



## STRATEGI PENANGANAN PENGADUAN DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

*Strategy Of Complaint Handling In The Framework Of Public Service Enhancement*

**Witra Apdhi Yohanitas**

Program Studi Administrasi Pembangunan Negara STIA LAN Jakarta

e-mail : witra.ay@lan.go.id

### INFORMASI ARTIKEL

### ABSTRAK

#### Article History :

Dikirim Tanggal : 15 Februari 2018

Revisi Pertama Tgl. : 3 April 2018

Diterima Tanggal : 5 Juni 2018

#### Kata Kunci :

Strategi; Penanganan Pengaduan; peningkatan; Pelayanan Publik

#### Keywords :

*Strategy; The handling of complaints; enhancement; Public service*

Penyelenggara pelayanan publik tentu tidak luput dari kritikan masyarakat. Masih ada instansi pemerintah yang masih kebingungan dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Untuk itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Tujuannya adalah sebagai informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan deduktif, melalui metode deskriptif kualitatif untuk memberikan deskripsi terhadap strategi penanganan pengaduan pada lokus kota Bekasi.

Melalui praktik baik kota Bekasi, dapat dilihat strategi implementasi kebijakan penanganan pengaduan sudah dilakukan. Karena dalam membuat kebijakan perlu ada perangkat hukum yang jelas, struktur pelaksanaan dan pembiayaan yang jelas, ketersediaan sarana prasarana dan adanya kontrol publik. Selanjutnya strategi tersebut dapat dimanfaatkan instansi pemerintah yang ingin melaksanakan penanganan pengaduan di instansinya. Pada prakteknya penyelenggara pelayanan menggunakan fasilitas pengaduan yang beragam seperti penggunaan kotak saran, call center, SMS Center, website, Sistem aplikasi pengaduan dengan internet. Kesimpulannya strategi penanganan pengaduan ini dapat dilakukan sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan. Sebagai langkah awal dapat menetapkan sebuah kebijakan terkait penanganan pengaduan melalui sebuah peraturan. Selanjutnya, menentukan model penanganannya sesuai dengan kebutuhan. Terakhir, menentukan fasilitas atau sarana aduan yang bisa digunakan. Dengan demikian implementasi penanganan pengaduan dapat efektif.

#### Abstract

*Providers of public services certainly did not escape the public criticism. there are still Governments that still exist in that time. Therefore, the government needs a complaints handling strategy in order to improve public services. The objective is to provide information on the process of improving public services through the management of complaints. The research method used is deductive method, that is descriptive qualitative method to give description about collector handling strategy at location of locus of Bekasi city.*

*Passing the good practice of Bekasi city, can be done with various steps. Because in making necessary and there is a clear device, structure and means are clear. In addition, these strategies can be used for security in their instances. In practice, the operation of tasks using different complaint facilities such as content usage, call center, SMS Center, website, complaint application system with internet. In conclusion, this complaint handling strategy can be done in accordance with the necessary conditions. Steps that can be used to make decisions. Next, determine the model of handling according to need. Lastly, determine the facilities or facilities that can be used. Thus the implementation of complaint handling can be effective.*

### A. PENDAHULUAN

Penyelenggara pelayanan publik tentu tidak luput dari kritikan masyarakat. Pemerintahan yang baik dapat diwujudkan berkat adanya kerjasama yang solid antara penyelenggara pemerintaan dengan masyarakat. Dalam penyelenggaraannya

pula pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel. Kualitas pelayanan sektor publik sangat terkait dengan keberadaan organisasi/instansi publik tersebut (Faozan : 2003). Tidak ada pengecualian bagi instansi pusat maupun

daerah. Pemerintah pusat dan daerah harus mampu memberikan pelayanan berkualitas bagi masyarakatnya.<sup>i</sup> Pelayanan yang berkualitas ini akan menjadi tolok ukur bagi kinerja instansi pemerintah (Faozan:2013). Pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publik menyediakan berbagai bentuk pelayanan tersebut, baik itu barang, jasa dan administratif. Dan ini tidak luput dari ketidakpuasan dari masyarakat yang dilayani oleh pemerintah (Gedeona :2015)

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa penyelenggaraan pemerintah sering mendapat kritik dari masyarakat. Hal itu dikarena ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diterima. Menurut penelitian PATTIRO seperti yang dikutip oleh Utomo (2006:161), rendahnya respon instansi penyelenggara pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat mengakibatkan munculnya sikap skeptis dari masyarakat. Menanggapi adanya ketidakpuasan masyarakat, pemerintah perlu menyediakan sebuah sistem untuk mengatasi masalah tersebut.

Penanganan pengaduan saat ini juga telah memiliki kebijakan perundungan yang jelas. Dan ini telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Namun meski kebijakan belum ada, sebenarnya instansi pemerintah masih dapat melaksanakan penanganan pengaduan. Hal inilah yang dilakukan oleh pemerintah kota Bekasi dalam mengimplementasikan kebijakan penanganan pengaduan. Meskipun saat ini peraturan sudah jelas, masih banyak instansi pemerintah belum melaksanakan kebijakan penanganan pengaduan. Hal ini disebabkan karena instansi pemerintah masih bingung bagaimana cara mengimplementasikan kebijakan tersebut.

Saat ini masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana caranya untuk menyampaikan keluhan kepada instansi pemerintah (Sudrajat:2011). Mengungkapkan bahwa sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima. Berdasarkan sebuah studi menunjukkan bahwa selama ini masyarakat lebih mengandalkan media surat kabar (koran) sebagai media yang dinilai masih paling efektif untuk bisa menyampaikan berbagai keluhan, yaitu sebesar

(53.8%). Posisi ini diikuti oleh radio (33.91 %) dan pesan singkat (SMS) sebesar 30.65%.<sup>ii</sup> Bahkan langsung menyampaikan keluhan di media sosial yang pada akhirnya diviralkan oleh masyarakat lain melalui dunia maya. (Sudrajat :2011) Pengelolaan pengaduan sangatlah penting bagi instansi pemerintah agar ketidakpuasan masyarakat bisa ditampung dan dicari solusinya. Lagi pula paradigma pengaduan masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat, seharusnya digeser dari hanya kewajiban untuk menyelenggarakan pengelolaan pengaduan menjadi kebutuhan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Merujuk dari latar belakang permasalahan yang diungkapkan diatas, maka tulisan ini akan memberikan pandangan tentang pentingnya partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan. Kita juga dapat mengetahui strategi pemerintah dalam mengembangkan penanganan pengaduan pelayanan publik. Dan bermanfaat dalam membuka wawasan bahwa pemerintah telah banyak berusaha untuk merubah paradigma layanan publik melalui pengembangan sistem pengelolaan pengaduan terintegrasi dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk perbaikan pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang diatas dapat ditarik perumusan masalah yaitu tentang "bagaimana strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik".

## B. LANDASAN TEORITIS

Pelayanan publik tentu akan menyediakan berbagai kemungkinan untuk merespon masyarakat baik yang puas maupun tidak puas. Menurut pendapat Davidow Uttal (1989) seperti yang dikutip oleh Gedeona (2015:470) pelayanan "...whatever enhances customer satisfaction" (pelayanan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kepuasan pelanggan). Dan menurut DeVrye (1994) seperti yang dikutip juga oleh Gedeona (2015:470) pelayanan mengandung unsur ikut serta atau tunduk dan pengertian kedua mengandung suatu kebermanfaatan atau kegunaan. Bisa dikatakan selain memberikan kepuasan, pelayanan juga perlu peran serta masyarakat untuk meningkatkan kemanfaatannya.

Apalagi menurut Iskandar (2016:143) masyarakat, sebagai pihak yang harus dipenuhi dan dilindungi kepentingannya (*public interest*), menuntut agar pemerintah memperhatikan dengan



sungguh-sungguh aspirasi mereka dan sejauh bisa memenuhinya. Jika puas tentu akan berlanjut pada tingkat loyalitas sedangkan bagi mereka yang tidak puas berkemungkinan melakukan komplain/pengaduan atau bahkan menarik diri dari berhubungan dengan organisasi pelayanan. Dengan katalain penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan sarana dalam menangani pengaduan/komplain dari masyarakat.

Pengaduan menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh C.S Hutasoit (2011:16) merupakan wujud ekspresi ketidakpuasan dari pelanggan atau penerima layanan atas tindakan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Menurut Yuliarmi dan Riyasa (2017:16) pengaduan merupakan ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk atau pelayanan. Pelanggan akan mengungkapkan pengaduan apabila merasa pengaduan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dan tidak menyita waktu dan biaya. Pada akhirnya masyarakat enggan melakukan pengaduan dikarenakan ketidakpraktisan dalam melakukan aduan.

Sedangkan menurut Simanjuntak seperti yang dikutip oleh LAN (2013), pengaduan adalah pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (tertulis, lisan maupun melalui bahasa tubuh) tentang pelayanan, tindakan dan/atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi dan dirasakan oleh pengguna pelayanan tersebut. Dan pengaduan memang diperuntukkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat. Menurut Raden Tresna (1958) seperti yang dikutip dalam artikel hukumonline.com yang diunduh pada 22 Juni 2012, pengaduan (*klacht*) tidak sama artinya dengan pelaporan (*aangfte*), bedanya adalah:<sup>iii</sup>

- a. Pelaporan dapat diajukan terhadap segala perbuatan pidana, sedangkan pengaduan hanya mengenai kejahatan-kejahatan, di mana adanya pengaduan itu menjadi syarat.
- b. Setiap orang dapat melaporkan sesuatu kejadian, sedangkan pengaduan hanya dapat diajukan oleh orang-orang yang berhak mengajukannya.
- c. Pelaporan tidak menjadi syarat untuk mengadakan tuntutan pidana, pengaduan di dalam hal-hal kejahatan tertentu sebaiknya merupakan syarat untuk mengadakan penuntutan.

Dilihat dari segi perundangan menurut

Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pasal 1 ayat 8, Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Menurut Oswald (2009:15), Pengaduan harus dilihat sebagai hak untuk menyampaikan pendapat. Pelapor kadang-kadang datang hanya untuk mengeluarkan uneg-uneg dan tidak memiliki pengaduan atau tuntutan yang beralasan, namun mendengarkan keluhan mereka harus dilihat sebagai upaya untuk menciptakan itikad baik atau kepercayaan. Pengaduan kecil atau sepele dapat menjadi besar jika tidak ditangani dengan baik atau tepat pada waktunya. Pengaduan bisa terjadi akibat persoalan rumit yang terkait dengan perilaku, sifat, atau latar belakang manusia.

Pengaduan sering dipandang sebagai hal buruk bagi kehidupan penyelenggara pelayanan publik, sehingga banyak pihak berusaha menutupi atau mengabaikannya. Padahal pengaduan menjadi peringatan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik terutama dalam hal kinerja. Menurut Gedeona (2015:472) kinerja pelayanan publik adalah sebuah konsep yang menjelaskan bagaimana prestasi kerja yang diberikan oleh suatu organisasi pemberi layanan pada kurun waktu tertentu. Kemampuan mengelola dan merespon aduan dapat menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan, yaitu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, bahkan dapat meningkatkan keuntungan. Secara umum tujuan pengelolaan pengaduan menurut Bappenas (2010:10) adalah menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah.

Penanganan Pengaduan dapat menjadi salah satu instrumen untuk memperbaiki hubungan antara pemerintah dengan masyarakat seperti transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas. Menurut Dwiyanto (2008), transparansi dalam pelayanan publik merupakan suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah diketahui oleh para pengguna dan *stakeholder* yang membutuhkan. Menurut Mahsun

(2009) dalam Styawan (2012), transparansi berarti individu, kelompok, atau organisasi dalam hubungan akuntabilitas diarahkan tanpa adanya kebohongan atau motivasi tersembunyi, dan bahwa seluruh informasi kinerja lengkap dan tidak memiliki tujuan menghilangkan data yang berhubungan dengan masalah tertentu. Mendengarkan aspirasi masyarakat serta membangun partisipasi masyarakat merupakan wujud dari transparansi. Menurut Oswald (2009:15), mekanisme penanganan pengaduan dapat dimasukkan ke dalam budaya atau praktik-praktik masyarakat serta struktur setempat yang ada. Untuk itu perlu diatur dalam sebuah kebijakan yang disepakati bersama.

Penanganan pengaduan menurut Bappenas (2010:10) adalah sistem, mekanisme, dan prosedur mengelola keluhan-keluhan atau protes-protes yang mungkin muncul dari berbagai pihak secara terstruktur sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan maupun kinerja instansi yang bersangkutan. Faktor-faktor yang mendukung ketersediaan elemen manajemen pengaduan yang lengkap adalah kebijakan, komitmen pimpinan, perencanaan, tingkat pendidikan dan sosialisasi. Keberhasilan dalam penanganan pengaduan sangat dipengaruhi faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim kerja, faktor sistem dan faktor kontekstual atau kebutuhan saat itu.

Pelayanan Publik menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 1 ayat 1, diartikan sebagai 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 administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk itulah setiap warga Negara berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat dapat berpartisipasi dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut. Terkait kualitas pelayanan publik Faozan (2003:131) diungkapkan bahwa kualitas pelayanan sektor publik sangat terkait dengan keberadaan organisasi/instansi publik tersebut. Tidak ada pengecualian bagi instansi pusat maupun daerah. Pemerintah pusat dan daerah harus mampu memberikan pelayanan berkualitas bagi masyarakatnya.

Pelayanan yang berkualitas ini akan menjadi tolok ukur bagi kinerja instansi pemerintah. Tolok

ukur pelayanan yang berkualitas menurut Parasuraman seperti kesimpulan Faozan (2003:130) dapat dicermati melalui: bukti langsung (*tangibles*); kehandalan (*reability*); kepekaan/daya tanggap (*responsiveness*); jaminan (*assurance*) dan kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan (*emphaty*). Prinsip prinsip ini menjadi faktor pembangun dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan. Namun hal terpenting dalam penanganan pengaduan adalah prinsip *good governance* yaitu partisipasi, penegakan hukum, transparansi, kesetaraan, responsif (daya tanggap), wawasan kedepan, akuntabilitas, pengawasan publik, efektivitas dan efisiensi, dan profesionalisme.

Pelayanan publik harus responsif terhadap segala perubahan dan tuntutan masyarakat. Responsivitas ini menjadi penting bagi peningkatan pelayanan publik. Menurut Tangkilisan (2005), responsivitas merupakan konsep yang menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Menurut Dwiyanto (2008), responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sedangkan menurut Tjiptono (2005), responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jadi responsivitas merupakan kemampuan yang harus dimiliki penyelenggara pelayanan publik dalam menanggapi dan menampung aspirasi perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru sehingga dapat mengembangkan agenda dan prioritas pelayanan dan dapat memberikan pelayanan berkualitas.

Terkait dengan akuntabilitas, penyelenggara pelayanan dipahami sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat. Menurut Mahsun (2009) dalam Styawan (2012) tidak hanya sebagai proses formal dan saluran untuk pelaporan kepada otoritas yang lebih tinggi, melainkan harus merujuk pada sebuah spektrum yang luas dengan standar kinerja yang bertumpu pada harapan publik. Menurut Starling seperti yang dikutip oleh Kumorotomo (2005) akuntabilitas ialah kesediaan untuk menjawab pertanyaan publik. Menurut Dwiyanto (2008) akuntabilitas publik menunjukkan apakah kebijakan dan kegiatan organisasi publik



tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Menurut Mahmudi (2010) akuntabilitas publik adalah kewajiban *agent* (pemerintah) untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pihak pemberi mandat (*principal*), serta pihak-pihak yang berkepentingan. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa akuntabilitas publik merupakan wujud tanggungjawab pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan untuk memberi sarana dalam memberikan informasi kepada publik dan konstituen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan (*stakeholder*).

Pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi hal yang penting dalam pengelolaan penanganan pengaduan ini. Penggunaan teknologi informasi dapat mempermudah dalam hal pengingat karena data yang pernah masuk dapat tersimpan dan dipanggil kembali yang selanjutnya dapat jadi pengetahuan dimasa yang akan datang. Pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan biasanya disebut dengan *e-government*. Menurut Utomo, Samopa dan Setiawan (2012:363) berdasarkan teori carter dan Belanger dalam implementasi *e-government*, aplikasi memiliki peluang yang lebih tinggi untuk diterima apabila aplikasi tersebut berada pada lingkungan yang familiar atau biasa digunakan oleh pengguna. Menurut Nurhakim (2014:406) *e-government* merupakan bentuk dari implementasi penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Terkait dengan pengaduan, penggunaan alat seperti telephone (*call center*), *Short Message Service* (SMS), *websites* serta sistem aplikasi pengaduan merupakan pilihan yang sering dimanfaatkan oleh instansi pemerintah.

Penanganan Pengaduan juga merupakan salah satu implementasi kebijakan publik. Menurut Maryati (2013:150) dalam menjalankan sistem pemerintahan ini harus ditopang dengan tata kelembagaan yang memungkinkan terwujudnya jalinan harmoni antara kehendak masyarakat dengan kebijakan kebijakan yang dikeluarkan. Artinya perlu dilakukan pengaturan agar kebijakan yang dikeluarkan bisa berjalan baik dari pelaksana maupun sarana prasarana.

Kebijakan (policy) sendiri menurut Harold D. Laswell dan Abraham Kaplan (Maryati, 2013:150)

diartikan sebagai "suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktik-praktik yang terarah" (*a projected program of goals, values and practice*). Carl D. Friedrick (Maryati, 2013:150) mengartikan sebagai "serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan" (*a proposed course of action of a person, group, or government within a given environment providing obstacles and opportunities which the policy was proposed to utilize and overcome in and effort to reach a goal or realize an objective or a purpose*). Bisa dikatakan kebijakan publik merupakan sesuatu yang dilakukan maupun tidak dilakukan untuk mencapai suatu tujuan, nilai-nilai, praktik yang terarah yang diusulkan untuk menghadapi hambatan pelaksanaannya.

Implementasi menurut Webster's Dictionary (Maryati 2013:150), maksudnya adalah Pertama, *to implement* dimaksudkan "membawa ke suatu hasil (akibat); melengkapi dan menyelesaikan". Kedua, *to implement* dimaksudkan "menyediakan sarana (alat) untuk melaksanakan sesuatu". Ketiga, *to implement* dimaksudkan menyediakan atau melengkapi dengan alat". Bisa dikatakan harus ada hasilnya, harus disediakan sarana prasarannya, dan diberikan kelengkapannya. Jika tarik ke kebijakan penanganan pengaduan maka kebijakan tersebut harus jelas aturan kebijakannya, harus jelas sarana prasarannya, harus jelas pelaksanaannya, harus jelas cara melaksanakannya. Kebijakan dalam pelayanan publik seperti yang dikutip oleh Suharto (2008: 2) akan efektif dengan melakukan tiga hal, yaitu:

- a. Adanya perangkat hukum berupa peraturan perundang-undangan sehingga dapat diketahui publik apa yang telah diputuskan;
- b. Kebijakan ini harus jelas struktur pelaksana dan pembiayaannya; dan
- c. Adanya kontrol publik, yakni mekanisme yang memungkinkan publik mengetahui apakah kebijakan ini dalam pelaksanaannya mengalami penyimpangan atau tidak.

Penanganan pengaduan juga tidak luput dari teknis implementasi kebijakan ini. Kemampuan para pemimpin untuk menjelaskan pada masyarakat kenapa suatu keinginan tidak bisa dipenuhi. Menyerap opini publik dan membangun suatu kebijakan yang mendapat dukungan publik bisa dilakukan dengan memberi mereka fasilitas pengaduan tersebut.

### C. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan deduktif, melalui metode deskriptif kualitatif untuk memberikan deskripsi terhadap strategi penanganan pengaduan pada lokasi fokus (lokus) kota Bekasi. Kota Bekasi dipilih karena telah menerapkan sistem pengelolaan pengaduan yang cukup beragam dan pengumpulan data aduan terintegrasi. Selain itu cukup menarik untuk diobservasi karena penulis dapat terlibat langsung sebagai masyarakat yang melakukan pengaduan dan mencoba semua pilihan sarana prasarana aduan. Data pengaduan juga disajikan secara terbuka sehingga sangat mudah untuk mendapatkan contoh secara lengkap. Kebijakan pengaduan juga telah ada sebelum kebijakan pengelolaan pengaduan dari pemerintah pusat di canangkan dalam undang undang tentang pemerintah daerah. Praktik pengelolaan pengaduan bisa dijadikan model strategi pengelolaan pengaduan yang terstruktur.

### D. PEMBAHASAN

Penanganan pengaduan saat ini merupakan kewajiban instansi pemerintah yang harus diselenggarakan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, pasal 41 ayat 2 (f) dan ayat 3, Pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan diberikan kewajiban yang salahsatunya adalah mempersiapkan permasalahan penanganan pengaduan masyarakat dalam rangka menggalang partisipasi dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Keterlibatan DPRD juga dituntut dalam menampung dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat serta diberi wewenang untuk mengatur sendiri peraturan tentang tata cara pengaduan masyarakat dan penjatuhan sanksinya.

Sinergi yang kondusif diantara pemerintah, swasta dan masyarakat akan membentuk pemerintahan yang baik melalui kualitas pelayanan publik yang baik pula. Dengan menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik, pelayanan publik dapat dilakukan secara optimal. Pemberian kewenangan dari pusat ke daerah untuk mengatur pemerintahan di daerahnya masing-masing juga telah memotong rantai birokrasi yang

panjang. Sehingga masyarakat dapat merasa dekat dengan pemerintahnya. Ini dilakukan untuk mewujudkan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah daerah juga dapat menjalankan kerjasama dengan pihak swasta atau pihak ketiga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan sosial.

Penanganan pengaduan kota Bekasi dapat menjadi salah satu praktik baik dalam menjabarkan strategi penanganan pengaduan. Melalui penanganan pengaduan disana sangat terlihat strategi yang dilakukan, dimulai dari menyusun kebijakan penanganan pengaduan, pemilihan model penanganan pengaduan sampai pada penggunaan seluruh sarana prasarana dalam memfasilitasi masyarakat untuk berpartisipasi. Partisipasi masyarakat melalui penaganan pengaduan ternyata digunakan oleh pemerintah kota Bekasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik disana.

Kota bekasi merupakan salah satu kota yang sebenarnya sangat kompleks dalam hal permasalahan penyediaan fasilitas umum. Misalnya penyediaan sarana jalan yang baik, ruang terbuka, kemacetan dan lainnya. Tidak mungkin juga bagi dinas terkait untuk selalu berada pada lokasi yang bermasalah secara kebetulan. Terkait dengan itu, partisipasi masyarakat sebagai mata pemerintah kota Bekasi dalam memberikan pelayanan publik melalui kebijakan publik yang tepat diperlukan.

Sebelum tahun 2014, penanganan pengaduan belum memiliki kebijakan tertinggi yang mengatur terkait pengelolaannya. Banya instansi pemerintah tidak memfasilitasi masyarakat dalam memberikan saran dan aduan untuk memperbaiki kualitas layanan. Hal ini sempat dirasakan oleh kota Bekasi yang sampai saat ini masih di katakan kota penghubung yang intensitas kendaraannya padat.

Belum adanya kebijakan khusus pengelolaan pengaduan tidak menutup usaha pemerintah kota Bekasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik menjadi surut. Dengan mengambil kebijakan terkait pemberian informasi terbuka kepada publik, pemerintah kota Bekasi mencoba memulai kebijakan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi dan terbuka. Lalu melalui kebijakan tersebut dijelaskan secara teknis struktur pelaksanaannya dan pembiayaannya. Selain itu dipersiapkan sarana prasarana yang akan mendukung pengimplementasian pengelolaan pengaduan. Untuk memfasilitasi akan kontrol publik, seluruh data aduan dapat diakses secara



publik, mulai dari aduan dari masyarakat, jawaban atas aduan sampai ke pernyataan bahwa aduan telah selesai diatasi. Secara rinci strategi penanganan pengaduan dengan melihat praktik baik tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. Penyusunan Kebijakan Terkait Penanganan Pengaduan

Strategi pertama dalam penanganan/pengelolaan pengaduan adalah menyusun kebijakan terkait penanganan pengaduan. Kebijakan penanganan pengaduan ini menjadi faktor kunci keberlangsungan pengaduan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, pasal 345 ayat 1 disebutkan Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik yaitu kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Dan pada ayat 2 disebutkan bahwa salahsatu manajemen pelayanan publik tersebut adalah pengelolaan pengaduan masyarakat. Bahkan Peraturan presiden nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada pasal 17 disebutkan pengelolaan pengaduan dijadikan penilaian kinerja atas penyelenggaraan pelayanan publik. Dan penilaian kinerja tersebut merupakan akuntabilitas penyelenggara layanan. Dengan adanya kebijakan terkait pengelolaan dan penanganan pengaduan, akuntabilitas pemerintah sebagai penyelenggara layanan dapat terlihat. Peraturan pemerintah inilah yang menjelaskan secara rinci terkait pengelolaan pengaduan. Dimana penyelenggara pelayanan publik harus memasukkan mekanisme pengaduan, persyaratan pengaduan, tim pengelola pengaduan, standar operasional, sampai pada fasilitas penanganan pengaduan.

Kebijakan turunan dari peraturan diatas dapat berupa kepala daerah yang berisi teknis penyelenggaraan penanganan pengaduan di Instansinya. Sebagai contoh praktik baiknya, pemerintah kota Bekasi membuat peraturan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pendayagunaan Website Resmi Pemerintah Kota Bekasi yang tujuannya untuk terciptanya penyelenggaraan pemerintahan berbasis media elektronik yang mampu memberikan dan menyediakan data dan/atau informasi sebagai

bagian dari peningkatan/pelayanan informasi kepada masyarakat melalui internet (pasal 2). Dalam peraturan tersebut pada pasal 10 ayat 4 disebutkan penggunaan fitur saran/keluhan dan media sosial yang terintegrasi dengan website dapat digunakan sebagai media interaktif dan komunikasi dengan pengunjung website. Bisa dikatakan pengelolaan pengaduan dapat digunakan masyarakat melalui website pemerintah kota.

Selain itu ada juga Peraturan Walikota Bekasi Nomor 05 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi SMS Center. Dalam peraturan tersebut pada pasal 6 pemerintah kota Bekasi dalam melakukan pengkoordinasian pelayanan informasi keluhan melalui SMS melewati sekretariat SMS Center. Informasi yang dimaksud pada pasal 7 ayat 1 meliputi pernyataan / berita, aduan / complain, keluhan, kritikan, pertanyaan, usulan dan saran. Artinya, penanganan pengaduan mereka menggunakan fasilitas SMS Center dan websitenya sebagai fasilitas yang bisa digunakan masyarakat untuk mengajukan aduan.

Secara legitimasi, peraturan kepala daerah ini ternyata lebih dahulu terbit dibandingkan peraturan presiden dan undang-undang. Namun secara isi, peraturan ini sudah sejalan dengan semangat pengelolaan pengaduan itu sendiri. Dan regulasi yang digunakan sebagai acuan adalah terkait penyediaan informasi bagi masyarakat yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Dalam kebijakan tersebut diatur mekanisme penanganan pengaduan seperti kepengurusan penanganan pengaduan (ketua dan anggota timnya), siapa yang dapat menerima langsung, mengolah, menjawab rekapitulasi aduan dari berbagai sarana, operasional prosedur penanganan pengaduan, penyediaan sarana dan prasarana aduan, penghargaan dan hukuman bagi penyelanggara pelayanan publik yang tidak mematuhi prosedur terutama dari segi rentang waktu penanganan pengaduan. Dengan adanya kebijakan ini pemerintah kota Bekasi menjadi mudah mendapatkan respon dari masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik. Pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas layanan melalui perbaikan layanan yang berasal dari aduan masyarakat.

Kebijakan diatas menandakan bahwa dalam mengimplementasikan kebijakan pengelolaan pengaduan, strategi pertama yang dilakukan oleh

pemerintah adalah dengan membuat aturan yang relevan dengan kondisi saat itu. Meski aturan khusus tentang pengaduan belum dikeluarkan dalam bentuk perundangan tertinggi, tidak berarti kebijakan dilakukan tanpa aturan. Masih ada perundangan lain yang bisa diacu oleh instansi pemerintah seperti yang dilakukan oleh pemerintah kota Bekasi dalam menyusun kebijakan pengelolaan pengaduan.

## 2. Penentuan Model Penanganan Pengaduan

Model penanganan pengaduan ini maksudnya terkait dengan teknis penyelenggaraan pengaduan. Ada dua model yang bisa dilakukan. **Pertama**, memusatkan penanganannya pada satu unit yang memiliki fungsi yang mirip dengan pengelolaan pengaduan. Model pertama menuntut unit yang ditunjuk untuk menjawab seluruh pengaduan yang masuk dan menanganinya. Unit ini akan bertanggungjawab penuh atas proses yang ada dalam memberi jawaban. Unit ini baru akan ke unit substansi jika memang mereka tidak bisa menjawabnya. Dengan model ini unit yang ditunjuk sebagai pengelola pengaduan harus memiliki beberapa data jawaban yang mungkin sering ditanyakan dan dikeluhkan masyarakat. Selain itu rekaman peristiwa pengaduan akan tersimpan dengan rapih.

Dalam contoh kasus kota Bekasi, pengelolaan sistem informasi dalam hal ini dikelola secara terpusat oleh tim pengelola manajemen website resmi pemerintah kota Bekasi (pasal 10 ayat 1 peraturan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pendayagunaan Website Resmi Pemerintah Kota Bekasi). Sangat wajar ini dilakukan, karena setiap informasi termasuk pengaduan masyarakat terjaring dalam sistem yang ada dalam *website*.

**Kedua**, menyebarkan penanganan pengaduan ke unit teknis dan substantif yang menjadi sumber aduan, dengan satu unit pengelola yang bertindak sebagai manajemen pengelola pengaduan. Model kedua menuntut adanya satu unit yang bertindak sebagai pengelola masuknya data aduan dan menyebarkan langsung keunit substantif dan teknis yang dapat menjawab aduan. Unit yang menerima pengaduan akan menjawab dan menyampaikannya kembali ke pengadu secara langsung ataupun melalui unit pengelola. Model ini akan lebih efektif dengan memanfaatkan sebuah sistem pengelolaan pengaduan berbasis elektronik karena dengan segera unit pengelola dapat memberikan data aduan kepada yang dituju. Data pengaduan yang

masuk dan telah diarsipkan dapat dipublikasikan sebagai langkah transparansi terhadap informasi publik.

Dalam contoh praktek baik di kota Bekasi, Pengelolaan SMS Center dilakukan dengan menyebarkan penanganannya langsung pada SKPD terkait ini terlihat pada pasal 12 Peraturan Walikota Bekasi Nomor 05 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi SMS Center. Pada pasal tersebut disebutkan bahwa dilakukan pembuatan userlogin, keyword dan sender ID pada masing-masing pimpinan SKPD. Dalam hal ini terdiri dari Walikota, Wakil Walikota, Sekretaris Daerah, Para Asisten Daerah, Pimpinan/Sekretaris SKPD, Kepala Bagian dan Camat/Sekretaris Camat. Selanjutnya masing-masing user memberikan 1 (satu) nomor handphone yang akan digunakan untuk menerima sms notifikasi. Ini berarti terjadi penyebaran penanganan pengaduan kepada sektor sektor tertentu agar penyelesaian aduan dapat lebih cepat diselesaikan.

Apapun pilihan yang diambil para unit yang diberi tugas perlu dengan seksama memperhatikan jalannya penanganan pengaduan. Dengan kata lain melakukan hal sebagai berikut:

- a. Memantau informasi yang disampaikan melalui sms yang meliputi pernyataan/berita, aduan/komplain, keluhan, kritikan, pertanyaan, usulan dan saran;
- b. Memantau tanggapan/jawaban dari masing-masing unit penanggungjawab penanganan pengaduan kepada;
- c. Melaksanakan inventarisasi dan rekapitulasi permasalahan berdasarkan informasi yang masuk;
- d. Menjaga kestabilan dan berjalannya sarana prasarana pengaduan;
- e. Melaporkan hasil kegiatan pemantauan informasi keluhan secara berkala kepada pimpinan supaya pimpinan dapat mengetahui permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik.

## 3. Pemilihan Fasilitas penanganan Pengaduan

Pelaksanaan kebijakan pelayanan publik tentu membutuhkan sarana dan prasarana. Jika dikaitkan dengan penanganan pengaduan yang perlu dijawab adalah bagaimana cara masyarakat melakukan aduan, apa fasilitas penanganan pengaduan yang diakses, apa alternatif yang dimiliki jika fasilitas penanganan pengaduan sedang tidak dapat diakses, sejauh mana proses aduan ditanggapi pemerintah.

Fasilitas penanganan pengaduan yang dimaksud disini adalah sarana yang dilakukan dalam penerima pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Beberapa yang bisa diterapkan adalah penggunaan kotak saran, *call center* (telepon), SMS Center (SMS), *website*, Sistem aplikasi pengaduan dengan internet. Pengelolaan pengaduan harus cepat tanggap atau responsif terhadap segala masukan perbaikan yang berasal dari publik. Sarana yang tepat dapat mempercepat proses perbaikan kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Penggunaan kotak saran merupakan cara klasik dan saat ini masih umum diterapkan. Namun cara ini masih cukup efektif mengingat pengadu memang tidak perlu bertemu langsung dengan petugas namun tetap dapat menyampaikan keluhan, saran, dan pendapatnya melalui tulisan dan memasukkannya kesana. Kotak saran masih dijadikan pilihan masyarakat yang menerima layanan langsung dari pemerintah kota Bekasi. Hal ini dapat terlihat dengan disediakannya kotak saran pada unit layanan tertentu. Penggunaan *Call Center* memanfaatkan telepon sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat sebagai pengadu. Masyarakat dapat menyampaikan permasalahan dan langsung dijawab oleh petugas atau menangguhkan dan menyampaikan kembali saat memiliki jawaban yang tepat. Terkait layanan ini pemerintah menyediakan layanan pengaduan melalui saluran telepon 1500-444.

Selanjutnya penggunaan SMS Center. *Short Message Service* (SMS) adalah suatu fasilitas untuk mengirim dan menerima suatu pesan singkat berupa teks melalui perangkat nirkabel, yaitu telepon seluler, tablet, ipad. Dan SMS Center adalah layer aplikasi pihak operator yang bersentuhan langsung dengan aplikasi pihak ketiga. Masyarakat akan mengadukan permasalahannya kepada instansi pemerintah dengan kode tertentu sehingga dapat sampai kepada yang dituju. Contohnya kota Bekasi. Mereka membuka layanan sms center untuk pengelolaan pengaduan masyarakat pada nomor 4676-9436-097 serta melalui Internet dan Website dengan alamat <http://smscenter.bekasikota.go.id>. Masyarakat dapat mengirimkan pesan langsung kepada para pejabat pemerintahan Kota Bekasi dengan format **KEYWORD + isi pesan**. *Keyword* yang dimaksudkan disini adalah kode untuk instansi/ SKPD/ pejabat yang ada dikota Bekasi. Dalam penanganannya, kota Bekasi telah memberikan target waktu dalam pemberian jawaban atas berita, keluhan, pertanyaan,

pengaduan, usul/saran yang diajukan kepada tiap unit/pejabat yang dituju maksimal 3 jam. Akan tetapi sebelum mendapat jawaban yang pasti dari unit/pejabat yang dituju, maka sistem sms center akan mengirimkan sms notifikasi yang menginformasikan bahwa pesan yang dikirim dalam proses penanganan. <sup>iv</sup> (Prayitno & Yohanitas :2014)

Penggunaan SMS Center juga dapat dikombinasikan dengan penggunaan sms *gateway* agar pesan yang dituju akan sampai pada unit yang dimaksud sesuai dengan kode yang ditetapkan. Penggunaan website sebagai pengaduan mungkin cukup umum digunakan, karena biasanya beberapa website apalagi yang bersifat *opensource* sudah dilengkapi fasilitasi '*contact us*' agar pengunjung dapat bertanya segala macam hal langsung ke pengelola website. Bicara tentang website tentu saja bicara tentang penggunaan internet. Website atau situs web adalah sekelompok halaman *web* yang umumnya merupakan bagian dari suatu nama domain/sub domain di internet. Dan *Internet* adalah jaringan global yang sangat luas dimana setiap komputer saling terhubung satu dengan lainnya dan berisi berbagai macam informasi mulai dari *text*, gambar, audio dan lainnya. Tentu saja cara ini mungkin akan sedikit lambat didalam penanganan pengaduannya kelak.

Terakhir penggunaan aplikasi pengaduan. Hal ini yang saat ini gencar di lakukan oleh Kementerian PAN dan RB dalam rangka program pengembangan pengelolaan pengaduan Nasional. Sistem yang digunakan saat ini bernama sistem '**LAPOR**' dimana masyarakat dapat langsung mengirimkan aduan ketidakkepuasan melalui sistem ini. Namun, instansi pemerintah masih bisa menggunakan sistem lain dalam pengelolaan pengaduan, karena hal ini terkait dengan kemudahan dalam pengelolaan dan pengaturan pada sistem pengaduan. Dengan membuat sendiri sistem aplikasi pengaduan, data yang ada akan tersimpan secara digital dan setiap saat dapat digunakan sebagai pertanggungjawaban atas kinerja pengelola pengaduan di instansi masing masing.

Penggunaan sistem aplikasi pengaduan dilakukan juga oleh kota Bekasi melalui kanal informasi resmi pengaduan kota Bekasi yang disebut dengan Pengaduan Online Terpadu (POT). Sistem ini mulai diluncurkan sejak tahun 2015 oleh pemerintah kota Bekasi. POT bisa dikatakan sebagai aplikasi berbasis website yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring

capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan di Kota Bekasi. Aplikasi ini dapat diakses pada alamat <http://pengaduan.bekasikota.go.id/>. Selain itu masyarakat dapat mengunduh sistem aplikasi yang terdapat pada playstore. Hal ini dikarenakan aplikasi yang dikembangkan tersebut sudah kompatibel dengan sistem *android*.

Sebagai bentuk ketataan terhadap perundang-

an yang diacu oleh kebijakan daerah dalam rangka implementasi kebijakan penanganan pengaduan, maka dibukalah akses publik terkait pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat. Penanganan pengaduan didokumentasikan dalam suatu sistem dan masyarakat dapat melihat dan memantau jalannya penanganan terhadap aduan tersebut. Dokumen yang ditampilkan melalui sistem seperti yang sudah diatur dalam kebijakan tersebut dapat terlihat seperti contoh dibawah berikut.

**Tabel 1.** Data SMS yang telah ditampilkan di sistem SMS Center.

Pengirim	SMS	Tujuan	Respon
12/11/201 3 14:58:58	62818169xxx  kami warga RW 014 kelurahan pejuang msh banyak blm mendapatkan e- ktp padahal sdh 1 tahun memangnya berapa lama selesainya	Dinas Kependuduka n dan Catatan Sipil	yth.warga RW 14 kelurahan pejuang.sebelumnya kami. ucapan terimakasih atas peran sertanya dalam SMS Centre kota bekasi. Kami jelaskan bahwa kami pihak pemkot Bekasi (disdukcasip,kecamatan) hanya bertugas melaksanakan perekaman ektp, adapun masalah pencetakannya adalah kewenangan pusat(kemendagri), untuk lebih mengetahui. tentang ektp, silahkan sdr buka di internet "permendagri tentang ektp dan perpres no.126 tahun 2012 pasal 1,2 dan 3. menurut kemendagri bahwa ektp akan tercetak semua sampai.tgl 31 desember 2013.kita tunggu saja. Demikian apa yg dapat kami jelaskan dan atas perhatiannya kami ucapan terimakasih (zuhri)
12/11/201 3 14:57:23	62818169xxx  kami warga RW 014 kelurahan pejuang msh banyak blm mendapatkan e- ktp padahal sdh 1 tahun memangnya berapa lama selesainya	Kecamatan Medan Satria	klo utk e-ktp memang agak lama karena data kita kirim ke pusat, coba tanyakan lagi ke petugas di kecamatan
09/11/201 3 15:37:06	6285691287xxx  Depnaker dan Walikota bekasi, Tolong chek dan datangi pemilik CV. GRACIA TEHNIK jln. Asem jaya no 220 ciketing mustika jaya bekasi. Karyawan nya spt	Dinas Tenaga Kerja	Silahkan melapor ke Disnaker dengan membawa data-data nanti akan kami tindaklanjuti terima kasih
09/11/201 3 14:58:39	6285691287xxx	Dinas Tenaga Kerja	-
09/11/201 3 08:17:29	62818169xxx  Mohon perhatiannya dgn cara mengajar guru di SMAN 10 banyak keluhan dr murid dimana guru hanya kasih soal/pr tanpa penjelasan materinya dulu.	Sekretaris DPRD	-

09/11/201 3 08:14:28	62818169xxx	Mohon perhatiannya dgn cara mengajar guru di SMAN 10 banyak keluhan dr murid dimana guru hanya kasih soal/pr tanpa penjelasan materinya dulu. Ini sam	Walikota Bekasi	Terima kasih atas masukannya. Dinas Pendidikan akan menindaklanjuti ke bidang yang menangani
-------------------------	-------------	---	-----------------	--

sumber: <http://smscenter.bekasikota.go.id>

Menyimak dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kota Bekasi memperhitungkan penggunaan sarana prasarana sebelum implementasi pengelolaan pengaduan dijalankan. Berbagai alternatif fasilitas penanganan pengaduan dipersiapkan mulai dari kotak suara sampai penggunaan aplikasi pengaduan online terpadu. Seluruh data aduan juga dapat diakses dan dilihat oleh masyarakat umum sehingga kontrol masyarakat terhadap penanganan pengaduan dapat dilakukan

Ketiga strategi diatas dapat menjadi awal instansi pemerintah dalam memulai penanganan pengaduan masyarakat yang nantinya akan menjadi faktor pendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Jika penanganan pengaduan dilakukan dengan strategi yang tepat, maka masyarakat akan tahu bahwa mereka didengar. Masyarakat pun akan terus melakukan aduan yang tujuannya untuk peningkatan layanan. Dan ini sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas layanan publik. Dengan begitu pemerintah bisa menyelenggarakan pelayanan publik lebih kontekstual dan sesuai dengan kebutuhan atas layanan.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Penanganan pengaduan sudah menjadi kewajiban bagi instansi pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Penanganan/pengelolaan pengaduan menjadi langkah pemerintah untuk lebih transparan, responsif dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan melihat praktik baik penanganan pengaduan kota Bekasi telah muncul pertanyaan penelitian tentang bagaimana strategi penanganan pengaduan yang dapat dilakukan oleh instansi pemerintah. Menyimak penjelasan implementasi penanganan pengaduan dari kota

Bekasi dapat sudah dijelaskan strategi pemerintah kota Bekasi dalam rangka mengimplementasikan kebijakan terkait penanganan pengaduan. Strategi penanganan pengaduan yang dapat dilakukan instansi pemerintah dalam peningkatan pelayanannya diantaranya dengan menetapkan sebuah kebijakan terkait penanganan pengaduan melalui sebuah peraturan. Kebijakan dapat mengikat penyelenggara untuk mau menangani pengaduan dari masyarakat, menentukan model penanganannya sesuai dengan kebutuhan dalam rangka memperjelas struktur pelaksanaannya. Pilihannya adalah dengan memusatkan ke satu unit pengelola atau dengan membuat kelompok kerja yang anggotanya tersebar disemua unit instansi pemerintah dan dikomandoi oleh satu unit sebagai pengatur penyebaran aduan, menentukan fasilitas atau sarana aduan yang bisa digunakan dan menyediakan fasilitas kontrol publik yang mudah. Misalnya dengan kotak suara, *call center*, *sms center*, *website* atau dengan membangun sistem aplikasi pengaduan. Tidak lupa dokumentasi setiap aduan dan penanganannya sebagai data pengetahuan dimasa akan datang.

Strategi ini merupakan langkah praktis yang bisa dilakukan penyelenggara layanan publik yaitu pemerintah yang dapat ditiru untuk melaksanakan kebijakan pengelolaan pengaduan. Karena saat ini sudah jelas ada kebijakan penanganan pengaduan yang ditetapkan dalam peraturan perundungan. Bukan hanya partisipasi masyarakat dalam pembangunan saja yang didapat. Namun secara bertahap pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanannya. Hal ini dikarenakan penanganan pengaduan yang cepat dan responsif akan mendorong pelayanan publik untuk lebih kontekstual dan sesuai dengan harapan masyarakat. Jika pemerintah kota Bekasi bisa melakukannya sejak dahulu, kenapa instansi pemerintah lain tidak bisa.

## Rekomendasi

Dalam rangka penerapan pengelolaan pengaduan agar lebih sistematis dan dapat menjaring keterlibatan masyarakat, maka perlu dilakukan pertama, membuat kebijakan pengelolaan pengaduan sebagai strategi awal menjamin keberlangsungan dan keberlanjutan pelaksanaan; kedua, menjaring kesepakatan tiap unit di instansi pemerintah untuk menetapkan apakah pengelolaan pengaduan dilakukan secara terpusat ataukah dengan cara membuat kelompok kerja di tiap unit; ketiga, menetapkan penggunaan media pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat seperti kotak suara, *call center*, *sms center*, website atau sistem aplikasi pengaduan; keempat, membuat pedoman pengelolaan pengaduan secara terstruktur namun mudah dipahami semua pihak; kelima, membuat standar operasional prosedur dan standar pelayanan atas pengelolaan pengaduan serta mempublikasikan ke masyarakat.

## REFERENSI

- Bappenas. 2010. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Bappenas. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus (Ed.). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Faozan Haris, 2003. *Peran birokrasi, manajemen kebijakan dan eksistensi pelayanan publik*, LAN, Jakarta
- Gedeona, Hendrikus T. 2015. Analisis Model Alternatif Instrumen Pengukuran Kinerja Unit Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Volume XII Nomor 3 Desember 2015*. Hal 469-490
- Hukumonline.2012. *Perbedaan Pengaduan dengan Pelaporan tersedia online* (<http://www.hukumonline.com/klinik/detal/1t4f8ead4dd8558/perbedaan-pengaduan-dengan-pelaporan>). Dipublikasikan 22 Juni 2012. Diakses pada 15 November 2017
- Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik : Teori Dan Aplikasi*, Cet. I, MagnaScript Publishing, Jakarta Timur. H16
- Iskandar, Dadi Junaedi. 2016. Reaktualisasi 'Semangat Kepublikan Birokrasi' Di Era Reformasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Volume XIII Nomor 1 April 2014*. halaman 139-154
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas birokrasi publik: sketsa pada masa transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Lembaga Administrasi Negara. 2013. *Sistem Pengaduan dan Manajemen Pengetahuan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik* Edisi 3. Yogyakarta: UPPSTIM YKPN
- Mariyati Tatiek . 2013. *Strategi Implementasi Kebijakan Publik dalam Mendorong Percepatan Pengembangan Pengguna Internet*. Buletin Pos dan Telekomunikasi, Vol.11 No.2 Juni 2013 : 147-158
- Nurhakim, Mochamad Ridwan S. 2014. *Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern*. *Jurnal Ilmu Administrasi Volume XI Nomor 3 Desember 2014*. halaman 403-422
- Oswald, Karin. 2009. *Pengembangan Kapasitas untuk Penanganan Pengaduan: Pengalaman OSPF di Aceh. Penanganan Pengaduan dalam Rehabilitasi Aceh dan Nias Pengalaman Asian Development Bank dan Lembaga-Lembaga Lain*. hal 11-18. Asian Development Bank : Metro Manila, Filipina
- Styawan, Suci. 2012 . *Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II)*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*: Vol.14/4
- Sudrajat, 2011. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. *Info Kajian Bappenas*. Vol 8 No.2 tahun 2011 hal 18-28
- Suharto, Edi. 2008. *Penerapan Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus Pengalaman Departemen Sosial*. Makalah kajian untuk Forum Diskusi "Kajian Penerapan Pelayanan Khusus (Service for Customers with Special Needs) pada Sektor Pelayanan Publik". Bogor 9-10 Oktober 2008
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mawujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utomohendro Tri, Samopa Febriyan , Setiawan Bambang. 2012. Pengembangan Sistem Pengaduan Konsumen Terkait Bisnis Online Berbasis Facebook Open Graph Protocol Dan



- Sms Gateway : *Jurnal Teknik ITS Volume 1*, No. 1, halaman 362-367
- Utomo, Sad Dian. 2006. Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, volume 15 Nomor 3, halaman 161-167
- Yohanitas, Witra Apdhi & Prayitno, Teguh Henry. 2014. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi. *Jurnal Borneo Administrator*, Volume 10, Nomor 3, Halaman 328-352
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2017. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar", *Jurnal Buletin Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar*, 2007, Volume 12, Nomor 1, h. 16.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Peraturan Walikota Bekasi Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pendayagunaan Website Resmi Pemerintah Kota Bekasi Peraturan Walikota Bekasi Nomor 05 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi SMS Center.

<sup>i</sup> Disajikan pada Kesimpulan pada Bab9 : Kualitas Pelayanan sektor Publik: Tetap menjadi issue penting dalam buku *Peran Birokrasi, Manajemen Kebijakan dan Eksistensi Pelayanan Publik*. oleh Haris Faozan.

<sup>ii</sup> Info Kajian Bappenas Vol. 2 tahun 2011. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik* oleh Sudrajat

<sup>iii</sup> Diambil dari menjawab pertanyaan terkait perbedaan pengaduan dan pelaporan, [hukumonline.com](http://hukumonline.com) mempublis pada tanggal 22 juni 2012

<sup>iv</sup> Disarikan dari tulisan berjudul Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi. oleh Witra Apdhi Yohanitas dan Teguh Henry Prayitno tahun 2014 yang diterbitkan pada jurnal terkredитasi LIPJ *Jurnal Borneo Administrator*, Volume 10, Nomor 3, Halaman 328-352