

## PENGELOLAAN PENGADUAN DI KELURAHAN SERUA INDAH UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA

Muhammad Khoirul Anwar<sup>1\*</sup>, Akang Azmi<sup>1</sup>, Nisrina Febrisya<sup>1</sup>, Robiatusyifa<sup>1</sup>, Dinda Andraena<sup>1</sup>, Nur Hilalullah<sup>1</sup>, Shella Kustiawati<sup>1</sup>, M. Reza Pahlevi<sup>1</sup>, M. Dhiaul Fikri<sup>1</sup>, Rahmat Hidayat<sup>1</sup>, Putri Ayu Indriani<sup>1</sup>, Taufik Darmawan<sup>1</sup>, Furkan Nalbant<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

\*[khairul\\_44n@yahoo.co.id](mailto:khairul_44n@yahoo.co.id)

### ABSTRAK

Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di sebuah instansi. Pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dan sekaligus sebagai control atau pengawasan yang dilakukan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Pengaduan masyarakat juga berguna bagi pimpinan dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksana dalam melaksanakan standar pelayanan publik. Pengaduan masyarakat di Kelurahan Serua Indah masih dilakukan secara manual, yaitu dengan datang langsung ke Kelurahan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengelolaan dan pengaduan yang terdapat di Kelurahan Serua Indah dapat disimpulkan belum memadai baik dilihat dari keberadaan unit, kejelasan mekanisme dan prosedur, kompetensi SDM dan komitmen pimpinan Kelurahan.

**Kata kunci** : Pengaduan, pelayanan publik, standar pelayanan

### ABSTRACT

*Public complaints are important for the government to see how much success in carrying out activities of public service delivery in an agency. Complaints made by the public to the public service providers are one form of community participation and at the same time as control or supervision by the community to the public service providers. Public complaints are also useful for leaders in the organization of public service providers to evaluate the implementers in implementing public service standards. Community complaints in Serua Indah sub district are still done manually, namely by coming directly to the sub district office. This research uses descriptive method with a qualitative approach. The management and complaints found in Serua Indah can be concluded to be inadequate both in terms of the existence of the unit, clarity of mechanism and procedures, HR competencies and commitment of the sub district leader.*

**Keywords:** *Complain, public service, Service standard*

## 1. PENDAHULUAN

Istilah “Pengaduan” pada umumnya dipersepsikan sebagai sesuatu yang buruk atau negative, bahkan ketika terdapat pengaduan dalam pelayanan publik, pemerintah sering kali melakukan counter attack terhadap masyarakat yang menyampaikan pengaduan, padahal jika mengacu pada peraturan Perundang-undangan, istilah pengaduan dalam pelayanan publik merupakan kata atau tindakan yang bersifat positif bahkan membangun.

Paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan feedback dari masyarakat sebagai pengguna layanan agar pemerintah sebagai penyelenggara layanan mengetahui apa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pemerintah, salah satu bentuk feedback yang dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan. Maka pemerintah harus melakukan Tata Kelola Pelayanan Publik dengan baik. Untuk itu, diperlukan komitmen dan pemahaman bagi seluruh stake holder pelayanan publik, dari mulai pimpinan penyelenggara layanan, pelaksana layanan sampai dengan kepada masyarakat sebagai penggunaan pelayanan publik.

Dengan berjalannya perkembangan teknologi semua pelayanan publik bisa dilakukan menggunakan teknologi yang memudahkan dalam pelayanan. Di Kelurahan Serua Indah belum ada pengaduan pelayanan publik yang menggunakan media elektronik. Antusiasme masyarakat dalam menyampaikan pengaduan pelayanan terbilang masih rendah, masyarakat dibuat bingung harus mengeluh kemana atas buruknya pelayanan publik, karena tidak ada mekanisme yang jelas atas aduan dari masyarakat. Mekanisme pengaduan masyarakat di Kelurahan Serua Indah belum sepenuhnya terpublikasikan secara optimal dan kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat tidak berani untuk melaporkan keluhannya karena tidak mengerti lembaga pengaduan dimana.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah : (1) Bagaimanakah pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah dilakukan di Kelurahan

Serua Indah; dan (2) Apakah faktor pendukung dan penghambat agar masyarakat mau menyampaikan pengaduan di Kelurahan?

## Tinjauan Pustaka

### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. [Pasal 1 Ayat (1) UU No. 25 Tahun 2009]

Ruang lingkup pelayanan publik yang perlu diawasi meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administrative yang diatur dalam peraturan perundang-undangan [pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009]

### 2. Implementasi Pelayanan Prima

Hak bagi penyelenggara layanan publik (Pasal 14 UU No.25 tahun 2009)

- Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
- Melakukan kerjasama
- Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik
- Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan

Kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam Pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa penyelenggara wajib:

- Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- Menyusun, menetapkan dan mengumumkan mempublikasikan maklumat pelayanan
- Menempatkan pelaksana yang kompeten
- Menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik

yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai

- Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan diselenggarakan
- Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
- Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik
- Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan
- Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah dengan peraturan

Selanjutnya mengenai hak masyarakat Pasal 18 UU No. 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa masyarakat berhak:

- Mengetahui kebenaran standar pelayanan
- Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan
- Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
- Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan
- Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
- Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan

- Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman
- Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan Ombudsman.

Untuk mewujudkan pelayanan publik prima sebagaimana diatur dalam UU No. 25 tahun 2009 menegaskan Kewajiban masyarakat, yang disebutkan dalam pasal 19, yakni:

- Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan
- Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik
- Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik

### 3. **Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik**

UU No. 25/2009: Pasal 36

- penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten
- Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari masyarakat, rekomendasi ORI, DPR, DPRD dalam batas waktu tertentu
- Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan yang berasal dari masyarakat, ORI, DPR dan DPRD
- Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan yang disediakan

UU No. 25/2009: Pasal 37

- Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas

- Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan diatur oleh penyelenggara
- Materi pengelolaan pengaduan minimal meliputi:
  - ✓ identitas pengadu
  - ✓ prosedur pengelolaan pengaduan
  - ✓ penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan
  - ✓ prioritas penyelesaian pengaduan
  - ✓ pelaporan proses dan hasil kepada atasan pelaksana
  - ✓ rekomendasi pengelolaan pengaduan
  - ✓ penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait
  - ✓ pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan
  - ✓ dokumentasi dan statistic pengelolaan pengaduan dan,
  - ✓ pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana yang mudah diakses

Langkah konkrit untuk mewujudkan Unit Pengaduan Masyarakat, diantaranya; Menyediakan unit (khusus); Mempertegas Tupoksi Unit khusus tersebut; Melengkapi sarana prasarana, fasilitas yang memadai; Menyediakan SDM yang berkompeten; dan memperkuat dengan Komitmen Pimpinan Proses dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi terlapor;
- b. Melakukan komunikasi kepada pimpinan instansi terlapor;
- c. Mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan;
- d. Mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.
- e. Hasil dari konfirmasi pengaduan masyarakat berupa kesimpulan tentang keyakinan mengenai kenyataan keberadaan oknum yang teridentifikasi dalam pengaduan masyarakat, dan kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atau investigasi yang lebih mendalam atas permasalahan yang diadukan.
- f. Apabila kesimpulan hasil konfirmasi atas permasalahan menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan atau investigasi, maka instansi penerima pengaduan

melaporkan hasil konfirmasi kepada sumber pengaduan dan pihak-pihak terkait.

- g. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat wajib dilakukan oleh pejabat yang berwenang atau tim yang ditunjuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi, terhadap terlapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan ditujukan kepada pimpinan instansi atau pejabat pengawasan intern yang berwenang di masing-masing instansi yang bersangkutan dengan tembusan pimpinan instansi terkait.
- h. Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan/penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.

Penanganan pengaduan dinyatakan selesai ditangani, apabila :

1. Jika permasalahan disebabkan adanya salah/perbedaan informasi, maka masalah dianggap selesai, bila pihak yang menerima informasi berbeda telah menerima informasi yang sebenarnya dan dapat diterima oleh pengadu.
2. Jika masalahnya adalah mengenai penyimpangan Standar Pelayanan Publik, maka dianggap selesai jika pengadu telah mendapatkan Pelayanan yang sesuai dengan SPP.
3. Jika permasalahan disebabkan karena adanya perubahan kebijakan, maka masalah dianggap selesai apabila telah terjadi sinkronisasi antara kebijakan dengan sesuatu yang dipermasalahkan
4. Jika masalahnya disebabkan oleh kinerja pegawai, maka kegiatan yang tidak optimal yang diakibatkan oleh pegawai bersangkutan sudah dapat berjalan optimal sesuai dengan aturan yang berlaku.
5. Apabila tidak didapat kesepakatan penyelesaian atas masalah yang diadukan, maka kedua pihak dianjurkan untuk menempuh jalur hukum sebagaimana diatur dalam KUHP dan penanganan pengaduan dinyatakan selesai.

Manfaat Pengelolaan Pengaduan

- Organisasi semakin tahu kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan
- Sebagai alat introspeksi bagi penyelenggara untuk senantiasa responsive dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan
- Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanan
- Jika segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan
- Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan

## 2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode des-kriptif dengan pendekatan kualitatif. Seperti yang diungkapkan Moleong (2010) yang berpendapat bahwa "Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasan sendiri dan berhubungan dengan ruang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya."

Dalam penelitian ini lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Serua Indah Kota Tangerang Selatan. Sumber data penelitian ini diperoleh melalui dua data, yaitu data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan dengan maksud agar data-data terkumpul dapat dipertanggungjawabkan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, catatan lapangan dan informan.

Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data *Interactive Model* seperti yang diungkapkan Miles dan Huberman (1994) mengatakan teknik analisis ini pada dasarnya terdiri dari beberapa komponen yang di antaranya pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan pengaduan di Kelurahan Serua Indah dapat dilihat dari keberadaan indikator, sebagai berikut:

1. Ketersediaan Unit khusus pengelolaan pengaduan.

Keterbatasan organisasi Kelurahan Serua Indah tidak memberikan pilihan bagi Lurah untuk membentuk unit khusus. Namun demikian langkah yang dapat dilakukan oleh Lurah adalah mempertegas keberadaan fungsi pengelolaan pengaduan yang dapat dilaksanakan oleh salah satu seksi yang ada. Kondisi ini juga belum dilakukan oleh Kelurahan. Penanganan pengaduan hanya dilakukan secara sederhana oleh Staf yang langsung bertanggung jawab. Secara efektivitas, kondisi ini bisa cepat terselesaikan, namun tidak menutup kemungkinan permasalahannya semakin parah.

2. Ketersediaan SDM di Kelurahan Serua Indah tidak memberikan alternatif yang banyak. Disamping jumlahnya yang terbatas, status kepegawaian yang juga masih banyak yang belum PNS. Kondisi ini tentu sangat tidak ideal bila dikaitkan dengan kewenangan yang harus dimiliki oleh Unit dan SDM pengelola Pengaduan. PNS di Kelurahan Serua Indah terbatas pada Lurah, Sekretaris Kelurahan dan 4 orang Kepala Seksi dan selebihnya adalah Honorarium daerah.

3. Ketersediaan sarana dan prasarana.

Ketersediaan sarana dan prasarana untuk pengaduan belum tersedia dengan memadai. Terlepas dari kondisi Kantor Kelurahan yang masih menggunakan gedung lama dengan layout apa adanya, demikian juga sarana lainnya.

4. Komitmen Pimpinan

Lurah sebagai Kepala Kelurahan seharusnya memberikan jaminan yang berupa maklumat yang dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Bahkan Lurah dapat memberikan atensi khusus bagi masyarakat yang menyampaikan pengaduan dengan melayaninya secara langsung untuk memberikan jaminan bahwa pengaduan masyarakat akan ditangani dan diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang ada. Namun publikasi maklumat tentang standar dan informasi lain tidak tersedia secara memadai.

Pengelolaan pengaduan di Kelurahan Serua Indah masih sangat minim, ketersediaan sistem pengaduan secara online. Kondisi tersebut membuat partisipasi masyarakat baik yang ingin menyampaikan pengaduan/keluhan maupun yang ingin memberikan saran hanya bisa secara bertatap muka kepada staff Kelurahan secara langsung.

Dengan menggunakan cara bertatap muka tentu sangat menghambat kinerja serta tidak seluruh masyarakat Serua Indah dapat menyampaikan keluhan, saran atau pendapatnya pada Kelurahan. faktor penghambat seperti itu sangat jelas terdapat pada sistem IT atau sistem online yang belum dimiliki oleh staff pengurus Kelurahan Serua Indah. Namun, untuk mendukung adanya sistem online tersebut para staff menjelaskan bahwa memang sistem tersebut belum tersedia dikarenakan Gedung Kelurahan Serua Indah masih memakai Gedung yang lama, sambil menunggu selesainya proyek Gedung baru Kelurahan Serua Indah yang akan selesai bulan januari mendatang, para staff Kelurahan melakukan cara pengelolaan pengaduan masyarakat dengan cara bertatap muka yang bermaksud untuk tetap selalu mendengarkan keluhan masyarakat dan mendengarkan saran untuk menjadikan Kelurahan Serua Indah lebih bagus dan lebih baik lagi sistemnya.

#### 4. KESIMPULAN

Pengelolaan dan pengaduan yang terdapat di Kelurahan Serua Indah dapat disimpulkan belum memadai baik dilihat dari keberadaan unit, kejelasan mekanisme dan prosedur, kompetensi SDM dan komitmen pimpinan Kelurahan.

#### Saran

Berdasar kondisi yang ada di Kelurahan Serua Indah terkait pengelolaan pengaduan, dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Apabila unit khusus belum bisa dibentuk karena keterbatasan pengaturan dan

Denhardt, J.V. and Denhardt, R.B., 2003; *The New Public Service: Serving, Not Steering*, Armonk: M.E. Sharpe.

Dwiyanto, Agus et al., 2006; *Pelaksanaan Good Governance dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

kewenangan, maka Lurah dapat menegaskan fungsi pengelolaan pengaduan untuk ditangani oleh Seksi yang ada atau membuka akses secara langsung kepada Lurah melalui nomor kontak (HP) yang dipublikasikan secara luas.

2. Memenuhi sarana prasarana minimum baik fisik maupun non fisik.

3. Menugaskan staf secara khusus untuk menata usahakan (administrasi) dalam penerimaan pengaduan.

4. Mengikut sertakan staf dalam diklat pengelolaan pengaduan.

5. Membangun komitmen yang kuat dan mempublikasikan semua informasi tentang pelayanan publik kepada masyarakat khususnya terkait standar pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Zamroni, (2005), *Pokok – Pokok Pikiran Pengembangan Etika Dalam Pelayanan Publik*, Universitas Gorontalo

Anonim. 2008. *Citizen Report Card, Panduan Monitoring Pelayanan Publik Berbasis Masyarakat*. Maret 2008. Jakarta. Diterbitkan Oleh Local Governance Support Program dan USAID.

Anwar, Khoirul dkk. 2007. *Ikona Pelayanan Publik Jawa Timur*. Surabaya. Diterbitkan oleh Komisi Pelayanan Publik Jawa Timur.

David Osborne dan Ted Gaebler, *Mewirusaha Birokrasi: Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik*, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1996, hal 223-248

David Osborn dan Peter Plastrik, *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, PPM, Jakarta, 2000.

Denhardt, Kathryn G., (1988), *The Ethics of Public Service*. Wesport, Connecticut: Greenwood Press.

Dwidjowijoto, R.N dan Patarai, Idris. 2008. *Ombudsman Kota Makasar, Pengalaman Pembangunan Ombudsman Daerah Sebagai Bagian dari Pembangunan Lembaga Pengawasan di Indonesia*. Diterbitkan Oleh Kemitraan Bagi Pembaruan Tata Pemerintahan di

- Indonesia dan Pemerintah Kota  
Makasar.
- Eko Prasajo, Teguh Kurniawan dan Azwar  
Hasan. 2004. *Reformasi Birokrasi dalam  
Praktek: Kasus di Kabupaten Jembrana*,  
Jakarta, Pusat Kajian Pembangunan  
Administrasi Daerah dan Kota-FISIP  
UI,
- Farazmand, Ali (2004). *Sound Governance,  
Policy and Administrative Innovation*.
- Praeger, Westport, Connecticut.  
London.
- Keban, Yeremias T., (2005), *Etika Pelayanan  
Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema  
dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik  
di Indonesia*, FISIPOL Universitas  
Gadjah Mada;
- Kurniawan, J. L., Puspitosari, H. (2007).  
*Wajah Buram Pelayanan Publik*.  
YAPPIKA. Jakarta

LAMPIRAN FOTO

