

## **Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Samarinda**

**Bambang Irawan<sup>1</sup>**

### ***Abstract***

*This research aims to describe and analyze the implementation of costumer complaining service in SAMSAT Samarinda as well as identify hindering factors of the mechanism. The results shows that complaining mechanism both direct and indirect in SAMSAT Samarinda was not implemented very optimal. The response process of the complains was also not optimal even when there is a clear SOP. SAMSAT Samarinda already have the infrastruture to collect the complains but not yet used advanced technology to support the costumer who have their complains.*

**Keyword : Implementation, Complain, SAMSAT Samarinda**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pengaduan masyarakat di kantor SAMSAT Kota Samarinda serta mengidentifikasi hal – hal yang menjadi penghambat dari pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat di kantor SAMSAT Kota Samarinda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa mekanisme penyaluran keluhan secara langsung atau tidak langsung yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Kota Samarinda belum dilakukan secara optimal. Proses respon atas pengaduan di kantor SAMSAT Kota Samarinda juga belum optimal dilakukan walaupun sudah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Sarana pengaduan sebagian besar sudah tersedia dan memadai namun sarana untuk pengaduan tidak langsung yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi belum tersedia.*

**Kata Kunci : Implementasi, Pengaduan, SAMSAT Kota Samarinda**

Berdasarkan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Birokrasi di Indonesia dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah telah mengembangkan mekanisme *publik complain* sebagai sarana yang diamatkan dalam PP tersebut dengan menyediakan layanan pengaduan dalam bentuk kotak saran, *hotline*, sms atau *email*, atau bahkan ada ruang khusus untuk penyampaian keluhan. Selain itu juga, Pemerintah juga telah mengamanahkan kepada birokrasi agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil.

Pengalaman selama ini menunjukkan bahwa para pengguna pelayanan publik umumnya lebih mudah menyampaikan pernyataan ketidakpuasan atau keluhan daripada pernyataan kepuasan terhadap kinerja pelayanan yang mereka rasakan. Walaupun hasil penelitian yang dilakukan oleh Pusat Telaah dan Informasi Regional (PATTIRO) dalam Cendikia, dkk (2007:15) di beberapa Provinsi pada tahun 2005 angka pengaduan

---

<sup>1</sup> Penulis adalah Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip-Unmul Samarinda

konsumen di berbagai instansi pelayanan publik cukup rendah. Tetapi rendahnya angka pengaduan ini sebenarnya tidak menggambarkan kepuasan konsumen atas pelayanan publik. Sebagian orang yang pesimis untuk melakukan pengaduan, sebagian lagi tidak memperoleh akses untuk melakukan pengaduan, bahkan ada cukup banyak orang yang takut untuk melakukan pengaduan. Namun jika mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta mengenai pelayanan publik di Yogyakarta, Sumatera Barat, dan Sulawesi Selatan (2001) memperlihatkan bahwa lebih dari 50% pengguna pelayanan publik mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Keluhan yang diajukan kepada aparat pelayanan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain. Hal tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Baedhowi (2007) yang menemukan bahwa tidak jarang masyarakat pengadu dimarahi atau diremehkan oleh petugas pelayanan.

Berdasarkan kenyataan sehari hari, kualitas layanan kepada publik yang diberikan oleh departemen maupun lembaga pemerintah non-departemen (LPND) masih fluktuatif, artinya masih pasang surut. Sejalan dengan hasil penelitian tersebut, pada umumnya respon publik terhadap pelayanan belum mendapat perhatian serius dari pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, hal ini terlihat dari belum banyaknya saluran yang mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang diterimanya, selain itu belum ada mekanisme yang transparan dalam pengelolaan respon publik tersebut. Juga belum nampak ada peluang agar respon publik dapat mempengaruhi pembuatan kebijakan dalam pelayanan publik.

Permasalahan mekanisme komplain tidak hanya disebabkan oleh kelemahan di sisi masyarakat, tetapi juga di sisi pemerintah, rendahnya respon instansi penyedia pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat adalah yang mengakibatkan munculnya sikap skeptis dari masyarakat. Rendahnya respon terhadap keluhan ini sebelumnya dikemukakan Eliassen dan Kooiman (dalam Rahayu, 1997:6) yang menyatakan bahwa di dalam negara demokratis sekalipun, dimana masyarakat dapat menuntut pelayanan publik yang dirasakan tidak memuaskan, tetapi hukum lebih bersifat mengatur daripada menanyakan apakah warga masyarakat puas atau tidak dengan pelayanan tersebut. Kondisi dan lingkungan demikian membuat organisasi publik tidak merasa "bergantung" kepada masyarakat pengguna barang dan jasa. Namun perlu dipahami bahwa memberi akses pada masyarakat untuk menyuarakan aspirasi mereka terhadap pelayanan publik yang mereka terima melalui mekanisme pengaduan akan menjadi instrumen penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Hal tersebut diperkuat dengan penyataan Ratminto (2005:75) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyedia pelayanan publik

dengan masyarakat penerima pelayanan. Keseimbangan posisi tawar itu dapat dicapai salah satunya dengan menerapkan konsep *customer complaint system* (sistem penanganan pengaduan). Idenya adalah menciptakan suatu sistem penanganan keluhan yang efektif dan responsif, sehingga masyarakat (pelanggan) tidak merasa segan untuk menyampaikan keluhannya atau pengaduannya karena tahu pasti bahwa pengaduan itu pasti akan ditindaklanjuti.

Layanan keluhan masyarakat pada kantor SAMSAT Kota Samarinda telah disediakan bagi masyarakat dengan menyediakan fasilitas dalam penyampaian keluhan masyarakat dan bahkan ada satu ruang khusus yang disediakan untuk menangani pengaduan masyarakat yang diberi nama ruang *Public Complain* selain itu juga telah disediakan kotak pengaduan (kritik dan saran), namun dalam layanan pengaduan tersebut tidak terlihat adanya fasilitas *Call Center* atau *SMS Center* yang saat ini banyak dipergunakan oleh penyelenggara pelayanan baik pada sektor swasta maupun sektor publik sebagai media yang paling efektif dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

Berdasarkan gambaran tentang kondisi pelayanan pengaduan yang dikelola oleh kantor SAMSAT Samarinda tersebut, menguatkan dugaan bahwa mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan yang dimiliki oleh kantor SAMSAT Kota Samarinda masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Sehingga peneliti menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat di kantor SAMSAT Kota Samarinda selain itu peneliti juga mempertanyakan apakah yang menjadi penghambat dari mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat di kantor SAMSAT Kota Samarinda.

## **Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor SAMSAT Kota Samarinda**

### ***Penyaluran Pengaduan***

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat berasal dari masyarakat sebagai pihak pelapor dengan menggunakan sarana pengaduan yang dapat dilakukan secara langsung ataupun secara tidak langsung. Berdasarkan hal tersebut, berikut hasil penelitian yang berkaitan dengan sumber asal pengaduan tersebut sebagai berikut :

#### ***Pengaduan Keluhan Langsung***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan menujukkan bahwa masyarakat tidak memanfaatkan ruang tersebut dikarenakan mereka menginginkan kecepatan dan tidak ingin berurusn langsung dengan ruang *public complain*. Hal ini juga menggambarkan bahwa masyarakat pengguna jasa layanan SAMSAT Kota Samarinda belum terbiasa melakukan komplain yang sifatnya terbuka seperti yang sudah disediakan atau difasilitasi oleh pihak pelayan publik, masih ada keengganhan untuk melakukan

hal tersebut. Padahal jika masyarakat mengguna mekanisme yang telah disediakan akan membawa dampak yang sangat baik untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang mengedepankan *voice mechanism* untuk mengelola hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Demokratisasi pelayanan melalui mekanisme partisipasi lewat *voice* (dalam bentuk pengaduan) merupakan salah satu cara yang paling tepat untuk menyeimbangkan kembali ketimpangan struktural antara birokrasi pemberi layanan dan masyarakat. Lebih lanjut oleh Dwiyanto (dalam Wibawa 20009:153) menyatakan bahwa tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan. Namun hal tersebut pada kantor SAMSAT Kota Samarinda belum berjalan sebagaimana mestinya, sehingga mekanisme pengaduan langsung ini tentunya masih memerlukan beberapa pendekatan khususnya upaya edukasi dan sosialisasi.

### ***Pengaduan Keluhan Tidak Langsung***

Komplain tidak langsung adalah komplain mengenai pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat tidak langsung pada institusi penyedia pelayanan publik. Berdasarkan SOP tentang pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan SAMSAT, Kantor SAMSAT Kota Samarinda telah menyediakan layanan pengaduan tidak langsung dengan 3 (tiga) model pengaduan yaitu melalui *Call Center*, *SMS Center* dan Kotak Pengaduan.

Berdasarkan data hasil penelitian, umumnya masyarakat memanfaatkan mekanisme pengaduan pelayanan tidak langsung ini melalui kotak pengaduan sedangkan untuk layanan *Call Center* dan *SMS Center* tidak dipergunakan dikarenakan sedang rusak. Sedangkan pengaduan keluhan yang mempergunakan fasilitas *Call Center* dan *SMS Center* belum dilakukan, hal ini terkait karena memang belum berjalan dan juga tidak ada informasi terkait dengan hal tersebut sehingga masyarakat tidak mengetahui hal tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, terlihat bahwa mekanisme keluhan tidak langsung belum optimal pengelolaannya, sehingga media untuk menyampaikan kepada masyarakat juga masih terbatas. Hal ini mengakibatkan masyarakat langsung melakukan komplain/keluhan kepada petugas padahal mekanisme keluhan tersebut sudah diatur dengan jelas dalam SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayaan SAMSAT Kota Samarinda. Padahal jika mekanisme pengaduan tidak langsung ini sediakan akan berdampak baik pada mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan ini. Karena sarana pengaduan yang saat ini banyak dipergunakan oleh penyedia pelayanan publik sebagaimana hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Prasetya, dkk (2013) dan Mahendra (2014) yang disimpulkan bahwa pelaksanaan pengaduan masyarakat melalui berbagai media (SMS, email, website, dan telepon) sebanyak 95%. Hal tersebut menggambarkan sebenarnya animo masyarakat untuk memanfaatkan media tidak langsung

seperti disebutkan di atas sudah sangat tinggi sekali, sehingga saat ini mekanisme pengaduan tidak langsung seperti ini dijadikan sarana yang paling efektif untuk menyalurkan keluhan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa mekanisme penyaluran keluhan secara langsung atau tidak langsung yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Kota Samarinda belum dilakukan secara optimal. Hal ini dikarenakan masyarakat belum terbiasa penyampaikan keluhan secara langsung dan terbuka dengan menggunakan mekanisme yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) selain itu pengelolaan mekanisme penyampaian secara tidak langsung juga tidak difasilitasi dengan baik oleh pihak kantor SAMSAT Kota Samarinda.

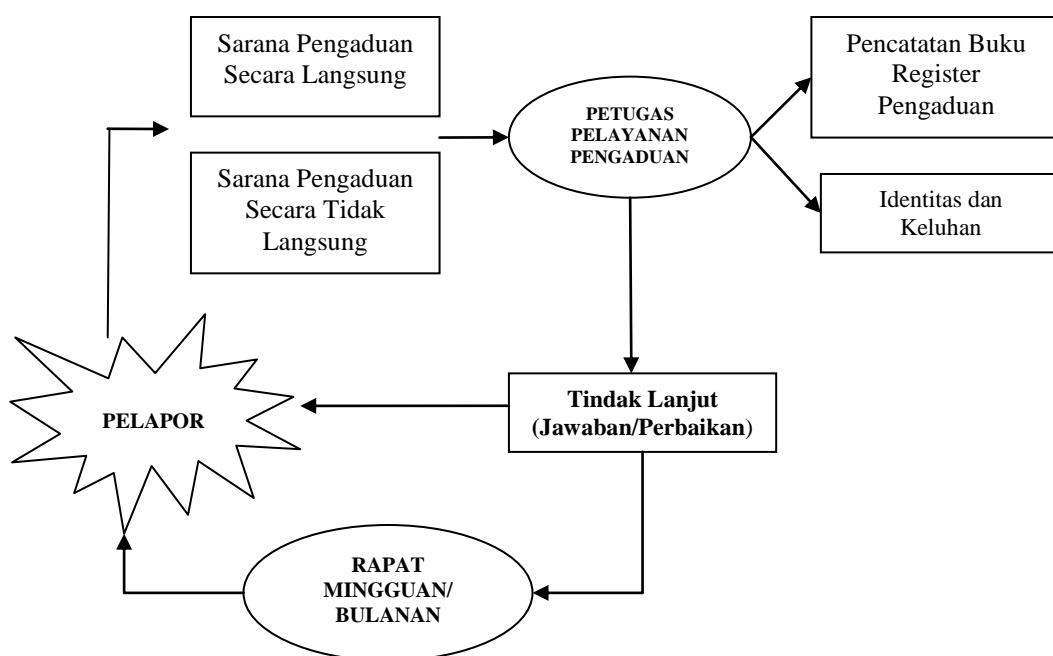
### **Memproses Respon**

Upaya untuk merespon masukan dari masyarakat yang tentunya diperlukan perangkat yang memadai sehingga hasil yang ingin dicapai dapat terwujud/tercapai. Berkaitan dengan hal tersebut, perangkat untuk merespon keluhan masyarakat dalam pelayanan pengaduan masyarakat pada kantor SAMSAT Kota Samarinda tersebut terdiri dari :

#### **a. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Berdasarkan telaah dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan/komplain masyarakat di SAMSAT Kota Samarinda, alur penanganan penaduan/komplain masyarakat dapat digambarkan pada bagan di bawah ini :

**Bagan**  
**Mekanisme Standar Operasional Prosedur (SOP)**  
**Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Samsat Kota Samarinda**



Sumber : SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan di kantor SAMSAT Kota Samarinda.

Berdasarkan mekanisme SOP di atas, terlihat bahwa mekanisme yang dibuat oleh kantor SAMSAT Kota Samarinda untuk melakukan pengaduan jika mengalami masalah dalam pelayanan dibuat sederhana dengan menyediakan sarana pengaduan secara langsung dan sarana pengaduan tidak langsung yang juga langsung ditanggapi oleh petugas dengan melakukan pencatatan dan menindaklanjutinya dengan memberikan jawaban langsung ke pelapor atau jika memerlukan penangan lanjutan maka akan dilakukan koordinasi dengan SKPD terkait melalui rapat mingguan/bulanan kemudian akan di tindak lanjuti ke masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, walaupun SOP tersebut sudah ada namun tidak diinformasikan kepada masyarakat, hal tersebut terlihat bahwa dari semua prosedur pelayanan yang ada mekanisme ini tidak terlihat di kantor SAMSAT Kota Samarinda. Selain itu juga, belum ada sosialisasi kepada masyarakat pengguna jasa layanan di kantor Samsat Kota Samarinda. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan beberapa informan yang menyatakan bahwa mereka menyatakan tidak melihat ada SOP tentang mekanisme pengaduan ini.

Menurut Caballero, dkk. (2003) SOP merupakan sebuah panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang diharapkan dan diisyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Fungsi dari SOP itu sendiri adalah untuk mendefinisikan semua konsep dan teknik yang penting serta persyaratan yang dibutuhkan, yang ada dalam setiap kegiatan yang dituangkan ke dalam suatu bentuk yang langsung dapat digunakan oleh pegawai dalam pelaksanaan kegiatan sehari hari. Lebih lanjut Stup (2001) menyatakan jika suatu perusahaan atau organisasi tidak memiliki acuan dalam melaksanakan pekerjaannya, maka perusahaan atau organisasi tersebut tidak berfungsi dengan baik karena para karyawan bingung atas pekerjaan yang mereka kerjakan. Pihak manajemen pun tidak bisa menganalisa dan mengambil keputusan apabila terdapat suatu kesalahan atau kekeliruan karena tidak memiliki alur pedoman yang jelas. Pendapat tersebut lebih cenderung untuk kalangan penyedia pelayanan dan apabila dilihat dari sisi penerima pelayanan atau masyarakat tentunya akan berakibat pada hal yang sama khususnya masyarakat akan bingung untuk dapat memberikan masukan – masukan atau bahkan pengaduan yang akan menjadi masukan dan bahan evaluasi yang penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut ditarik kesimpulan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) belum dapat mencapai prinsip agar organisasi bisa memberikan pelayanan yang prima dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

### **b. Sarana Pengaduan**

Penyediaan fasilitas dalam mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat pada kantor SAMSAT Kota Samarinda didasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP), beberapa komponen pendukung dari sistem ini terdiri dari alat dan peralatan pendukung yang terdiri atas :

- 1) Alat : CPU, Monitor *Touch Screen* dan *Mouse*.
- 2) Fasilitas Pendukung : Ruang khusus pengaduan; Kursi dan meja untuk tempat pelayanan; Listrik/genset; Telepon *Call Center*; Buku Registrasi Pengaduan; Penyejuk Ruangan / AC / Kipas Angin; Kotak Pengaduan.

Berdasarkan hasil observasi, alat pendukung dalam dalam memberikan pelayanan pengaduan telah tersedia sesuai dengan yang ditetapkan dalam SOP (Standar Operasional Prosedur) yaitu Monitor, Layar Sentuh dan Mouse. Alat pendukung ini adalah fasilitas yang disediakan oleh kantor SAMSAT Kota Samarinda untuk menfasilitasi masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Samarinda sellian itu fasilitas layanan ini merupakan layanan yang terintegrasi dengan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yaitu data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan kantor SAMSAT Kota Samarinda yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari kantor SAMSAT Kota Samarinda dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Selain alat pendukung tersebut, dalam dokumen SOP (Standar Operasional Prosedur), fasilitas pendukung yang harus tersedia yaitu Ruang khusus pengaduan, kursi dan meja pelayanan, ketersedian listrik, telepon *Call Center*, Buku Registrasi Pengaduan, Penyejuk Ruangan serta Kotak Pengaduan. Berdasarkan hal tersebut, fasilitas ini telah tersedia dan sudah cukup memadai namun ada satu fasilitas yang belum terpenuhi yaitu fasilitas *Call Center* serta *SMS Center*.

Selain fasilitas yang sudah ada tersebut, sebagai sarana dalam mendukung pengelolaan keluhan masyarakat atas pelayanan di kantor SAMSAT Kota Samarinda tentunya juga harus didukung oleh masyarakat yang memanfaatkan fasilitas tersebut sebagai sarana atau tempat untuk mengajukan keluhan / komplain kepada penyedia jasa layanan. Dari hasil wawancara kepada beberapa informan dari unsur masyarakat, tergambar bahwa fasilitas pengaduan tidak langsung diketahui oleh masyarakat sedangkan untuk fasilitas pengaduan langsung yang disediakan tidak dimanfaatkan oleh masyarakat dalam melakukan pengaduan/keluhan terhadap pelayanan di kantor SAMSAT Kota Samarinda.

Hal tersebut juga sesuai dengan hasil pengamatan langsung peneliti di lapangan bahwa tidak ada media informasi (*Call Center* dan *SMS Center*) yang terpublikasi di dalam ruangan ataupun di luar ruangan terkait dengan media informasi pengaduan bagi masyarakat untuk berkomunikasi kepada pengambil kebijakan dan yang pertanggungjawab pada pelayanan di kantor SAMSAT Kota Samarinda.

Berdasarkan hasil wawancara dan fakta, tergambar bahwa kantor SAMSAT Kota Samarinda masih belum menerapkan SOP yang telah ditetapkan sebagai standar baku dalam memberikan pelayanan pengaduan bagi masyarakat pengguna layanan. Beberapa fasilitas yang seharusnya ada, tidak tersedia sebagaimana mestinya. Hal ini menggambarkan bahwa kantor SAMSAT Kota Samarinda belum fokus terhadap layanan ini. Padahal salah satu instrument dalam mendukung pelayanan publik yang berkualitas adalah penyediaan layanan pengaduan masyarakat, sehingga penyediaan sarana / fasilitas pendukung menjadi sesuatu yang sangat mendasar untuk keberhasilan setiap program yang akan dilaksanakan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Supriadi (2005) bahwa perusahaan jasa harus dapat memanfaatkan keluhan masyarakat semaksimal mungkin dengan cara mempermudah akses masyarakat untuk melakukan pengaduan. Perusahaan dapat menyediakan form untuk menulis komentar dan saran, sambungan telepon bebas pulsa atau menyediakan ruangan khusus untuk para masyarakat yang ingin melakukan pengaduan secara langsung.

### **c. Isi Pengaduan**

Setelah Standar Operasional Prosedur (SOP) tersedia sebagai acuan dalam melaksanakan mekanisme pengaduan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Maka hal yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah isi dari pengaduan itu sendiri. Hal ini penting karena dengan mengetahui hal-hal yang menjadi obyek dalam penelitian akan dapat membantu pengambil kebijakan dalam mempercepat penyelesaian keluhan masyarakat berdasarkan tanggungjawab masing-masing unit penyedia pelayanan.

Menurut Sugiarto (1999:31) keluhan pelanggan dapat di kategorikan atau di kelompokkan menjadi empat, yaitu: *Mechanical Complaint* (Keluhan mekanikal), *Attitudinal Complaint* (Keluhan akibat sikap petugas pelayanan), *Service Related Complaint* (Keluhan yang berhubungan dengan pelayanan) dan *Unusual Complaint* (Keluhan yang aneh).

Berdasarkan hasil penelitian, keluhan – keluhan yang disampaikan yang diperoleh dari beberapa responden adalah keluhan yang berubungan dengan *Service Related Complaint* (Keluhan yang berhubungan dengan pelayanan) yaitu suatu keluhan pelanggan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri, seperti lama pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP ternyata formulir pendaftaran belum siap sehingga oleh petugas diminta untuk menunggu. Selain itu ditemukan keluhan *Attitudinal Complaint* (Keluhan akibat sikap petugas pelayanan). Sedangkan keluhan yang berhubungan dengan keluhan *Mechanical Complaint* (Keluhan mekanikal) dan *Unusual Complaint* (Keluhan yang aneh) tidak ada. Hasil temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Cendikia, dkk (2007) bahwa jenis pengaduan yang dikeluhkan hanya umumnya hanya keluhan teknis. Konsumen tidak dapat mengadukan masalah yang lebih substansial, seperti pengaduan dugaan korupsi dalam pengadaan fasilitas pelayanan publik atau keluhan terhadap standar pelayanan yang ditetapkan.

#### **d. Respon Pengaduan**

Menurut Hirschman (1970:39) ada tiga bentuk respon yang dapat dilakukan masyarakat atas pelayanan yang mengecewakan, yaitu *Exit* yaitu dilakukan ketika masyarakat tidak puas pada pelayanan dengan mencari alternatif pelayanan dari organisasi lain; *Voice* dilakukan melalui keluhan pada birokrasi pelayanan dan *Loyalty* merupakan bentuk kesetiaan terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan, meskipun mempunyai pilihan untuk *exit*, namun lebih memilih *voice* untuk mengungkapkan kekecewaan kemudian tetap loyal pada organisasi meskipun mempunyai rasa kecewa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, bahwa masyarakat yang menerima pelayanan di kantor SAMSAT Kota Samarinda umumnya tidak terlalu puas terhadap pelayanan yang diberikan dan akan mencari alternatif lain jika ada pelayanan yang dapat merespon lebih baik. Namun jika masyarakat memerlukan pelayanan khusus yang mengharuskan mereka ke SAMSAT induk ini, mereka tidak punya pilihan, namun untuk pelayanan yang bisa di tangani oleh kantor SAMSAT Pembantu atau SAMSAT Keliling, masyarakat tidak akan mempergunakan SAMSAT Induk ini.

Berkaitan dengan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa *Voice Mechanism* dengan mengungkapkan kekecewaan kemudian tetap loyal pada organisasi meskipun mempunyai rasa kecewa. Namun upaya yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Kota Samarinda adalah dengan memberikan alternatif pelayanan yang juga tersedia dan dikembangkan oleh kantor SAMSAT Kota Samarinda, dengan harapan keluhan – keluhan yang dirasakan akan dapat terselesaikan dengan baik.

Respon masyarakat terhadap pelayanan ini yang kecewa namun tetap akan menggunakan jasa pelayanannya. Hasil penelitian ini menurut Hirschman (1970:39) dan Cendikia, dkk (2007:14) yaitu masuk pada kategori *Voice* dilakukan melalui keluhan pada birokrasi pelayanan saja namun mereka (masyarakat) masih tetap loyal dalam menggunakan jasa pelayanan yang sudah ada.

Berdasarkan analisis data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa proses respon atas pengaduan di kantor SAMSAT Kota Samarinda juga belum optimal dilakukan walaupun sudah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Sarana pengaduan sebagian besar sudah tersedia dan memadai namun sarana untuk pengaduan tidak langsung yang memanfaatkan kenjuaan teknologi informasi belum tersedia. Kemudian yang berkaitan dengan isi pengaduan umumnya adalah keluhan yang berhubungan dengan *Related Complaint* (Keluhan yang berhubungan dengan pelayanan) dan *Attitudinal Complaint* (Keluhan akibat sikap petugas pelayanan), sedangkan berkenaan dengan respon pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat masuk pada kategori *Voice Mechanism* dengan mengungkapkan kekecewaan kemudian tetap loyal pada organisasi meskipun mempunyai rasa kecewa.

Sebenarnya “posisi tawar” masyarakat terhadap akses pelayanan publik yang berkualitas saat ini semakin baik, hal tersebut diperkuat oleh UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan PP Nomor 76 Tahun

2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Di dalam regulasi tersebut mengamanahkan kepada birokrasi agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil. Kemudian beberapa regulasi tersebut diperkuat oleh pernyataan Ratminto (2005:75) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyedia pelayanan publik dengan masyarakat penerima pelayanan.

**e. Umpam Balik**

Umpam balik / *feedback* dari masyarakat bertujuan untuk mengetahui apakah pelanggan puas atau tidak puas terhadap penanganan keluhan yang dilakukan oleh petugas yang nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi oleh petugas. Menurut Barlow & Moller (1996) salah satu langkah yang dilakukan agar *complaint handling* berjalan efektif adalah memeriksa kepuasan masyarakat. Hal tersebut berarti untuk melaksanakan mekanisme pengelolaan pelayanan keluhan masyarakat, hal yang tidak kalah pentingnya adalah melakukan pemeriksaan terhadap semua keluhan yang masuk untuk dilakukan tanggapan terhadap setiap keluhan sehingga terjadi interaksi dua arah antara masyarakat dan pihak penyelenggara pelayanan.

Jika mengacu pada SOP yang ada, seharusnya pihak SAMSAT wajib memberikan respon atau tanggapan terhadap keluhan yang disampaikan dengan cara menghubungi langsung masyarakat yang bersangkutan atau memberikan tanggapan terhadap keluhan dengan menggunakan surat balasan sesuai pertanyaan atau keluhan yang disampaikan.

Berdasarkan kutipan wawancara dari unsur masyarakat dan informan kunci tergambar bahwa pelaksanaan SOP masih belum dilaksanakan secara konsisten dan masih ada kesan ditutupi khususnya tentang tanggapan negatif yang berasal dari masyarakat yang merasakan langsung layanan di kantor SAMSAT Kota Samarinda.

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa tidak ada penyelesaikan secara konkret atas penyampaian keluhan yang dilakukan oleh masyarakat serta pihak penyelenggara pelayanan publik belum siap atas keluhan masyarakat. Hasil penelitian ini menguatkan serta membuktikan kebenaran pendapat Kurniawan dan Mubasysyir (2007) yang menyatakan bahwa salah satu isu pengelolaan keluhan masyarakat adalah tidak semua staff bisa menerima keluhan masyarakat dengan baik. Hal ini karena ketidaksiapan dari staff tersebut untuk menghadapi masyarakat yang mengeluh. Padahal adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) mekanisme pengelolaan pelayanan keluhan tersebut bertujuan untuk membantu masyarakat dan juga pihak SAMSAT untuk bersama - sama mewujudkan pelayanan yang berkualitas melalui interaksi dan partisipasi masyarakat yang sehat dalam menyelesaikan masalah.

Berdasarkan analisis dan data hasil penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa mekanisme umpan balik ini juga tidak berjalan sebagaimana mestinya, walaupun di dalam mekanisme Standar Operasional

Prosedur (SOP) telah ditetapkan namun faktanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dengan menggunakan mekanisme ini tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.

### **Faktor Penghambat Mekanisme Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat**

Beberapa hambatan tersebut sudah tergambar pada analisis dan penyajian data di atas seperti adanya keengganan masyarakat untuk menggunakan fasilitas *public complain*, tidak adanya informasi SOP mekanisme pengaduan ke masyarakat, belum dimaksimalkannya saluran komunikasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi seperti internet, fasilitas *Call Center* dan *SMS Center* serta belum terbukanya pihak kantor SAMSAT Kota Samarinda untuk mempublikasi secara terbuka keluhan masyarakat.

Berdasarkan analisis data hasil penelitian tergambar bahwa kendala lain dalam pelaksanaan SOP mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat ini adalah yang berkaitan dengan masalah sosialisasi kepada masyarakat serta kendala yang berasal dari masyarakat sendiri yaitu kepatuhan masyarakat terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan atas kendala / hambatannya sebagai berikut :

Kendala yang berasal dari internal, terdiri dari :

- 1) Tidak adanya sosialisasi SOP mekanisme pengaduan ke masyarakat.
- 2) Tidak adanya informasi SOP mekanisme pengaduan ke masyarakat.
- 3) Belum adanya saluran komunikasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi seperti *Website*, *Email*, fasilitas *Call Center* dan *SMS Center*.
- 4) Belum terbukanya pihak kantor SAMSAT Kota Samarinda untuk mempublikasi secara terbuka keluhan masyarakat.

Kendala yang berasal dari eksternal, terdiri dari :

- 1) Keengganan masyarakat untuk menggunakan fasilitas *public complain*.
- 2) Ketaatan masyarakat untuk menjalankan prosedur pelayanan.

Hasil temuan tentang kendala yang berasal dari internal khususnya temuan nomor 3 sejalan dengan hasil penelitian Cendikia, dkk (2007) bahwa beberapa persoalan yang ditemukan dari penelitiannya yaitu konsumen hanya dapat bertemu dengan personil di bagian pengaduan dan tidak ada media yang secara mudah memungkinkan bertemu konsumen dengan pihak pengambil keputusan dalam institusi pelayanan publik, selain itu dalam penelitiannya juga ditemukan bahwa jika konsumen tidak puas terhadap penyedia pelayanan publik atas penanganan keluhan yang dilakukannya, konsumen tersebut tidak dapat melakukan apa-apa. Ketidak-puasan tersebut sebenarnya dapat ditindaklanjuti konsumen dengan pengajuan gugatan melalui pengadilan, misalnya dengan class action. Tetapi cara tersebut tidak mudah dan murah bagi konsumen kebanyakan. Hal ini juga sejalan dengan hasil temuan penelitian berkaitan dengan kendala internal nomor 4 yaitu

pihak kantor SAMSAT Kota Samarinda belum terbuka dalam mempublikasikan keluhan masyarakat.

### **Kesimpulan**

1. Mekanisme penyaluran keluhan secara langsung atau tidak langsung yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Kota Samarinda belum dilakukan secara optimal. Hal ini dikarenakan masyarakat belum terbiasa menyampaikan keluhan secara langsung dan terbuka dengan menggunakan mekanisme yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) selain itu pengelolaan mekanisme penyampaian secara tidak langsung juga tidak difasilitasi dengan baik oleh pihak kantor SAMSAT Kota Samarinda.
2. Proses respon atas pengaduan di kantor SAMSAT Kota Samarinda juga belum optimal dilakukan walaupun sudah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Sarana pengaduan sebagian besar sudah tersedia dan memadai namun sarana untuk pengaduan tidak langsung yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi belum tersedia. Kemudian yang berkaitan dengan isi pengaduan umumnya adalah keluhan yang berhubungan dengan *Related Complaint* (Keluhan yang berhubungan dengan pelayanan) dan *Attitudinal Complaint* (Keluhan akibat sikap petugas pelayanan), sedangkan berkenaan dengan respon pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat masuk pada kategori *Voice Mechanism* dengan mengungkapkan kekecewaan kemudian tetap loyal pada organisasi meskipun mempunyai rasa kecewa.
3. Mekanisme umpan balik ini juga tidak berjalan sebagaimana mestinya, walaupun di dalam mekanisme Standar Operasional Prosedur (SOP) telah ditetapkan namun faktanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dengan menggunakan mekanisme ini tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
4. Kendala yang berasal dari internal yaitu tidak adanya sosialisasi SOP mekanisme pengaduan ke masyarakat, tidak adanya informasi SOP mekanisme pengaduan ke masyarakat, belum adanya saluran komunikasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi seperti *Website*, *Email*, fasilitas *Call Center* dan *SMS Center* dan belum terbukanya pihak kantor SAMSAT Kota Samarinda untuk mempublikasi secara terbuka keluhan masyarakat. Sedangkan kendala yang berasal dari ekternal, yaitu keengganan masyarakat untuk menggunakan fasilitas *public complain* dan ketidaktahuan masyarakat untuk menjalankan prosedur pelayanan.

### **Saran / Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, ditemukan beberapa kendala dalam sehingga menjadi dasar peneliti untuk memberikan saran-saran atas kendala tersebut sebagai berikut :

1. Sebaiknya sebelum mengimplementasikan mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat ini, pihak kantor SAMSAT Kota

Samarinda melakukan sosialisasi kepada masyarakat pengguna layanan, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan selebaran dalam bentuk brosur atau jika memungkinkan dibuat spanduk yang diletakkan pada tempat strategis baik itu di dalam ataupun di luar kantor yang berisikan informasi tentang mekanisme tersebut.

2. Sebaiknya pihak kantor SAMSAT Kota Samarinda lebih fokus pada pengembangan sarana pengaduan yang bersifat *online* dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi seperti *Website*, *Email*, fasilitas *Call Center* dan *SMS Center*, hal ini didasarkan bahwa media ini sangat efektif dan banyak dipergunakan oleh masyarakat. Media tersebut terbukti juga dapat menguatkan komitmen dan keterbukaan dari pihak kantor SAMSAT Kota Samarinda untuk mempublikasi secara terbuka keluhan masyarakat.

## **Daftar Pustaka**

- Anonim, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- \_\_\_\_\_. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- \_\_\_\_\_. Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- \_\_\_\_\_. Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
- Baedhowi. 2001. *Studi Kasus dalam Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. oleh Salim, Agus (ed.). Yogyakarta: PT. Tiara Wacana.
- Caballero, Rich, Jim Cook, Chad Fisher, Doug Gantt, Bill Miller, 2003. *Developing Standar Operating Procedures in Wildland fire Management*, Leadership Toolbox Reference SOP Workbook.
- Cendikia, Ilham, dkk. 2007. *Implementasi Mekanisme Komplain Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Jakarta: PATTIRO dan ACCESS.
- Hirschman, Albert O. 1970. *Strategi Pembangunan Ekonomi*: terjemahan Paul Sitohang. Jakarta: PT. Dia Rakjat, Yayasan Dana Buku Indonesia.
- Prasetya, dkk. 2013. "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* Vol. 2, No. 1, Hal 1151-1158 | 1151 diakses melalui administrasipublik. studentjournal.ub.ac.id /index.php/jap.
- Rahayu, Amy Y.S. 1997. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality, dalam Bisnis dan Birokrasi*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

Sugiarto, Endar 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Wibawa, Samudra. 1994. *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo.