



**KAJIAN YURIDIS TERHADAP PENERAPAN ASAS PELAYANAN
YANG BAIK BERDASARKAN PASAL 10 UNDANG-UNDANG NOMOR
30 TAHUN 2014 TENTANG ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI
PEMERINTAH KOTA SEMARANG**

Andhika Satya Pratama*, Dwi Poernomo, Henny Juliani
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Email : andhikasatya_p@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan asas pelayanan yang baik berdasarkan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan di Pemerintah Kota Semarang dan untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Semarang dalam melakukan penerapan asas pelayanan yang baik terhadap kinerja pemerintahan serta bagaimana upaya-upaya dan solusi terhadap kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Semarang dalam menjalankan wewenangnya. Secara garis besar penerapan asas pelayanan yang baik yakni asas-asas dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Pemerintah Kota Semarang dalam hal ini dilaksanakan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang dibentuk atas dasar hukum Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. Pelayanan pengaduan yang dilaksanakan oleh P3M Kota Semarang berlandaskan atas prinsip kepastian hukum, transparansi, koordinasi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, objektivitas, proporsionalitas, dan kerahasiaan. P3M Kota Semarang banyak mengalami kendala-kendala yang dihadapi, diantaranya adalah sosialisasi dan pola komunikasi antara P3M dan SKPD belum terjalin dengan harmonis. Solusi untuk kendala-kendala yang dialami oleh P3M diantaranya yaitu memberikan sosialisasi yang lebih terbuka, meningkatkan kualitas pola komunikasi antara P3M dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) guna menghindari terputusnya komunikasi antara P3M dan SKPD yang terkait dengan pengaduan tersebut.

Kata Kunci: Asas pelayanan yang baik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Pemerintah Kota Semarang.

ABSTRACT

This study aimed to find out how the application of the principle of good service under Article 10 of Law Number 30 Year 2014 on Government Administration in Semarang city government and to determine the constraints any faced by Semarang government in making the application of the principle of good service the performance of the government and how the efforts and solutions to obstacles encountered by Semarang government in carrying out its authority. Broadly speaking, the application of the principle of good service that the principles in the management of public complaints in Semarang government in this case carried out by the Centre for Management of Public Complaints (P3M) formed on the basis of legal regulation Mayor of Semarang No. 31 Year 2014 concerning Management Center Public Complaints City Semarang. Service complaints conducted by P3M Semarang based on the principle of legal certainty, transparency, coordination, accountability, effectiveness and efficiency, objectivity, proportionality, and confidentiality. P3M Semarang experienced many obstacles faced, including socialization and communication patterns between P3M and SKPD has not established harmony. The solution to the constraints experienced by P3M among which provide that a much more open, improve the quality of communication patterns between P3M with regional work units (SKPD) in order to avoid an interruption in communication between P3M and SKPD related to the complaint.

Keywords: principle of good service, Act No. 30 of 2014 on Government Administration, Municipality of Semarang.



I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara Hukum yang menganut sistem pemerintahan demokrasi, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (2) dan ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sudah tentu pemerintah harus bertanggung jawab dalam hal penyelenggaraan negara atau pemerintahannya kepada rakyat. Adanya pemikiran negara hukum merupakan suatu bentuk perwujudan dari kesewenang-wenangan dan juga kekejaman yang terjadi di masa lalu. Sebelum adanya konsep pemikiran negara hukum, negara-negara di dunia banyak dikuasai oleh raja dengan kepemimpinan absolut-otoriter dan zalim.

Sebagai negara hukum yang demokrasi dan tunduk pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang merupakan konstitusi Negara Republik Indonesia, hal ini memiliki arti bahwa Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai payung hukum tertinggi untuk peraturan perundang-undangan di bawahnya sehingga Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 haruslah sejalan dengan kelima sila dalam Pancasila sebagai dasar Negara Republik Indonesia yang menaungi seluruh hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Ketentuan di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tidak mengatur semua hukum maupun peraturan secara jelas dan tertulis. Undang-Undang

Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 harus bersifat menyeluruh agar peraturan perundang-undangan di bawahnya dapat menjejawantahkan dan membuat aturan pelaksanaan yang tidak bertentangan, melainkan sejalan dan seiring demi terciptanya tujuan Negara Republik Indonesia.

Untuk mengikuti perkembangan zaman, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah mengalami empat kali amandemen pada periode 1999-2002 yang dilatarbelakangi oleh aksi turun ke jalan hingga akhirnya menduduki gedung Majelis Permusyawaratan Rakyat/ Dewan Perwakilan Rakyat di Senayan yang dilakukan oleh sebagian mahasiswa di Indonesia di era kepemimpinan Presiden Soeharto sekitar tahun 1998 yang pada intinya menuntut presiden untuk turun dari jabatannya dan diadakannya reformasi di pemerintahan karena banyaknya kasus korupsi dan kemiskinan yang merajalela serta tuntutan akan reformasi birokrasi yang mengedepankan etika dan peningkatan kualitas pelayanan publik .

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan hadir untuk mengatur hubungan antara Badan atau Pejabat Administrasi Pemerintahan dan masyarakat. Undang-Undang ini memuat kejelasan jenis-jenis kewenangan atribusi, delegasi, dan mandat, kejelasan tanggung jawab terhadap kewenangan agar terdapat kejelasan tanggung jawab dan tanggung gugat terhadap



pelaksanaan kewenangan. Selain itu, Undang-Undang ini juga mengatur larangan penyalahgunaan wewenang, sehingga badan atau pejabat pemerintahan dalam membuat keputusan atau tindakan sesuai dengan batas kewenangan yang dimiliki. Di dalam muatan Undang-Undang ini memberikan keleluasaan pengambilan keputusan dan tindakan berdasarkan pertimbangan pejabat dengan tujuan untuk mengatasi stagnasi pemerintahan dalam keadaan tertentu, guna kemanfaatan dan kepentingan umum. Undang-undang ini juga mengatur upaya dan sanksi administratif untuk memberikan kejelasan dan kepastian hukum kepada masyarakat dalam mengajukan upaya administratif.

Penyelenggaraan administrasi pemerintahan menjadi tugas yang harus dikerjakan dengan baik dan sesuai prosedur. Pada Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan ini dituangkan mengenai asas-asas umum pemerintahan yang baik, asas ini merupakan sebuah tonggak terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan berkualitas. Di dalam muatan isi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, asas-asas umum pemerintahan yang baik itu terdiri dari:

1. Asas Kepastian Hukum
2. Asas keseimbangan
3. Asas keridakberpihakan
4. Asas kecermatan
5. Asas tidak menyalahgunakan kewenangan

6. Asas keterbukaan
7. Asas kepentingan umum
8. Pelayanan yang baik.

Salah satu jenis dari asas-asas umum pemerintahan yang baik adalah asas pelayanan yang baik. Asas ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap publik haruslah memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2004 berarti, “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Diterapkannya sistem desentralisasi pemerintahan yakni pemberian wewenang oleh negara kepada setiap daerah-daerah untuk mengelola daerahnya sendiri yang bertujuan untuk memungkinkan daerah-daerah tersebut meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan¹, maka diperlukan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien agar sistem otonomi daerah tersebut dapat berjalan dengan baik. Terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang

¹Inu Kencana Syafie, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), halaman 85



ideal itu tidak terlepas dari penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik oleh setiap kepala daerah dalam menjalankan tugas dan wewenangnya.

Otonomi daerah diberlakukan di Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Ini merupakan kesempatan yang sangat baik bagi pemerintah daerah untuk membuktikan kemampuannya dalam melaksanakan kewenangan yang menjadi hak daerah. Maju atau tidaknya suatu daerah sangat ditentukan oleh kemampuan dan kemauan untuk melaksanakan yaitu pemerintah daerah. Pemerintah daerah bebas berkreasi dan bereksresi dalam rangka membangun daerahnya, tentu saja dengan tidak melanggar ketentuan perundang-undangan. Sebagai contoh konkret dari penerapan sistem desentralisasi pemerintahan adalah pada provinsi Jawa Tengah, dimana kota Semarang yang menjadi ibukota provinsi nya.

Kota Semarang yang merupakan ibukota Provinsi Jawa Tengah merupakan satu-satunya kota di Provinsi Jawa Tengah yang dapat digolongkan sebagai kota metropolitan. Sebagai ibukota provinsi Jawa Tengah, Semarang menyimpan segudang potensi. Mulai budaya, sejarah, hingga ekonomi. Semenjak kepemimpinan Soemarmo HS sebagai Wali Kota Semarang yang diteruskan Plt Wali Kota Hendrar Prihadi, wajah kota ini mulai berubah. Pusat keramaian Simpang lima yang dulu kumuh dan tidak beraturan, diubah menjadi ruang terbuka yang hijau dan sehat.

Para pedagang kaki lima (PKL) juga ditata menjadi lebih nyaman dan indah dipandang. PKL direlokasi di pinggiran Simpanglima dengan dibuatkan tenda dan kursi-kursi. Pendek kata, wajah Kota Semarang kini jauh lebih cantik jika dibandingkan beberapa tahun sebelumnya. Jargon “Semarang Setara” sepertinya bukan hanya berhenti pada slogan, melainkan sudah mulai menampakkan buktinya². Kota Semarang dapat terus berkembang dengan pesat apabila pembangunan daerahnya diimbangi dengan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien.

Oleh karena itu, judul yang dipilih dalam jurnal ilmiah ini adalah:

“Kajian Yuridis terhadap Penerapan Asas Pelayanan yang Baik Berdasarkan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan di Pemerintah Kota Semarang”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan asas pelayanan yang baik berdasarkan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat di Pemerintah Kota Semarang?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Semarang dalam menerapkan asas pelayanan

²Diakses dari <http://www.jatengprov.go.id/id/profil/kota-semarang> pada tanggal 29 November 2015 pada pukul 23.00



yang baik dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat dan apa solusi untuk mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan asas pelayanan yang baik yang baik berdasarkan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan di Pemerintah Kota Semarang
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Semarang dalam melakukan penerapan asas pelayanan yang baik yang baik terhadap kinerja pemerintahan serta bagaimana upaya-upaya dan solusi terhadap kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Semarang dalam menjalankan wewenangnya.

II. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris atau sosiologi hukum, yaitu suatu pendekatan masalah dengan cara meninjau peraturan-peraturan yang telah diberlakukan dalam masyarakat sebagai hukum positif dengan peraturan pelaksanaannya termasuk implementasinya di lapangan.³

Spesifikasi yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah deskriptif-analitis. Metode deskriptif

adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Metode analisis data yang digunakan sebagai dasar penarikan kesimpulan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Bahan Hukum yang disusun secara sistematis dianalisis secara kualitatif supaya dapat ditarik kesimpulan akhir yang dapat dipertanggungjawabkan secara objektif⁴ yang merupakan jawaban untuk permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan yang Baik dalam hal Pengelolaan Pengaduan Masyarakat oleh Pemerintah Kota Semarang.

1. Payung Hukum Pelayanan yang Baik kepada Publik dalam Hal Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Pemerintah Kota Semarang.

Penyelenggaraan pelayanan yang baik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Gagasan negara hukum menuntut agar penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintahan kepada undang-undang

³Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988), halaman 34.

⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI-Press, 1986), halaman 3.



dan memberikan jaminan terhadap hak dasar rakyat. Asas kepastian hukum menjadi legitimasi tindakan pemerintah dan jaminan perlindungan hak-hak rakyat. Asas kepastian hukum sendiri merupakan salah satu prinsip utama yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan dan kenegaraan yang berbasis hukum.

Penerapan asas kepastian hukum menurut Indroharto, akan menunjang berlakunya kepastian hukum dan kesamaan perlakuan. Diterapkannya kesamaan perlakuan ini juga sesuai dengan arti yang terkandung di dalam asas ketidakberpihakan, asas ini memperoleh landasan yuridis yang kuat dalam pasal 27 Undang-Undang Dasar 1945, jo Tap MPR No.II/MPR/1978 pada lampiran naskah pedoman penghayatan dan pengamalan pancasila, khususnya dalam sila kemanusiaan yang adil dan beradab, sila kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan dan sila keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.⁵

Berdasarkan hal tersebut, maka setiap penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintahan harus memiliki asas legitimasi, yaitu kewenangan yang diberikan oleh undang-undang. Dalam kerangka negara hukum wewenang pemerintahan berasal dari peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan kata lain kewenangan hanya diberikan oleh undang-undang dimana pembuat undang-undang dapat memberikan wewenang

pemerintah, baik kepada organ pemerintah maupun kepada aparatur pemerintahan.⁶

Keberadaan lembaga mekanisme pengaduan masyarakat dari Pemerintah Kota Semarang, yang bernama Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang, pada awalnya bernama Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) berdiri secara legal dari Peraturan Walikota No 11 Tahun 2005. Perubahan nama yang terjadi pada Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) menjadi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang ini dilandaskan pada dasar hukum atas dikeluarkannya Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014⁷, dengan menimbang bahwa dalam rangka mengefektifkan pelayanan pengaduan terhadap kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah serta melihat bahwa Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2005 itu sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan sehingga perlu ditinjau kembali sehingga dikeluarkanlah Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang.

⁶Philipus M. Hadjon, dkk. Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008) halaman 137.

⁷Puji Raharjo, wawancara, Kasubag Tata Laksana Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Semarang pada tanggal 5 Januari 2016.

⁵Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, (Bandung: Penerbit Nuansa, 2009) halaman 133-134.



Adapun dasar hukum dari dibentuknya Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
8. Peraturan Walikota Semarang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.
9. Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang.

2. Penerapan Asas Pelayanan yang Baik Melalui Pusat Pengelolaan

Pengaduan Masyarakat (P3M) di Pemerintah Kota Semarang

Salah satu tujuan diterapkannya kebijakan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada publik dari pemerintah dalam hal ini pemerintah daerah ditingkat kabupaten/kota- kepada warga masyarakatnya. Namun, setelah sekian lama kebijakan ini dijalankan tidak juga terlihat secara signifikan peningkatan yang berarti dalam pelayanan publik. Bahkan dari hasil beberapa penelitian, seperti yang telah diselenggarakan oleh PATTIRO (2005), PATTIRO (2007), PSKK-UGM (2003), dan BIGS (2002) menunjukkan kecenderungan yang serupa, bahwa pelayanan publik tidak bergerak kearah yang lebih baik. Terutama pelayanan publik bagi warga masyarakat yang miskin.⁸

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dibentuk atas dasar dikeluarkannya Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. P3M ini merupakan unit /bagian pelayanan pengaduan yang dahulunya bernama Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5). Latarbelakang terbentuknya P3M adalah dalam rangka mengefektifkan pelayanan pengaduan terhadap kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah serta melihat bahwa Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) itu sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan sehingga perlu ditinjau kembali.⁹

⁸ Laporan Pengkajian Penguatan Mekanisme Komplain P5 Kota Semarang, halaman 1.

⁹Puji Raharjo, wawancara, *Loc.cit.*



Seiring perkembangan zaman, kebutuhan akan pelayanan yang baik semakin meningkat, maka diperlukan peningkatan pelayanan pengelolaan pengaduan masyarakat yang berkualitas dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) itu sendiri dibentuk untuk memotivasi perangkat daerah untuk menangani pengaduan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu keunggulan yang dimiliki oleh P3M adalah yakni layanan pengaduan dari masyarakat dengan menggunakan media elektronik.

a. Mekanisme Kerja Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang terletak di Gedung Pusat Informasi Publik yang beralamat di Jalan Pemuda No. 148 Semarang. P3M dibentuk atas dasar dikeluarkannya Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. P3M ini merupakan unit /bagian pelayanan pengaduan yang dahulunya bernama Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5). Latarbelakang terbentuknya P3M adalah dalam rangka mengaktifkan pelayanan pengaduan terhadap kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah serta melihat bahwa Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) itu sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan sehingga perlu ditinjau kembali.¹⁰

Demi menumbuhkan kepedulian masyarakat terhadap peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang, maka perlu menogoptimalkan pelayanan penanganan pengaduan yang berkualitas dengan menyediakan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap kinerja Perangkat Daerah. Berdasarkan pengaduan masyarakat, akan dilakukan langkah-langkah perbaikan kinerja perangkat daerah, baik melalui kebijakan umum maupun layanan jasa, administrasi dan barang.

Sebagai lembaga yang dibentuk untuk membantu Walikota dalam mengkoordinasikan, mengklarifikasikan dan mengendalikan pengelolaan pengaduan masyarakat, P3M sudah tentu memiliki visi serta misi demi terwujudnya tata laksana pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik.

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang memiliki visi dan misi sebagai berikut :

a. Visi
“Prima dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat”

- b. Misi
1. Menyediakan sarana pengaduan yang responsif bagi masyarakat
 2. Menyelenggarakan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi
 3. Transparansi dalam penyelesaian pengaduan

P3M dalam menjalankan tugasnya memiliki prosedur pengaduan langsung yang dilaksanakan oleh P3M apabila masyarakat (pengadu) datang

¹⁰Puji Raharjo, wawancara, *Loc.cit.*



langsung ke P3M Kota Semarang yakni : ¹¹

1. Pengadu menyampaikan permasalahan dengan melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 2. Kelompok Kerja (Pokja) memverifikasi dokumen permasalahan dan memberikan saran/masukan kepada pengadu
 3. Apabila saran/masukan tidak diterima oleh pengadu, maka pengadu mengisi identitas dan permasalahan serta menandatangani formulir pengaduan yang tersedia
 4. Kelompok kerja (Pokja) menandatangani formulir pengaduan dan menyampaikan permasalahan melalui webmail kepada perangkat daerah
 5. Perangkat daerah menerima dan menyampaikan jawaban melalui webmail kepada Pokja atau menyampaikan jawaban melalui media sosial (facebook, twitter dan email) kepada pengadu dengan tembusan kepada Pokja
 6. Apabila jawaban belum disampaikan kepada pengadu, maka Pokja menyampaikan jawaban kepada pengadu
 7. Pokja melaporkan secara lisan hasil pengaduan kepada sekretaris
 8. Sekretaris menelaah hasil pengaduan, dan
 9. Pokja mengagendakan dan mengarsipkan hasil pengaduan serta menyusun laporan kegiatan pengelolaan pengaduan
- Pengaduan juga dapat dilakukan secara tidak langsung yakni melalui media sosial, media massa, kotak saran, surat dan sms kepada P3M. Pengaduan tersebut

disebut sebagai pengaduan tidak langsung. Prosedur pengaduan tidak langsung yang dilaksanakan oleh P3M adalah sebagai berikut : ¹²

1. Pengadu menyampaikan permasalahan/saran/masukan melalui media sosial, media massa kotak saran dan sms
2. Kelompok kerja (Pokja) menerima dan memverifikasi permasalahan serta memberikan saran/masukan kepada pengadu
3. Apabila pengaduan tidak terjawab, maka Pokja menyampaikan permasalahan melalui webmail kepada perangkat daerah
4. Perangkat daerah menerima dan menyampaikan jawaban melalui webmail kepada Pokja atau menyampaikan jawaban melalui media sosial (facebook, twitter dan email) kepada pengadu dengan tembusan kepada Pokja
5. Apabila jawaban belum disampaikan kepada pengadu, maka Pokja menyampaikan jawaban kepada pengadu
6. Pokja melaporkan secara lisan hasil pengaduan kepada sekretaris
7. Sekretaris menelaah hasil pengaduan
8. Pokja mengagendakan dan mengarsipkan hasil pengaduan serta laporan kegiatan pengelolaan pengaduan

Secara garis besar pengeolaan pengaduan yang dilaksanakan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang itu berlandaskan atas asas pelayanan yang baik, yakni asas-asas dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang ketentuannya diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan

¹¹Puji Raharjo, wawancara, Loc.cit.

¹²Puji Raharjo, wawancara, Loc.cit.



Aparatur Negara Nomor
PER/05/M.PAN/4/2009 tentang
Pedoman Umum Penanganan
Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi
Pemerintah, pengelolaan pengaduan
masyarakat dilaksanakan
berdasarkan atas prinsip :

1. Kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat. Dalam hal ini Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang mempunyai dasar hukum sebagai landasan diridinya unit ini yakni Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang
2. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang objektif dan tidak diskriminatif terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang memiliki alur pengelolaan pengaduan yang baik dan jelas yaitu melalui tiga cara yakni pengaduan langsung, secara tidak langsung, yakni melalui email, telepon dan media sosial, serta melalui perangkat daerah.
3. Koordinasi, yaitu dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat terkait. P3M dalam hal koordinasi dengan SKPD-SKPD terkait melakukan koordinasi semaksimal mungkin, dan jika terjadi miskomunikasi dalam hal penyelesaian pengaduan maka

P3M akan memanggil SKPD terkait guna menyelesaikan permasalahan tersebut.

4. Akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya. P3M memiliki visi dan misi bahwa di dalam pelayanan terhadap pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara prima. P3M dalam hal jika pengaduan tersebut tidak direspon dengan baik oleh SKPD terkait maka P3M akan membuat surat teguran kepada SKPD terkait agar segera memberikan respon yang maksimal terhadap pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat. Apabila melalui surat teguran juag belum membuahkan hasil maka P3M akan melakukan rapat koordinasi dengan SKPD terkait sehingga dapat dilakukan penyelesaian atas pengaduan yang masuk ke P3M tersebut.
5. Efektivitas dan efisiensi, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, akurat, valid, hemat tenaga dan biaya. Berdasarkan alur pelayanan pengaduan yang ada di P3M maka terlihat bahwa proses pelayanan penanganan pengaduan berlandaskan asas efektivitas dan efisiensi.
6. Obyektivitas, yaitu P3M berdasarkan mekanisme kerjanya dalam hal melayani pengaduan dari masyarakat berdasarkan fakta dan data atau bukti yang jelas dan valid tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan, ataupun pihak tertentu, sehingga dalam praktiknya P3M melakukan pelayanan pengaduan tidak melayani pengaduan-pengaduan yang bersifat abstrak



seperti ketidak valid an fakta dan kurangnya bukti-bukti yang jelas.

7. Proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang
8. Kerahasiaan, P3M dalam melaksanakan tugasnya melayani pengaduan yang berasal dari masyarakat, melindungi dan menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

3. Kendala yang Dihadapi oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang dalam Menjalankan Tugasnya serta Solusi untuk Mengatasi Kendala Tersebut

a. Kendala yang Dihadapi oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang

Terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsinya tersebut tentu Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang banyak mengalami kendala-kendala ataupun hambatan-hambatan yang dihadapi antara lain :¹³

1. Sosialisasi yang dilakukan oleh P3M masih minim. Selama ini hanya dilakukan beberapa kali dengan mengumpulkan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Camat dan Lurah. Selain itu juga menyebarkan leaflet/brosur melalui Infokom

disebarkan kelurahan dan kecamatan. Acara siaran walikota di radio maupun televisi juga disisipi informasi tentang P3M.

2. Pola komunikasi antara pengadu, P3M dan SKPD teradu belum terjalin dengan harmonis. Pada beberapa pengaduan yang dikelola dan diselesaikan, tidak terjalin kerjasama yang baik antara SKPD yang bersangkutan dengan P3M. Artinya bahwa apabila sesuai dengan mekanisme pengelolaan pengaduan yang ada di P3M maka semua jenis pengaduan yang telah memiliki hasil tindak lanjut seharusnya dilaporkan kembali kepada Kelompok Kerja (Pokja) P3M yang bersangkutan atau seminimalnya Pokja P3M diberikan tembusan oleh SKPD yang bersangkutan mengenai hasil tindak lanjut dari pengaduan tersebut. Dalam beberapa kasus pengaduan, ada beberapa SKPD yang tidak melaporkan kembali hasil tindak lanjut pengaduannya ke Pokja P3M sehingga P3M tidak memiliki surat tembusan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan tersebut.

b. Solusi untuk Mengatasi Kendala yang Timbul pada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang

1. Memberikan sosialisasi yang lebih terbuka agar masyarakat memahami dan mengetahui bagaimana proses mekanisme dan

¹³Puji Raharjo, wawancara, *Loc.cit.*



- pengelolaan pengaduan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.
2. Meningkatkan kualitas pola komunikasi antara P3M dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) guna menghindari terputusnya komunikasi antara P3M dan SKPD yang terkait dengan pengaduan tersebut.
 3. Memberi surat teguran kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait yang dikatakan tidak dapat bekerja sama dengan baik bersama P3M dalam hal penyelesaian pengelolaan pengaduan masyarakat.

IV. SIMPULAN

1. Pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang itu berlandaskan atas asas pelayanan yang baik, yakni asas-asas dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang ketentuannya diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan berdasarkan atas prinsip :
 - a. Kepastian hukum, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang mempunyai dasar hukum yakni Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang
 - b. Transparansi, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang memiliki alur pengelolaan pengaduan yang baik dan jelas yaitu melalui tiga cara yaitu pengaduan langsung, secara tidak langsung, dan melalui perangkat daerah.
 - c. Koordinasi, P3M dalam hal koordinasi dengan SKPD-SKPD terkait melakukan koordinasi semaksimal mungkin, dan jika terjadi miskomunikasi dalam hal penyelesaian pengaduan maka P3M akan memanggil SKPD terkait guna menyelesaikan permasalahan tersebut.
 - d. Akuntabilitas, P3M dalam hal jika pengaduan tersebut tidak direspon dengan baik oleh SKPD terkait maka P3M akan membuat surat teguran kepada SKPD terkait agar segera memberikan respon yang maksimal terhadap pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat.
 - e. Efektivitas dan efisiensi, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, akurat, valid, hemat tenaga dan biaya. Berdasarkan alur pelayanan pengaduan yang ada di P3M maka terlihat bahwa proses pelayanan penanganan pengaduan berlandaskan atas efektivitas dan efisiensi.
 - f. Obyektivitas, dalam praktiknya P3M melakukan pelayanan pengaduan tidak melayani



pengaduan-pengaduan yang bersifat abstrak seperti ketidak valid an fakta dan kurangnya bukti-bukti yang jelas.

- g. Proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang
 - h. Kerahasiaan, P3M dalam melaksanakan tugasnya melayani pengaduan yang berasal dari masyarakat, melindungi dan menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan
2. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang banyak mengalami kendala-kendala ataupun hambatan-hambatan yang dihadapi. Kendala tersebut diantaranya adalah Sosialisasi yang dilakukan oleh P3M masih terbilang minim. Pola komunikasi antara pengadu, P3M dan SKPD teradu belum terjalin dengan harmonis, dimana sering adanya keterputusan informasi terkait proses pengaduan yang sedang ditangani oleh P3M sehingga baik pengadu maupun SKPD teradu tidak mempunyai informasi yang cukup dari P3M terkait hasil penyelesaian pengaduan yang dilaporkan. Selanjutnya mengenai adanya beberapa pegawai dari SKPD yang kurang aktif atau bahkan terkadang ada yang tidak merespon P3M dalam memberikan tanggapan mengenai

pengaduan yang masuk ke P3M. Pada beberapa pengaduan yang dikelola dan diselesaikan, tidak terjalin kerjasama yang baik antara SKPD yang bersangkutan dengan P3M. Solusi untuk kendala-kendala yang dialami oleh P3M diantaranya yaitu memberikan sosialisasi yang lebih terbuka agar masyarakat memahami dan mengetahui bagaimana proses mekanisme dan pengelolaan pengaduan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. Kemudian meningkatkan kualitas pola komunikasi antara P3M dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) guna menghindari terputusnya komunikasi antara P3M dan SKPD yang terkait dengan pengaduan tersebut.

V. DAFTAR PUSTAKA

Buku Literatur

- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, Hukum Administrasi Neagara dan Kebijakan Pelayanan Publik, (Bandung: Penerbit Nuansa, 2009)
- Laporan Pengkajian Penguatan Mekanisme Komplain P5 Kota Semarang
- Philipus M. Hadjon, dkk. Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008/
- Puji Raharjo, wawancara, Kasubag Tata Laksana Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Semarang pada tanggal 5 Januari 2016.
- Soekanto, Soerjono, Pengantar Penelitian Hukum, (Jakarta: UI Press, 1986).



DIPONEGORO LAW REVIEW

Volume 5, Nomor 2, Tahun 2016

Website : <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/>

Soemitro, Ronny Hanitijo,
Metodologi Penelitian Hukum
dan Jurimetri, (Jakarta: Ghalia
Indonesia, 1988).

Syafie, Inu Kencana. Sistem
Pemerintahan Indonesia,

(Jakarta: PT Rineka Cipta,
2002).

Website

<http://www.jatengprov.go.id/id/profil/kota-semarang>