

ANALISIS MANAJEMEN PENGADUAN KANAL PENGADUAN “SAPA MBAK ITA” KECAMATAN TEMBALANG

Maya Silvia¹, Budi Puspo Riyadi², Hartuti Purnaweni³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

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

Email: mayasilviahaginta2000@gmail.com

ABSTRACT

This research is focused on the implementation of complaint management implemented by the Tembalang District Government on complaints sent by the public through the "Sapa Mbak Ita" Online Complaint Channel. Being a region that gets a very significant increase in Community Satisfaction Index (IKM) scores every year, it is an interesting study to analyze the performance of service officers in handling and responding to complaints sent by the public. The purpose of this research is to analyze the strategy and implementation of complaint management in Tembalang District and to analyze the factors that support and hinder the complaint service process in Tembalang District. The research method in this study is a qualitative method with a descriptive approach, namely exploring in depth the research phenomenon to get results from existing problems. Data collection techniques in this study used purposive sampling techniques, namely to gather information from individuals or groups who have understanding and ability to research problems which are deepened by interviews, observation, documentation and literature studies. The theory used in this study is Tjiptono's 10 theories of Management Complaint's Effectiveness including: 1) simplicity, 2) speed, 3) record/feature, 4) confidential/confidential, 5) analytical skills, 6) human resources, 7) visible/socialization, 8) commitment, 9) facilities, and 10) fairness/fairness. These results indicate that Tembalang District is well committed to providing complaint services to the community, has good analytical skills with a briefing strategy to reduce communication errors, is very responsive and fast in taking action on complaints sent by the community. Inhibiting factors include the quantity of human resources that is not proportional to the number of services, socialization that has not been maximized, the completeness of features that still make it difficult for the community and facilities that have not been maximized.

Keyword: Complaint Management, Complaint Channel, "Sapa Mbak Ita"

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada implementasi manajemen pengaduan Pemerintah Kecamatan Tembalang di Kota Semarang terhadap aduan-aduan yang dikirimkan oleh masyarakat melalui Kanal Pengaduan Online “Sapa Mbak Ita”. Kecamatan Tembalang merupakan daerah yang setiap tahunnya meningkat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sangat signifikan sehingga penelitian ini menarik untuk dapat menganalisis kinerja petugas pelayanan dalam menangani dan merespon aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen pengaduan di Kecamatan Tembalang, serta menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat proses pelayanan pengaduan tersebut. Metode penelitian adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu menggali secara mendalam fenomena penelitian untuk mendapatkan hasil dari permasalahan yang ada. Teknik pengambilan data menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu menggali informasi dari informan yang memiliki pemahaman dan kemampuan dalam permasalahan penelitian. Teori yang digunakan adalah 10 teori Efektivitas Manajemen Pengaduan dari Tjiptono meliputi: kesederhanaan, kecepatan, *record*/fitur, konfidensial/kerahasiaan, kemampuan analisis, sumber daya manusia, *visible*/sosialisasi, komitmen, fasilitas, dan *fairness*/keadilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staff pelayanan publik Kecamatan Tembalang telah berkomitmen baik memberikan pelayanan aduan kepada masyarakat, memiliki kemampuan analisis yang baik melalui *briefing* untuk mengurangi kesalahan komunikasi, dan sangat responsif melakukan tindakan terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Adapun faktor pendukung meliputi komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal, kemampuan petugas yang menguasai teknologi dan mampu menganalisis aduan dengan baik, dan kesetaraan pelayanan yang sama terhadap masyarakat. Faktor penghambat meliputi kuantitas sumber daya manusia staff pelayanan, sosialisasi yang belum maksimal, kelengkapan fitur yang menyulitkan masyarakat dan fasilitas yang belum maksimal. Adanya program Pemerintah Kecamatan Tembalang melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, memaksimalkan fasilitas penunjang proses pelayanan aduan “Sapa Mbak Ita” dan *upgrading* fitur pada kanal tersebut akan meningkatkan kinerja kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.

Kata Kunci : Manajemen Pengaduan, Kanal Pengaduan, “Sapa Mbak Ita”.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat adalah indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik. Masyarakat memiliki hak untuk menuntut sebuah tata kelola pemerintahan yang baik yang menjadikan pelayanan publik menjadi objek

penilaian masyarakat terhadap bentuk nyata pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik. Masyarakat sebagai makhluk sosial memiliki kebutuhan bervariasi, membutuhkan bantuan baik dari masyarakat lainnya maupun pemerintah dalam memenuhi kebutuhan yang beragam tersebut. Pemerintah berperan penting dalam memberikan pelayanan pemenuhan terhadap

kebutuhan masyarakat sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menjelaskan bahwa Pemerintah Kabupaten/Kota mempunyai kewenangan dalam lingkup otonomi daerah dalam memaksimalkan pelayanan yang berbasis kesejahteraan masyarakat.

Susanto dan Anggraini (2019), Anita dan Nurcahyanto (2016), Prasetya et al (2022) menyatakan kualitas pelayanan publik adalah salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat karena kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan sangat berperan pada kepuasan masyarakat di mana semakin tingginya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan juga akan semakin tinggi. Handika dan Rostyaningsih (2022) juga menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah hubungan antara barang publik, jasa pelayanan, dan proses pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat yang diukur dengan lima dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (Jaminan), dan *emphaty* (Empati).

Salah satu wujud peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyediakan wadah aduan kepada masyarakat terhadap proses pelayanan yang tidak sesuai harapan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 36 ayat (1) bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dan mampu dalam pengelolaan pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Manajemen pengaduan menurut Fandy Tjiptono (2009) merupakan sebuah sistem yang berfungsi untuk mengawasi dan memonitor sikap dan kepuasan masyarakat sehingga manajemen dapat mengambil langkah cepat dalam menyelesaikan masalah dan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. (dalam Windarti dan Santoso,2020) menyatakan bahwa manajemen pengaduan yang efektif memiliki karakteristik dan dimensi utama, yaitu: komitmen, *visible*, *accessible*, kesederhanaan, kecepatan, *fairness*, *records*, sumber daya, dan *remedy*. Sementara Hariani (2008) menyatakan bahwa dalam penerapan manajemen pengaduan harus sesuai dengan prinsip paradigma *New Public Services* yang lebih

memperhatikan kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Salah satu bentuk perwujudan Kota Semarang dalam menyikapi peningkatan kualitas pelayanan adalah melalui pelayanan pengaduan, yaitu dengan diluncurkannya kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita” yang tersambung seluruh Kecamatan di Kota Semarang untuk mengawasi dan mengontrol keputusan dan kinerja seluruh Kecamatan dan Kelurahan dalam menyikapi dan merespon aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. “Sapa Mbak Ita” merupakan kanal pengaduan yang diluncurkan untuk melanjutkan kanal pengaduan “Lapor Hendi” di bawah pimpinan mantan Walikota Semarang Dr. Hendrar Prihadi. Kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” memiliki tujuan yang sejalan dengan kanal pengaduan “Lapor Hendi”, yaitu untuk memberikan wadah kepada masyarakat Kota Semarang dalam melaporkan kekecewaan atau ketidaksesuaian pelayanan yang seharusnya diterima oleh masyarakat atau aduan terkait penyalahgunaan kekuasaan *stakeholder* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari *website* resmi Pejabat Pengelola Informasi Kota Semarang bahwa jumlah aduan di Kota

Semarang pada tahun 2021 masih relatif tinggi. Berikut ini jumlah laporan masuk ke kanal pengaduan “Lapor Hendi” pada tahun 2021.

Tabel 1.1
Jumlah Laporan masuk ke Kanal Pengaduan “Lapor Hendi” Kota Semarang tahun 2021

Media Laporan	Jumlah Laporan	%
WhatsApp	3.512	54,40%
SMS	913	14,15%
Android Lapor	38	0,59%
Aplikasi Lapor Hendi	163	2,52%
LaporGub	1072	16,60%
Website	322	4,99%
Twitter	84	1,30%
Instagram	352	5,45%
iOS	0	0%
Total aduan	6.456	100%

Sumber: <https://ppid.semarangkota.go.id/>

Berdasarkan pada jumlah aduan masuk ke kanal pengaduan *online* “Lapor Hendi” Kota Semarang di tahun 2021. Pada Tabel 1.1 disimpulkan masyarakat Kota Semarang memiliki tingkat partisipasi yang tinggi dalam memberikan aduan kepada Pemerintah Kota Semarang sebagai bentuk ikut serta masyarakat dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan. Perubahan kanal pengaduan dari “Lapor Hendi” menjadi “Sapa Mbak Ita” yang pada Tahun 2022 juga menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat masih tinggi

dalam memberikan aduan ke kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Berikut ini data jumlah laporan ke kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” pada tahun 2022 mencapai 4.155 aduan.

Tabel 1.2
Jumlah Laporan masuk ke Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kota Semarang tahun 2022

Bulan	Jumlah Laporan Selesai	Jumlah laporan belum selesai
Januari-Februari	765	148
Maret-April	815	86
Mei-Juni	1.000	137
Juli-Desember	1.073	131
Total	3.653	502
TOTAL ADUAN	4.155 Aduan	

Sumber: <https://ppid.semarangkota.go.id/>

Berdasarkan Tabel 1.2 merupakan laporan aduan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” secara spesifik menampilkan jumlah laporan selesai dan laporan yang belum terselesaikan sehingga masyarakat memperoleh data secara terbuka terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang diselenggarakan di Kota Semarang.

Kecamatan Tembalang merupakan wilayah Kota Semarang yang memiliki jumlah penduduk tertinggi di Kota Semarang dengan tingkat pertumbuhan penduduk

mencapai 1,57% (semarangkota.bps.go.id/) yang diakibatkan oleh keberadaan berbagai Perguruan Tinggi yang ada di daerah Kecamatan Tembalang. hal tersebut mengakibatkan banyaknya Penduduk Kecamatan Tembalang yang berasal dari luar wilayah Kecamatan Tembalang meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan wadah yang diselenggarakan pemerintah.

Berikut ini disajikan data jumlah laporan masuk ke kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang.

Tabel 1.3
Jumlah Laporan masuk ke Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang tahun 2022

Media Laporan	Jumlah Laporan
Laporan Selesai	391
Selesai Bersyarat	2
Dalam Proses	9
Total Aduan	402

Sumber: <https://semarangkota.go.id/>

Tabel 1.4
Tingkat Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tembalang

Indeks Kepuasan Masyarakat	Tahun
81,25%	2019
85,76%	2020
90,65%	2021
94,97%	2022

Sumber: <https://tapem.semarangkota.go.id/>

Berdasarkan pada data Tabel 1.3 dan Tabel 1.4 Pemerintah Kecamatan Tembalang mendapatkan aduan yang relatif tinggi dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang meningkat dengan pesat setiap tahunnya. Peningkatan IKM akan sejalan dengan tingkat kualitas pelayanan publik yang baik juga. Damayanti et al (2019) menyatakan bahwa pengukuran kualitas pelayanan publik dapat dinilai dari kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya manajemen pengaduan pemerintah dalam memberikan pelayanan pengaduan. Penelitian yang dilakukan oleh Ningtyas et al (2014) bahwa pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan indikator penilaian wilayah tertentu konversi nilai IKM *range* 81,26 – 100,00 ditetapkan sebagai unit kualitas pelayanan yang sangat baik.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan kondisi latar belakang yang telah dijelaskan, adapun tujuan penulisan artikel ini adalah:

1. Menganalisis implementasi manajemen pengaduan di kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat

proses implementasi manajemen pengaduan Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Mahendra dan Pribadi (2016), Miftahul & Meirinawati (2022) menyatakan pelayanan publik adalah pemberi layanan oleh suatu organisasi atau instansi yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan kepada yang membutuhkan pelayanan sesuai dengan aturan dan tata pelaksanaan pelayanan yang sudah ditetapkan. Menurut Hardiyansyah (2011) pelayanan publik yaitu pemberi pelayanan atas dasar kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan dan tata cara yang telah ditentukan. Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik secara umum dapat diartikan sebagai sebuah kebutuhan publik atau masyarakat yang menjadi tanggungjawab pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

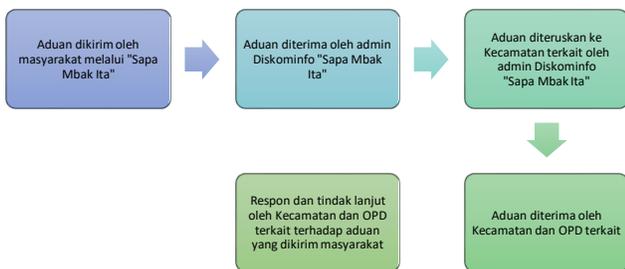
Manajemen Pengaduan

Pengaduan menurut Daryanto dan Setyobudi 2014 (dalam Sofianti et al, 2021)

adalah ketidakpuasan, ketidaknyamanan, dan kemarahan baik individu ataupun kelompok terhadap pelayanan baik jasa ataupun produk. Pengaduan juga diartikan sebagai rasa kecewa atas ketidakpuasan akan pelayanan yang diterima penerima pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan harapan penerima layanan. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono 2009 (dalam Windarti dan Santoso,2020) manajemen pengaduan yang efektif memiliki karakteristik dan dimensi utama, yaitu: komitmen, *visible*, *accessible*, kesederhanaan, kecepatan, *fairness*, *records*, sumber daya, dan *remedy*.

Berikut ini alur aduan yang dikirim oleh masyarakat Kecamatan Tembalang sehingga dapat ditindaklanjuti oleh staf pelayanan publik Kecamatan Tembalang.

Alur Aduan yang masuk ke Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita”



Sumber: Dikelola dari data yang diperoleh dari Kecamatan Tembalang

Aduan yang dikirim masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” akan masuk ke sistem pengaduan “Sapa Mbak Ita” Diskominfo Kota Semarang. Admin “Sapa Mbak Ita” akan memilah aduan sesuai dengan wilayah kasus aduan yang dikirim masyarakat. Jika aduan yang dikirim merupakan aduan yang sesuai dengan wilayah Kecamatan Tembalang akan dikirim oleh admin Diskominfo ke sistem “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang dan kemudian akan di respon dan ditindaklanjuti oleh staf pelayanan Kecamatan Tembalang.

Kepuasan Masyarakat

(Damayanti et al, 2019), (Sulistyo & Ediwijoyo, 2020) menyatakan indeks kepuasan masyarakat adalah sebuah bentuk pengukuran dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dalam penerapannya indeks kepuasan masyarakat sebagai indikator peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada kegiatan pengukuran secara komprehensif

tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan.

E-Government

E-Government menurut Gil-Garcia (2012) (dalam Irawan dan Nizar, 2021) menyebutkan bukan hanya berbicara mengenai internet dan komputasi data yang bertujuan untuk memaksimalkan efisiensi biaya dan penggunaan kecanggihan teknologi, melainkan sangat erat kaitannya dengan keterwujudan nilai-nilai yang merefleksikan tata kelola pemerintahan yang baik seperti adanya peningkatan transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan juga meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap segala bentuk kebijakan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Secara singkatnya *E-Government* adalah *Electronic Government*, yang membutuhkan peran teknologi digital dalam pelaksanaannya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan memperdalam informasi terkait fenomena permasalahan penelitian yang berjudul Analisis Manajemen Kanal Pengaduan *Online* “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang. Situs dalam penelitian adalah

daerah Kecamatan Tembalang, Jawa Tengah dengan indikator daerah dengan indeks kepuasan masyarakat yang sangat tinggi dengan di Kota Semarang dengan tiga unsur yang berkaitan dengan manajemen pelayanan pengaduan, yaitu waktu penyelesaian, kompetensi staf dan penanganan aduan. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang memiliki akses dan kemampuan pengetahuan, yaitu staf pelayanan publik Kecamatan Tembalang. Pengumpulan data lainnya dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan *Online* “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang

Implementasi manajemen pengaduan pelayanan yang baik mencakup beberapa dimensi menurut teori Tjiptono (dalam Kadarisman 2020), yaitu: 1) kesederhanaan, 2) kecepatan, 3) *record/fitur*, 4) konfidensial/kerahasiaan, 5) kemampuan analisis, 6) sumber daya manusia, 7) *visible/sosialisasi*, 8) komitmen, 9) fasilitas, dan 10) *fairness/keadilan*.

1. Kesederhanaan

Yahya et al (2020) menyatakan, penyelenggaraan pelayanan publik baik jenis pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa atau pelayanan aduan berprinsip pada dimensi kesederhanaan. Ramadhan dan Priyadi (2020). Sementara itu, Novianto (2018) menyatakan kesederhanaan juga berupa kemudahan bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah, dan dalam pelaksanaan kesederhaan pelayanan dapat dinilai dari prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah mudah dimengerti dan mudah diakses oleh masyarakat.

Kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” diluncurkan dengan tampilan yang sederhana dengan media cara mengaksesnya yang bervariasi. Indikator pada dimensi kesederhaan, yaitu mudah diakses dan mudah dipahami sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Masyarakat Kecamatan Tembalang memiliki media yang digunakan untuk mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” sesuai dengan kemampuan masyarakat. Secara tujuan kanal pengaduan *online*, yaitu bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengirimkan aduan terhadap pelayanan yang diterima dengan lebih sederhana.

2. Kecepatan

Perubahan sistem pelayanan berbasis *online* diharapkan pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat, salah satunya adanya dimensi kecepatan. Kolaborasi pelayanan berbasis *online* dapat dengan cepat mengirimkan data dan aduan masyarakat sehingga pemerintah dengan kemampuan yang ada dapat juga mengirimkan respon atau tindakan terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Hermanto (2022) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kepuasan masyarakat kecepatan dan ketanggapan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah hal yang saling terikat.

Berdasarkan Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, SOP tanggapan petugas atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pelapor melalui “Sapa Mbak Ita” paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Admin Penghubung Perangkat Daerah dan/atau BUMD tersebut dan penyelesaian pengaduan 5-30 hari, sesuai dengan koordinasi dengan pihak terkait di luar daerah Kecamatan Tembalang. Pemerintah Kecamatan Tembalang memberikan respon kurang dari 1 hari dari aduan yang dikirimkan masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa

Mbak Ita”. Tindak lanjut tidak lebih dari 3 hari jika kasus aduan dapat ditangani sendiri oleh Pemerintah Kecamatan Tembalang dengan kelurahan terkait.

3. Record/Fitur Kemudahan

Kadarisman (2020) dalam penelitian tentang LAPOR Kota Bandung, fitur yang disediakan adalah fitur yang memberikan kemudahan masyarakat dalam mengirimkan aduan pada kanal pengaduan. Fitur juga berdampak pada kemudahan petugas dalam memberikan respon dan informasi kepada masyarakat terhadap aduan yang dikirim oleh masyarakat pada kanal pengaduan *online*.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian, kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” diluncurkan dilengkapi dengan beberapa fitur yang dapat memudahkan masyarakat mengirimkan aduan ke kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Adanya fitur tombol “+” yang dapat diakses oleh masyarakat dengan fungsi menambahkan aduan yang secara otomatis akan mengakses kamera ponsel masyarakat. Fitur *anonymous* yang berfungsi untuk menjaga privasi masyarakat agar nama pengirim disamarkan sehingga lebih meningkatkan keamanan yang nyaman masyarakat.

Namun, dalam pelaksanaannya beberapa fitur yang disediakan menyulitkan

masyarakat dalam mengirimkan aduan. Bukan hanya masyarakat, fitur pengelompokkan aduan yang tersistem untuk memudahkan petugas dalam memberikan respon dan tindakan yang cepat belum terdapat pada kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”, sehingga seringkali adanya aduan yang terlewat dan menumpuk.

4. Komitmen

Menurut Suryakerta (2021), komitmen merupakan relasi individu petugas dengan organisasi sehingga petugas menggunakan usaha terbaik secara sungguh-sungguh demi tercapainya kepentingan organisasi. Sejalan dengan itu Setia Lestari (2021) menjelaskan komitmen dengan hal yang sama, yaitu sejauh mana usaha dan kesungguhan petugas dalam memihak organisasi, dan berminat untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun karakteristik komitmen petugas meliputi loyalitas kepada organisasi, kemauan untuk melakukan usaha, dan sinergitas petugas terhadap tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian tentang kanal pengaduan, petugas Kecamatan Tembalang mengelola “Sapa Mbak Ita” berkomitmen dengan baik untuk memberikan pelayanan pengaduan prima kepada masyarakat. Petugas memberikan

respon yang cepat dan memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh masyarakat. Pelayanan yang responsif dikaitkan dengan petugas yang tanggap dalam memberikan respon terhadap aduan yang dikirim oleh masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”

5. Konfidensial/Kerahasiaan

Iswandari (2021) dalam penelitian keamanan data pribadi dalam penyelenggaraan *E-Government* menyatakan bahwa ada potensi pelanggaran hak privasi pada pelaksanaan pelayanan berbasis *online*. Atas dasar tersebut pemenuhan jaminan keamanan data pribadi menjadi perhatian pemerintah, baik keamanan data di aplikasi, *website* maupun jaminan keamanan lainnya. Kadarisman (2020) mengungkapkan bahwa strategi fitur *anonymous* akan meningkatkan privasi masyarakat yang mengirimkan aduan ke kanal pelayanan pengaduan *online*.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian, Kota Semarang sebagai salah satu daerah yang menerapkan proses pelayanan pengaduan *online* telah melakukan langkah berupa penggunaan *One Time Password* (OTP) sebagai bentuk perlindungan data diri masyarakat yang mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Kelengkapan fitur *anonymous* juga memberikan

keamanan bagi masyarakat untuk meningkatkan privasi keamanan masyarakat yang mengirim aduan ke kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”

6. Remedy/Kemampuan Analisis

Muzaki dan Manar (2017) mengutarakan bahwa pelayanan pengaduan secara *online* membutuhkan petugas yang memiliki kemampuan dan ketanggapan untuk memberikan respon berupa informasi teraktual dan tindakan yang sesuai dengan aduan yang dikirim oleh masyarakat. Mawar dan Tuti (2018) menjelaskan bahwa kemampuan analisis petugas terhadap aduan masyarakat menjadi faktor yang penting sebagai perwujudan kemampuan pemerintah dalam menjalankan kebijakan pelayanan berbasis *online*.

Berdasarkan beberapa penelitian, kemampuan petugas memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan secara *online*. Petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang memiliki kemampuan menganalisis aduan yang dikirim oleh masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” sehingga tindak lanjut yang dilakukan terhadap aduan yang dikirim sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

7. Sumber Daya Manusia

Supriatin (2021), Frangky, dkk (2020) menyebutkan bahwa pelayanan dapat berjalan dengan baik jika petugas memiliki orientasi yang benar mengenai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Maleke dan Lesnussa (2018) mengungkapkan bahwa sumber daya manusia dinilai dari kemampuan menganalisis dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, kecakapan dalam memberikan solusi dan pelayanan yang sopan dan memberikan arahan sesuai dengan kebutuhan dan yang dimengerti oleh masyarakat. Prasetya, dkk (2013) kualitas pelayanan pengaduan secara *online* Kota Malang tidak akan berjalan dengan baik jika jumlah aduan yang diterima tidak sebanding kuantitas sumber daya manusia yang menangani aduan tersebut.

Berdasarkan beberapa penelitian disimpulkan bahwa pelayanan dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang berperan. Petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat yang mengirimkan aduan ke kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.

Namun, dalam pelaksanaannya pelayanan publik Kecamatan Tembalang memberikan pelayanan administrasi dan

pelayanan pengaduan secara *online* dan membutuhkan bantuan divisi lainnya ketika adanya jumlah aduan yang membludak. Akibat dari hal tersebut seringkali pelayanan administrasi dan pelayanan pengaduan terhambat. Kecamatan Tembalang belum optimal dalam meningkatkan kualitas petugas dalam aspek kuantitas petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Visible/Pengenalan

Ariawantara, dkk (2020) mengutarakan bahwa pelayanan pengaduan berbasis *online* membutuhkan pengenalan dan sosialisasi secara transparan kepada masyarakat untuk menghasilkan interaksi dua arah sehingga pembahasan terkait adanya kanal pengaduan berbasis *online* lebih terfokus. Santoso dan Suwitri, (2017) menyebutkan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola pengaduan masyarakat dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat terhadap program pengaduan yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Semarang.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian, sosialisasi secara langsung kepada masyarakat lebih efektif dalam memberikan informasi mengenai kanal pengaduan “Sapa

Mbak Ita”. Sosialisasi Kecamatan Tembalang sudah dilakukan menggunakan sosial media dan beberapa poster yang bertujuan untuk memberikan kesadaran kepada masyarakat terkait adanya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.

Akan tetapi Kecamatan Tembalang belum melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dan penggunaan poster tidak memuat informasi yang lengkap. Atas dasar hal tersebut masyarakat membutuhkan sosialisasi secara langsung agar ada interaksi antara Pemerintah Kecamatan Tembalang dan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang lebih lengkap, terfokus dan detail.



Aspek visible/pengenalan menggunakan poster

9. Accessible/Fasilitas

Nangameka, (2020) menyebutkan bahwa sarana dan infrastruktur adalah aspek pendorong berjalannya proses pelayanan pengaduan berbasis *online* di Kota Bandung. Kanal pengaduan di Kota Semarang pada tahun 2022 (dalam Setyarini 2022) Kota Semarang meraih skor 78,29 terkait ketersediaan sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan pengaduan berbasis *online*. Berdasarkan hal tersebut disebutkan bahwa Kota Semarang masih memiliki kekurangan dalam aspek sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan pengaduan yang maksimal.

Berdasarkan beberapa penelitian disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan berbasis *online*, dibutuhkan kelengkapan pada aspek sarana dan prasarana. Terkait sarana, Kecamatan Tembalang mendapatkan media berupa 2 perangkat komputer dan 2 perangkat laptop yang membantu petugas dalam memberikan pelayanan administrasi dan pelayanan pengaduan di Kecamatan Tembalang. Sarana berupa media fisik tersebut sudah cukup dalam mempercepat proses pelayanan pengaduan di Kecamatan Tembalang. Media berupa komputer tentunya membutuhkan bantuan *wifi*

sebagai alat untuk mengakses internet, tetapi hanya tersedia satu *router* untuk seluruh kegiatan pelayanan di Kecamatan Tembalang sehingga sering terjadi *lag* yang memperlambat proses pelayanan pengaduan di Kecamatan Tembalang.

10. *Fairness/Keadilan*

Kadarisman, (2020), Ramadhan dan Priyadi, (2020) mengutarakan bahwa pelayanan pengaduan berbasis *online* meminimalisir adanya bentuk kecurangan dan tindakan yang tidak adil, karena aduan yang dikirim dapat dilihat oleh masyarakat lainnya. Petugas pelayanan pengaduan melalui kanal pengaduan berusaha memberikan keadilan bagi masyarakat yang mengirimkan aduan tanpa adanya bentuk tindakan diskriminatif.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu adanya pelayanan pengaduan berbasis *online* dapat meminimalisir adanya tindakan diskriminatif kepada masyarakat, laporan aduan dirimkan melalui kanal pengaduan. Kecamatan Tembalang sudah memberikan pelayanan yang sama rata kepada masyarakat yang mengirimkan aduan ke kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Aduan yang dikirim masyarakat direspon sesuai dengan informasi yang dibutuhkan dan ditindaklanjuti sesuai dengan aduan yang dikirim masyarakat.

Analisis faktor pendukung dan penghambat proses manajemen pelayanan pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang

1. Faktor Pendukung

- a. **Remedy/Kemampuan analisis,** Petugas memiliki kompetensi yang baik untuk mengakses Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Kemampuan menganalisis aduan yang dikirim oleh masyarakat memungkinkan tindak lanjut sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pengaduan petugas pelayanan pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang.
- b. **Komitmen,** Petugas Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang memiliki dedikasi dan keterbukaan kepada masyarakat terkait informasi yang diberikan terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Keterbukaan dan kemampuan petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan Kecamatan Tembalang.

c. **Fairness/keadilan**, Masyarakat Kecamatan Tembalang mendapatkan hak yang sama untuk dapat mengirimkan aduan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Aduan yang sesuai dengan wilayah Kecamatan Tembalang kemudian segera ditindaklanjuti oleh instansi terkait

2. Faktor Penghambat

a. **Visible/Sosialisasi**, belum adanya sosialisasi Pemerintah Kecamatan Tembalang terkait penggunaan dan pengenalan mengenai kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” kepada masyarakat, berdampak pada banyaknya masyarakat yang hanya mendapatkan pengenalan melalui brosur yang di tempel di wilayah Kecamatan Tembalang tanpa mengetahui cara kerja, tujuan dan cara mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.

b. **Accessible/sarana**, jaringan internet Kecamatan Tembalang tidak mencukupi untuk diakses oleh seluruh pelayanan di Kecamatan Tembalang. Penggunaan *router wifi* di Kecamatan Tembalang yang hanya berjumlah satu *router* untuk segala jenis penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Tembalang menyebabkan terhambatnya proses pelaksanaan

pelayanan publik di Kecamatan Tembalang.

c. **Sumber daya manusia**, jumlah petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat hanya berjumlah dua orang, yaitu Kepala Seksi Pelayanan Publik yang dibantu oleh satu orang staf pelayanan publik. Kebutuhan masyarakat yang bervariasi dapat menimbulkan pelayanan yang membludak setiap waktu. Hal tersebut dapat memperlambat proses pelayanan administrasi dan pelayanan pengaduan di Kecamatan Tembalang.

d. **Record/Fitur**, Fitur kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” membutuhkan penambahan fitur seperti pengelompokan jenis aduan yang akan membantu petugas, yang bertujuan meminimalisir menumpuknya aduan dan meminimalisir terlewatnya aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Fitur menambahkan aduan aplikasi yang secara otomatis terhubung dengan kamera wajib menyertakan foto bukti aduan.

PENUTUP

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tersebut, proses manajemen pelayanan pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang sudah baik, namun tetap dibutuhkan peningkatan beberapa dimensi proses manajemen pelayanan pengaduan.

Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan Online “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang

- a. **Kesederhanaan**, Kanal Pengaduan Online “Sapa Mbak Ita” yang meliputi indikator mudah dimengerti dan mudah diakses sudah sangat baik. Informasi yang disajikan di Kanal Pengaduan Online “Sapa Mbak Ita” menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat, lengkap dengan informasi cara mengakses dan mengirimkan aduan. Masyarakat dapat mengakses kanal pengaduan yang diberikan pilihan-pilihan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat mengakses Kanal Pengaduan Online “Sapa Mbak Ita”.
- b. **Kecepatan**, Pemerintah Kecamatan Tembalang sudah baik dalam memberikan respon dan tindak lanjut terhadap aduan yang dikirimkan oleh

masyarakat. Respon Pemerintah Kecamatan Tembalang berdurasi 30 menit- 40 menit dihitung dari aduan yang dikirimkan oleh masyarakat.

- c. **Record/Fitur**, Kelengkapan fitur yang disediakan pada kanal pengaduan berbasis *online* sebagai penunjang dan pendukung memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengirimkan aduan ke kanal pengaduan. Fitur Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” (*anonymous*), dan komentar-komentar tanpa memperlihatkan nama pelapor. Fitur komentar diaktifkan dengan tujuan agar masyarakat dapat mengirimkan respon dan mem komentar terhadap kinerja petugas Kecamatan Tembalang.
- d. **Konfidensial/Kerahasiaan**, Pendaftaran yang menggunakan sistem OTP (*One Time Password*) dapat meningkatkan keamanan data masyarakat dikarenakan satu akun nomor telpon atau *email* hanya dapat digunakan satu kali. Sistem akan mengurangi kecurangan dan kebocoran data dari masyarakat karena bersifat penggunaan sistem kata sandi sekali pakai.

- e. **Remedy/Kemampuan,** Petugas Kecamatan Tembalang memberikan informasi yang mudah dipahami dan tindakan yang sesuai dengan aduan sudah baik. Petugas sudah memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh masyarakat mengenai aduan yang dikirimkan, dan responsivitas petugas dalam menangani aduan masyarakat sudah baik.
- f. **Sumber daya manusia,** Pemerintah Kecamatan Tembalang yang mengisi jabatan pelayanan publik adalah individual yang memiliki kemampuan terhadap teknologi. Strategi tersebut berhasil menciptakan petugas yang dapat bekerja dengan cepat dan responsif terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Petugas juga saling berkoordinasi dan melakukan *briefing* untuk memperlancar proses pelayanan publik agar sesuai dengan rencana yang sudah didiskusikan bersama.
- g. **Visible/Sosialisasi,** Sosialisasi Kecamatan Tembalang menggunakan selebaran, brosur dan media sosial guna meningkatkan partisipasi dan pengenalan kepada masyarakat

terkait adanya kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”. Namun, sosialisasi secara langsung belum dilaksanakan oleh Pemerintah Kecamatan Tembalang.

- h. **Komitmen,** Kecamatan Tembalang sudah baik dalam memberikan informasi terkait aduan masyarakat melalui Kanal Pengaduan Pelayanan Publik “Sapa Mbak Ita”. Petugas memberikan informasi yang akurat dan terbaru untuk membantu masyarakat mengawasi dan memahami bahwa aduan yang dikirimkan akan ditindaklanjuti oleh instansi yang terkait.
- i. **Record/Sarana,** sarana Kecamatan Tembalang untuk mendukung proses pelayanan pengaduan berbasis *online* sudah cukup seperti komputer dan faktor lain yang mendukung. Namun, untuk jaringan atau *wifi* yang sangat berperan penting untuk mengakses Kanal Pengaduan Pelayanan Publik “Sapa Mbak Ita” perlu mendapatkan perhatian oleh pemerintah kecamatan tembalang. pemerintah Kecamatan Tembalan hanya menyediakan satu *Router* jaringan *wifi* yang digunakan oleh seluruh divisi yang ada di kantor Kecamatan Tembalang.

j. **Fairness/Keadilan**, Kanal Pengaduan Pelayanan Publik “Sapa Mbak Ita”. Seluruh lapisan masyarakat dapat mengirimkan aduan yang dirasakan kepada Pemerintah Kecamatan Tembalang untuk mendapatkan penanganan dan solusi dari aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Pelayanan pengaduan berbasis *online* juga meminimalisir adanya diskriminasi karena tidak menampilkan identitas yang mendetail dari pelapor.

B. SARAN

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan melalui dimensi manajemen pelayanan pengaduan, pemerintah dapat mengoptimalkan beberapa dimensi manajemen pelayanan pengaduan sebagai berikut:

- a. Perlu adanya secara langsung kepada masyarakat untuk memperkenalkan dan tata cara mengakses kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang.
- b. Penambahan kuantitas petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang untuk membantu proses pelayanan administrasi dan pelayanan pengaduan yang baik dan lebih cepat.

c. *Upgrading* fitur pengelompokkan aduan yang tersistem, akan memudahkan petugas dalam mengelola kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Tujuan *upgrading* adalah meminimalisir penumpukan aduan adaa aduan terlewat.

d. *Upgrading* fitur bagi masyarakat untuk dapat mengakses galeri foto akan lebih efektif, jika dibandingkan bila masyarakat harus mengirimkan aduan langsung dari tempat kejadian.

e. Meningkatkan fokus *accessible* atau sarana jaringan *wifi* untuk divisi pelayanan publik untuk mempercepat dan menjaga stabilitas pelayanan Kecamatan Tembalang baik pelayanan administrasi maupun kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anis Windarti, Djoko Santoso TH, Andre N. Rahmanto. 2020. “Implementasi Manajemen Komplain Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta.” 21(1): 1–17. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>.
- Ariawantara, Putu Aditya Ferdian, Sulikah Asmorowati, and Erna Setijaningrum.

2020. "Sosialisasi Sistem Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Pada Masyarakat Desa Semanding, Kabupaten Tuban." *Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Services)* 4(1): 141.
- Bagus Noor Handika, Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus) Oleh:" *Journal Of Public Policy And Management Review* 1(August): 128.
- Damayanti, Luh Dea, Kadek Rai Suwena, and Iyus Akhmad Haris. 2019. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha* 11(1): 21.
- Frangky, Samuel, M Silitonga, and Siswati Saragi. 2020. "Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat." *Jurnal Publik Reform UND HAR MEDAN* (7): 28–28.
- Hariani, Dyah. 2008. "Manajemen Komplain Dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik* 5(2): 239–53.
- Hermanto. 2022. "Puskesmas Leces Adalah Salah Satu Unit Pelaksana Tehnis Dinas Kabupaten." *Dinamika Global : Rebranding Keunggulan Kompetitif Berbasis Kearifan Lokal*: 301–11.
- Irawan, Bambang, and Muhammad Nizar. 2021. *E-Government : Konsep, Esensi Dan Studi Kasus*.
- Iswandari, Bunga Asoka. 2021. "Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 28(1): 115–38.
- Kadarisman, Muh. 2020. 2020. "Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung." *Journal of Public Administration* 16(1): 17–32. file:///C:/Users/acer/Downloads/202-1459-1-PB.pdf.
- Mahendra, G K, and U Pribadi. 2016. "Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government." *Journal of Governance and Public* <https://host-pustaka.umy.ac.id/index.php/GPP/article/download/2093/2020>.
- Maleke, Elisabeth, and Desie M.D Warouw Rejune Lesnussa Lesnussa. 2018. "Peran Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado Oleh." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 3(1): 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.
- Mawar, and Retnowati WD Tuti. 2018. "Penerapan Manajemen Pengaduan Berbasis Teknologi Informasi Dikecamatan Cibinong Kabupaten Bogor." *Core.Ac.Uk* (manajemen pengaduan): 150–60. <https://core.ac.uk/download/pdf/198237851.pdf>.
- Miftahul, Miftahul, and Meirinawati Meirinawati. 2022. "Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya." *Publika*: 515–26.
- Muhamad Shulkhan Muzaki, Dzunuwanus

- Ghulam Manar S.IP, M.Si. 2017. "Pengelolaan Laporan Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan." : 25.
- Nangameka, Teresa Irimina. 2020. "Kualitas Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat." *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan* 2(2): 75–89.
- Ningtyas, Rahayu, Nina Widowati, and Maesaroh. 2014. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bandarharjo Di Kecamatan Semarang Utara." *Journal of Public Policy and Management Review* 3(2): 281–90. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v3i2.5142>.
- Novianto, Efri. 2018. "Analisis Pelayanan Publik Di Kabupaten Kutai Kartanegara." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi* 15(2): 212–26.
- Prasetya, Dimas Ramdhana, Tjahjanulin Domai, and Lely Indah Mindarti. 2013. "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang) Pendahuluan Manajemen Pelayanan Publik New Public Service Tinjauan Pustaka 1 . Sistem Informasi Manajemen." *Administrasi Publik (JAP)* 2(1): 1151–58.
- Prasetya, Vanny Agung, Widayanto Widayanto, and Handojo Djoko Waloejo. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 11(4): 694–700.
- Ramadhan, Mohammad Irsza, and Budi Puspo Priyadi. 2020. "Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Di Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management* 9(4): 1–19. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/29000>.
- Santoso, Cuher, and Sri Suwitri. 2017. "Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management Review* 7(1): 39–53. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/19022>.
- Setia Lestari. 2021. "Pengaruh Komitmen Manajemen, Perilaku Positif Tenaga Kesehatan Dan Dukungan Dinkes Terhadap Kualitas Layanan Pada Uptd Puskesmas Di Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah." *Kindai* 17(2): 227–41.
- Setyarini, Wulan Asih. 2022. "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021." *Jurnal Riptek* 16(2): 90–96.
- Sofianti, Maya, Ihyani Malik, and Hafiz Elfiansyah Parawu. 2021. "Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang." *Pujia Unismuh Makassar* 2(4): 1194–1214. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/4582/3946>.
- Sulistyo, Indah Nur'aini, and Sotya Partiwidiwijoyo. 2020. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Ayah

Kabupaten Kebumen.” *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)* 4(2): 276–86.

Supriatin, Asep Dony Suhendra. 2021. “Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan.” *Jurnal Akrab Juara* 6: 22.

Suryakerta. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rs Juliana BogoR.” *Secretary Administratioan Journal* 1: 128.

Susanto, Joko, and Zepa Anggraini. 2019. “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin.” *Jurnal Administrasi Negara* 25(2): 105–22.

Widya Anita, and Herbasuki Nurcahyanto. 2016. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang.” *Journal Of Public Policy And Management Review* 5(1): 1–11.

Yahya, Rezha, Nur Hakim, Heru Ribawanto, and Minto Hadi. “78487-ID-Pelayanan-Publik-Di-Kecamatan-Giri-Kabup.” 2(3): 518–24.