



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI E-PENGADUAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI RSUD PASAR REBO (STUDI
KASUS PADA RSUD PASAR REBO TAHUN 2024-2025)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)**

**Roweina Azzahra
(223515516045)**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
FEBRUARI 2026**



NASIONAL UNIVERSITY

***INNOVATION IN PUBLIC RELATIONS E-COMPLAINTS TO IMPROVE
THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT PASAR REBO REGIONAL
GENERAL HOSPITAL (CASE STUDY AT PASAR REBO REGIONAL
GENERAL HOSPITAL IN 2024-2025)***

SKRIPSI

**Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor of Public
Administration (S. AP) degree.**

**Roweina Azzahra
(223515516045)**

**PUBLIC ADMINISTRATION PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND SCIENCES
FEBRUARY 2026**



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA


HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Roweina Azzahra
NPM : 223515516045
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Inovasi E-Pengaduan Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Pasar Rebo (Studi Kasus pada RSUD Pasar Rebo Tahun 2024-2025)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui Untuk diujikan
Jakarta, 6 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi


Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si


Aberar Guridno, M.AP



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Roweina Azzahra
 Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516045
 Kekhususan : -
 Judul Skripsi : Inovasi E-Pengaduan Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Pasar Rebo (Studi Kasus pada RSUD Pasar Rebo Tahun 2024-2025)
 Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 11 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si

Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

Universitas Nasional

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Roweina Azzahra

NPM : 223515516045

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : INOVASI E-PENGADUAN HUMAS
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI RSUD PASAR
REBO (STUDI KASUS PADA RSUD
PASAR TAHUN 2024-2025)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Irma Indrayani Arief, S.I.P., M.Si.

Penguji I : Dr. Syaipudin, M.Si

Pembimbing : Moh Dimiyali Soedja, S.Sos., M.Si

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 11 Maret 2026



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Roweina Azzahra
NPM : 223515516045
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Inovasi E-Pengaduan Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Pasar Rebo (Studi Kasus pada RSUD Pasar Rebo Tahun 2024-2025)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, dan pemaparan hasil saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional Perguruan Tinggi Lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pesyaratan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 10 Maret 2026

Yang membuat pernyataan,

Roweina Azzahra

Universitas Nasional

ABSTRAK

Nama : Roweina Azzahra
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi E-Pengaduan Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Pasar Rebo (Studi Kasus pada RSUD Pasar Rebo Tahun 2024-2025)

Layanan publik di sektor kesehatan menuntut sistem yang responsif, transparan, dan partisipatif, khususnya dalam pengelolaan keluhan masyarakat. RSUD Pasar Rebo mengembangkan inovasi layanan publik berupa sistem E-Pengaduan yang dikelola oleh **Bagian Hubungan Masyarakat (Humas)** sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran Humas dalam pengelolaan inovasi E-Pengaduan serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di RSUD Pasar Rebo pada periode 2024–2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas berperan sebagai komunikator, mediator, dan fasilitator dalam sistem E-Pengaduan. Melalui peran tersebut, Humas mampu menjembatani komunikasi dua arah antara rumah sakit dan masyarakat, meningkatkan responsivitas, transparansi, serta koordinasi dalam penanganan keluhan. Meskipun masih terdapat hambatan dalam aspek koordinasi internal dan penyesuaian regulasi, inovasi E-Pengaduan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Kata Kunci: Hubungan Masyarakat, Inovasi Pelayanan Publik, E-Pengaduan, Kualitas Pelayanan Publik, Studi Kasus.



ABSTRACT

Name : Roweina Azzahra
Study Program : Public Administration
Title : *Innovation in Public Relations E-Complaints to Improve the Quality of Public Services at Pasar Rebo Regional General Hospital (Case Study at Pasar Rebo Regional General Hospital in 2024-2025)*

Public services in the health sector require a responsive, transparent, and participatory system, especially in managing public complaints. Pasar Rebo Regional General Hospital has developed a public service innovation in the form of an E-Complaint system managed by the Public Relations Division as an effort to improve the quality of public services. This study aims to describe and analyze the role of Humas in managing the E-Complaint innovation and its impact on the quality of public services at Pasar Rebo Regional General Hospital in the period 2024–2025. This study uses a qualitative approach with a case study method. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis used the Miles and Huberman interactive model. The results showed that Humas acted as a communicator, mediator, and facilitator in the E-Complaint system. Through these roles, the Public Relations Department is able to bridge two-way communication between the hospital and the community, improve responsiveness, transparency, and coordination in handling complaints. Although there are still obstacles in terms of internal coordination and regulatory adjustments, the E-Complaint innovation has made a positive contribution to improving the quality of public services and strengthening public trust in hospitals.

Keywords: *Public Relations, Public Service Innovation, E-Complaints, Public Service Quality, Case Study.*



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dengan judul “Inovasi E-Pengaduan Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Pasar Rebo (Studi Kasus pada RSUD Pasar Rebo Tahun 2024-2025)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Adapun dalam melakukan penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan semaksimal mungkin, dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Penulis masih menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata kesempurnaan. Namun, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putra, M.A, yaitu selaku rektor dari Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., yaitu selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si.m selaku Wakil Dekan I Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Manusia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Aberar Guridno, M.ApP., selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.AP., selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Nasional.

7. Bapak Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta msukkan yang sangat berharga.
8. Seluruh bapak/ibu dosen terkhusus Administrasi Publik yang terhormat, terima kasih atas ilmu, pengetahuan, pengalaman dan pendidikan moral yang telah diberikan sejak awal memasuki dunia perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
9. Kedua orang tua tercinta, yang telah membantu dan mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan dukungan material maupun moral, memberikan arahan dan selalu memberikan doa untuk keberhasilan penulis selama proses menyelesaikan skripsi ini. Hari ini, kuhadiahkan gelar S.AP sebagai bentuk bakti syukurku kepada kalian, terima kasih karena sudah mendidik dan membina penulis selama 22 tahun ini. Semoga penulis dapat selalu membuat bangga dan membalas atas semua dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun guna penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 2 Februari 2026

Penulis

Roweina Azzahra

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Teoritis	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Peneliti Terdahulu.....	11
2.2 Konsep dan Dimensi Penelitian	14
2.2.1 Peran Hubungan Masyarakat	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik	16
2.2.3 Kepercayaan Publik	16
2.3 TEORI.....	17
2.4 Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III	22
METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Pendekatan Penelitian	22
3.2 Penentuan Informan	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3.1 Wawancara Informan	25
3.3.2 Observasi.....	25
3.3.3 Dokumentasi.....	27
3.4 Sumber Data.....	27

3.4.1 Sumber Data.....	28
3.4.2 Data Sekunder	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	29
3.6 Teknik Keabsahan Data	30
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	32
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
4.1.1 Profil RSUD Pasar Rebo	34
4.1.2 Visi dan Misi RSUD Pasar Rebo	35
4.1.2 Struktur Organisasi RSUD Pasar Rebo.....	36
4.2 Hasil Penelitian	39
4.2.1 Mekanisme Pengelolaan Pengaduan	40
4.2.2 Implementasi Pengelolaan E-Pengaduan di RSUD Pasar Rebo	46
4.2.3 Peran Hubungan Masyarakat	49
4.2.4 Data Keluhan Publik Sistem E-Pengaduan RSUD Pasar Rebo	56
4.3 Pembahasan	59
4.3.1 Ketersediaan Fasilitas Nyata Layanan E-Pengaduan	60
4.3.2 Keandalan Sistem dan Prosedur Kerja E-Pengaduan.....	62
4.3.3 Eefektivitas Kecepatan Respon Pengelola E-Pengaduan.....	64
4.3.4 Tinjauan Aspek Jaminan Keamanan dan Kredibilitas Aduan.....	69
4.3.5 Kualitas Interaksi dan Komunikasi Empatik Pengelola Pengaduan	71
4.3.6 Tingkat Harapan Pasien terhadap Pelayanan Organisasi	76
4.4 Dampak Pengaduan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan	76
BAB V	80
PENUTUP.....	80
1.1 Kesimpulan	80
1.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
SUMBER PERUNDANG-UNDANGAN	87
LAMPIRAN.....	88
DOKUMENTASI	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Foto Lokasi Penelitian	32
Gambar 4.1 Foto RSUD Pasar Rebo	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	37
Gambar 4.3 Barcode E-Pengaduan.....	43
Gambar 4.4 Tampilan web E-Pengaduan	61



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perubahan Sistem Pengaduan	5
Tabel 1.2 Perubahan Sistem Pengaduan	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Penentuan Informan	25
Tabel 4.1 Kontribusi humas dalam pengelolaan	53
Tabel 4.2 Data keluhan pada E-Pengaduan 2024	57
Tabel 4.3 Data keluhan pada E-Pengaduan 2025	57
Tabel 4.4 Pengaduan yang terselesaikan 2024	65
Tabel 4.5 Pengaduan yang terselesaikan 2025	66
Tabel 4.6 Perbandingan sistem pengaduan	77

