aneh-aneh dek.</p>
	<p>b. Seberapa baik komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien selama proses pelayanan? Apa saran atau harapan Anda untuk puskesmas agar bisa meningkatkan layanan, terutama terkait dengan penanganan komplain?</p> <p>Jawaban: Alhamduillah baik, kalau untuk sarannya semoga semakin bagus lagi pelayanannya, terus juga komplain-komplain pasien kalau bisa langsung segera diselesaikan di waktu itu juga.</p>

Lampiran 10 Dokumentasi



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS KESEHATAN
UPD PUSKESMAS BANDA RAYA

Jl. Tgk. Dihong I Desa Lhong Rava Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh 23238

Nama :
Umur :
Alamat :
Pekerjaan Jabatan :
No. BPIS :

Mohon kepada Bapak/Ibu mengisi SARAN dan KRITIKAN untuk kemajuan Pelayanan Puskesmas banda Raya :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.