

**EFEKTIVITAS UP4 (UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK)
DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KENDAL**

Oleh :

Alvissukri Anni'ami¹, Hardi Warsono²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Diponegoro

Jalan. Prof. H. Soedarto, S.H Tembalang, Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

UP4 (Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik) merupakan unit pengelola pengaduan pelayanan publik yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Kendal. Konsep *good governance* (tata laksana pemerintahan yang baik) hadir sebagai salah satu jalan keluar dalam pemecahan masalah dari beberapa tuntutan didalam masyarakat, dan diharapkan mampu untuk mengatasi setiap permasalahan yang muncul didalam proses pelayanan publik. Melalui UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) aduan dari berbagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) melalui berbagai kanal media yang terintegrasi secara berjenjang, pelaksanaan otonomi dapat berjalan sebagaimana mestinya dan dapat ditangani secara cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik Kabupaten Kendal serta mengetahui faktor yang menjadi kendala UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik Kabupaten Kendal. Metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan metode analisis data menurut Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UP4 (Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik) di Kabupaten Kendal belum berjalan secara efektif, dilihat menggunakan indikator *Input*, proses dan *output*. Faktor yang menjadi kendala UP4, yaitu terbatasnya sumberdaya yang menyebabkan masyarakat dalam mendapat tanggapan pengaduan menjadi tidak tepat waktu. Pengaduan yang berbasis online, seharusnya laporan pengaduan juga bisa ditransparansikan melalui media online. Hasil penelitian ini merekomendasikan untuk membentuk tim khusus untuk proses konfirmasi dan pengumpulan data, adanya transparansi data yang jelas kepada masyarakat terkait dengan data aduan, Perlu adanya penambahan sumberdaya manusia untuk menangani dan mengelola aduan.

Kata Kunci: *Efektivitas UP4, transparansi, pengaduan*

¹ Mahasiswa Prodi S1 Administrasi Publik, Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro

² Dosen Prodi S1 Administrasi Publik, Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro

**EFFECTIVENESS OF UP4 (Public Service
Complaint Management Unit) IN PUBLIC
SERVICE COMPLAINTS KENDAL DISTRICT**

Alvissukri Anni'ami, Hardi Warsono.

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Diponegoro

Jalan. Prof. H. Soedarto, S.H Tembalang, Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Website: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

UP4 (Public Service Complaint Management Unit) is a public service complaint management unit owned by the Kendal Regency government. The concept of good governance is present as one way out in solving problems from several demands in the community, and is expected to be able to overcome any problems that arise in the process of public service. Through UP4 (Public Service Complaint Management Unit) complaints from various OPDs (Regional Apparatus Organizations) through various media channels that are integrated in stages, the implementation of autonomy can run properly and can be handled quickly, transparently, and accountably in accordance with the authority of each organizer. . The purpose of this study was to determine the effectiveness of UP4 (Public Service Complaint Management Unit) in public service complaints in Kendal Regency and to find out the factors constraining UP4 (Public Service Complaint Management Unit) in public service complaints in Kendal Regency. The research method is descriptive qualitative, with data analysis methods according to Miles and Huberman. The results showed that the UP4 (Public Service Complaint Management Unit) in Kendal Regency had not been running effectively, seen using indicators of input, process and output. The factor constraining UP4 is limited resources, which causes the community to not receive timely responses to complaints. Complaints based online, complaint reports should also be transparent through online media. The results of this study recommend forming a special team for the confirmation and data collection process, there is clear data transparency to the public regarding complaint data, there is a need for additional human resources to handle and manage complaints..

Keywords: The Effectiveness of UP4, transparency, complaints

PENDAHULUAN

Perkembangan masyarakat yang disertai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan kebutuhan masyarakat semakin besar pula. Keterbatasan yang dimiliki oleh aparatur pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan melahirkan tuntutan-tuntutan dari masyarakat itu sendiri. Tuntutan masyarakat diajukan kepada penyelenggara pelayanan, dimana aparat pemerintah disini sebagai pihak penyelenggara pelayanan itu.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sistem informasi memberikan peran yang sangat penting dalam bidang pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menggunakan keunggulan sistem informasi yang ia gunakan sebagai kunci strategi pengelolaan pelayanan. Manajemen pelayanan publik dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan memerlukan adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang membantu atau menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi pimpinan dalam pengelolaan pelayanan publik. Perkembangan Sistem Informasi Manajemen juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakannya dalam proses pengambilan keputusan.

Konsep *good governance* (tata laksana pemerintahan yang baik) hadir sebagai salah satu jalan keluar dalam pemecahan masalah dari beberapa tuntutan didalam masyarakat, dan diharapkan mampu untuk mengatasi setiap permasalahan yang muncul didalam proses pelayanan publik, yang sejatinya pelayanan publik itu sendiri melibatkan dua unsur penting yaitu pemerintah dan masyarakat. Upaya untuk menghubungkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukan

merupakan suatu hal yang baru. Pelayanan publik memiliki keterkaitan sangat erat dengan yang namanya kesejahteraan rakyat. Suatu pelayanan publik yang berkualitas tentu saja akan menciptakan kepuasan masyarakat, selaku pihak yang menggunakan jasa pelayanan publik.

Proses penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berbasis otonomi merupakan bentuk kesadaran pemerintah dan warga masyarakat daerah untuk menjalankan daerahnya sendiri berdasarkan wewenang yang telah diserahkan pemerintah pusat. Situasi demikian dapat terjadi disebabkan dua alasan, yaitu pertama, konstitusi telah memerintahkan pembentukan daerah yang berasaskan otonomi sebagai bentuk bersifat kompromi final dan ke dua, rentang kendali pemerintahan negara yang sangat terbatas, sehingga dibutuhkan pemerintah daerah agar pelayanan publik dapat dilayani secara optimal. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, ada banyak pertimbangan yang harus dijadikan pegangan pokok agar konsep pelaksanaan otonomi dapat berjalan sebagaimana mestinya diantara berbagai pertimbangan tersebut adalah penerapan tata kelola pemerintahan daerah yang baik *the good local governance*.

UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Kendal merupakan unit pengelolaan pengaduan yang memiliki tugas untuk mengelola aduan yang berasal dari masyarakat yang nantinya dilakukan melalui kanal media yang tersedia. Semua aduan yang masuk melalui kanal media UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) selanjutnya diteruskan kepada OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk ditangani dan diselesaikan. Dengan adanya UP4 ini diharapkan pengaduan masyarakat dapat ditangani secara cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara.

Tabel 1.1
Jenis aduan UP4 (Unit Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten
Kendal pada masa awal pembentukan
UP4 Tahun 2017

No	Jenis Aduan	Jumlah
1	infrastruktur jalan	80
2	pelayanan publik	65
3	lampu penerangan jalan umum (LPJU)	25
4	parkir liar	25
5	penertiban PKL	10
6	keluhan miras	10
7	dugaan pungli pendidikan	10
8	perijinan galian C	10
9	pajak bumi dan bangunan	4
JUMLAH		239

Sumber : portal resmi Kab. Kendal 2017

Jika kita amati dari tabel di atas, infrastruktur jalan merupakan yang paling banyak dalam pengaduan yang diterima oleh UP4 tersebut. Menurut pengamatan sementara, infrastruktur yang ada di Kabupaten Kendal memang tergolong masih buruk dan perlu segera di tindak lanjuti secara cepat. Karena pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi masyarakat, agar penyedia pelayanan publik dapat mendengar keluhan dari masyarakat.

Pada awal dibentuknya UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) terlihat sangat antusiasnya masyarakat Kabupaten Kendal terhadap pengaduan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan masuknya 239 aduan ke kanal media UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik). Dengan sangat antusiasnya masyarakat terhadap aduan membuat pengaduan masyarakat di Kabupaten Kendal menjadi hal penting bagi masyarakat itu sendiri. Apabila masyarakat sudah antusias pemerintah daerah yang hal ini melalui UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) harus menjaga antusias masyarakat dengan memberikan pelayanan yang

maksimal dalam pengaduan masyarakat.

Tabel 1.2
Data Jumlah Aduan Lapor.go.id Kabupaten
Kendal Tahun 2017 - 2020

No	Tahun	Jumlah Aduan
1.	2017	520
2.	2018	787
3.	2019	327
4.	2020	332

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Kendal

Berdasarkan uraian tabel di atas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal masih mengalami naik turun dalam proses pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Pada tahun 2018 merupakan tahun dimana banyaknya pengaduan yang masuk melalui Lapor.go.id namun di tahun-tahun berikutnya jumlah aduan semakin menurun. Tuntutan masyarakat mengenai peningkatan kualitas dalam pelayanan publik saat ini semakin tinggi namun belum sepenuhnya dapat dipenuhi oleh pemerintah.

UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) sebagai unit pengelola masyarakat terbukti belum bisa menjaga antusias masyarakat tentang aduan masyarakat. Pada awal pembentukannya UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) berhasil menarik antusias masyarakat dengan masuknya 239 aduan dalam waktu satu bulan dan pada tahun 2017 total 520 aduan yang masuk dengan masih aktifnya semua kanal media. Pada tahun 2018 menjadi tahun dimana aduan yang masuk ke UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) ini menjadapatkan persentase paling banyak dan di tahun berikutnya aduan menjadi sangat menurun.

Dari pengamatan sementara masalah yang terjadi dari ketidakkonsistennan UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam mengelola aduan yaitu berasal dari tidak aktifnya kanal media yang UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) miliki. Beberapa kanal media seperti Facebook : Lapor Kendal, Twitter: Lapor Kendal #LaporKendal masih belum aktif dan terakhir terlihat aktif pada tahun 2017. Lapor.go.id merupakan salah satu kanal media yang paling aktif saat ini. Pada tahun 2021 pun kanal media Lapor.go.id masih aktif dan terlihat masih menangani aduan yang masuk. UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) sebagai pengelola aduan seharusnya bisa mempromosikan semua kanal media supaya masyarakat bisa menggunakan layanan ini dengan banyak cara. UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam mengelola aduan tidak begitu efektif karena mereka hanya menggunakan satu kanal media saja yaitu Lapor.go.id dan apabila seluruh kanal media mereka gunakan dan aktifkan, pengaduan di Kabupaten Kendal ini menjadi lebih efektif dan masyarakat bisa mengakses lebih luas perihal pengaduan masyarakat.

Kurangnya sumberdaya manusia dalam mengelola UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam mengelola aduan menyebabkan tidak adanya laporan aduan ke masyarakat. Dalam hal ini hanya 1 pengelola saja dan 2 tenaga teknis yang ada didalam UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Seharusnya UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) sebagai pengelola harus menerbitkan laporan masyarakat tentang seberapa banyak masuknya aduan dan seberapa banyaknya aduan yang telah di tangani. Apabila UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) menerbitkan laporan pengaduan, masyarakat menjadi lebih tahu tentang ke efektifan UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) sebagai unit pengelola aduan dan jika unit pengelola aduan ini efektif

masyarakat menjadi lebih percaya terhadap aduan masyarakat dan antusias masyarakat menjadi lebih baik.

Dalam pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik seharusnya dapat ditangani secara cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik. Lembaga ini sekaligus juga merupakan sarana partisipasi bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Penanganan pengaduan merupakan hal terpenting saat ini, masyarakat sebagai pihak yang melaporkan hal-hal tersebut harus ditindaki secara maksimal demi terciptanya pelayanan publik yang lebih baik.

Dalam penelitian ini yang dimaksud tentang Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) yaitu menggambarkan seluruh siklus input, proses, dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan. Sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang ditimbulkan, membawa hasil dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan, dalam hal ini efektivitas dapat dilihat dari seluruh siklus input, proses, dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan

TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Administrasi negara menurut Dimock & Dimock (1978:13) merupakan suatu bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari suatu keluarga hingga Perserikatan Bangsa-Bangsa disusun, digerakkan dan dikemukakan. Administrasi negara juga merupakan bagian dari politik, yang mempelajari penentuan kebijaksanaan negara dalam suatu proses yang mulai dengan para pemilih dan berlangsung melalui partai-partai politik, badan-badan

perwakilan rakyat, hingga pada badan-badan administrasi sendiri.

Nicholas Henry menjelaskan bahwa administrasi publik adalah suatu administrasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara baik (Pasolong, 2013:8).

Manajemen Publik

Menurut Overman (Pasolong, 2007:83), mengemukakan bahwa manajemen publik adalah suatu studi intersipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

J. Steven Ott, Albert C. Hyde dan Jay M. Shafritz (Pasolong, 2007:83), berpendapat bahwa dalam tahun 1990an, manajemen publik mengalami masa transisi dengan beberapa isu terpenting yang akan sangat menantang, yaitu: privatisasi sebagai suatu alternative bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, rasionalitas dan akuntabilitas, perencanaan dan control, keuangan dan penganggaran serta produktifitas sumber daya manusia.

Pengembangan manajemen publik dimasa mendatang, menurut "The National Commission on Public Service" di Amerika Serikat ditinjau oleh Ott, Hyde dan Sharfiz perlu memperhatikan beberapa hal, yaitu perlu mengidentifikasi secara jelas

peran dan pelayanan publik dalam proses yang demokratis, sekaligus standar etika dan kinerja yang tinggi dari para pejabat kunci; perlu fleksibilitas dalam menata organisasi, termasuk kebebasan memperkerjakan dan memecat pegawai yang harus diberikan kepada para petinggi kabinet dan pimpinan instansi; pengangkatan atau penunjukan pejabat oleh presiden harus dikurangi, dan lebih diberikan ruang pengembangan karier profesional dan pemerintah harus melakukan investasi lebih besar disbanding pendidikan dan pelatihan eksekutif dan manajemen (Pasolong, 2007:84).

Efektivitas Organisasi

Efektivitas berasal dari kata efektif, batasan konsep ini sulit untuk diperinci, karena masing-masing disiplin ilmu memberikan pengertian sendiri. Bagi seorang ahli ekonomi dan analisis keuangan, efektivitas semakna dengan keuntungan, atau laba investasi. Bagi seorang manajer produksi, efektivitas seringkali berarti kuantitas keluaran (*output*) barang dan jasa. Bagi seorang ilmuwan bidang riset, efektivitas dijabarkan dengan jumlah paten, penanaman dan produk baru suatu organisasi.

Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Seperti yang dikemukakan oleh Arthur G. Gedeian dkk. Semakin besar pencapaian tujuan - tujuan organisasi semakin besar efektivitas. (Gedeian dkk, 1991:61). Berdasarkan pendapat di atas, bahwa apabila pencapaian tujuan-tujuan daripada organisasi semakin besar, maka semakin besar pula efektivitasnya. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan adanya pencapaian tujuan yang besar daripada organisasi maka

makin besar pula hasil yang akan dicapai dari tujuan-tujuan tersebut.

Abdulrahmat (2003:92) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Menurut pendapat Mahmudi (2005:92) mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”

Gambar 1.1

Hubungan Efektivitas

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{OUTCOME}}{\text{OUTPUT}}$$

Sumber: Mahmudi, 2005:92.

yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kendal dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lain (Baswori,Suwandi, 2008: 22-23). Penelitian ini lebih menekankan pada suatu analisis dan sekaligus penggambaran

tentang suatu kondisi realitas yang ada sehingga hasil dari penelitian tersebut adalah banyak menggunakan kata-kata deskriptif. Dengan demikian melalui penelitian deskriptif kualitatif ini hanya berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan Efektivitas Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Pada: UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal.

Subjek dalam penelitian ini ditentukan menggunakan metode *snowball sampling* dengan Kasie Pengelolaan dan Pengaduan Informasi Publik, Staff Seksi Pengelolaan dan Pengaduan Informasi Publik (bagian pengelolaan pengaduan), Masyarakat yang melakukan pengaduan

Sumber data dalam penenelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui data-data kepustakaan seperti buku, jurnal, literatur, berita, brosur, dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Analisis dan interpretasi data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan atau verifikasi data (*conclusion drawing*). Teknik Analisis data yang digunakan penulis yaitu Teknik Analisis Komponensial.

PEMBAHASAN

Analisis efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik Kabupaten Kendal

Pada instansi pemerintah, khususnya menyangkut soal pelayanan publik diperlukan manajemen yang efektif dan efisien dalam proses pengelolaan pengaduan agar tercapainya tujuan dari pelayanan publik itu sendiri yaitu untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada lingkup pelayanan publik. Efektivitas pengelolaan

pengaduan pelayanan publik dapat dipandang sebagai upaya yang dilakukan oleh UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal dalam proses pengelolaan pengaduan agar aduan yang masuk lebih berkualitas dan menjadi masukan bagi pemerintah dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Efektivitas organisasi sebagai tingkatan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah disepakati bersama dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, dengan tindakan yang dilakukan bersama-sama dengan penuh rasa tanggung jawab, maka pencapaian tujuan dari organisasi tersebut diharapkan dapat terlaksana dengan hasil yang baik. Suatu organisasi yang berhasil dapat diukur dengan melihat pada sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya.

Untuk mengetahui efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik oleh UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal, peneliti menggunakan 3 konsep efektivitas menurut (Mahmudi 2005:92) yaitu *Input*, proses dan *output*

UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal sebagai pengelola pengaduan yang ada di Kabupaten Kendal, dalam pengelolaannya *input* data aduan diterima melalui kanal media Suara Warga di web www.kendalkab.go.id, Aplikasi Laporkendal!, Facebook: Laporkendal, Twitter: @laporkendal #laporkendal, Telfon :0294-384008 atau dengan datang langsung ke Media Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal. Hambatan yang dialami pun cukup banyak seperti masih adanya beberapa OPD terkait yang kurang responsif dalam menanggapi aduan atau laporan pengaduan yang belum atau sudah diselesaikan..

Dalam proses pelaksanaannya UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) melakukan konfirmasi kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait apabila ada aduan yang masuk. Proses

konfirmasi yaitu menghubungi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait untuk memastikan apakah aduan yang masuk merupakan wewenang Organisasi Perangkat Daerah (OPD) tersebut atau bukan. Mekanisme ini lah yang memakan waktu yang cukup lama, admin/petugas dengan jumlah yang terbatas harus menghubungi masing-masing petugas (OPD) Organisasi Perangkat Daerah, sehingga berakibat pada lamanya penanganan pengaduan aduan. Lambatnya koordinasi dengan (OPD) Organisasi Perangkat Daerah dalam pengumpulan data aduan yang telah diselesaikan. Seharusnya semua data langsung diberikan kepada UP4 setelah aduan diselesaikan. Namun, pada kenyataannya data aduan hanya dikumpulkan oleh masing-masing Organisasi Perangkat Daerah dan harus dihubungkan oleh pihak UP4,

Untuk prosedur pengaduan UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) yaitu sebagai berikut :

1. Pemohon informasi/ laporan aduan bisa melalui sosial media / kanal media yang sudah UP4 sediakan
2. Operator UP4 / pengelola mengkonfirmasi dan meneruskan kepada OPD terkait.
3. Dinas atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait menanggapi / menindak-lanjuti melalui Aplikasi Laporkendal!

Dalam melakukan pengelolaan, UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) menerima data aduan yang telah di selesaikan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Sebagai pihak penyelenggara pengaduan pelayanan publik UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) menghimpun data lengkap terkait dengan keluar masuknya aduan yang ada. Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya. Pengelolaan pengaduan dengan sistem satu pintu tidak bisa dilakukan oleh satu organisasi atau lembaga saja. Dibutuhkan dukungan dan kerjasama serta komitmen dari pihak yang tergabung di dalamnya antar satu instansi dengan instansi lainnya.

Dalam melakukan pengelolaan hanya *website* Laporkendal.go.id sajalah yang dapat di kelola

dengan mengumpulkan data aduan dengan sistem yang tersedia di *website* Lapor.go.id. Proses pengelolaan yang ada di *website* Lapor.go.id sendiri juga memiliki perlindungan khusus terhadap para pelapor seperti adanya fitur-fitur dalam *website* tersebut. Fitur-fitur yang ada dalam SP4N-LAPOR! yaitu anonim: Fitur yang bisa dipilih oleh pelapor yang akan membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum, rahasia: seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik, tracking id: nomor unik yang berguna untuk meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Kanal media lain menjadi kendala dalam pengelolaan UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) karena tidak adanya sistem khusus yang dapat menghimpun data setiap tahunnya.

Keluaran (*output*) yang ada di UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal merupakan kumpulan elemen/bagian yang dihasilkan dari berlangsungnya proses dalam sistem pengelolaan pengaduan. Untuk *output* yang UP4 keluarkan yaitu berupa pengumpulan data melalui kanal media yang tersedia. UP4 selaku pihak penyelenggara pengelolaan penanganan pengaduan hanya melakukan *follow up* kepada OPD terkait perihal aduan yang diterima. Dalam pengelolaan pengaduan yang berbasis online, selain input pengaduannya yang melalui online, maka seharusnya *output* pengaduan yang dikeluarkan pun juga harus melalui media online, seluruh laporan pengaduan seharusnya bisa ditransparasikan melalui media online. Dalam hal ini masyarakat memang merasa dimudahkan karena bisa menyampaikan pengaduannya tanpa perlu datang secara langsung ke instansi terkait, namun disisi lain *output* yang diharapkan harus bisa membuat masyarakat lebih percaya yaitu menggunakan bukti foto atau dengan laporan drat aduan yang berhasil ditangani selama ini.

Analisis faktor yang menjadi kendala UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengelolaan penangan pengaduan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pengelolaan penangan pengaduan pelayanan publik UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan penangan pengaduan pelayanan publik diantaranya ada faktor sumber daya, dan sarana/prasarana. Efektivitas organisasi menurut Abdulrahmat (2003:92) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Sumber daya manusia merupakan komponen-komponen utama yang menjadi pendukung dalam terlaksananya suatu kegiatan, bagi pemerintah sendiri salah satu bentuk kegiatannya adalah melaksanakan kebijakan, suatu kebijakan yang telah diputuskan untuk dilaksanakan akan membutuhkan sumber daya manusia di dalam pelaksanaannya. Dalam penelitian ini, kebijakan yang dimaksud berkaitan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yaitu UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik).

Sumberdaya manusia yang dimiliki oleh UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) hanya 1 pengelola yang dibantu oleh 2 tenaga teknis yang khusus melakukan konfirmasi kepada Organisasi perangkat daerah. Terbatasnya sumberdaya yang tersedia menyebabkan masyarakat dalam mendapat tanggapan dari OPD tidak tepat waktu sehingga pengaduan menjadi tidak efektif. Begitupun dengan OPD terkait, tanggapannya seringkali dianggap lamban sehingga umpan balik yang diberikan OPD kepada masyarakat menjadi tidak efektif.

Sarana dan Prasarana yang dimiliki UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) seperti AC, nomer telfon seluruh OPD, komputer dengan dan jaringan internet. Fasilitas yang

mendukung dalam melayani masyarakat merupakan kunci utama dalam pelayanan pengaduan, seperti koneksi internet sangat memudahkan dalam kinerja sehingga komunikasi kepada OPD terkait bisa berjalan dengan mudah dengan adanya akses internet yang mumpuni sehingga dalam menangani pengaduan tidak usah langsung datang ke OPD terkait cukup melalui koneksi internet atau menggunakan sosial media yang tersedia.

PENUTUP

Kesimpulan

Pada bab ini disusun mengenai kesimpulan hasil penelitian dan pembahasan pada pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal. Dalam penelitian ini yang dimaksud tentang Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) yaitu menggambarkan seluruh siklus input, proses, dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan..

Faktor yang menjadi kendala UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik adalah kurangnya pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Menurut hasil penelitian dan pembahasan UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal masih belum berjalan secara efektif, seperti *input* aduan yang tidak menggunakan semua kanal media yang UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) miliki dikarenakan kanal media yang tidak terurus, masih lambatnya koordinasi antara UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dengan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dalam memproses aduan, baik konfirmasi aduan

maupun data aduan yang telah diselesaikan serta tidak adanya *output* pengaduan yang berupa laporan aduan ke masyarakat.

Menurut hasil penelitian dan pembahasan faktor yang menjadi kendala UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik Kabupaten Kendal yaitu Terbatasnya sumberdaya yang tersedia dan hal ini yang menyebabkan masyarakat dalam mendapat tanggapan pengaduan menjadi tidak tepat waktu. Pengaduan yang berbasis online, seharusnya laporan pengaduan juga bisa ditransparansikan melalui media online.

Saran

Berdasarkan temuan terkait permasalahan dan hambatan yang terdapat pada efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik, maka dapat disusun saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya tim khusus untuk proses konfirmasi dan pengumpulan data aduan sehingga tidak berakibat pada lamanya penanganan pengaduan aduan.
2. Perlu adanya transparansi laporan data aduan yang jelas kepada masyarakat terkait dengan data aduan yang telah pemerintah tangani supaya masyarakat lebih percaya terhadap kinerja pemerintah.
3. Perlu adanya penambahan sumberdaya manusia untuk menangani dan mengelola aduan yang masuk supaya aduan dapat langsung didisposisi kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait dengan koordinasi yang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2016. Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance. Bandung: Pustaka Setia
- Ahmad Ainur Rohman, M. Mas'ud Sa'id, Saiful Arif. Purnomo. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes
- Dimock, Dimock. 1978. *Administrasi Negara*. Jakarta: Aksara Baru.

- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Georgopolous dan Tannembau. 1995. Efektivitas Organisasi. Jakarta Erlangga
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang pengaduan masyarakat.
- Keban, Yeremis T. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik:
- Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung. PT. Alumni.
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta
- Prof. Dr. M. Irfan Islamy, MPA. Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Universitas Brawijaya yang dikutip dari Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. 2010. BAPPENAS
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumaryadi, I. Nyoman. 2011. Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Jakarta, Citra Utama.
- Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Steers, Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tampubolon, Manahan P. 2008. *Perilaku Keorganisasian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Uha, Imail Nawawi. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta; Kencana.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.