

# **Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang**

Oleh :

Robby Indra Lukman, Ida Hayu Dwimawanti

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. Soedarto, S.H. Tembalang, Semarang, 50275

Telp./Faksimile (024) 7465403

Email: [Robyindra@yahoo.co.id](mailto:Robyindra@yahoo.co.id)

## ***ABSTRACT***

Public Complaint is the government's effort as a form of fulfilling citizens' rights in managing the aspirations, demands, desires and complaints of the community. Therefore the government is always expected to be able to always improve the quality of services in government institutions, especially in serving the community. In Law Number 25 of 2009 Article 8 paragraph (2) concerning Public Services clearly states that the importance of providing public services to create Public Complaint, through the Public Complaint, the government seeks to facilitate the community by creating a bridge of communication between the government and the public. Public complaints aim at to be able to provide a two-way interactive communication space between the government and the community, thereby facilitating accessibility in providing aspirations, conveying wishes, complaints and demands of the community. To achieve this goal, SP4N LAPOR! as a forum that manages public complaints nationally, the city of Semarang answers the integration of SP4N LAPOR! by establishing the Public Complaints Management Center (P3M) Semarang City through Online Complaint Service named LAPORHENDI. Providing space to express thoughts verbally, in writing or so on the implementation of public services by the government as a form of control efforts to obtain optimal quality services in accordance with applicable regulations, norms and principles. Implementation of Public Complaint Management Center (P3M) Semarang cannot be said optimal yet, because there are still obstacles that have resulted in some being late or even not having a clear process of continuity of complaints. To answer this problem, the author uses a qualitative method approach accompanied by a complaint service quality theory from various views of experts and is used as a foundation to analyze whether Semarang City P3M Service Quality is running properly. This is necessary to examine several influencing indicators by observing, interviewing and reviewing documents in the field that have an impact on the efficiency of the implementation of Complaints Handling at the Public Complaints Management Center (P3M) in Semarang City.

**Keywords:** *Complaint, Service Quality, Public Complaints Management Center, Semarang City*

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG.**

Penggunaan teknologi informasi pada zaman sekarang menuntut perkembangan dan kemajuan yang selalu inovatif serta membuka peluang bagi akses, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam skala besar secara cepat dan akurat. Pemerintah Indonesia sebagai penyelenggara pelayanan publik tidak terkecuali, pemerintah selalu diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada lembaga pemerintah untuk memenuhi segala hak kebutuhan, keinginan, aspirasi, keluhan dan tuntutan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik, hal ini merupakan sesuatu yang sangat penting karena akan berpengaruh pada kepuasan warga negara. Upaya pemerintah dalam pemenuhan hak warga negara dalam pengelolaan aspirasi, keluhan menjadi suatu hal yang penting karena merupakan salah satu wujud dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik.

Amanat pada pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Salah satu hak warga negara yang harus dipenuhi yakni “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan segala jenis saluran yang tersedia” hak ini menjadi salah satu hak dasar yang harus dijamin oleh negara, termasuk untuk `dapat memberikan aspirasi, pendapat, keluhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8 ayat (2) tentang Pelayanan Publik secara jelas menyatakan kepentingan penyelenggaraan pelayanan publik memiliki pengaduan masyarakat, melalui pengaduan masyarakat, pemerintah berupaya memfasilitasi masyarakat dengan membuat jembatan komunikasi antara pemerintah dengan publik Pengaduan masyarakat bertujuan untuk dapat memberikan ruang komunikasi interaktif secara dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga mempermudah aksesibilitas dalam memberikan aspirasi, menyampaikan keinginan, keluhan dan tuntutan masyarakat.

Untuk mencapai tujuan menciptakan pengaduan masyarakat yang berkualitas mendorong terbentuknya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang mengisyaratkan dibentuknya **Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat LAPOR!** Yaitu merupakan sebuah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional.

Kota Semarang sebagai salah satu pemerintahan daerah Indonesia menjawab kebutuhan pengelolaan pengaduan dan sinergitas pada SP4N-LAPOR! dengan membentuk unit pengaduan masyarakat, yakni “Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat” (P3M) melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 tahun 2017 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. P3M merupakan lembaga yang dibentuk untuk membantu Walikota dalam mengkoordinasikan, mengklarifikasikan dan mengendalikan pengelolaan pengaduan masyarakat dilingkup pemerintahan kota Semarang. P3M dipimpin oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian Kota Semarang yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota.

Tugas P3M kota Semarang berdasarkan Peraturan Walikota nomor 11 Tahun 2017 pasal 4 adalah menerima, mengelola, mengklarifikasi, memonitoring dan mengevaluasi serta mengkonfirmasi pengaduan masyarakat termasuk melalui Portal pengaduan pelaporan secara online di kota Semarang yakni bernama Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) HENDI yang dibantu oleh Pejabat Admin Penghubung masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) berdasarkan Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor 481.4/24 TAHUN 2019 Tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan LAPORHENDI. Nama LAPORHENDI menunjukkan kekhasan Kota Semarang sesuai dengan nama Walikota Semarang saat ini, program ini merupakan bentuk sinergitas dengan Program SP4N-LAPOR! pada [Lapor.go.id](http://Lapor.go.id). Berdasarkan studi pendahuluan yang penulis amati, Berbagai laporan yang masuk pada kanal pengaduan yang telah disediakan dan diproses pada LAPOR Hendi pada tahun 2019 sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jenis dan Jumlah Keluhan peserta melalui Call Center 2018**

SUMBER	BULAN												JUMLAH
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
SMS	226	32	157	190	94	182	159	129	85	100	67	69	<b>1490</b>
Media Sosial	151	41	23	3	13	16	67	42	8	50	43	50	<b>507</b>
Twitter #LaporHendi	47	7	5	4	6	5	44	68	13	35	23	40	<b>297</b>
Surat Kabar	43	5	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>56</b>
Web	37	31	37	29	25	51	64	59	48	41	57	72	<b>551</b>
LAPOR GUB	29	0	16	13	22	32	22	28	11	0	0	0	<b>173</b>
Android	19	0	11	0	0	0	0	0	161	16	7	74	<b>288</b>
Whatsapp	4	0	9	172	129	111	200	127	216	142	110	202	<b>1422</b>
Pos Surat	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
Email	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
Tatap Muka	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>
Telegram	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	<b>18</b>
Facebook	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
Aplikasi LAPORHEN DI	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	3	0	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>558</b>	<b>117</b>	<b>267</b>	<b>412</b>	<b>308</b>	<b>397</b>	<b>556</b>	<b>453</b>	<b>553</b>	<b>384</b>	<b>310</b>	<b>507</b>	<b>4822</b>

**Sumber:** LAPORAN TAHUNAN LAPORHEN DI 2019

Berdasarkan Tabel tersebut total penerimaan laporan pada tahun 2019 mencapai 4822 laporan, melalui berbagai kanal pengaduan yang telah disediakan, kanal pengaduan tertinggi diterima melalui SMS dan Whatsapp, menunjukkan kanal tersebut diminati oleh para pelapor untuk memberikan aspirasi atau keluhannya.

**Tabel 1.2 Kategori laporan Terkelola**

NO	SUMBER	JUMLAH
1	PENGADUAN	3647
2	PERMINTAAAN INFORMASI	136
3	ASPIRASI	77
<b>TOTAL</b>		<b>3860</b>

*Sumber: Laporan Tahunan LAPORHENDI 2019*

- a. Aspirasi/Saran: 76 Laporan,
- b. Pengaduan: 3860 Laporan,
- c. Permintaan Informasi: 136 Laporan.

Tipe laporan yang masuk dibedakan menjadi 2 kategori, yaitu Laporan Terkelola dan Laporan Tidak Terkelola. Laporan Terkelola merupakan laporan yang sudah dikoordinasikan serta didisposisikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait untuk ditindak lanjuti dengan format serta data laporan yang jelas pada Tahun 2019 berjumlah 3860 laporan.

**Tabel 1.3 Kategori Laporan Tidak Terkelola**

NO	SUMBER	JUMLAH
1	PENDING	939
2	BUKAN WEWENANG	14
<b>TOTAL</b>		<b>953</b>

- a. Pending: 939 Laporan,
- b. Bukan wewenang 14 laporan.

Laporan Tidak Terkelola merupakan laporan yang masuk dengan tidak lengkap, data laporan tidak jelas dan berulang-ulang dan laporan yang masuk melalui aplikasi lapor.go.id setelah dikoordinasikan dengan admin OPD terlapor dan Kepala Seksi penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan, topik laporan yang masuk bukan kewenangan dari Pemerintah Kota Semarang atau belum terhubung dengan instansi terlapor yang dituju

**Tabel 1.4 Rekapitulasi Tindak Lanjut Penanganan Keluhan OPD 2019**

<b>NO</b>	<b>RESPON TINDAK LANJUT</b>	<b>JUMLAH</b>
1	<b>BELUM</b>	<b>90</b>
2	<b>PROSES</b>	<b>278</b>
3	<b>SELESAI</b>	<b>3492</b>
<b>TOTAL</b>		<b>3860</b>

Dari tabel Tindak Lanjut Penanganan Keluhan, menunjukkan terdapat total 3860 laporan, terdiri dari aduan yang belum ditangani sejumlah 90 keluhan, dalam proses sejumlah 278 dan terselesaikan sejumlah 3492 laporan pada tahun 2019.

Tidak hanya pada pengaduan yang penulis paparkan, terdapat pengaduan-pengaduan yang serupa baik terlambat atau tidak terespon dengan baik, hal ini menimbulkan pertanyaan mengapa hal tersebut bisa terjadi, apa faktor penghambatnya dan bagaimanakah sebenarnya kualitas pelayanan pengaduan yang dilakukan P3M Kota Semarang. Jika hal tersebut tidak ditindaklanjuti maka akan berdampak terhadap pemenuhan hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan yang optimal dan sesuai standar penyelenggara publik serta hilangnya kepercayaan masyarakat kepada pejabat publik untuk dapat memberikan pelayanan, Peneliti juga memilih meneliti pengelolaan pengaduan di Kota Semarang, karena Kota Semarang telah meraih prestasi sebagai Top 10 Instansi Pemerintah Penyelenggara Pengaduan Pelayanan Publik dari kompetisi SP4N tahun 2019. Sehingga penulis juga semakin tertarik dan ingin mendalami bagaimanakah sebenarnya kualitas pelayanan pengaduan kota Semarang yang telah mendapatkan penghargaan tersebut. Berdasarkan dari studi pendahuluan, observasi yang penulis paparkan diatas, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat Laporan Hendi yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang, penulis mengangkat penelitian dengan judul “**Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.**”

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimanakah Kualitas Penanganan Keluhan P3M Kota Semarang berdasarkan indikator kualitas pelayanan ?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. menganalisis kualitas Penanganan Keluhan dari oleh P3M Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor yang mendukung dan menghambat Penanganan keluhan P3M Kota Semarang

## **D. TEORI**

### **1. KUALITAS PELAYANAN**

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya sajabiasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha tindakan yang diupayakan untuk memenuhi harapan-harapan agar dapat mencapai suatu standar tertentu yang meliputi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (Dwiyanto 2008; 145). menggunakan ukuran lima dimensi pokok yang terdiri dari **Reliability**, **Responsiveness**, **Assurance**, **Empathy**, serta **Tangible**. Penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Tangible**, fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. **Reliability**, atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. **Responsiveness**, atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. **Assurance**, atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. **Empathy**, adalah kemampuan memberikan perhatian kepada penggunaan layanan secara individual.

Menurut Stauss (Gruber, 2011), aspek dalam penanganan keluhan yang efektif adalah sebagai berikut:

1. **Adequacy/fairness of the outcome** Kewajaran/keadilan dalam penanganan keluhan dan hasil solusi masalah serta kewajaran kompensasi yang ditawarkan.
2. **Access** Kemudahan untuk menemukan contact person yang kompeten, kemudahan dalam penyampaian keluhan.
3. **Friendliness** Keramahan, sopan santun, gaya komunikasi.
4. **Empathy** Kesiediaan untuk mendengarkan keluhan pelanggan, memahami keluhan pelanggan, serta penanganan pengaduan.
5. **Individual handling** Penanganan disesuaikan dengan keinginan pengadu.
6. **Effort/remedy** Upaya untuk memecahkan pengaduan pelanggan.
7. **Active feedback** Aktifitas umpan balik untuk mengetahui solusi terbaik untuk pelanggan, pemberitahuan tentang penundaan, umpan balik mengenai prosedur dan keputusan.
8. **Reliability** Keandalan dalam menjaga janji.
9. **Speed** Kecepatan respon terhadap pengaduan, kecepatan dimana keluhan diselesaikan.

Menurut *New South Wales (NSW) Ombudsman`s Effective Complaint Handling Guidelines (2010:4)* disebutkan bahwa terdapat delapan prosedur penanganan keluhan efektif yang terdiri dari:

1. **Commitment (komitmen)** yaitu organisasi berkomitmen untuk melakukan penanganan keluhan yang efektif dan nilai-nilai umpan balik.
2. **Visibility (Kejelasan)** Informasi terkait bagaimana dan kemana untuk menyampaikan keluhan terpublikasi dengan baik kepada konsumen, staf dan pihak lainnya.
3. **Accessibility (Aksesibilitas)** Proses pembuatan keluhan serta untuk memeriksa mudah untuk pengadu memahami serta mengaksesnya. meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui.
4. **Fairness (Keadilan/Kewajaran)** Keluhan ditangani dengan secara adil, objektif dan beris. Hal ini akan membantu untuk memastikan bahwa proses penanganan keluhan adalah adil dan wajar.
5. **Responsiveness (daya tanggap)** Keluhan diurus pada waktu yang tepat, segera ditangani dan menurut urutan urgensi, pelapor diinformasikan selama proses berlangsung.

6. **Confidentially (Kerahasiaan)** Informasi pribadi berkaitan dengan keluhan yang dirahasiakan.
7. **Remedy (pemulihan)** Pemulihan adalah mengembalikan atau memperbaiki suatu keadaan sehingga menjadi seperti sediakala. Organisasi memberikan fasilitas perbaikan terhadap penanganan keluhan
8. **Review (Peninjauan kembali)** Ada kesempatan untuk meninjau ulang internal dan eksternal dan atau banding tentang respon organisasi keluhan.

Menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya KEPMENPAN No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat indikator-indikator prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. **Kesederhanaan**, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. **Kejelasan** kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
3. **Kepastian Waktu** Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. **Akurasi** Produk dapat diterima dengan benar, tepat dan sah
5. **Keamanan**, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
6. **Tanggung Jawab** Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian persoalan.
7. **Kelengkapan Sarana Prasarana** Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika
8. **Kemudahan Akses** Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan** Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. **Kenyamanan** Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## 2. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN

Menurut Moenir (2015 : 88) pelayanan harus memenuhi beberapa faktor agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya, yakni :

1. kesadaran terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya
2. Sistem, prosedur dan metode kerja
3. Pengorganisasian tugas pelayanan
4. Pendapatan pegawai
5. Kemampuan dan Keterampilan pegawai
6. Sarana dan Prasarana

## E. FENOMENA PENELITIAN

Fenomena Penelitian ini berusaha meneliti dan mengetahui bagaimana Kualitas Penanganan Keluhan P3M Kota Semarang, untuk menentukan indikator kualitas yang akan digunakan dengan keragaman pendapat oleh para ahli pada teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis menentukan dengan **cara menyeleksi dengan ulasan kritis**, penulis menentukan substansi dengan pertimbangan yang dapat menjabarkan dan menjelaskan garis besar penanganan keluhan P3M, serta faktor apa sajakah yang menjadi faktor Pendukung dan Faktor Penghambat. Fenomena yang menjadi kajian peneliti yakni :

1. **Visibility**, mengetahui lebih jauh aspek perencanaan dari Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang seperti :
  - a. Mengetahui kualitas kemudahan menghubungi pegawai
  - b. Mengetahui Penyaluran informasi prosedur
2. **Fairness**, mengetahui Kewajaran hasil penanganan keluhan melalui dari bentuk ganti rugi atau bentuk kompensasi yang ditawarkan apabila terjadi ketidaksesuaian standar pelayanan.
3. **Accessibility**, Berkenaan dengan tempat, lokasi, sarana pelayanan yang terjangkau seperti :
  - a. Kapasitas lokasi pelayanan dan tempat parkir
  - b. Kanal pengaduan yang berfungsi dan memadai
  - c. Integrasi sistem LAPOR! Oleh instansi dan Organisasi Perangkat Daerah
4. **Responsiveness**, mengetahui ketanggapan petugas dalam merespon pelayanan keluhan

Sedangkan, untuk mengetahui fenomena tentang faktor pendukung dan penghambat apa saja yang muncul dalam Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang dapat diketahui dengan menggunakan teori Moenir dengan melihat indikator :

1. Melihat faktor kesadaran dari petugas Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. dengan melihat tanggung jawab, kepekaan dan kedisiplinan petugas
2. Sistem Aturan dari bentuk sanksi pelanggaran kerja di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.
3. Segi Organisasi termasuk dari pembagian tugas, latar belakang SDM, dan jumlah SDM Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.
4. Melihat kesejahteraan pegawai Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.
5. Kemampuan pegawai Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang) apakah memenuhi standar yang ditetapkan.
6. Faktor Sarana Pelayanan, meliputi segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

## **F. METODE**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian yang bersifat deskriptif. Menggunakan konsep yang menciptakan fenomena langsung mengenai kualitas pelayanan keluhan di P3M Kota Semarang, serta dapat mewawancarai dan berinteraksi langsung kepada instansi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika, dan Persandian Kota Semarang sebagai lembaga yang mengelola dan membawahi P3M Kota Semarang. Selain itu, peneliti menggunakan penelitian deskriptif sebagaimana memiliki ciri – ciri seperti merumuskan pemecahan masalah yang terdapat pada fenomena dilapangan serta mengumpulkan data – data dan kemudian dianalisis. Penggunaan informan juga akan dipakai oleh peneliti dengan tujuan mengetahui lebih dalam kualitas penanganan keluhan P3M Kota Semarang yakni informan yang dimaksud antara lain:

- a. Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
- b. Pegawai Bidang Pengelolaan Pengaduan dan Aspirasi
- c. Pegawai Bidang Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis yakni data primer dan data sekunder. Menggunakan metode wawancara terhadap informan, observasi lapangan serta menggunakan catatan – catatan, buku litelatur, koran dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang akan

digunakan yakni melakukan observasi langsung dan pengamatan ke Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang seperti wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

## **G. PEMBAHASAN**

### **A. HASIL PENELITIAN**

#### **1. Kualitas Pelayanan P3M**

##### **a) *Visibility***

##### **1. Kemudahan menghubungi petugas**

Kemudahan menghubungi petugas P3M diwujudkan dengan nomor pengaduan baik OPD maupun P3M yang terpublikasikan dengan baik, pelapor yang ingin menemui Petugas P3M bisa ditemui dan berada di ruangan kantor Diskominfo, dan *Situation Room*. pelapor juga dapat meminta nomor pengaduan sesuai dengan layanan pengaduan OPD di website P3M maupun saat meminta kepada petugas P3M secara langsung. Hal ini dapat tercapai apabila pelapor secara aktif mencari tahu informasi baik dengan bertanya atau secara mandiri.

##### **2. Informasi Prosedur**

P3M telah memfasilitasi dan memberikan informasi-informasi mengenai kepastian tata cara, prosedur-prosedur pengaduan dan penyampaian informasi mengenai LAPORHENDI melalui sosialisasi jalan sehat, informasi poster, desain grafis. Selain itu, untuk memperluas kesadaran masyarakat mengenai P3M, informasi prosedur yang dapat berupa poster, desain grafis sebaiknya dapat disebarluaskan melalui papan informasi yang berada di kecamatan-kecamatan, sehingga dapat memperluas kesadaran dan hak masyarakat untuk mengadu apabila terdapat aduan yang ingin disampaikan oleh suatu individu maupun kelompok.

##### **b) *Fairness***

##### **1. Bentuk Kompensasi**

bentuk kewajaran penanganan keluhan atas keluhan yang tidak tertangani dengan baik ialah dengan melakukan permintaan maaf, menawarkan pengajuan keluhan ulang dengan berkas yang lebih lengkap, P3M belum menjelaskan bentuk ganti rugi/kompensasi yang merugikan secara material yang disebabkan maladministrasi atau pelayanan lain yang tidak sesuai standar pada ketentuan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat tentang pelayanan publik, keputusan ganti rugi pelayanan menjadi keputusan diskresi masing-masing penyelenggara OPD, dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal, hasil solusi keluhan harus didasarkan atas asas yang adil dan tidak merugikan kedua pihak, penyelenggara harus dapat memberikan kepuasan atas pelayanan kepada pelapor sesuai dengan tugas dan fungsinya, setidaknya

penyelenggara pelayanan publik harus memiliki strategi memperbaiki untuk dapat memberikan hasil keluhan yang proporsional.

**c). *Accessibility***

**1. Kondisi Fisik Lokasi**

Lokasi ruang pelayanan keluhan utamanya terletak pada Gedung Pusat Informasi Publik (PIP), Kantor Diskominfo dan *Situation Room*. Lokasi ini dianggap strategis dan mudah ditemukan karena lokasinya terletak di Balaikota Kota Semarang, namun dengan keberadaan sistem LAPOR! yang mempermudah masyarakat untuk mengadu secara online dan lebih cepat menyebabkan kegunaan ruang pengaduan secara bertatap muka menjadi jarang sekali digunakan, meskipun demikian fasilitas ruangan tersedia dan dapat digunakan dengan baik, pengadu bisa mengadu langsung kepada P3M baik di Gedung PIP, kantor Diskominfo maupun di *Situation Room*.

**2. Kanal Pengaduan Memadai**

Semua kanal pengaduan juga berfungsi dengan baik, meskipun demikian masyarakat pengaduan belum tersebar secara merata, kecenderungan masyarakat terbanyak melalui SMS dan Whatsapp, Aplikasi LAPORHENDI masih terhitung rendah selama tahun 2019 hanya total 14 Laporan, sehingga diperlukan upaya peningkatan aplikasi supaya lebih interaktif dan mudah digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan laporan.

**3. Integrasi Sistem LAPOR!**

Dilihat dari sisi integrasi sistem LAPOR!, menurut Kepala Seksi pengelolaan Aspirasi dan Komunikasi sudah 100% baik OPD/Unit Instansi, kelurahan telah menggunakan sistem LAPOR!. Hal ini tidak menjadi hambatan pengaduan karena pada dasarnya semua unit instansi telah menggunakan sepenuhnya.

#### **d). Responsiveness**

##### **1. Daya Tanggap**

ketanggapan respon dari Tim P3M termasuk petugas dan Admin penghubung dalam dapat dikatakan belum sepenuhnya baik, pada kasus aduan yang ditemukan peneliti, pelapor tidak diberikan informasi perkembangan atau bahkan tidak ditanggapi sama sekali, P3M hanya mendisposisikan keluhan yang dilaporkan masyarakat kepada OPD terkait, kelalaian petugas Admin Penghubung OPD untuk memberikan tanggapan menyebabkan ketidakjelasan hasil informasi perkembangan keluhan, setidaknya P3M atau Admin Penghubung keluhan dapat menanggapi dengan status keluhannya, apakah keluhan tersebut valid dan dapat diproses, sudah diterima dan lain-lain.

Beberapa alasan yang diutarakan petugas P3M tidak dapat memberikan respon cepat pada keluhan tertentu adalah perlunya kajian lapangan secara langsung sebelum menjawab laporan tersebut, atau diperlukannya koordinasi dengan perangkat daerah lain untuk menentukan keputusan sebelum menjawab keluhannya, menurut peneliti, P3M atau Admin penghubung seharusnya dapat memberikan Informasi berkala atas perkembangan keluhannya, karena dengan memberikan informasi perkembangan laporan secara berkala dapat memberikan kejelasan informasi yang dibutuhkan pelapor, pelapor juga mengetahui perkembangan hasil keluhan yang ia layangkan

##### **2. Estimasi Penyelesaian**

secara umum harus mendapatkan informasi hasil perkembangan dalam jangka waktu **10x24 jam hari kerja**. Meskipun demikian, pada kenyataannya kendala-kendala dari setiap keluhan itu berbeda-beda, serta penanganan yang berbeda pula, semua tergantung jenis komplain, jumlah aduan dan kapasitas petugas.

#### **4. Faktor Pendukung dan Penghambnat Penanganan Keluhan P3M Kota Semarang**

##### **1. Faktor Pendukung**

###### **a) Faktor Organisasi**

1. pembagian tugas pada tim P3M telah terbagi secara jelas baik pada pengelola LAPORHENDI sebagai tim yang menangani keluhan pelayanan maupun tim *Call Center* yang menangani panggilan darurat yang memiliki fungsinya masing-masing

2. bahwa latar belakang pendidikan petugas P3M sebenarnya bervariasi, tapi acuan kemampuan untuk menangani keluhan di P3M tidak diukur hanya berdasarkan hal tersebut, SDM yang cakap atas teknologi, sanggup beradaptasi dan mau belajar lebih diutamakan, karena pada dasarnya kesuksesan sebuah SDM pada organisasi dapat dilihat performa dari individu yang menjalankan organisasi tersebut selain itu jumlah SDM pada P3M sudah memadai.

**b) Faktor Kemampuan dan Keterampilan**

Terwujudnya pengembangan kemampuan dan keterampilan Staf melalui kunjungan kerja di layanan pengaduan di kota lain sebagai gambaran kerja dan SOP yang dilakukan instansi lain, dengan kunjungan ini dapat memperluas wawasan akan penggunaan atau standar prosedur yang lebih efektif, selain itu pelatihan lain yang pernah dilakukan adalah seperti Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan & Pelatihan Aplikasi SP4N LAPOR!, kegiatan ini yang diikuti oleh Pejabat penghubung pengaduan dari seluruh OPD dilingkungan Pemerintah Kota Semarang termasuk petugas P3M

**c) Faktor Sarana Pelayanan**

Kepala Seksi Informasi dan Aspirasi mengatakan tidak adanya kekurangan akan fasilitas ataupun peralatan kerja, hal ini juga didukung atas observasi dan *checklist* penulis mengenai sarana pelayanan yang ada di P3M kota Semarang, berdasarkan observasi fasilitas yang jelas digunakan adalah komputer yang telah terintegrasi dengan sistem LAPOR!, komputer set ada 8 unit, WiFi, ruangan yang ber-AC, ruang rapat atau *briefing* selain itu terdapat telepon khusus pengaduan, baik dari fasilitas ruangan maupun tempat tunggu pengaduan telah tersedia.

**2. Faktor Penghambat**

**a) Faktor Kesadaran**

Masih rendahnya kepekaan dalam merespon atau menanggapi keluhan masing-masing penghubung OPD bervariasi, dengan alasan yang dapat ditolerir namun rentan pada kesewenangan. Setidaknya para admin OPD harus selalu dapat memberikan informasi perkembangan, selalu menanggapi keluhan yang masuk walaupun keluhan tersebut tidak valid untuk diproses, sehingga kepastian keberlanjutan keluhan dapat diketahui pelapor, tidak mengabaikan keluhan-keluhan begitu saja hingga berhari-hari tanpa kepastian.

**b) Faktor Aturan**

Bentuk sanksi yang diberlakukan di P3M dalam penanganan publik termasuk OPD hanyalah dalam bentuk teguran dan teguran tertulis, sanksi ini dapat dikatakan cukup ringan dan belum dapat memberikan efek efektif kepada pelanggar pelayanan publik. keberadaan sanksi-sanksi tersebut harus disertai pembinaan oleh atasan agar tidak sewenang-wenang. Selain itu juga harus didukung dengan pemantauan oleh pimpinan secara berkala agar seluruh proses aduan dapat termonitor dengan baik hingga selesai.

**c) Faktor Pendapatan**

pendapatan gaji yang diterima petugas P3M menurut petugas belum sebanding dengan beban kerja yang diterima, pendapatan yang diterima hanya sebatas UMR, sedangkan beban kerja yang dibebankan kepada petugas P3M meliputi pendisposisian keluhan, pembuatan rekapitulasi laporan bulanan dan triwulan, monitoring dan evaluasi pengaduan, media sosial LAPORHENDI, verifikasi, klarifikasi dan konfirmasi pengaduan. Selain itu belum terdapatnya insentif atau *reward* atas peforma penyelesaian penanganan keluhan sehingga kurang memotivasi petugas P3M dan Pejabat Penghubung OPD..

## H. PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan dan hasil temuan dilapangan yang telah disajikan dan dianalisis pada bab sebelumnya mengenai Indikator kualitas pelayanan komplain dan faktor pendukung dan penghambat di P3M Kota Semarang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

#### 1. Kualitas Pelayanan Keluhan

- a) **Visibility**, mengenai kejelasan Informasi meliputi tata cara, informasi prosedur pengaduan telah terpublikasikan dengan baik, petugas P3M juga mudah ditemui atau dihubungi melalui nomor yang telah disediakan.
- b) Meninjau sisi **Fairness**, bentuk ketentuan kompensasi yang diberikan apabila terdapat pelanggaran atau ketidaksesuaian standar pelayanan yang berakibat kerugian material tidak jelas. Belum adanya mekanisme dan ketentuan ganti rugi yang tercantumkan pada ketentuan Peraturan Walikota, selain itu belum ada dukungan pemetaan kompensasi dari setiap bentuk layanan atas pelanggaran pelayanan publik.
- c) **Accessibility**, kondisi fisik lokasi P3M sudah sangat memadai, kanal-kanal pengaduan tersedia dan berfungsi dengan baik, meskipun perlu peningkatan pada aplikasi LAPORHENDI karena belum seinteraktif Whatsapp atau SMS sehingga masih sedikit yang melaporkan melalui kanal ini, Integrasi sistem LAPOR telah 100% digunakan oleh Organisasi Perangkat Daerah di pemerintahan Kota Semarang.
- d) **Responsiveness**, Petugas P3M atau Pejabat penghubung keluhan OPD tidak selalu memberikan estimasi yang jelas atas keluhannya, karena setiap masalah keluhan berbeda-beda, selain itu daya tanggap respon terhadap keluhan masih dinilai belum optimal karena adanya pengabaian laporan oleh OPD dan tidak memberikan informasi perkembangan secara berkala. Bentuk pemantauan oleh P3M sendiri hanya sebatas mengingatkan dan peneguran kepada OPD.

#### 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penanganan Keluhan P3M Kota Semarang

##### a) Faktor Pendukung

1. **Faktor Organisasi**, Pembagian kerja yang jelas, Latar Belakang SDM dan Jumlah Pegawai yang sudah memadai
2. **Faktor Sarana Prasarana**, Peralatan kerja yang berkaitan dengan pengaduan dinilai sudah tersedia lengkap dan berfungsi dengan baik
3. **Faktor Kemampuan dan Keterampilan**, adanya pengembangan dan pelatihan staf yang diwujudkan dalam sosialisasi dan Pelatihan sistem Aplikasi SP4N minimal 1 kali satu tahun.

## **b) Faktor Penghambat**

1. **Faktor Kesadaran,** Kesadaran Kerja pada tindak lanjut yang dilakukan oleh Pejabat Penghubung OPD dinilai rendah, dikarenakan kurang dapat memberikan informasi secara berkala kepada pengadu, dan kejelasan informasi perkembangan penanganan yang kurang memadai
2. **Faktor Aturan,** Pemberian Sanksi-Sanksi apabila ada penyelewengan penanganan pengaduan dinilai rendah, hanya sebatas pada peneguran langsung dan tertulis, belum terwujudnya sanksi yang membangun dalam bentuk pembinaan.
3. **Faktor Pendapatan,** Gaji yang diterima oleh pegawai P3M berdasarkan pernyataan salah satu pegawai dinilai belum sepadan dengan beban kerja yang diberikan

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil dilapangan, untuk meningkatkan Kualitas Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Kota Semarang (P3M) maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya pemetaan terhadap bentuk kompensasi pengaduan yang memiliki kerugian material yang disebabkan maladministrasi atau ketidaksesuaian standar pelayanan publik,
2. Terwujudnya bentuk sanksi dan ketentuan kerja yang membangun diantara petugas berupa pembinaan-pembinaan khusus dan fungsi pengawasan secara berkala dalam jangka waktu tertentu.
3. Perlu adanya penyesuaian mengenai pendapatan dan beban tugas kerja pegawai P3M.

## DAFTAR PUSTAKA

Atik, Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Azwar, Saifudin 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Agus, Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Keban, Y. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori Dan Isu*. Cetakan Kedua. Yogyakarta : Gava Media.

Pasolong, H. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana, 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

### REGULASI:

Undang-Undang Nmor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Permen PANRB Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

Permen PANRB Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 tahun 2017 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat tentang pelayanan publik.

## JURNAL

Gruber, Thorsten. 2011. *I Want To Believe They Really Care (How Complaining Customers Want To Be Treated by Frontline Employees)*. Journal of service management. Vol. 22, No. 1. Pp. 85-110

*NSW Ombudsman`s Effective Complaint Handling Guidelines (2010)* Serving Parliament  
Ombudsman Western Australia

Suryadi (2010) Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan. Malang:Fakultas Ilmu Administrasi universitas Brawijaya, Vol. 23 nomor 4

Sukmadewi, Budi (2001) Analisis persepsi kepuasan pengguna jasa ditinjau dari penanganan keluhan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Semarang *tesis*. Universitas Diponegoro

Saleh, Irawan (2002) Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada PT.PLN (persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY Yogyakarta Area pelayanan Semarang). *Tesis*. Universitas Diponegoro