

## **MANAJEMEN KOMPLAIN PADA PENGKAJIAN DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI (PPTI) UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**Risda Amalia**

Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya. Jln. Veteran Malang

Email : risda@ub.ac.id

***Abstract** : Public service is a complex administration practice. Hence, it might cause maladministration resulting in a complaint as a kind of response that should be accepted as a feedback of service. That's why, some people said that complaint is an expression of customer's loyalty that should be respected in anywhere, especially in a University named Universitas Brawijaya, Malang as a part of management in public administration. Inside Universitas Brawijaya, there is a service unit named PPTI (Unit Pengkajian dan Pengembangan Terknologi Informasi/Unit of Information Technology Study and Development).*

**Key Word** : Public Service, Complaint , Management

**Abstrak** : Pelayanan publik adalah praktik administrasi yang kompleks. Sehingga dapat memunculkan mal administrasi yang menghasilkan complaint sebagai salah satu bentuk respon yang perlu diterima sebagai feedback pelayanan. Oleh sebab itu pula sebagaimana orang mengatakan komplain adalah bentuk loyalitas pelanggan yang perlu dihormati dimanapun terutama di sebuah Universitas bernama Universitas Brawijaya, Malang sebagai bagian dari manajemen di dalam administrasi publik. Di dalam Universitas Brawijaya pun ada sebuah Unit pelayanan bernama PPTI (Unit Pengkajian dan Pengembangan Terknologi Informasi).

**Kata kunci** : Pelayanan Publik, Komplain, Manajemen.

### **PENDAHULUAN**

Pada praktiknya, pelayanan publik terbagi menjadi dua bentuk yaitu pelayanan berupa barang dan jasa yang menengahi urusan sosial yang menitik beratkan pada kepentingan masyarakat. Namun praktik pelayanan publik ini sering dicemari dengan mal administrasi yang oleh Berry, dkk dalam Srinadi dan Nilakusumaati 2008: 223) disebabkan oleh perbedaan cara pandang manajemen dan harapan pelanggan (masyarakat) terhadap:

“(1) harapan pelanggan;(2) spesifikasi mutu jasa yang dihasilkan; (3) spesifikasi mutu jasa dengan yang secara aktual disampaikan kepada pelanggan;(4) minat penyampaian jasa dan apa yang dikomunikasikan tentang jasa; (5) kinerja aktual terhadap jasa”.

Akibat mal administrasi tersebut timbullah complaint sebagai salah satu bentuk respon yang perlu diterima sebagai feedback pelayanan. Namun, complaint coba dipandang sebagai tanda loyalitas pelanggan yang bersifat jangka panjang dan kumulatif (Gaffin dalam Seffy, dkk 2010) dengan catatan bahwa pelayanan itu adalah layanan satu-satunya yang dapat diterima oleh pelanggan.

Indonesia sendiri menempati urutan ke 129 dari 183 negara yang ternilai buruk dalam pelayanan publik (Ombusman, 2014: 1). Pernyataan tersebut tidaklah salah, sebab data Ombusman (2014: 2) menyatakan bahwa “sebanyak 27,8% atau lima Kementerian masuk dalam zona merah yang berarti rendah tingkat ke patuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 50% atau sembilan Kementerian masuk kedalam zona kuning atau zona tengah, yang berarti sedang tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik. Dan 22,2%

atau 4 Kementarian masuk dalam zona hijau yang berarti tinggi tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

Dalam data tersebut pun menyangkut pelayanan bidang pendidikan di negara ini. Kementerian Pendidikan pun menyatakan bahwa prinsip dasar pendidikan nirlaba dan bukan hanya mencari profit (komersialisasi) belaka (Nugraha, 2010). Berkaca pada permasalahan tersebut, Universitas Brawijaya dapat dijadikan ruang lingkup penelitian, sebab kampus ini termasuk pada 129 PTN terbaik dan sebagai *enterprenuria university* (RAPPERKIM, 2009).

Untuk memfasilitasi kepentingan umum sekaligus tujuan Universitas Brawijaya sebagai *enterprenuria university*, maka dibentuklah UPPTI (Unit Pengkajian dan Penerapan Teknologi Informasi) pada tahun 2001 melalui “SK Rektor No 009/SK/2001” pada tanggal 6 Februari 2001 yang berbasis teknologi informasi dengan produk layanan diantaranya BAIS, SIAKAD, SIMPLE, dan DIGILID.

Namun meskipun pelayanan universitas diklaim baik dan terus berkembang pesat, tetap saja ada permasalahan yang timbul. Masalah tersebut sering kali dikeluhkan sebagai respon dan bentuk ketidakpuasan pelanggan. Permasalahan yang sering dikeluhkan diantaranya adalah complain layanan pendaftaran ulang, sistem SIAM yang mengalami gangguan, Error-nya sistem akademis berbasis internet ketika pekan penyusunan KSR, sistem validitas berbasis elektronik.

Contoh masalah di atas menimbulkan masalah lanjutan seperti masih banyaknya complain dari mahasiswa, ketidakjelasan dan ketidakpahaman informasi sehingga complaint tidak disampaikan pada tempat seharusnya. Sehingga Universitas Brawijaya membuat satu sistem penampung complaint yang disebut e-complain. Harapannya e-complain dapat mempertahankan loyalitas dan kepercayaan pelanggan (masyarakat) pada Universitas Brawijaya yang dikelola oleh PPTI dan PIDK.

Secara teoritik, permasalahan yang terjadi di atas diakibatkan oleh mal administrasi. Namun, titik berat penelitian ini adalah pada cara penanganan dan responsibilitas aparat terkait complain layanan Universitas Brawijaya. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah penelitian yang akan dilakukan pada PPTI sebagai salah satu unit resmi Universitas Brawijaya dengan mengambil judul “Manajemen Komplain pada Unit Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI) Universitas Brawijaya Malang”.

## **METODE PENELITIAN**

Peneliti harus dapat memahami dasar pemikiran terhadap masalah yang akan diteliti serta untuk memberikan gambaran dari masalah yang akan diteliti. Creswell (2010:4) mengatakan bahwa “penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang – oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan”. Yang mana hal ini juga dikatakan oleh Schwartz dan Jacobs dalam kalimat, “... menemukan “definisi situasi” dari pelakunya – yakni persepsinya, interpretasinya tentang realitas dan bagaimana ini mempengaruhi perilakunya ... Akhirnya, agar penelitian sampai pada pemahaman semacam itu, dia harus mampu (meskipun tidak sepenuhnya) memasuki jiwa dan pribadi orang lain” (Chadwick, 1991:235).

Lokasi penelitian adalah Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI) Universitas Brawijaya Malang. situs dalam penelitian ini yaitu Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI) Universitas Brawijaya Malang, yaitu Kepala PPTI, pegawai pelayanan serta pelanggan yang dilayani.

Sumber data penelitian ini adalah data primer yang terdiri dari:

Karyawan PPTI Universitas Brawijaya sejumlah 5 orang yaitu karyawan yang terdiri dari Kepala PPTI, Kepala Divisi dan Staff-staff langsung yang menangani bagian pelayanan pelanggan.

Dosen, Karyawan dan Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang dipilih secara acak yang datang ke kantor PPTI. Data sekunder yang terdiri dari: Dokumen-dokumen Manajemen Sistem Informasi UPPTI Universitas Brawijaya. Hasil Kinerja PPTI Universitas Brawijaya Instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri yang bercirikan responsif, dapat menyesuaikan diri, menekankan pada keutuhan, mendasarkan diri pada keluasan pengetahuan, memproses data secepatnya, dan memanfaatkan kesempatan untuk mengklarifikasi dan mengiktisarkan. Dengan demikian, analisis data yang memenuhi instrumen dan jenis penelitian ini ada 2 (dua) bagian dalam menginterpretasikan dan menganalisis data kualitatif, pertama, manajemen data dan kedua adalah analisis data (McNabb, 2002:368) dengan cara triangulasi pengambahan data. Triangulasi data dilakukan agar bias dari sumber data, peneliti, dan metode dapat ternetralisir (Alwasilah, 2002:150).

Dalam teknik pengumpulan data kualitatif terdapat tiga macam kegiatan yang harus dilakukan menurut Milles and Huberman (1992), yaitu: Proses memasuki lokasi penelitian (*getting in*), dalam proses ini peneliti mengurus hal-hal yang terkait dengan prosedur izin penelitian di lapangan. Dalam proses *getting in*, Lofland & Lofland (1984) menganjurkan supaya tercipta suasana yang nyaman dalam wilayah penelitian (*getting in*) maka dianjurkan: (a) Menjalin hubungan terpercaya dengan menciptakan koneksi, seperti kawan, kenalan, kolega yang mempunyai akses terhadap subyek penelitian dan informan-informan penting lainnya; (b) Memberikan gambaran mengenai penelitian yang akan dilakukan; (c) Belajar membiasakan diri di lapangan, kemudian berperan sebagai orang yang melakukan pembelajaran; (d) Berperilaku sopan santun dalam melakukan negosiasi agar mendapatkan data lapangan yang akurat dan memperoleh entri yaitu izin, interview, aktor, proses, interaksi.

Ketika berada di lokasi penelitian (*getting along*), dalam proses ini peneliti mulai melakukan komunikasi untuk membangun kepercayaan pada informan-informan yang akan dijadikan salah satu data dalam penelitian. Menurut Lofland & Lofland (1984) agar informasi yang diperoleh akurat, maka peneliti harus menciptakan (a) *stance*, yaitu menciptakan kepercayaan timbal balik antara peneliti dan subyek peneliti; (b) *style*, yaitu gaya peneliti merendah sehingga dapat diterima dan tidak menimbulkan ancaman terhadap peneliti; (c) *situation*, yaitu berusaha menyelesaikan masalah dengan bersikap netral jika saat itu peneliti menghadapi pertentangan diantara subyek peneliti.

Pengumpulan data (*logging the data*). Lofland & Lofland (1984) mengemukakan bahwa langkah-langkah pengumpulan data dilakukan dengan (a) *Prime source of data* (sumber utama data), yaitu *word and action* yang terdiri dari kombinasi melihat dan mengamati, mendengar dan menyimak, lalu menanyakan; (b) *supplementary data* (sumber pelengkap), yaitu melakukan pengumpulan dokumen melalui sumber pendukung.

Pengumpulan data pendukung diperoleh dari wawancara mendalam dan *asking question*, observasi partisipan, dan dokumentasi. Pengumpulan data dengan wawancara memungkinkan peneliti mengetahui secara langsung perilaku pelanggan serta peranan penyelenggara pelayanan di Unit PPTI Universitas Brawijaya. Adapun keunggulan wawancara diantaranya adalah peneliti dapat menparafrasekan pertanyaan yang tidak dimengerti pelanggan, akan ada pertanyaan susulan, pelanggan akan cenderung menjawab, dan dapat menceritakan kejadian maa lampau (Alwasilah 2002:154). Wawancara ini pun menggunakan teknik *purposive sampling* dan *Snow Ball Sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan tujuan tertentu dengan jumlah yang tidak ditentukan hingga terjadi kejenuhan data (Lincoln & Guba, 1984). Dalam oebservasi partisipasif, peneliti tidak hanya pasif, namun juga mengambil peran dalam peristiwa yang akan diteliti (Yin, 2004). Peneliti pun membutuhkan dokumentasi untuk melengkapi data penelitian dari data print yang dimiliki oleh Unit PPTI.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

PPTI termasuk pada bentuk organisasi nirlaba yang bertumpu pada kepentingan pengguna (publik). PPTI dapat dikatakan sebagai organisasi nirlaba sebab fungsi organisasi ini adalah mengelola seluruh sistem informasi di Universitas Brawijaya tanpa mencari keuntungan dengan pendanaan pemerintah dan pendapatan lain yang didapat oleh Universitas Brawijaya. PPTI berperan sebagai organisasi monopolistik pelayanan publik di Universitas Brawijaya. Namun meski monopolistik, berperilaku anggota PPTI tersebut lebih mengarah pada sisi kemanusiaan pelayanan. Sehingga PPTI seringkali dihadapkan pada pilihan kompleks antara melayani kepentingan publik dan kebijakan Universitas sebagai otoritas tertinggi.

**Pengguna Komplain.** Dari hasil penelitian dapat dikatakan hampir seluruh karyawan, dosen maupun mahasiswa menjadi pengguna sekaligus penyampai komplain pada unit PPTI. Karyawan/civitas akademik sebagai pengguna disini pun beragam mulai dari pegawai dari kantor pusat/rektorat sampai dengan karyawan fakultas, satpam, karena hampir seluruh pekerja merupakan pengguna sistem informasi unit PPTI. Dari sudut pandang pelayanan publik menekankan pengelolaan PPTI diperuntukkan kepada masyarakat sipil yang harus dilayani, khususnya civitas dan mahasiswa Universitas Brawijaya.

**Isi Layanan Komplain.** Pelayanan unit PPTI yang sering dikeluhkan sesuai yaitu permasalahan jaringan internet serta aplikasi. Asumsi pelayanan yang dianggap ideal sering dikeluhkan sebab layanan tersebut sudah berlangsung lama dan terus menerus. Hal ini juga disebabkan oleh jumlah pengguna yang tidak sebanding dengan kapasitas kemampuan server, sehingga ketika terjadi overload server, maka jaringan sistem teknologi informasi akan terganggu.

**Media yang digunakan.** Dalam penyampaian dan penanganan suatu komplain diperlukan perantara yang berfungsi sebagai penghubung pengguna komplain dengan petugas guna menyelesaikan komplain tersebut. Penghubung tersebut dikenal sebagai media. Sebagaimana hasil penelitian yang telah dilakukan maka media yang digunakan adalah melalui media telpon, massanger atau media jejaring sosial, email maupun pengguna itu sendiri.

**Prosedur Pengaduan.** Prosedur pengaduan keluhan yang dimiliki oleh PPTI semestinya sudah dapat membuat manajemen penanganan dapat lebih mudah. Namun dalam praktiknya prosedur tersebut diselingi oleh perbuatan yang tidak seharusnya seperti meloncati salah satu prosedur agar permasalahan lekas terselesaikan. Hal ini pun disebabkan oleh adanya rasa saling kenal antara sesama yang mengakibatkan kekacauan manajemen prosedur pengaduan serta kontrol yang tidak lagi sama dengan kenyataannya.

**Proses Penanganan Komplain.** Berikut merupakan proses penanganan komplain yang ada di PPTI sesuai dengan penjelasan yang telah dilakukan diatas. Pengguna melaporkan keluhannya dengan datang langsung, telpon, massanger maupun email kepada Helpdesk sebagai penerima komplain. permasalahan yang telah disampaikan oleh pengguna akan dijawab langsung oleh operator Helpdesk selama masalah tersebut masih bersifat general. masalah tersebut akan diklasifikasikan terlebih dahulu, kemudian disampaikan lebih lanjut kepada kepala Divisi yang bersangkutan yaitu divisi aplikasi atau divisi infrastruktur. Setelah tahapan tersebut, kepala divisi mengarahkan langsung kepada anggota yang menangani masalah tersebut. Selanjutnya Helpdesk berhubungan langsung dengan anggota divisi yang bersangkutan. Ketika permasalahan dan solusi telah diketahui, operator Helpdesk akan melakukan konfirmasi serta menjelaskan permasalahan kepada pengguna layanan hingga dinyatakan selesai.

**Aktor yang terkait dalam penanganan Komplain.** Di dalam hasil penelitian ditemukan aktor yang menangani permasalahan tersebut diantaranya adalah staf PPTI yang terdiri dari helpdesk, IT service, divisi aplikasi dan infrastruktur. Aktor-aktor tersebut akan berhubungan dengan sejauh mana

mereka dapat menangani permasalahan dan memutuskan permasalahan tersebut dapat terselesaikan. Sehingga masing-masing aktor dipengaruhi oleh nilai-nilai responsivitas, akuntabilitas, keberlangsungan, keadaptasian dan transparansi.

Faktor Pendukung dan Penghambat. Faktor pendukung penanganan komplain di ppti sesuai dengan hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas yaitu ada nya Sumber Daya Manusia (SDM) , fasilitas yang menyangkut sarana dan prasarana kerja, media informasi yang digunakan untuk mempermudah publikasi kepada pengguna dan team network yang menjadi hal penting dalam mendukung penanganan komplain. Faktor penghambat penanganan komplain sesuai dengan hasil penelitian yang telah di jelaskan secara detail diatas yaitu human eror yang disebabkan kesalahan oleh pengguna sendiri, miss comunication adalah kesalahan penginformasian antara pengguna dengan pemberi layanan, dan kesalahan tempat komplain.

## **KESIMPULAN**

Dalam penelitian ini, dapat ditarik sebuah benang merah yang dapat menyatukan kesemua hasil penelitian. Bahwa penanganan komplain bagaimanapun caranya tidak lepas dari sebuah permasalahan teknis yang hal tersebut dapat merusak mekanisme atau manajemen yang telah disusun sebelumnya. Hal ini dapat disebabkan oleh kesalahan manusia sendiri atau kesalahpahaman dan ketidaktahuan masing-masing pihak terlibat komplain tersebut.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terimakasih kepada Allah SWT, untuk kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil. Kedua dosen pembimbing Dr.Suryadi dan Dr.Siti Rochmah, teman-teman yang sangatlah membantu Rahmatullah Halim, Icha, adik kesayangan, serta teman-teman FIA 08, FIA Pasca 2012 (Angkatan Genap), rekan PPTI dan pembaca sekalian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alina Filip. 2013. Complaint management: A customer satisfaction learning process. The Bucharest Academy of Economic Studies Romania.
- Alwasilah, A. Chaedar. 2002. Pokoknya Kualitatif. Jakarta. PT. Dunia Pustaka Jaya.
- Andreasen, Kotler. 1995. Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba Edisi Ketiga. Penerbit: Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Ayu, I Gusti. 2008. Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Beni, Setiadi. 2012. Manajemen Informasi dan Teknologi Kumpulan Artikel DR. Richardus Eko Indrajit.
- Bogdan dan Taylor, 1992. Pengantar Metode Penelitian Kualitatif: Suatu Pendekatan Fenomenologis Terhadap Ilmu-Ilmu Sosial, Penerbit Usaha Nasional, Surabaya.
- Creswell, John W. 1994. Research Design. Qualitative, Quantitative Approaches. London: Sage Publications.
- Laksono, Sony. 2012. Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah. Universitas Brawijaya. Disertasi tahun 2012
- Lofland, John dan Lyn H. Lofland. 1984. Analizing Social Setting: A Guide to Qualitative Observation and Analysis. Belmont, California: Wads Worth Publishing Company.
- Mahmudi. 2007. Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPPS STIM YKPN. Yogyakarta.
- McNabb, David E. 2002. Research Methods in Public Administration and nonprofit Management. Armonk, New York: ME. Sharpe.
- Moleong, Lexy. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Nasution, S. 1992. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatis. Bandung: Tasito.
- Nugraha, Satria. 2010. Mendiknas: Prinsip Dasar Pendidikan Adalah Nirlaba.
- Pasolong, Hamdani. 2008. Teori Administrasi Publik. Penerbit Alfabeta, bandung.
- PPTI. 2012. Sejarah Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi Universitas Brawijaya. diakses dari <http://ppti.ub.ac.id/sejarah/> . Diakses tanggal 17/02/2014
- Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa, Andi. Yogyakarta
- Universitas Brawijaya. 2010. Perkembangan penerimaan jumlah mahasiswa dan dosen Universitas Brawijaya.