

MODEL COMPLAINT MECHANISM DALAM PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH

Willy Tri Hardianto; Noora Fithriana; Abd. Rohman

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: willytrihardianto130508@gmail.com

Abstrak: Pelayanan public merupakan hal yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, dan tentunya juga rawan sekali dengan adanya keluhan dari para pengguna layanan tersebut, hal inilah yang mendasari bagaimana pengelolaan model pengaduan yang efektif dijalankan. Pendekatan pengelolaan pengaduan (*Complaint Mechanism*) dalam paradigma Administrasi Publik mau tidak mau harus bisa merubah pandangan dalam pelayanan pada masyarakat, lebih dari itu, kesimpulan *Complaint Mechanism* adalah bahwa pelayanan publik tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi juga lebih fokus pada bagaimana apabila ada keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik ini. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi dengan teknik sampling menggunakan purposive sampling dan snowball sampling. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan metode analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penafsiran data. Pelayanan publik di Indonesia relative sudah berjalan di Indonesia, terutama dalam hal menangani pengaduan, Pelayanan publik adalah pengertian yang biasa digunakan untuk mengartikan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warganya (citizen) juga yang secara langsung melalui sektor publik atau melalui ketetapan penganggaran pelayanan sektor swasta, kondisi pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah di Indonesia secara umum sudah berjalan dengan baik, akan tetapi dibutuhkan sarana yang baik untuk bisa mengelola pengaduan apabila pelayanan ini mengalami permasalahan.

Keywords: *Complaint Mechanism*; Pelayanan Publik; Pemerintah Daerah; Pengembangan Daerah

Abstract: *Public services are a direct contact with the community, and of course also very vulnerable to complaints from users of these services, this is what underlies how effective management of complaints models is carried out. Complaint Mechanism approach in the Public Administration paradigm inevitably must be able to change the outlook in service to the community, more than that, the conclusion of Complaint Mechanism is that public services not only satisfy customers, but also focus on what if there are complaints in implementation this public service. In this research, descriptive qualitative method was used. The data collection technique is done by interview and documentation with a sampling technique using purposive sampling and snowball sampling. The collected data will be analyzed by interactive analysis methods which include data reduction, data presentation, and verification or interpretation of data. Public services in Indonesia are relatively already running in Indonesia, especially in terms of handling complaints. Public services are a common understanding used to interpret services provided by the government to its citizens (citizens) also directly through the public sector or through the provision of private sector service budgeting, the condition of public services provided by government agencies in Indonesia has generally been running well, but good facilities are needed to be able to manage complaints if these services experience problems.*

Keywords: *Complaint Mechanism*; Public Services; Local Government; Local Development

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah terminologi yang biasa digunakan untuk mengartikan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warganya (citizen) juga yang secara langsung melalui sektor publik atau melalui ketetapan penganggaran pelayanan sektor swasta. Salah satu kelemahan dari penyediaan

pelayanan publik di Indonesia yang masih banyak terjadi adalah birokrasi pelayanan yang dinilai belum memudahkan penyelesaian proses pengaduan pelayanan. Tanggap serta juga responsif terhadap pengaduan yang diterima di suatu instansi, itu merupakan bagian penting dalam pengelolaan suatu pengaduan pelayanan. Penataan kearah yang lebih baik atau rekonstruksi untuk mengatasi permodelan dalam menangani keluhan (*Complaint Mechanism*) untuk bisa menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik dan agar tidak terjadi penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga keluhan perlu dikelola mulai dari proses masuknya (input), proses, dan hasilnya berupa output yang terencana.

Permasalahan pengaduan adalah untuk menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dan agar terjaminnya perlindungan hak setiap warga negara dari kemungkinan pengingkaran atau penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Rahmayanti, (2010) pentingnya untuk mengorganisir komplain atau pengaduan karena pelanggan yang mengeluh adalah para pelanggan kami. Kebijakan pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah ditetapkan sejak zaman orde baru, misalnya Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum (SK Menpan No. 81 Tahun 1993), serta terdapat juga Pedoman Peningkatan Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat (Inpres No. 1 Tahun 1995). Lebih lanjut dijelaskan bahwa manajemen komplain adalah suatu cara untuk menerima melaporkan, improvisasi dan pengambilan suatu keputusan dan tanggung jawab untuk menerima keluhan (Queensland's Public Sector Agencies. 2006) Begitu juga menurut Canadian Business. 2011 memahami keluhan warga itu harus mendapatkan perhatian lebih dan diberikan solusi secara efektif dan efisien.

Lebih lanjut menurut Hariani (2008) keluhan dari masyarakat perlu diklasifikasikan. Pengklasifikasian seperti dimaksud misalnya;

1. Keluhan tentang telat nya dalam pemberian pelayanan,
2. Petugas yang dirasa tidak kooperatif dalam memberikan tanggapan
3. Informasi yang tidak jelas dan adanya keluhan yang berkaitan dalam penerapan standar pelayanan.

Tidak semua keluhan dapat ditindaklanjuti pada saat keluhan itu masuk diterima, tetapi membutuhkan beberapa saat untuk menyelesaikannya. Sehingga setiap komplain (keluhan) yang masuk perlu dipilih dan dipilah dahulu. Setelah melalui proses penyaringan ini, selanjutnya dilakukan penentuan prioritas penanganan. Mekanisme pengaduan pada dasarnya merupakan pemberian pelayanan yang bersifat terus menerus, jadi bagaimana bisa mengorganisir pengaduan yang masuk pada suatu instansi untuk bisa diteruskan menjadi suatu solusi yang baik untuk pemecahan masalah.

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Lebih lanjut disampaikan oleh Sedarmayanti 2009 tentang karakteristik dari pelayanan publik:

- a. Prosedur Pelayanan itu gampang dimengerti,
- b. Pelayanan harus jelas;
- c. Pelayanan efektif dan efisien;
- d. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan;
- e. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan dengan pelayanan secara terbuka;
- f. Perlunya moto: "*customer is king and customer is always right*"

Seperti disebutkan di atas, bahwasanya pelayanan publik memerlukan serangkaian kegiatan yang saling terintegrasi satu sama lain, pelanggan adalah raja, sehingga dia layak untuk diperhatikan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Karena desain penelitian kualitatif ini bersifat lentur dan terbuka maka susunan proposal bersifat garis besar dan tetap dalam posisi spekulatif sehingga dapat disesuaikan dengan kondisi sebenarnya yang dijumpai di lokasi studi. Lokasi penelitian ini dilakukan di tiga daerah di Jawa Timur yang terkenal dengan istilah Malang Raya yaitu; Kabupaten Malang, Kota Malang, dan Kota Batu. Pemilihan tiga wilayah ini dengan pertimbangan bahwa ketiga daerah ini menggambarkan perpaduan yang unik di dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Teknik pengumpulan data biasa digunakan dengan wawancara mendalam, observasi, dan mencatat dokumen/penelaahan terhadap dokumen-dokumen. Teknik sampling dalam penelitian ini lebih mengarah pada jenis teknik cuplikan yang dikenal sebagai *purposive sampling*

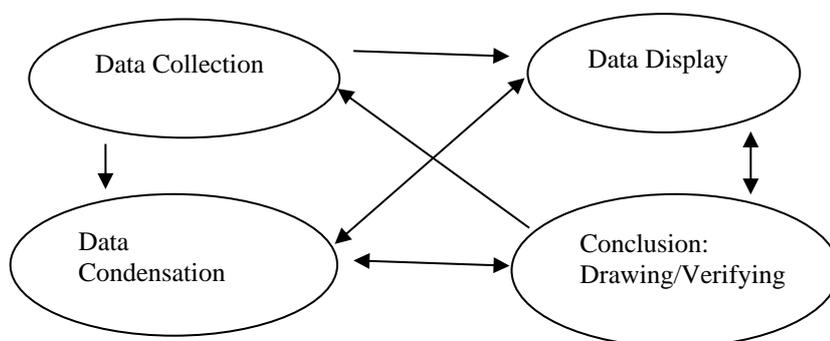
Penarikan sampel dengan untuk mengawali pengumpulan data, kemudian informan ini bergerak pada peneliti menanyakan siapa yang bisa diwawancarai untuk dijadikan informan berikutnya.

Adapun key informan dalam penelitian ini seperti dikutip di bawah ini:

1. Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan Naker Kota Batu/Staff
2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Kabupaten Malang/Staff
3. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Kota Malang/Staff
4. Masyarakat Pengguna Layanan Kota Batu
5. Masyarakat Pengguna Layanan Kab Malang
6. Masyarakat Pengguna Layanan Kota Malang

Teknis analisis yang dipakai dengan menggunakan model analisis data Miles, Huberman and Saldana (2014), alur kegiatan tersebut ialah pengumpulan data, kemudian reduksi data dan kemudian penyajian data, dan verifikasi serta deskripsi dengan disertai teknik triangulasi data dan triangulasi analisis data sebagai suatu proses siklus. Untuk lebih jelasnya, proses analisis data tersebut dapat digambarkan dengan skema berikut:

Bagan Komponen-komponen Analisis Data



Sumber: Miles, Huberman and Saldana (2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komplain merupakan keluhan dari masyarakat atau respon ketidakpuasan masyarakat yang disampaikan secara tertulis maupun tidak tertulis atas dan sebagian besar atas ketidakpuasan pelayanan

administratif, pelayanan barang, dan/atau pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia pelayanan dalam hal ini adalah penyelenggara pelayanan publik di 3 daerah yang disebut sebagai Malang Raya, yaitu Kota Batu, Kabupaten Malang dan Kota Malang. Komplain atau keluhan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting untuk perbaikan pelayanan publik di Malang Raya untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi baik disadari maupun tidak disadari, sekaligus secara terus-menerus menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar sesuai dengan harapan masyarakat di Malang Raya dan sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ada.

Untuk mengetahui instansi yang sering mendapatkan komplain merupakan hal yang sangat penting. Dengan mengetahui dinas atau instansi yang sering mendapatkan komplain maka pemerintah pada Malang Raya khususnya bisa mengambil langkah dengan melihat pertimbangan awal bahwa keluhan yang masuk berkaitan dengan apa yang menyebabkan keluhan itu muncul. SDM (Sumber Daya Manusia) pemberi pelayanan, kebijakan yang kurang responsif, sumber dana yang minim atau yang lain sebagainya bisa menjadi alasan penyebab keluhan itu muncul. Data Kabupaten Malang pada umumnya yang dalam hal ini dilakukan observasi pada DPMPTSP kabupaten Malang. Komplain (keluhan) masyarakat muncul disebabkan oleh pihak pemberi pelayanan maupun masyarakat kurang memahami arti penting pelayanan itu sendiri. Berkaitan dengan pengaduan yang masuk pada dinas terkait bisanya akan langsung diberikan tanggapan, jika memang bisa langsung diselesaikan, tetapi jika masalah itu dirasa sulit, maka akan dibicarakan dulu di internal kantor dan akan disampaikan kepada mereka yang bertanya.

Berbicara mengenai petugas pada dinas terkait merupakan orang yang berhadapan dengan pengguna layanan. Asumsi dari masyarakat selalu berkata bahwa petugas yang kurang ramah, judes, tidak senyum, terpengaruh oleh kesibukan memberikan pelayanan atau terpengaruh ataukah memang kepribadian mereka, yang masih terbawa saat bekerja, juga bisa menjadi penyebab munculnya keluhan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan sikap petugas pemberi pelayanan haruslah semakin baik, dengan cara memberikan senyum, salam dan juga perhatian dengan baik. Peran serta antara pengguna layanan dan penyedia pelayanan saling menerima dan memahami. Mutual acceptance juga dirasa sangat penting dimiliki oleh penyedia dan juga pengguna. Sikap menghargai dan memahami perbedaan orang lain seharusnya sudah tertanam pada benak para pengguna layanan dan penyedia layanan. Dalam pemahaman pelayanan publik, saling pengertian dan juga keterbukaan merupakan hal yang sangat dibutuhkan, kerjasama antara petugas dan warga sangat dibutuhkan dalam mempercepat pelayanan itu sendiri. Persepsi masyarakat yang berkembang adalah ada anggapan bahwa petugas dirasa tidak kompeten, petugas pemberi pelayanan adalah orang yang baru magang juga dapat menimbulkan munculnya keluhan dari masyarakat. Pengelolaan komplain sangat penting untuk mendapatkan perhatian lebih. Dikatakan oleh Hariani (2008) bahwa dalam prakteknya keluhan perlu diklasifikasikan berdasarkan jenis-jenis keluhan tertentu. Pengklasifikasian jenis-jenis keluhan tertentu misalnya;

1. Keluhan tentang lambatnya pelayanan,
2. Petugas yang dirasa tidak sopan,
3. Informasi yang kurang jelas dalam penerapan standar pelayanan.

Petugas pemberi pelayanan merupakan orang yang secara langsung berhadapan dengan pengguna layanan. Pelayanan publik pada saat sekarang menjadi tolok ukur dalam keberhasilan pembangunan di bidang pemerintahan, berkaitan dengan bagaimana memberikan pelayanan yang baik, apalagi jika diikuti dengan bagaimana mengelola pengaduan atau komplain dari masyarakat. *Mutual acceptance* sangat penting sekali dimiliki oleh penyedia pelayanan dan pengguna layanan. Sikap saling menghargai, perbedaan orang lain seharusnya sudah ada pada masing masing manusia terlepas dari pengguna pelayanan maupun pada posisi penyedia pelayanan, Pada unit satuan kerja semisal terutama

unit pelayanan pada masyarakat seringkali terdapat keluhan atau kita sebut dengan komplain, komplain-komplain yang masuk mulai dari proses masuknya komplain sampai pada bagaimanakah penyelesaian komplain bisa menyangkut mekanisme kontrolnya agar diperoleh hasil yang baik. Sehingga dalam mengelola komplain atau keluhan dibutuhkan suatu perencanaan yang matang.

Mekanisme pengaduan komplain (keluhan) dari masyarakat kepada penyedia layanan dalam hal ini pemerintah dapat dilakukan melalui berbagai macam bentuk. Bentuk penyaluran komplain adalah sebagai berikut :

1. Melalui telepon.
2. Melalui mesin faksimili.
3. Surel.
4. Surat Manual.
5. Bertemu langsung (Hariani, 2008).

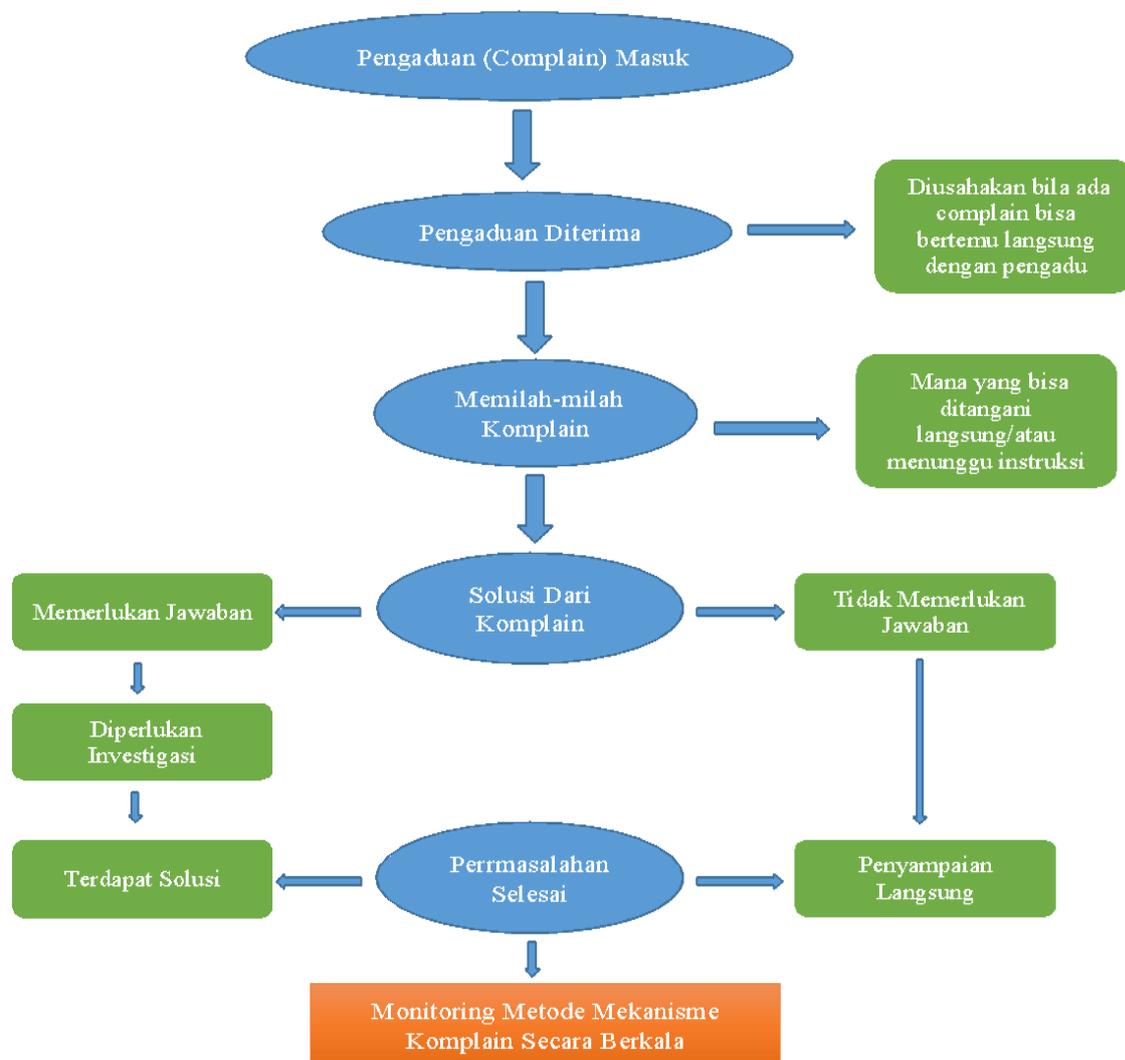
Sangat diperlukan kerjasama yang baik, sinergitas antar pemerintah dan masyarakat dan saling memberikan masukan atau feedback untuk dievaluasi dan ditingkatkan kinerja pelayanan dari instansi tersebut hal ini dikarenakan keberhasilan pembangunan salah satunya melalui perbaikan pelayanan publik dengan mengelola dengan baik mekanisme pengaduan, jika masih ada kendala dalam menangani keluhan ini biasanya disampaikan melalui:

1. Lewat email.
2. Korespondensi.
3. Dengan telepon.
4. Tatap muka langsung.
5. Website.
6. Media cetak.
7. Melalui media sosial.

Subyektivitas dalam memberikan pelayanan harusnya bisa dijadikan suatu pedoman bagi setiap penyedia pelayanan. Karena ketika seseorang sudah terikat pada suatu instansi yang dalam menjalankan tugas, kewajiban dan wewenangnya diatur dengan aturan-aturan hukum secara jelas maka orang tersebut memiliki kewajiban untuk loyal dan taat pada dinas atau instansi tempat bekerja. Dibawah ini akan disampaikan alur model tentang pelaksanaan bagaimana penanganan komplain yang mana diambil dari data yang ada di lapangan dengan penanganannya dan solusi yang bisa diambil untuk tindak lanjut:

Model *Complain Mechanism* Pada Pemerintah Daerah

Draft Rekomendasi Model *Complain Mechanism* Pada Pemerintah Daerah



KESIMPULAN

Masyarakat adalah warga Negara berhak atas pelayanan tertentu dari pemerintah dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan juga memperhatikan masukan dan saran dari masyarakat. Untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan, diperlukan sebuah ruang bagi publik (masyarakat) untuk dapat menyampaikan partisipasinya dan keluhan atau pengaduan atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterimanya.

Misalnya dengan memanfaatkan internet maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang menginginkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan dapat secara mandiri melakukan pengaduan, dan bisa langsung mendapatkan hasil dan manfaat yang seperti diharapkan dari pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik pada saat sekarang menjadi tolok ukur dalam keberhasilan pembangunan di bidang pemerintahan, berkaitan dengan bagaimana memberikan pelayanan yang baik, apalagi jika diikuti dengan bagaimana mengelola

pengaduan atau komplain dari masyarakat. Sangat diperlukan kerjasama yang baik, sinergitas antar pemerintah dan masyarakat dan saling memberikan masukan atau feedback untuk dievaluasi dan ditingkatkan kinerja pelayanan dari instansi tersebut hal ini dikarenakan keberhasilan pembangunan salah satunya melalui perbaikan pelayanan publik dengan mengelola dengan baik mekanisme pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonimous. *Peraturan Walikota Malang No 37 Tahun 2016 Tentang Kedudukan , Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.*
- Anonimous. *Peraturan Walikota Batu No 75 Tahun 2016 Tentang Kedudukan , Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu.*
- Anonimous. *Peraturan Walikota Malang No 50 Tahun 2016 Tentang Kedudukan , Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang*
- Anwaruddin Awang. 2004. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi.* JURNAL Ilmu Administrasi. Volume 1 No. 1.
- Dahniar Ati. 2004. *Dinamika Birokrasi Dan Pelayanan Publik. Pengayaan Materi Administrasi Perkantoran Modern dalam Diklat Perkantoran dan PIM IV.* LAN. Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance, Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Fanar Syukri, Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4).* Bantul: Kreasi Kencana.
- Hariani, Dyah. 2008. *Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik. "DIALOGUE" Jurnal Ilmu Dan Kebijakan Publik.* Volum 5. Nomor 2 Mei 2008 : 239-253
- Kernaghan. 2011. *Consumer Complaints Management (a Guide for Canadian Business),* office to consumer affair. Canada.
- Maani ,Kaarjuni Dt. 2005. *Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah.* Jurnal Demokrasi. Vol IV No 2.
- Miles, Matthew B. Dan A. Michael Huberman. Johnny Saldana 2014. *Qualitative Data Analysis a Methods Sourcebook.* Arizona State University. SAGE Publishing. USA.
- Queensland Public Sector, 2006. *Manajemen Keluhan efektif-Model Pengelolaan Pengaduan. Queensland Ombudsman.* Brisbane. Hal 1.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta : Graha Ilmu
- Rohma, Siti. 2007. *Responsivitas Birokrasi Pelayanan Publik,* Disertasi, Tidak dipublikasikan. Malang: Program Doktor Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Sutopo, H.B. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Surakarta: UNS Press
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik).* Bandung. Refika Aditama.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, dan L.L. Nerry, 1990, *Delivering Quality Services, Balancing Customer Perception and Expectation,* The Free Press, New York.