



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
PERPUSTAKAAN

Jl. Dharmawangsa Dalam Surabaya 60286 Tlp.: (031) 5030826 Fax.: (031) 5020468
Website : www.lib.unair.ac.id Email : library@lib.unair.ac.id

Nomor : 703/UN3.13/KP/2020
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Surat Keterangan Laporan Akhir

20 Nopember 2020

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suhernik, S.Sos., M.Si
NIP : 196708291999032001
Jabatan : Kepala Perpustakaan Univesitas Airlangga

Menerangkan bahwa 12 (dua belas) hasil penelitian:

Nama : Koko Srimulyo
NIP : 196602281990021001
Jabatan/Profesi : Dosen – FISIP Universitas Airlangga

Berada di Perpustakaan Universitas Airlangga, sebagai sumber belajar bagi Sivitas Akademika UNAIR dan masyarakat yang membutuhkan.

Judul hasil penelitian terlampir.



Kepala,
Suhernik, S.Sos., M.Si
NIP. 196708291999032001

Lampiran Surat Nomor: 703/UN3.13/KP/2020

DAFTAR LAPORAN AKHIR PENELITIAN

NO	JUDUL	TAHUN	MITRA KERJA
1	Pengembangan Potensi Ekonomi di Wilayah Madura	2002	Bada Penelitian dan Pengembangan Prop. Jawa Timur & LPPM UNAIR
2	Peta Potensi Aparatur Pemerintah Jawa Timur	2002	Bada Penelitian dan Pengembangan Prop. Jawa Timur & LPPM UNAIR
3	Penelitian Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Propinsi, Kabupaten dan Kota	2003	Bada Penelitian dan Pengembangan Prop. Jawa Timur & LPPM UNAIR
4	Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Daerah (RIPPDA) Kabupaten Manggarai	2004	Dinas Pariwisata Pemerintah Kabupaten Manggarai Bekerjasama dengan LPPM UNAIR
5	Penelitian Tentang Permasalahan Wilayah Perbatasan Kabupaten/Kota di Jawa Timur	2004	Bada Penelitian dan Pengembangan Prop. Jawa Timur & LPPM UNAIR
6	Penelitian Model Pelayanan Prima Bagi Investor	2005	Bada Penelitian dan Pengembangan Prop. Jawa Timur & LPPM UNAIR
7	Kajian Strategi Dan Kemungkinan Implementasi Pengamanan SWAKARSA (PAMSKAWARSA) Dalam Menangkal Aksi Terorisme Di Propinsi Jawa Timur	2006	Badan Kesatuan Bangsa Dan Perlindungan Masyarakat Propinsi Jawa Timur & LPPM UNAIR
8	Evaluasi Pelaksanaan Bantuan Dana BOS (Bantuan Operasional Sekolah) dan BKM (Bantuan Khusus Murid) di propinsi Jawa Timur	2006	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Jawa Timur & LPPM UNAIR
9	Manajimen Keluhan Pelanggan Pelayanan Publik	2009	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Jawa Timur
10	Manajemen Keluhan Pelanggan Pelayanan Publik (Public Complaint Management)	2009	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Jawa Timur
11-	Penyusunan Kebijakan Pemberantasan Cukai Ilegal di Jawa Timur	2010	Bada Penelitian dan Pengembangan Prop. Jawa Timur & LPPM UNAIR
12	Model Kebijakan Penetapan Upah Minimum Kabupaten/Kota Dalam Merdam Gejolak Buruh	2011	Bada Penelitian dan Pengembangan Prop. Jawa Timur & LPPM UNAIR



LAPORAN AKHIR PENELITIAN



MANAJEMEN KELUHAN PELANGGAN PELAYANAN PUBLIK
(PUBLIC COMPLAINT MANAGEMENT)

BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
PROVINSI JAWA TIMUR

TAHUN 2009

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Manajemen Keluhan Pelanggan
(*Public Complaint Management*)
2. Tahun Anggaran : Tahun 2009
3. Nama Ketua Pelaksana : Drs. Koko Srimulyo, M.Si.
4. Anggota : Purnawan Basundoro, SS, MHum
Helmy Prasetyo Yuwinarto, S.Sos.
Ervan Kus Indarto, SIP.
5. Lemlit Pelaksana : LPPM (Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat) Universitas Airlangga Surabaya
6. Alamat Sekretariat Tim : Kampus C Mulyorejo Universitas Airlangga Surabaya
Telepon/ Fax. : 031-5995246, 5995247, 5995248
Fax. 031-5962066
7. Jumlah Keseluruhan Dana Yang Diajukan :
Rp. 127.500.000,-
(Seratus Dua Puluh Tujuh Juta Lima Ratus Ribu Rupiah)

Surabaya, Desember 2009

Ketua Bidang Pemerintahan

LPPM Universitas Airlangga
Pelaksana Kegiatan

Drs. Kristiyono Soeripto, SH. MM.
NIP. 19540214 198303 1 007

Drs. Koko Srimulyo, M.Si.
NIP. 131 878 366

Mengetahui,
Kepala Badan Penelitian Dan Pengembangan
Provinsi Jawa Timur

Drs. Chusnul Arifien Damuri, M.Si, MM
NIP. 19520820 197204 1 001

KATA PENGANTAR

Studi tentang "Manajemen Keluhan Pelanggan (*Public Complaint Mangement*)" diselenggarakan pada tahun 2009, terselenggara atas kerjasama antara BALITBANG (Badan Penelitian dan Pengembangan) Provinsi Jawa Timur dengan LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat) Universitas Airlangga.

Tuntutan atas pemerintahan yang baik (*good governance*) tidak bisa dihindari di tengah masyarakat semakin sadar atas hak-hak warga negara dalam menuntut peran-peran pemerintah dalam upaya pelayanan masyarakat. *Good governance* mensyaratkan akan legitimasi, transparansi, akuntabilitas, penegakan hukum, non-diskriminatif, terbuka dalam informasi, dan partisipasi publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik diyakini dapat mendorong terciptanya *good governance* di tengah era-otonomi daerah. Berbagai upaya pemerintah telah dilakukan, khususnya pemerintah Provinsi Jawa Timur. Sejumlah kebijakan seperti Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur, MoU antara Gubernur dan kepala daerah kota/ kabupaten se-Jawa Timur tentang standart pelayanan minimal (SPM), merupakan tonggak awal perbaikan kualitas pelayanan publik di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Implementasi kebijakan peningkatan pelayanan publik yang telah dilakukan tidak serta-merta menghilangkan ketidakpuasan masyarakat

atas pelayanan publik, sejumlah layanan masih menunjukkan persepsi yang kurang memuaskan. Kondisi demikian bukan berarti kinerja penyelenggara pelayanan publik dinilai buruk, tetapi dengan ketidakpuasan publik atas layanan yang diterima merupakan masukan bagi perbaikan kualitas layanan.

Inovasi yang digagas dan menjadi hasil studi ini adalah mengembangkan manajemen keluhan pelanggan (*public complaint management*) sebagai langkah peningkatan kualitas pelayanan publik. Mengoptimalkan keluhan masyarakat sebagai perbaikan sistem kualitas pelayanan dan sebagai mekanisme *check and balance* atas partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan.

Studi ini akan memfokuskan pada 7 (tujuh) bentuk layanan paling dasar bagi masyarakat yaitu jenis pelayanan publik yang dimanfaatkan oleh hampir semua lapisan masyarakat, pelayanan publik menyangkut hak-hak dasar sebagai warga negara. Pelayanan publik yang dimaksud antara lain pelayanan bidang pendidikan, pelayanan bidang kesehatan, pelayanan bidang kependudukan, pelayanan bidang ketersediaan air bersih, pelayanan bidang ketenagalistrikan, pelayanan bidang perpajakan, dan pelayanan bidang kepolisian.

Studi ini dilaksanakan di 3 (tiga) wilayah dalam Provinsi Jawa Timur yaitu Kota Surabaya, Kabupaten Jember, dan Kabupaten Sampang. Terdapat 3 (tiga) bahasan utama yaitu persepsi pelanggan terhadap pelayanan publik, saluran pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan komplain terhadap pelayanan publik, dan cara pengembangan

manajemen keluhan pelayanan publik yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Studi ini berhasil terselesaikan atas kerjasama dari semua instansi penyelenggara pelayanan publik yang bersedia untuk menjadi salah satu sumber pencarian data, termasuk kerjasama dari masyarakat sebagai responden dari studi ini. Termasuk para akademisi dan pakar yang menyumbangkan sejumlah ide dan gagasan dalam penyempurnaan hasil studi. Kiranya disampaikan banyak-banyak terimakasih atas partisipasi dari semua pihak yang tak bisa disebutkan satu persatu.

Harapan besar dari hasil studi ini dapat menggambarkan kondisi pelayanan publik di Jawa Timur. Sekaligus dapat dijadikan referensi para stakeholder dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik di tiap-tiap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Dengan berakhirnya studi, kami sampaikan dalam bentuk Laporan Akhir dari studi Manajemen Keluhan Pelanggan (*Public Complaint Management*). Kritik dan saran menjadi *ruang terbuka (public sphere)* bagi semua pihak dalam upaya penyempurnaan *output* penelitian.

Demikian yang dapat kami sampaikan selaku tim peneliti sebagai pintu masuk untuk memahami hasil temuan-temuan dalam studi Manajemen Keluhan Pelanggan (*Public Complaint Management*).

Surabaya, Desember 2009

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR BAGAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	I – 1
1.1. Latar Belakang	I – 1
1.2. Rumusan Masalah	I – 7
1.3. Tujuan	I – 7
1.4. Manfaat	
1.4.1. Manfaat Bagi Pemerintah	I – 7
1.4.2. Manfaat Bagi Stakeholder	I – 8
1.4.3. Manfaat Bagi Masyarakat	I – 8
1.5. Ruang Lingkup Studi	I – 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II – 1
2.1. Pelayanan Publik	II – 1
2.2. Manajemen Keluhan	II – 3
BAB III METODOLOGI	III – 1
3.1. Lokasi Studi	III – 1
3.2. Jenis Studi	III – 2
3.3. Populasi dan Sampel	III – 2
3.4. Teknik Pengumpulan Data	III – 4
3.5. Teknik Analisa Data	III – 7
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	IV – 1
4.1 Kota Surabaya	IV – 1
4.1.1. Deskripsi Umum Kota Surabaya	IV – 1

4.1.2. Deskripsi Pelayanan Publik di Kota Surabaya	IV – 5
4.2. Kabupaten Jember	IV – 7
4.2.1. Deskripsi Umum Kabupaten Jember	IV – 8
4.2.2. Deskripsi Pelayanan Publik di Kabupaten Jember	IV – 14
4.3. Kabupaten Sampang	IV – 17
4.3.1. Deskripsi Umum Kabupaten Sampang	IV – 17
4.3.2. Deskripsi Pelayanan Publik di Kabupaten Sampang	IV – 20
BAB V PERSEPSI MASYARAKAT ATAS PELAYANAN	
PUBLIK	V – 1
5.1. Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2008	V – 4
5.2. Respon Masyarakat Atas Pelayanan Publik	V – 7
5.2.1. Persepsi Masyarakat Atas Layanan Pendidikan	V – 11
5.2.2. Persepsi Masyarakat Atas Layanan Kesehatan	V – 13
5.2.3. Persepsi Masyarakat Atas Layanan Kependudukan	V – 17
5.2.4. Persepsi Masyarakat Atas Layanan Air Bersih	V – 20
5.2.5. Persepsi Masyarakat Atas Layanan Tenagalistrik	V – 23
5.2.6. Persepsi Masyarakat Atas Layanan Perpajakan	V – 24
5.2.7. Persepsi Masyarakat Atas Layanan Kepolisian	V – 26
5.3. Proses Pelayanan Publik dan Harapan Masyarakat	V – 27
5.4. Respon dan Kualitas Pelayanan Publik Lebih Baik	V – 31
BAB VI MEKANISME DAN MANAJEMEN KOMPLAIN	VI – 1
BAB VII PENGEMBANGAN MANAJEMEN KELUHAN	
PELAYANAN PUBLIK yang EFEKTIF dalam	
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	VII – 1
BAB VIII PENUTUP DAN KESIMPULAN	VIII – 1



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Lokasi Penelitian dan Kriteria Responden.....	III – 1
Tabel 2	Waktu dan Jadwal Penelitian	III – 2
Tabel 3	Jumlah dan Besaran Sampel	III – 5
Tabel 4	Responden Berdasar Jenis Kelamin	III – 6
Tabel 5	Responden Berdasar Tingkat Pendidikan	III – 6
Tabel 6	Responden Berdasar Pendapatan	III – 7
Tabel 7	Responden Berdasar Kartu Identitas yang Dimiliki	III – 8
Tabel 8	Pengumpulan Data Primer.....	III – 10
Tabel 9	Sumber Data.....	III – 11
Tabel 10	Jumlah Keluhan Berdasar Jenis Pelayanan Publik	V – 8
Tabel 11	Keluhan Kepada Instansi Pemerintah	V – 9
Tabel 12	Pelayanan Publik dan Wilayah Kota/Kabupaten	V – 10
Tabel 13	Pelayanan Publik dan Persoalan yang Dikeluhkan	V – 10
Tabel 14	Program Prioritas Pemerintah.....	V – 11
Tabel 15	Pelayanan Publik yang Paling Sering Dimanfaatkan Masyarakat	V – 14
Tabel 16	Persepsi Masyarakat Atas Pelayanan Bidang Pendidikan	V – 18
Tabel 17	Fasilitas Informasi dan Pengaduan Layanan Bidang Pendidikan	V – 18
Tabel 18	Persepsi Masyarakat Atas Pelayanan Bidang Kesehatan	V – 24
Tabel 19	Fasilitas Informasi dan Pengaduan Layanan Bidang Kesehatan.....	V – 25
Tabel 20	Persepsi Masyarakat Atas Pelayanan Bidang Kependudukan	V – 30
Tabel 21	Fasilitas Informasi dan Pengaduan Layanan Bidang Kependudukan	V – 30

Tabel 22	Persepsi Masyarakat Atas Pelayanan Bidang Pelayanan Air Bersih	V – 34
Tabel 23	Fasilitas Informasi dan Pengaduan Layanan Bidang Pelayanan Air Bersih	V – 34
Tabel 24	Persepsi Masyarakat Atas Pelayanan Bidang Ketenagalistrikan	V – 37
Tabel 25	Fasilitas Informasi dan Pengaduan Layanan Ketenagalistrikan	V – 37
Tabel 26	Persepsi Masyarakat Atas Pelayanan Bidang Perpajakan	V – 40
Tabel 27	Fasilitas Informasi dan Pengaduan Layanan Perpajakan	V – 40
Tabel 28	Penilaian Terhadap Sejumlah Pelayanan Publik	V – 43
Tabel 29	Skala Prioritas Perbaikan Pelayanan Publik	V – 45
Tabel 30	Perbaikan dan Peningkatan Pelayanan Publik	V – 47
Tabel 31	Sarana dan Media Komplain yang Efektif Menurut Masyarakat	VI – 4
Tabel 32	Isu-isu Strategis Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	VI – 6
Tabel 33	Usulan Tindak Lanjut	VIII

DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Mekanisme Pelayanan Publik	II – 3
Bagan 2	Managemen dan Kuluhan Pelanggan	II – 6
Bagan 3	Proses dan Prosedur Pelayanan di Tingkat Kecamatan	V – 74
-Bagan 4	Quick Respon (Respon Langsung) dan Sistemik Respon	VI – 9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat (*disamping sebagai abdi negara*). Orientasi pelayanannya adalah dimaksudkan sebagai pelayanan umum dalam rangka mensejahterakan masyarakat. Karena itu, memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat merupakan sesuatu yang harus diberikan oleh pemerintah. Apalagi dalam era otonomi daerah dewasa ini, maka pemerintah daerah perlu berupaya keras untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat di daerah.

Dinamika perkembangan masyarakat dewasa ini, telah "*menantang*" birokrasi publik untuk lebih antisipatif dalam memberikan pelayanan. Masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Pendeknya, masyarakat semakin kritis dan berani dalam melakukan kontrol atas segala hal yang dilakukan oleh birokrasi publik. Berkaitan dengan hal tersebut, menurut Effendi (1986 :213) birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif serta sekaligus dapat membangun "*kualitas*

manusia" dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Selanjutnya, menurut Thoha (1998), dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik juga dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang *fleksibel kolaboratis dan dialogis*, serta mengedepankan cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

Pada tataran praktis, nampaknya gambaran ideal birokrasi publik di atas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih menjumpai banyak kendala dan harus dilakukan perbaikan dan penyempurnaan. Meski pelayanan publik dijalankan sudah berputuh-puluh tahun, namun pada kenyataannya hingga saat ini masih banyak keluhan mengenai kualitas pelayanan diterima masyarakat. Minimnya fasilitas yang tersedia, terbatasnya pilihan yang ditawarkan, arogansi aparat pelayanan publik, dan lemahnya posisi tawar masyarakat karena terbatasnya daya beli, membuat kualitas pelayanan publik masih memprihatinkan.

Persoalan pelayanan publik di Indonesia, juga mendapat sorotan dari dunia Internasional. Hasil temuan dari *Political and Economic Risk Consultancy (PERC)*, sebuah lembaga yang berbasis di Hongkong di peroleh data bahwa pelayanan publik di Indonesia dalam banyak kasus masih tergolong buruk. Dengan memperoleh skor 8 dari kisaran angka terbaik sempurna 0 dan terburuk 10 (Gud Reacht : 2006).

Buruknya pelayanan ini jelas membawa dampak pada pencitraan. Menurut Studi International menyatakan bahwa tiga 3-6 dari 10 pelanggan akan bicara secara terbuka kepada umum mengenai perlakuan buruk yang mereka terima (Pantius D, Soeling, 1997, 11). Hasil studi *The Tehnical Assistens Research Program Institute* menunjukkan bahwa 95 persen dari pelanggan yang dikecewakan tidak pernah mengeluh kepada pemerintah. Rata-rata pelanggan yang mengeluh akan memberitahukan kepada 9 atau 10 orang lain mengenai pelayanan buruk yang mereka terima, 70 persen pelanggan yang mengeluh akan berbisnis kembali dengan instansi kalau keluhannya ditangani dengan cepat.

Karena itu pemerintah hendaknya tanggap atas fenomena tersebut. Apalagi di era *Good Governance* ini, pelayanan publik adalah salah satu fokus utama yang diperhatikan. *Good Governance* menjadi fokus utama karena, *pertama*, pelayanan publik selama ini menjadi ranah di mana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. Bilamana warga masyarakat merasakan bahwa *Good Governance* di negara ini buruk dengan intensitas keseringan tinggi, maka bisa berakibat pada munculnya paradigma bahwa *bad Governance* adalah sesuatu yang biasa. Bahkan berdasarkan *Governance and Decentrailization Survey 2002 (GSD 2002)*, menjelaskan bahwa sebagian besar warga menganggap wajar terhadap praktik pungutan liar, dan justru merasa lega kalau proses pelayanan dapat segera selesai. Kalau sudah menjadi kebiasaan, maka fenomena ini merupakan bukti nyata bahwa *bad governance* menjadi sesuatu yang biasa.

Kedua, pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikan relatif lebih mudah. Karena melalui pelayanan publik, pemerintah bisa menunjukkan nilai seperti efisien, non-diskriminatif, dan berkeadilan, berdaya tanggap tinggi, dan memiliki akuntabilitas tinggi. Interaksi langsung dengan masyarakat dan memberikan kesan positif akan memuaskan masyarakat.

Ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*. Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Tiga unsur *governance* itu adalah penentu keberhasilan mewujudkan *good governance* di era otonomi daerah. (Dwiyanto :2006) kalau sampai tiga unsur ini terjadi masalah, maka otonomi daerah tidak akan bisa berbuat banyak untuk kesejahteraan rakyat.

Oleh karena itu, peningkatan pelayanan publik dalam otonomi daerah harus diatur sedemikian supaya implemetasi pelayanan publik yang ideal bisa tercapai. Karena ini merupakan amanah dari otonomi daerah. Dimana dengan otonomi daerah berarti telah memindahkan sebagian besar ke-wenangan yang tadinya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. (Fathurosjid :2006)

Keterkaitan antara otonomi daerah dengan pelayanan publik seperti dua mata uang yang tak terpisahkan. Contoh keterkaitan yang nyata misalnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah,

akan mempengaruhi minat para investor dalam menanamkan modalnya di suatu daerah. *Excelent Service* harus menjadi acuan dalam mendesain struktur organisasi di pemerintah daerah. Dunia usaha menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan murah serta tarif yang jelas dan pasti. Pemerintah perlu menyusun Standard Pelayanan bagi setiap institusi (Dinas) di daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, utamanya dinas-dinas yang mengeluarkan perijinan bagi pelaku bisnis. Perijinan berbagai sektor usaha harus didesain sedemikian rupa agar pengusaha tidak membutuhkan waktu terlalu lama untuk mengurus ijin usaha, sehingga tidak mengorbankan waktu dan biaya besar hanya untuk mengurus perizinan. *Deregulasi dan Debirokratisasi* mutlak harus terus menerus dilakukan oleh pemerintah daerah, serta perlu dilakukan evaluasi secara berkala agar pelayanan publik senantiasa memuaskan masyarakat. (Dwiyanto : 2006)

Bukti akan kebutuhan dunia usaha akan cepatnya pelayanan publik. Dengan ketertarikan investor, maka perekonomian akan semakin hidup, dan kesejahteraan rakyat bisa lebih baik. Otonomi daerah sangat dipengaruhi hal itu. Bukti keberhasilan otonomi daerah adalah Kabupaten Jembrana. Kabupaten Jembrana Di Provinsi Bali terdiri dan 4 sub-distrik dan 40 kampung, yang kawasannya seluas kurang lebih 800 km persegi. Distrik ini mempekerjakan 4.628 pegawai negeri (termasuk guru), dimana 3.084 diantaranya menduduki posisi- posisi fungsional.

Jumlah pegawai negeri ini telah menurun dengan tidak dilakukannya penggantian terhadap pegawai yang pensiun, menetapkan

sanksi terhadap perilaku yang tidak disiplin, dan dengan melalui perputaran pegawai. Studi banding dan pertukaran pelajar ke Jepang juga menolong memberikan ide-ide baru. Para pegawai harus melakukan absensi empat kali sehari melalui *cap jari* elektronik, sanksi bagi pegawai yang absen juga diperkenalkan dengan memotong jumlah hari libur tahunan mereka. Dalam kasus-kasus yang lebih ekstrim, pegawai dirumahkan atau dipensiunkan. Kehadiran dan kinerja yang baik di berikan penghargaan melalui insentif gaji sejumlah Rp. 1 juta di akhir tahun. Reorganisasi juga dilakukan melalui penyatuan lembaga-lembaga dinas, hal ini mengakibatkan berkurangnya 125 posisi manajemen. Kerja-kerja administratif tertentu juga didelegasikan ke tingkan sub-distrik, seperti, pengelolaan sampah. Semua kecamatan saling terhubung dengan kabupaten melalui LAN sehingga pertukaran informasi dapat dilakukan dengan cepat dan efisien.

Untuk meningkatkan layanan publik, semua uang sekolah dihapuskan dan layanan kesehatan dasar diberikan secara cuma-cuma sistem ini mensubsidi semua kelompok pendapatan. Untuk dapat menunjang kelompok yang lebih miskin, direncanakan beasiswa bagi murid berprestasi. Penyediaan layanan kesehatan gratis disalurkan melalui skema asuransi yang dimiliki kabupaten, dimana sejauh ini kartu keanggotaannya dimiliki oleh 70 persen penduduk. Pusat Kesehatan Masyarakat dan praktek dokter swasta diberikan uang pengganti biaya melalui skema asuransi ini untuk layanan yang mereka berikan terhadap pasien-pasien perorangan. Hasil yang terlihat adalah bahwa pelayanan

yang rendah menjadi tidak populer dan hanya akan menerima pendapatan yang berkurang. (World Bank: 2004) sebuah prestasi luar biasa, pelayanan publik Kabupaten Jembrana bisa menjadi teladan yang baik untuk daerah lain. Pelayanan publik disana sangat memuaskan masyarakatnya.

Tentu bukan tanpa partisipasi dan masukan dari masyarakat. Jembrana sangat memperhatikan keluhan-keluhan pelanggan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan . Dengan transparansi birokrasi, masyarakat juga berhak untuk mengkritik kinerja pemerintah. Dan pemerintahpun merespon positif, kalau memang kritik yang disampaikan benar, maka dengan kebesaran hati mau memperbaikinya.

Disisi lain, apa yang dilakukan oleh Rumah Sakit Omni Internasional yang memenjarakan mantan pasiennya Prita Mulyasari, hendaknya tidak sampai terjadi pada instansi pemerintah. Waktu itu Prita hanya menyampaikan keluhannya terkait pelayanan rumah sakit yang salah melakukan diagnosa penyakitnya. kemudian keluhan itu di sampaikan kepada teman-temannya melalui *e-mail*. Pihak rumah sakit merasa tidak terima dengan tindakan Prita dan melaporkannya ke polisi, Prita-pun harus dipenjara selama 3 minggu. Padahal di era-kebebasan berpendapat, konsumen berhak memprotes sebuah pelayanan yang tidak sesuai, apalagi menyangkut nyawa seseorang (detik.com :2009).

Pada kasus Prita, substansi masalahnya bisa kita ambil pelajaran dalam proses manajemen keluhan pelanggan. Bagaimana kebebasan masyarakat untuk menyampaikan keluhannya harus ditanggapi dengan

baik demi terciptanya pelayanan publik berkualitas. Dan jangan sampai kritikan atau keluhan pelanggan/ masyarakat dijadikan musuh yang harus dilawan. Apalagi diberujung pada proses peradilan. Semua harus diselesaikan dengan cara *win-win solution*. Oleh karena itu, perlu sekali agar pemerintah mengembangkan *Public Complaint Management* (manajemen keluhan pelanggan). Karena dengan manajemen keluhan yang baik, akan memperkuat kepercayaan dan legitimasi.

Pemerintah dalam hal ini institusi pemegang otoritas pelayanan publik, perlu menjadi institusi yang peka pelanggan. Bagaimana dengan kritik-kritik, pelayanan publik bisa terus mengkoreksi diri, masyarakatpun bisa berpartisipasi langsung dalam proses penyelenggaraan negara sebagai fungsi pengawasan. Karena bukan rahasia lagi kalau pelayanan birokrasi masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, waktu lama, biaya mahal dan praktek percaloan juga masih bisa ditemui. (Sad Dian Utomo: 2005) sehingga kontrol masyarakat melalui *public complaint management* adalah salah satu upaya penting yang harus diwujudkan. Agar masukan, saran dan perencanaan untuk pelayanan publik bisa terus ditata dan di perbaiki.

Paling tidak ada tiga aspek penting yang bisa dikembangkan dari manajemen keluhan pelanggan. *Pertama*, produktivitas, dimana kita tidak hanya mengukur efisiensi, tapi juga efektifitas pelayanan pelanggan. *Kedua*, kualitas layanan, dari keluhan pelanggan maka kita bisa mengukur sejauh mana kualitas pelayanan pelanggan. *Ketiga*, Responsivitas, Dengan kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun

agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Keuntungan yang bisa diperoleh pemerintah kalau mempunyai dan melaksanakan Sistem Manajemen Keluhan Pelanggan adalah :

- 1) Menemukan peluang untuk menemukan kelemahan-kelemahan pelayanannya
- 2) Dapat mengidentifikasi wilayah-wilayah yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan
- 3) Menunjukkan adanya tingkat perhatian dan kepedulian yang tinggi pemerintah terhadap usaha pemecahan masalah pelayanan ;
- 4) Adanya prosedur keluhan yang efektif dapat membantu organisasi meningkatkan mutu produk dan pelayanannya dengan menawarkan pelanggan yang mengeluh suatu metoda umpan-balik bagi penyedia barang dan jasa pelayanan
- 5) Semuanya itu menjadi piranti untuk mengembangkan suatu *'quality culture'* dalam organisasi yang berfokus pada kepentingan dan harapan pelanggan. (Irfan : 2005)

Cukup banyak keuntungan yang diperoleh dari manajemen keluhan pelanggan. Tinggal bagaimana pemerintah melakukan dan memberikan perhatian penuh terhadap hal ini. Khususnya untuk urusan yang secara otoritatif dipegang oleh pemerintah seperti PLN, PDAM, pembuatan surat ijin, KTP, SIM, membayar pajak dan sebagainya. Bukan karena pemegang monopoli, kemudian memperlakukan masyarakat dalam posisi *'pembeli melayani penjual'*.

Selain itu, sebagai bentuk apresiasi atas tugas, fungsi dan peran dalam pelayanan publik, maka bukan hanya dikritik dan diberi saran saja, namun perlu juga diberi sebuah penghargaan atas kerja keras birokrasi dalam memperbaiki dan mengembangkan pelayanan pada masyarakatnya. Misalnya apa yang diselenggarakan oleh Jawapos Institute Pro-Otonomi (JPIP), yaitu Otonomi Award 2009. Sebuah ajang bergengsi untuk daerah-daerah yang sudah bekerja keras memberikan layanan terbaik pada masyarakat. Misalnya penganugerahan yang diperoleh Kabupaten Bojonegoro dan Kabupaten Gresik. Bojonegoro meraih kategori khusus akuntabilitas publik.

Inovasi yang diunggulkan yaitu Dialog Publik dan Jumat Open House. Setelah dilantik pada Maret 2008, bupati mulai membuka keran akuntabilitas di Bojonegoro. Caranya, dengan menggelar dialog publik setelah salat Jumat. Dalam dialog yang dilakukan di pendapa tersebut, masyarakat bisa mengeluarkan uneg-uneg-nya. Selama 2008, 33 dialog publik telah digelar. Selain melalui dialog aspirasi dan keluhan warga bisa langsung disampaikan melalui SMS ke nomor bupati selama 24 jam.

Kabupaten Gresik juga melakukan inovasi pelayanan publik dengan meraih penghargaan unik (*distinguish category*). Inovasi yang terapresiasi yakni pelayanan cuci darah. Penderita gagal ginjal kronis dan miskin di Gresik bisa mendapat pelayanan cuci darah gratis di RSUD Ibnu Sina. Sebab, mereka di-cover lewat jamkesmas dan jamkesda. RSUD juga berinisiatif membuat MoU dengan daerah tetangga, sehingga penduduk di sekitar Gresik bisa memanfaatkan layanan ini. Dengan 14 alat,

setiap hari 42 pasien mampu dilayani. Peraturan Bupati Nomor 73 Tahun 2008 semakin menguatkannya.

Sedangkan pemenang penghargaan dengan kualitas pelayanan publik terbaik di Jawa Timur jatuh pada Kota Surabaya (Jawapos.co.id:2009). Merupakan sebuah prestasi membanggakan untuk daerah-daerah tersebut, karena dengan adanya penghargaan, aparat birokrasi juga bisa menilai kinerjanya, sehingga ada motivasi untuk mempertahankan dan meningkatkan prestasi.

Peningkatan prestasi pelayanan publik akan sangat membutuhkan *public service management* . Karena pelayanan publik tidak cukup hanya mendapat penghargaan saja, harus ada inovasi-inovasi lainnya. Oleh karena itu perlu sekali ada penelitian terkait '*Manajemen Keluhan Pelanggan*' sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Karena dengan memperoleh masukan dari masyarakat, maka akan diperoleh keuntungan keuntungan konstruktif. Selain masyarakat puas, pemerintah juga memperoleh inspirasi untuk berinovasi. Selanjutnya Bagaimana nantinya manajemen keluhan pelanggan bisa diterapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan publik bisa terus dikembangkan dan di awasi bersama-sama.

1.2. Rumusan Masalah

Dari beberapa fenomena tentang pelayanan Publik yang dipaparkan di atas, beberapa permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi masyarakat/ pelanggan terhadap pelayanan publik yang mereka rasakan selama ini ?
2. Bagaimana cara/ saluran masyarakat/ pelanggan dalam menyampaikan keluhan terhadap pelayanan publik yang mereka terima ?
3. Bagaimana cara pengembangan manajemen keluhan pelayanan publik yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?

1.3. Tujuan

1. Memperoleh identifikasi tentang kebutuhan manajemen keluhan pelanggan.
2. Memperoleh data tentang karakteristik aspek-aspek yang berpartisipasi dalam manajemen keluhan pelanggan yang ideal.
3. Mengembangkan strategi peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan publik.
4. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pelayanan publik melalui manajemen keluhan pelanggan.
5. Memperoleh masukan tentang sistem manajemen keluhan pelanggan yang ideal.

1.4. Manfaat

1.4.1. Manfaat Bagi Pemerintah

Studi ini akan menghasilkan rekomendasi untuk pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jawa Timur. Pelayanan publik merupakan tugas utama pemerintah, sedangkan komplain pelanggan merupakan sebuah indikasi ketidaksesuaian kondisi yang diinginkan dengan kondisi kenyataan. Ketidaksesuaian tersebut merupakan hal yang wajar, komplainpun sesuatu yang alamiah. Namun, tinggal bagaimana memanager komplain, agar masyarakat sebagai pelanggan tidak kecewa. Melalui studi ini, akan diketahui bagaimana implementasi manajemen komplain di Jawa Timur.

Rekomendasi yang akan diperoleh antara lain terkait beberapa hal berkenaan dengan manajemen komplain pelanggan, yaitu :

1. Bagaimana mekanisme manajemen komplain yang sedang berlangsung di Jawa Timur khususnya di Sampang, Surabaya dan Jember
2. Masalah yang muncul karena komplain pelanggan
3. Bagaimana alternatif solusinya
4. Bagaimana sistem yang sesuai
5. Siapa saja pihak yang berpartisipasi dalam penyelenggaraan manajemen komplain tersebut.

1.4.2. Manfaat Bagi Stakeholder

Pelaksanaan pelayanan publik bukan hanya aktivitas yang disorotkan kepada pemerintah saja, namun pengguna merupakan faktor utama bagaimana mereka menikmati pelayanan yang diberikan. Karena selama ini, stakeholder seperti investor, pedagang, LSM, perusahaan dan sebagainya akan sangat merasakan dampak dari manajemen komplain yang memuaskan. Apalagi aktivitas mereka dengan pemerintah relatif lebih besar dibanding masyarakat biasa. Sehingga melalui studi ini, stakeholder diharapkan akan memperoleh sebuah gambaran terkait bagaimana pelayanan publik di Jawa Timur, bagaimana manajemen komplain yang diterapkan sehingga akan menjadi referensi dalam penentuan kebijakan mereka kedepannya, paling tidak semoga semakin menambah kenyamanan bagi stakeholder dan mempermudah aktivitasnya.

1.4.3. Manfaat Bagi Masyarakat

Stigma yang muncul selama ini adalah falsafah *'kalau bisa dipersulit, mengapa dipermudah'*. Ketika ini melekat pada para birokrat, maka muncul keengganan masyarakat berurusan dengan birokrat. Mereka lebih memilih meminimalisir berurusan dengan pemerintah hanya karena kekhawatiran dipersulit dan berbelit-belit. Ketika masyarakat tidak puas dengan pelayanan, mereka tidak kemudian menyampaikan keberatannya, namun malah menceritakan pada teman-temannya.

Semakin banyak ketidakpercayaan yang muncul, hal itu diakibatkan tidak sesuainya manajemen komplain oleh pemerintah. Seandainya

aparatus pelaksana mampu melayani keluhan dengan baik, maka masyarakat tidak perlu harus menghindar apalagi membenci. Oleh karena itu, pentingnya studi ini untuk masyarakat adalah bagaimana memunculkan trust pada masyarakat akan pelayanan publik di Jawa Timur. Studi ini akan menunjukkan pada masyarakat bahwa ada harapan besar akan pelayanan publik di Jawa Timur ini. Keluhan-keluhan yang muncul akan diupayakan bisa lebih cepat ditangani. Pihak-pihak yang berpartisipasi akan diyakinkan akan pentingnya manajemen keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik dan semoga memberikan perubahan kearah positif demi masyarakat.

1.5. Ruang Lingkup Studi

Studi manajemen keluhan pelayanan publik ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut :

1. Melakukan identifikasi keluhan pelayanan publik di Jawa Timur khususnya di Surabaya , Sampang dan Jember. Sektor-sektor apa saja yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Mengapa keluhan tersebut muncul dan bagaimana caranya supaya keluhan tersebut dapat teratasi baik dari pencegahannya dan bagaimana penanganannya apabila terjadi.
2. Melakukan kajian teoritik menyangkut manajemen keluhan pelayanan publik di Surabaya, Sampang dan Jember. Berdasarkan asas manajemen yang baik, sebenarnya pelayanan publik harus base on client. Bagaimana caranya supaya mampu memberi

elayanan sebaik-baiknya agar pengguna merasa puas. Dan ini nantinya akan dilakukan analisis teoritik secara komprehensif agar nantinya diperoleh gambaran tajam mengenai manajemen keluhan pelayanan publik.

3. Menganalisis secara komprehensif dan mendalam terkait bagaimana sektor-sektor sentral pelayanan publik yang perlu untuk mendapat rekomendasi untuk manajemen pelayanannya dan bahkan kalau memang sesuai untuk dicontoh, maka tidak menutup kemungkinan manajemen yang baikpun bisa menjadi percontohan untuk yang lain. Beberapa sektor yang akan diteliti antara lain :

- a) Pendidikan
- b) Kesehatan
- c) Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll)
- d) Air Bersih (PDAM)
- e) Ketersediaan Listrik (PLN)
- f) Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll)
- g) Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll)

Tujuh sektor ini kiranya merupakan pelayanan dasar yang diterima oleh sebagian besar lapisan masyarakat. Sehingga nantinya akan diperoleh standar operasional bagaimana pelayanan publik yang sesuai untuk masyarakat khususnya bagaimana langkah untuk menangani komplain. Dengan standar pelayanan komplain pelayanan publik yang baik, nantinya masyarakat akan lebih merasa nyaman dan merasa diperhatikan.

Pertama, melakukan analisis tentang bagaimana sistem manajemen komplain pelayanan publik untuk pemerintah Jawa Timur. Dengan adanya sistem, nantinya akan lebih mudah menstandarisasi bagaimana mekanismenya.

Kedua, melakukan pemetaan dan analisis secara komprehensif terkait siapa-siapa saja pihak yang harus dilibatkan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik melalui manajemen komplain.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk membantu memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Miftah, Toha:1991).

Sedangkan untuk membedakan antara pelayanan masyarakat yaitu aktifitas memberi kemudahan jasa kepada masyarakat. Sedangkan pelayanan umum yaitu pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas, dan penghematan dengan melayani kepentingan umum dengan bergerak dibidang produksi atau distribusi yang bergerak dibidang jasa-jasa vital. (Handayani:1988)

Jika dilihat dari segi dimensi-dimensi pelayanan publik dapat dibagi dalam beberapa jenis, (Frederickson :1988) kalau dikaitkan dengan perspektif keadilan, maka bisa di bagi menjadi tiga aspek, antara lain :

1. Pelayanan yang sama bagi semua. Tidak ada diskriminasi pelayanan bagi yang memiliki jabatan tertentu atau pemberi uang suap.
2. Pelayanan yang proporsional bagi semua, artinya memberi proporsi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan.

3. Pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan.

Sedangkan berdasarkan jenisnya, pelayanan publik di Indonesia menurut Kepmen PAN No.63 Tahun 2003 merincinya menjadi tiga jenis pelayanan publik, yaitu (Abteenar :2006):

1. Pelayanan administratif, seperti sertifikat tanah, KTP, KSK dan sebagainya.
2. Pelayanan barang, seperti telepon, air, listrik dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa, seperti pelayanan rumah sakit, pos dan sebagainya.

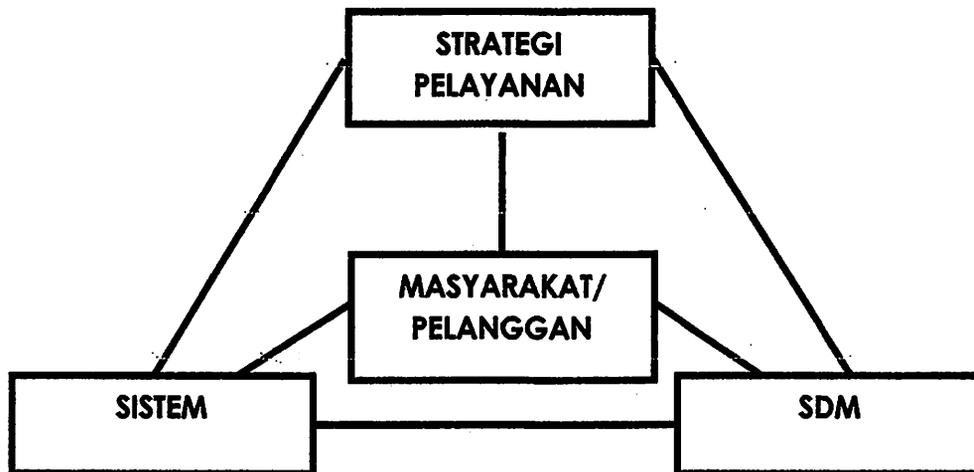
Jenis pelayanan publik diatas, bisa lagi di bedakan menjadi 2 (dua), yaitu; *pertama*, pelayanan publik yang dimonopoli pemerintah seperti pelayanan administratif dan beberapa pelayanan barang. Untuk monopoli, harapannya pemerintah benar-benar memperhatikan dan mengawasi dengan sebaik-baiknya agar kualitas layanan terjaga, karena tanpa kompetitor, kecenderungannya bisa berakibat pada otoritarianisme, yaitu sistem '*pembeli melayani penjual*'.

Kedua, pelayanan publik yang berkompetisi dengan swasta seperti beberapa pelayanan barang dan pelayanan jasa. Dengan adanya kompetitor, maka kualitas layanan akan lebih dinamis dan lebih profesional.

Pemerintah sebagai institusi pelayanan publik harus memiliki kepekaan, tanggungjawab, keadilan, efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas dalam memberikan layanan pada masyarakat. Paling tidak untuk

meningkatkan aspek-aspek tersebut, mekanismenya adalah seperti diterangkan oleh Albertch dan Zemke (1990) sebagai berikut :

Bagan 1
Mekanisme Pelayanan Publik



Sumber: Segitiga Pelayanan Publik dari Albrecht and Zemke, 1990.

Dengan menggunakan sistem pengembangan pelayanan publik seperti ini, maka perkembangan kualitas pelayanan publik akan berkembang. Apalagi dengan kondisi masyarakat yang menginginkan kebebasan, yaitu mereka bebas melakukan keluhan atau mengkritik ketidaksesuaian pelayanan publik, maka sistem ini mampu menjadi stimulator manajemen keluhan.

Pemerintah Daerah Jawa Timur misalnya, Jawa Timur merupakan provinsi yang cukup memperhatikan kualitas pelayanan publik. Bahkan sejak 2005 lalu, Perda Pelayanan Publik sudah dibuatkan dan diterapkan. Banyak hal yang di atur perda tersebut agar pelayanan publik berkualitas bisa dirasakan oleh masyarakat. Misalnya, mengutip pasal 11, pasal ini menjelaskan tentang indeks kepuasan masyarakat, yang berbunyi:

1. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara periodik.
2. Untuk melaksanakan kerja sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.
3. Apabila tidak ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks pelayanan publik dan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggara pelayanan publik.
4. Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggara pelayanan publik diatur dalam peraturan gubernur.

Bahkan pemerintah Jawa Timur membuat Komisi Pelayanan Publik sebagai lembaga independen sebagai mediator sengketa pelayanan publik antara masyarakat dan pemerintah.

2.2. Manajemen Keluhan

Munculnya manajemen keluhan berasal dari masalah-masalah yang diakibatkan oleh pelayanan publik, baik pemerintah atau swasta. Keluhan sendiri secara definisi adalah *"a complaint is an expression of dissatisfaction, about the standard of service, actions or lack of action affecting an individual customer or group of customers"*. Keluhan/ keluhan pelayanan adalah merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas

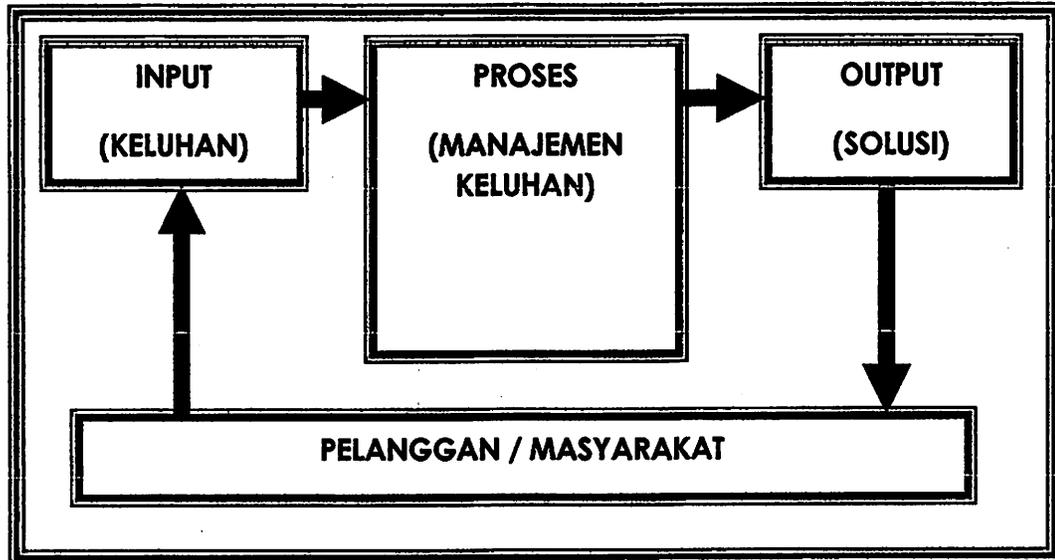
standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan (Irfan:2005).

Jadi, keluhan muncul karena sesuatu yang alami, semata-mata adalah sintestis dari masalah pelayanan. Beberapa hal yang menyebabkan keluhan antara lain :

1. Organisasi pelayanan gagal mewujudkan kinerja yang dijanjikan
2. Pelayanan yang tidak efisien
3. Pelayanan yang diberikan secara kasar atau tidak membantu
4. Gagal menyampaikan info perubahan kepada pelanggan
5. Banyaknya pelayanan yang tertunda
6. Ketidak-sopanan / ketidak-ramahan aparat pelayanan
7. Pelayanan yang tidak layak / tidak wajar
8. Aparat pelayanan yang tidak kompeten
9. Aparat pelayanan yang apatis / tidak adanya atensi
10. Organisasi pelayanan tidak responsif terhadap kebutuhan dan keinginan serta harapan pelanggan

Dari persoalan-persoalan yang muncul, nantinya bisa dikembangkan menjadi solusi-solusi atas masalah pelayanan publik. Itulah yang disebut dengan manajemen keluhan pelanggan. Hal ini bisa dijelaskan dalam gambar berikut :

Bagan 2
Managemen Keluhan Pelanggan



Secara umum, mekanisme pelayanan manajemen keluhan adalah seperti gambar. Bagaimana masukan masalah, muncul dari masyarakat/ pelanggan kemudian diproses dengan manajemen keluhan, menghasilkan solusi dan selanjutnya diberikan kembali pada masyarakat. Sedangkan untuk mekanisme penyelesaian masalah keluhan sendiri, ada dua cara yaitu :

1. Mekanisme keluhan tanpa sengketa. Pelanggan/ masyarakat dinyatakan puas setelah mendapat respon dari penyelenggara. Bentuknya antara lain berwujud lisan, tulisan dapat pula berupa tindakan nyata dari penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan publik yang dikeluhkan konsumen.
2. Mekanisme keluhan dengan penyelesaian sengketa. Keberadaan lembaga eksternal diluar penyelenggara difungsikan untuk

memediasi penyelesaian sengketa antara pelanggan/ masyarakat dengan penyelenggara.

Seringkali masyarakat merasa kesulitan untuk menyampaikan keluhannya. Sebagai media, penyelenggara bisa menyediakan saluran berikut :

1. Telepon, SMS
2. Faximile
3. Surat pos
4. E-mail
5. Kontak tatap muka.

Semakin banyak saluran yang digunakan, maka interkasi manajemen keluhan akan lebih mudah terlaksana. Tinggal bagaimana resposifitas pemerintah dalam menangani keluhan.

Cukup banyak manfaat yang bisa diperoleh dari manajemen keluhan. Manfaat tersebut antara lain :

1. Pemerintah semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan 'suara' dan 'pilihan' pelanggan.
3. Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya.
4. Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.

5. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan.
6. Penanganan keluhan yang benar dan berhasil bisa meningkatkan kepuasan pelanggan (Irfan: 2005).

Dengan demikian, hubungan antara masyarakat dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik akan semakin harmonis. *Good governance* akan ditegakkan dengan lebih optimal.

BAB III

METODOLOGI

3.1. Lokasi Studi

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi di Kota Surabaya, Kabupaten Jember dan Kabupaten Sampang. Masing-masing kabupaten tersebut terletak di Provinsi Jawa Timur, untuk Kabupaten Sampang, wilayahnya terletak di Pulau Madura. Sedangkan untuk Jember dan Surabaya terletak di Pulau Jawa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* yang dikombinasikan dengan *Judgemental Sampling* dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Maksudnya informasi diperoleh melalui responden yang terpilih dan memiliki kapasitas yang sesuai dengan penguasaan informasi yang menyeluruh tentang masalah penelitian.

Tabel 1
Lokasi Penelitian dan Kriteria Responden

Lokasi Penelitian	Kriteria Penentuan Responden
Kota Surabaya	1. Penduduk yang tinggal di lokasi penelitian, 2. Penduduk yang telah berusia 17 tahun dan/atau telah menikah
Kabupaten Jember	3. Penduduk yang pernah memanfaatkan pelayanan publik yang disediakan penyelenggara pelayanan publik,
Kabupaten Sampang	4. Penduduk yang pernah melakukan upaya aduan dan/atau bentuk komplain akan pelayanan publik kepada penyelenggara pelayanan publik.

Sumber: Penelitian Manajemen Keluhan Pelayanan Publik (*Public Complaint Management*) tahun 2009.

Penelitian ini dilakukan selama 6 (enam) bulan, sedangkan proses pencarian data hingga proses pelaporan dilakukan selama hampir 5 (lima) bulan. Tahapan-tahapan kegiatan dapat digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2
Waktu dan Jadwal Penelitian

No	Tahapan Survei	Bulan ke-				
		Juli	Agust	Sept	Okto	Nov
1.	Persiapan Penelitian	xxxx				
2.	Penyusunan Metode dan Instrumen Penelitian					
3.	Pengurusan Perijinan		Xxxx			
4.	Pengumpulan Data Sekunder		Xxxx			
5.	Pengumpulan Data Primer					
	Observasi					
	Survei Surabaya		xxxx			
	Survei Sampang			xxxx		
	Survei Jember				xxxx	
	Wawancara		xxxx	xxxx	xxxx	
6.	Analisis dan Pengolahan Data				xxxx	xxxx
7.	Pembuatan Laporan					xxxx

Sumber: Penelitian Manajemen Keluhan Pelayanan Publik
(Public Complaint Manajement) tahun 2009.

3.2. Jenis Studi

Mekanisme komplain merupakan suatu bagian dari sistem pelayanan publik untuk memfasilitasi, mengakomodasi dan mengelola keluhan dari masyarakat atas pelayanan publik yang diterimanya. Mekanisme ini lebih dari sekadar saluran atau prosedur pengajuan keluhan, tetapi merupakan suatu sistem, yang meliputi prinsip, prosedur, perangkat organisasi, upaya transparansi, media partisipasi masyarakat dan perangkat pemberdayaan masyarakat.

Melalui mekanisme komplain, keluhan masyarakat bisa dikelola dengan baik dan transparan oleh penyelenggara. Mekanisme itu juga

merupakan sarana partisipasi, dimana masyarakat dapat terlibat dalam proses perencanaan, pengawasan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Dari sisi masyarakat, mekanisme ini diperlukan untuk mengakomodasi kepentingan masyarakat pada jenis pelayanan publik yang kecil kemungkinannya untuk dilakukan *exit mechanism*. Karena itu diperlukan mekanisme komplain sebagai pengganti *exit mechanism*. Dari sisi penyelenggara, mekanisme komplain diperlukan untuk perbaikan sistem pelayanan publik dan meningkatkan legitimasi lembaga penyelenggara pelayanan di mata publik.

Perbaikan sistem dilakukan dengan memanfaatkan keluhan yang diterima dan mengolahnya menjadi bahan pengambilan keputusan. Sedangkan peningkatan legitimasi akan diperoleh seiring dengan meningkatkan keterlibatan publik dalam penyelenggaraan pelayanan.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dari studi ini adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan manajemen komplain pelayanan publik di tiga Kabupaten/ Kota yaitu Kota Surabaya, Kabupaten Sampang dan Kabupaten Jember. Populasi tersebut adalah :

1. Sistem pelayanan publik di tiga kota tersebut dan bagaimana khususnya sistem manajemen komplain yang selama ini mereka terapkan. Setidaknya bagaimana sistem yang diterapkan di tujuh sektor dasar pelayanan publik.

2. Lembaga pemerintahan yang berpartisipasi dalam memberikan pelayanan publik khususnya tujuh sektor dasar pelayanan pelayanan publik.
3. Stakeholder atau masyarakat yang pernah menggunakan jasa pelayanan publik, baik mereka yang mengalami langsung maupun tidak langsung.

Dari populasi tersebut, selanjutnya sampel yang ditarik secara *purposive sampling* diperoleh antara lain :

1. Sistem pelayanan publik di Surabaya, Sampang dan Jember yang menyangkut pelayanan pendidikan, kesehatan, kependudukan, PDAM, PLN, perpajakan dan kepolisian.
2. Lembaga pemerintah yang menangani pelayanan publik menyangkut pelayanan pendidikan, kesehatan, kependudukan, PDAM, PLN, perpajakan dan kepolisian untuk daerah Surabaya, Sampang dan Jember. Pada masing-masing dinas akan diwawancarai sebagai informan untuk *indepth interview*, dengan total informan dua puluh satu (21) informan.
3. Stakeholder dan masyarakat yang pernah berpartisipasi dan menggunakan jasa pelayanan pendidikan, kesehatan, kependudukan, PDAM, PLN, perpajakan dan kepolisian di Suarabaya, Sampang dan Jember sebanyak seratus orang dimasing-masing kabupaten. Dan total responden mencapai 300 orang.

Tabel 3
Jumlah dan Besaran Sampel

No.	Lokasi Penelitian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Kota Surabaya	100	33,33
2.	Kabupaten Jember	100	33,33
3.	Kabupaten Sampang	100	33,33
	TOTAL	300	100,00

Masing-masing lokasi penelitian diperoleh 100 responden atau 33,33 persen. Responden ditentukan berdasar kriteria yang telah ditentukan. Kriteria responden diberikan sebagai indikator dan validitas data atau informasi yang diperoleh dalam menjawab persoalan penelitian. Dengan persebaran yang seimbang pada tiap lokasi diharapkan mampu menggambarkan kondisi masyarakat seutuhnya. Penentuan lokasi penelitian juga diharapkan mampu merepresentasikan wilayah Jawa Timur.

Survei menghasilkan beberapa data menyangkut identitas responden diantaranya responden berdasar jenis kelamin, responden berdasar tingkat pendidikan responden berdasar wilayah tempat tinggal, responden berdasar lama tinggal, responden berdasar pendapatan, dan responden berdasar jenis identitas diri yang dimiliki.

Dari total responden dari ketiga lokasi penelitian terbagi dalam jenis kelamin laki-laki dan jenis kelamin perempuan.

Tabel 4
Responden Berdasar Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persentase
Laki-laki	67,30
Perempuan	32,69
TOTAL	100,00

Tingkat pendidikan rata-rata responden didominasi oleh penduduk yang tamat SLTA/ Sederajad. Dan jumlah responden dengan tingkat pendidikan diploma/sarjana menduduki urutan kedua dari total responden. Kriteria pendidikan ini cukup penting mengingat penelitian dan penentuan sampel dilakukan secara *purposive*, sehingga validitas data yang diambil sangat tergantung dengan kemampuan responden dalam memahami persoalan penelitian. Asumsinya kemudian, semakin tinggi tingkat pendidikan responden diharapkan mampu memberikan pemahaman dan kemampuan dalam memberikan data-data primer yang lebih akurat dan empirik.

Tabel 5
Responden Berdasar Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Persentase
Tamat SD dan dibawahnya	5,81
Tamat SLTP/ Sederajad	6,20
Tamat SLTA/ Sederajad	55,03
Di atas SLTA (diploma, sarjana, pascasarjana)	32,94
TOTAL	100,00

Lama tinggal rata-rata dari responden adalah untuk responden yang lama tinggal 1 samapi 5 tahun sebanyak 7,39 persen. Responden dengan lama tinggal 6 higga 10 tahun, sebanyak 7,39 persen. Dan jumlah responden yang tinggal lebih dari 10 tahun mencapai 85,21 persen.

Responden dari segi kewilayahan juga digambarkan dengan penentuan responden dipilih tidak hanya satu titik lokasi pencarian data primer, tetapi terbagi dalam wilayah pinggir dan wilayah pusat. Ini untuk memberikan karakteristik responden yang lebih terukur. Banyak responden yang tinggal di daerah pinggir Kota/Kabupaten, sebanyak 60,78 persen. Dan jumlah responden yang bertempat tinggal di daerah pusat-pusat Kota/Kabupaten sebanyak 39,21 persen. Pelayanan publik paling mendasar sering tidak dapat dimanfaatkan oleh penduduk di wilayah-wilayah yang jauh dari akses transportasi fasilitas pelayanan publik. Jarak dan waktu yang ditempuh, sering kali menghambat masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Kondisi demikian juga akan menambah beban biaya yang harus dikeluarkan untuk berjalan ke pusat-pusat kota/kabupaten untuk mendapat pelayanan di instansi pemerintah.

Tabel 6
Responden Berdasar Pendapatan

Tingkat Pendapatan	Persentase
kurang dari 400.000	12,55
400.001 - 600.000	7,69
600.001 - 800.000	11,33
800.001 - 1.250.000	27,93
1.250.001 - 1.750.000	3,64
1.750.001 - 2.250.000	2,42
lebih dari 2.250.000	10,93
Tidak Jawab	8,09

Jumlah responden yang memiliki pendapatan antara Rp. 800.001,- hingga Rp. 1.250.000,- merupakan jumlah responden paling banyak,

mencapai 27,93 persen. Sebesar 12,55 persen merupakan responden dengan tingkat pendapatan kurang dari Rp. 400.000,-

Menggunakan data tingkat pendapatan responden, sebenarnya penduduk yang menikmati pelayanan publik dasar tersebut merupakan penduduk dengan tingkat ekonomi menengah kebawah. Penduduk dengan tingkat pendapatan seperti ini cenderung menginginkan pelayanan publik dengan biaya yang murah, kalau bisa justru gratis.

Tanpa mengabaikan penduduk dengan tingkat pendapatan menengah-keatas, sebenarnya sasaran pelayanan publik dasar lebih pada kalangan penduduk menengah-kebawah. Pendapatan rendah yang identik dengan RTM (rumah tangga miskin) memiliki kecenderungan jauh dari akses dan pelayanan publik yang memadai, sehingga justru peran-peran pemerintah dalam menjamin ketersediaan pelayanan publik yang memadai bagi kelompok penduduk miskin.

Tabel 7
Responden Berdasar Kartu Identitas yang Dimiliki

No.	Kartu Identitas	Persentase
1	KTP	26,44
2	KK	16,48
3	Akte Kelahiran	14,54
4	Suarat Nikah	12,30
5	SIM	15,86
6	NPWP	4,47
7	SKCK	5,69
8	Kartu ASKES	4,17
	TOTAL	100,00

Identitas diri berupa KTP masih menduduki peringkat tertinggi kepemilikan jenis identitas diri dari responden, identitas diri KTP ini yang

paling digunakan oleh responden. Responden yang sering menggunakan KTP untuk keperluan memanfaatkan pelayanan publik sebanyak 26,44 persen. KTP menjadi syarat yang tidak bisa dihilangkan dari hampir setiap proses pemanfaatan pelayanan publik. Identitas diri yang hampir dimiliki oleh setiap responden ada 5 jenis yaitu KTP, SIM, Akte Lahir, Surat Nikah, dan KK (kartu keluarga).

Identitas diri seperti NPWP, SKCK, dan ASKES sangat jarang dimiliki oleh responden. Responden yang memanfaatkan NPWP hanya 4,47 persen. NPWP merupakan identitas dari jenis pelayanan publik di bidang perpajakan. Diberikan kepada warga negara yang telah menjadi objek pajak. Rendahnya responden yang menggunakan NPWP ini bisa dikaitkan dengan rendahnya masyarakat terhadap kebutuhan akan kepemilikan NPWP. Rendahnya minat warga negara untuk memiliki NPWP tidak terlepas dari keengganan warga negara dikenakan pajak. Pajak masih menjadi beban yang harus dihindari, itulah pandangan yang muncul di masyarakat.

Begitu juga kesadaran masyarakat akan manfaat dari pelayanan publik berupa kepemilikan ASKES. Masyarakat masih sering mengabaikan jaminan akan pemeliharaan kesehatan. Rendahnya kesadaran masyarakat di bidang ASKES ini dibuktikan dengan kepemilikan ASKES hanya 4,17 persen. Seringkali biaya kesehatan menjadi kendala masyarakat dalam memperoleh pelayanan karena tidak memiliki karti ASKES.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan penelitian ini adalah mengidentifikasi implementasi pelayanan publik dan bagaimana masyarakat menanggapi pelayanan publik tersebut. Untuk memperoleh data dan informasi yang akurat guna menjawab permasalahan di atas, lingkup kegiatan dilakukan melalui tiga cara, yakni :

- a. Mengkaji dan menganalisis data-data sekunder mengenai kondisi pelayanan publik, serta berbagai inovasi atau terobosan dalam implementasinya.
- b. Melakukan penggalian data primer ke lapangan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara langsung secara mendalam (*Indepth Interview*) kepada unsur penyelenggara pelayanan publik, LSM, akademisi, masyarakat dan sebagainya.
- c. Melakukan studi kepustakaan sebagai bahan masukan untuk menyusun manajemen penanganan keluhan pelayanan publik.

Tabel 8
Pengumpulan Data Primer

Kuisisioner	<ol style="list-style-type: none">1. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik2. Saluran Masyarakat Dalam Menyampaikan Keluhan dan Komplain3. Mekanisme Merespon Pengaduan
Panduan Wawancara	<ol style="list-style-type: none">1. Penerapan Standart Pelayanan (SP) publik untuk menjaga kualitas pelayanan yang disediakan penyelenggaraan pelayanan publik.2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.3. Respon terhadap aduan, keluhan dan komplain yang sering dilakukan oleh para penerima layanan dari penyelenggara pelayanan publik.4. Mekanisme atau manajemen keluhan yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Sumber: Penelitian Manajemen Keluhan Pelayanan Publik (*Public Complaint Management*) tahun 2009.

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis kualitatif deskriptif dengan model analisis interaktif (Miles & Huberman, 1984). Dalam proses analisis ini, dilakukan penelusuran dan kajian secara mendalam dan seksama maupun verifikasi atas sejumlah bahan utama penelitian yang akan dijadikan sumber untuk diintegrasikan adalah meliputi :

- 1). Hasil analisis data primer, data sekunder dan review berbagai dokumentasi, literatur kebijakan dalam kaitan penyelenggaraan pelayanan publik, nantinya akan diintegrasikan antara data yang diperoleh dengan tinjauan pustaka dan lingkup studi yang diteliti.
- 2). Hasil dari wawancara langsung secara mendalam (*in depth interview*).

Tabel 9
Sumber Data

Kuisisioner	300 responden di tiga lokasi penelitian
Panduan Wawancara	instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dasar
	1. Dinas Pendidikan
	2. Dinas Kesehatan / RSUD
	3. Dinas Kependudukan Catatan Sipil / Kecamatan
	4. PDAM
	5. PLN
	6. Dinas Pajak
	7. Kepolisian

Sumber: Penelitian Manajemen Keluhan Pelayanan Publik, 2009.

BAB IV

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Deskripsi objek penelitian yang dimaksud adalah gambaran singkat mengenai persoalan-persoalan yang menjadi fokus kajian. Memberikan pemahaman secara mendasar tentang apa yang akan diteliti, menyangkut kewilayahan (lokasi dilaksanakannya penelitian), dan gambaran awal mengenai kondisi masalah yang menjadi fokus penelitian. Penelitian tentang Manajemen Keluhan Pelayanan Publik (*Public Complaint Management*) ini dilaksanakan di 3 (tiga) wilayah di Jawa Timur yaitu Kota Surabaya, Kabupaten Jember dan Kabupaten Sampang. Diharapkan dari 3 (tiga) wilayah ini dapat menggambarkan kondisi Jawa Timur secara luas.

Penelitian ini menyangkut kondisi pelayanan publik di 3 (tiga) wilayah tersebut, sebagai acuan guna mencari keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan publik dan langkah atau respon yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemahaman tentang pelayanan publik akan menjadi *starting point* guna merumuskan upaya komplain dan manajemen komplain

4.1. Kota Surabaya

Kota Surabaya sebagai salah satu kota besar di Indonesia tentunya memiliki segala fasilitas yang mampu menunjang aktivitas kehidupan masyarakat. Fasilitas yang serba ada ini, tidak menjadikan pemerintah

Kota Surabaya mengabaikan fungsi dan peran sebagai penyedia layanan publik bagi penduduknya. Kualitas pelayanan publik akan menentukan tingkat kepuasan akan peran para aparatur pemerintah Kota Surabaya. Terlebih dengan pelayanan publik yang prima akan mendorong laju pertumbuhan ekonomi yang signifikan, misalnya menyangkut layanan di bidang pajak, pemenuhan air bersih, kesehatan, pendidikan, dll. Sebagai gambaran singkat tentang kewilayan dan kondisi pelayanan publik yang ada di Kota Surabaya, akan diuraikan sebagai berikut;

4.1.1. Deskripsi Umum Kota Surabaya

Secara geografis, luas wilayah Kota Surabaya mencapai 326,36 Km² yang terbagi ke dalam 31 kecamatan. Jumlah penduduk Kota Surabaya mencapai 2.599.796 jiwa hingga tahun 2006, yang terdiri dari jumlah penduduk laki-laki sebanyak 1.288.118 jiwa dan penduduk perempuan mencapai 1.311.678 jiwa. Berdasar hasil sensus penduduk tahun 2000, jumlah penduduk Kota Surabaya paling tinggi berada di Kecamatan Tegalsari yang mencapai 188.886 jiwa. Data dari Badan Pusat Statistik Kota Surabaya dimuat dalam Surabaya Dalam Angka tahun 2007 menjelaskan bahwa jumlah penduduk pada tahun 2007 mencapai 2.695.918 jiwa dan terus mengalami peningkatan hingga tahun 2010 diprediksi mencapai 2.738.193 jiwa. Jumlah ini belum termasuk penduduk pendatang, pada tahun 2006 saja peningkatan jumlah penduduk akibat urbanisasi mencapai 32.912 jiwa. Sedangkan jumlah keluarga yang masuk kategori RTM (rumah tangga miskin) di Kota Surabaya mencapai 125.871 KK.

Jumlah penduduk yang semakin meningkat dari tahun ke tahun merupakan fenomena yang terjadi di hampir kota-kota besar di Indonesia. Salah satu dampak dari peningkatan jumlah penduduk ini adalah bertambahnya para pelanggan akan pelayanan-pelayanan dari pemerintah Kota Surabaya. Selain jumlah pelanggan pelayanan publik yang semakin meningkat, tentunya akan semakin meningkat pula tuntutan atas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah Kota Surabaya.

Fasilitas kesehatan di Kota Surabaya tidak terlepas dari keberadaan sarana kesehatan diantaranya rumah sakit, rumah sakit bersalin, rumah sakit mata, rumah sakit jiwa, rumah sakit penyakit, puskesmas, BKIA, klinik KB, Apotik, dan toko obat.

Jumlah rumah sakit di Kota Surabaya di dominasi dengan keberadaan rumah sakit swasta hingga tahun 2007 mencapai 24 buah. Rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah Kota Surabaya (RSUD) sebanyak 5 buah, dan rumah sakit yang dikelola oleh TNI/Polri sebanyak 7 buah. Total jumlah rumah sakit di Kota Surabaya sebanyak 36 buah, memiliki persebaran yang merata di berbagai wilayah kecamatan, ditunjang dengan fasilitas transportasi yang tersedia akan mempermudah masyarakat menjangkau fasilitas kesehatan.

Untuk fasilitas kesehatan bagi perempuan salah satunya adalah rumah sakit bersalin. Jumlah rumah sakit bersalin yang ada sebanyak 36 buah. Bila dikategorikan ke dalam pihak pengelola, maka rumah sakit bersalin di kelola oleh tiga instansi yaitu pihak BUMN, pihak TNI/Polri, dan pihak swasta. Jumlah rumah sakit bersalin yang dikelola oleh pemerintah

Kota Surabaya sebanyak 1 buah. Pihak swasta mengelola rumah sakit bersalin sebanyak 34 buah. Dan untuk rumah sakit bersalin yang dikelola oleh tNI/Polri sebanyak 1 buah.

Kota Surabaya juga menyediakan fasilitas khusus untuk penyakit-penyakit tertentu. Fasilitas kesehatan jenis rumah sakit mata sebanyak 1 buah. Untuk para penyandang penyakit kejiwaan tersedia layanan di rumah sakit jiwa dengan jumlah 1 buah. Untuk jenis rumah sakit penyakit sebanyak 1 buah dan dikelola oleh pihak swasta.

Fasilitas kesehatan di Kota Surabaya juga dtunjang dengan keberadaan sejumlah puskesmas dan puskesmas pembantu di wilayah-wilayah kecamatan. Jumlah fasilitas kesehatan dalam kategori puskesmas mencapai 120 puskesmas. Terdiri dari 53 puskesmas dan 67 puskesmas pembantu. Keberadaan puskesmas dan puskesmas pembantu ini tentunya sangat membantu ketersediaan layanan bidang kesehatan terutama bagi penduduk atau keluarga yang pas-pasan secara ekonomi. Penduduk RTM akan mendapat pelayanan kesehatan yang cukup terjangkau dengan pelayanan cukup memadai.

Fasilitas kesehatan BKIA disediakan untuk para ibu dan anak. Keberadaan fasilitas BKIA ini tergolong cukup banyak mencapai 164 buah. Jumlah fasilitas kesehatan di bidang keluarga berencana, dengan teresedian klinik KB sebanyak 115 buah.

Ketersedian obat ditunjang dengan keberadaan sejumlah apotik dan toko obat. Jumlah apotik yang tersedia sebanyak 578 opotik. Dan jumlah toko yang menyediakan obat-obatan sebanyak 54 toko.

Pelayanan publik di bidang pendidikan ditunjang dengan keberadaan sarana prasarana pendidikan berupa sekolah-sekolah. Jumlah sekolah dasar yang ada di Kota Surabaya sebanyak 935 sekolah. Terdiri dari SD Negeri dengan jumlah 586 sekolah dan SD Swasta sebanyak 349 sekolah. Sedangkan sekolah yang diluar Dinas Pendidikan setingkat SD adalah sekolah Ibtidaiyah, dengan jumlah 134 sekolah, terbagi dalam Ibtidaiyah negeri sebanyak 2 sekolah dan Ibtidaiyah swasta sebanyak 132 sekolah. Tenaga pengajar untuk sekolah tingkat SD sebanyak 11.185 guru, terdiri dari SD Negeri/Swasta sebanyak 9.548 guru, tenaga pengajar sekolah tingkat Madrasah Ibtidaiyah Negeri/Swasta sebanyak 1.628 guru.

Sekolah tingkat lanjut pertama (SLTP) di Kota Surabaya berjumlah 340 sekolah. Terdiri dari SLTP Negeri sebanyak 41 sekolah dan SLTP Swasta sebanyak 299 sekolah. Sekolah diluar dinas pendidikan setingkat SLTP adalah Tsanawiyah yang berjumlah 32 sekolah, terbagi dalam Tsanawiyah Negeri sebanyak 4 sekolah dan Tsanawiyah Swasta sebanyak 28 sekolah. Tenaga pengajar untuk SLTP Negeri sebanyak 2.497 guru dan untuk SLTP Swasta sebanyak 6.219 guru. Sedangkan sekolah Madrasah Tsanawiyah ditunjang oleh tenaga pengajar sebanyak 408 guru.

Sekolah lanjut tingkat atas (SLTA) di Kota Surabaya sebanyak 158 sekolah. Terdiri dari SLTA Negeri sebanyak 22 sekolah dan SLTA Swasta sebanyak 136 sekolah. Sekolah SLTA diluar dinas pendidikan adalah Aliyah dengan jumlah 15 sekolah, yang terdiri dari 1 sekolah Aliyah Negeri

dan 14 sekolah Aliyah Swasta. Tenaga pengajar untuk sekolah SLTA Negeri sebanyak 1.370 guru dan untuk SLTA Swasta sebanyak 3.807 guru. Tenaga pengajar untuk Madrasah Aliyah sebanyak 154 guru.

Fasilitas pendidikan di Kota Surabaya juga dikembangkan ke dalam berbagai sekolah kejuruan. STM (Sekolah Teknik Menengah) sebanyak 43 sekolah. SMEA (Sekolah Menengah Ekonomi Atas) sebanyak 50 sekolah. SMKK (Sekolah Menengah Kesejahteraan Keluarga) sebanyak 2 sekolah. SMTK (Sekolah Menengah Teknik Kerumahtanggaan) sebanyak 1 sekolah. SMSR (Sekolah Menengah Seni Rupa) sebanyak 1 sekolah.

Perkembangan pendidikan di Kota Surabaya bisa dibilang cukup cepat dibanding kota-kota lain di Jawa Timur. Keberadaan sejumlah Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta memberikan jaminan akan mutu pendidikan yang disediakan. Jumlah PT yang terdapat di Kota Surabaya sebanyak 74 sekolah. Yang terbagai ke dalam beberapa jenis yaitu kategori universitas, institute, sekolah tinggi, dan akademi/politeknik. Lima perguruan tinggi terkemuka di Kota Surabaya antara lain Universitas Airlangga, Intitute Teknologi Sepuluh November, Universitas Negeri Surabaya, Institute Agama Islam Negeri.

Pelayanan di bidang kependudukan seperti KTP, Akte Kelahiran juga menjadi perhatian masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik di bidang kependudukan merupakan pelayanan publik yang paling sering dimanfaatkan oleh penduduk. Data Pusat Statistik Kota Surabaya tahun 2007, menjelaskan bahwa jumlah surat akte kelahiran yang diterbitkan

oleh pemerintah Kota Surabaya sebanyak 25.679 lembar. Administrasi kependudukan seperti KTP (kartu tanda penduduk) yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Surabaya sebanyak 546.596 lembar KTP.

Pemenuhan kebutuhan akan air bersih bagi penduduk Kota Surabaya, dikelola oleh PDAM Kota Surabaya. Tiap bulan PDAM menghasilkan produksi air bersih sebanyak 252.872,17 m³ pada tahun 2007. jumlah pelanggan yang ditangani oleh PDAM terbagi ke dalam beberapa jenis seperti, kelompok rumah tangga mencapai 324.585 pelanggan, untuk sektor industri sebanyak 888 pelanggan, sektor sosial sebanyak 5.487 pelanggan, dan untuk kategori instansi pemerintah sebanyak 1.118 pelanggan. Tidak kurang dari 358.573 pelanggan di Kota Surabaya mampu ditangani oleh PDAM.

Pelayanan di bidang kelistrikan bisa dinikmati hampir seluruh penduduk Kota Surabaya. Jumlah pelanggan yang memanfaatkan tenaga listrik ini sebanyak 763.870 pelanggan yang tersebar di Surabaya selain dengan jumlah pelanggan mencapai 254.903 pelanggan, untuk Surabaya Barat mencapai 142.380 pelanggan, dan untuk Surabaya Selatan mencapai 366.587 pelanggan. Dari jumlah pelanggan tersebut paling tinggi tentunya dinikmati oleh kelompok rumah tangga yang mencapai 685.551 pelanggan hingga tahun 2007 menurut data dari PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Timur. Guna pemenuhan kebutuhan ketenagalistrikan maka PLN tidak kurang sebanyak 6.004.348 MWH telah dinikmati oleh pelanggan.

Untuk pelayanan perpajakan seperti perijinan pendirian bangunan (IMB) di Kota Surabaya hingga tahun 2007, dinas Bangunan Kota telah menerbitkan sebanyak 6.370 lembar IMB. Semakin bertambahnya bangunan baik pemukiman, industri atau yang lain, tentunya akan meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pajak ini. Tentunya harus didukung dengan iklim ber-pajak yang baik, salah satunya adalah peningkatan pelayanan di sektor ini.

4.1.2. Deskripsi Pelayanan Publik di Kota Surabaya

Pemenuhan pelayanan publik dasar di Kota Surabaya meliputi pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan kependudukan, pelayanan di bidang ketersediaan air bersih, pelayanan di bidang ketenagalistrikan, pelayanan untuk perpajakan, dan pelayanan untuk perijinan di kepolisian. Pelayanan publik tersebut ditunjang dengan berbagai fasilitas pelayanan umum. Hampir semua jenis fasilitas layanan publik ada di Kota Surabaya.

Pertambahan penduduk yang dari tahun ke tahun semakin meningkat menjadikan pelayan publik adalah bagian yang teramat penting dalam kehidupan penduduk. Kinerja pelayanan publik yang prima akan mendorong efisiensi waktu yang harus disediakan oleh pelanggan. Perbaikan kualitas pelayanan publik oleh para penyelenggara pelayanan umum tentunya berdampak positif bagi tingkat kepuasan pelanggan. Meski penyelenggara layanan selalu berupaya melakukan perbaikan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan, persoalan pelayanan publik tidak berhenti sampai di situ. Berbagai persoalan masih dapat ditemukan

di berbagai bidang pelayanan umum. Persoalan yang paling banyak menyangkut pelayanan publik adalah persepsi masyarakat dan tingkat kepuasan pengguna pelayanan masih terbilang jauh dari kata "memuaskan". Sejumlah keluhan dan komplain dilakukan oleh penduduk Kota Surabaya.

Ketidakpuasan pelanggan ditunjukkan seperti yang terjadi di bidang ketersediaan air bersih. Pada Juni tahun 2008 sejumlah pelanggan melakukan komplain ke PDAM Kota Surabaya. Sebanyak 75 komplain per-hari masuk ke PDAM Kota Surabaya. Komplain menyangkut tarif PDAM yang kurang transparan, dimana tarif yang dibebankan kepada pelanggan dirasa tidak sesuai dengan penggunaan air. Kejadian ini tidak terlepas dari upaya PDAM dalam memperbaiki pelayanan dengan cara melakukan klasifikasi ulang jenis dan kelompok pelanggan. Masalah muncul sebagai akibat dari kurang akuratnya data yang diberikan petugas lapangan (surveyor) kepada pihak PDAM. Kesalahan pendataan ini mencapai 5 persen dari total pelanggan. Respon yang diberikan pihak PDAM Kota Surabaya antara lain, akan memberikan ganti rugi dengan melakukan kompensasi biaya tagihan dimasukkan ke tagihan bulan berikutnya, dan pihak PDAM terbuka akan keluhan masyarakat dan komplain masyarakat dengan menunjukkan bukti rekening tagihan air PDAM yang dianggap tidak sesuai dengan penggunaan para pelanggan. Keterbukaan pihak PDAM juga ditunjukkan dengan membuka *website* untuk menerima keluhan secara *online*, terlebih masyarakat diharapkan memanfaatkan *website* ini untuk mencari informasi tentang segala

pelayanan publik di bidang ketersediaan air bersih oleh PDAM Kota Surabaya. Seperti guna mengetahui jumlah pelanggan, mengetahui cara penghitungan beban tarif PDAM, dan jenis klasifikasi kelompok pelanggan yang diperoleh.

Keluhan dan komplain juga dilakukan oleh para pengguna layanan PT. PLN di Kota Surabaya. Beberapa persoalan yang dikeluhkan oleh para pelanggan diantaranya adalah mengenai tarif listrik, biaya dan prosedur pasang jaringan baru, alat baca meter yang sering rusak, tagihan listrik yang dianggap tidak transparan dan pemadaman listrik. Data PT. PLN pada Mei 2009, menyebutkan bahwa keluhan tertinggi yang dilakukan pelanggan menyangkut dengan pemadaman listrik secara sepihak. Ini biasa terjadi terlebih pada musim penghujan tiba. Selain faktor teknis akibat kerusakan gardu listrik juga bisa disebabkan oleh faktor alam seperti kabel listrik terputus akibat tertimpa pohon. Belum lagi dengan jumlah pelanggan dan pengguna ketenagalistrikan dari tahun ke tahun semakin meningkat, tidak selalu diimbangi dengan peningkatan kapasitas daya pasok tenaga listrik ke pelanggan. Data menyebutkan hingga Maret Tahun 2009 saja sebanyak 62.757 pelanggan masuk dalam daftar tunggu untuk pembangunan jaringan baru. PT PLN harus melakukan penambahan daya guna pemenuhan kebutuhan pelanggan tersebut mencapai 1.811 KWH. Penambahan daya tenaga listrik tentunya tidak bisa dilakukan dalam beberapa hari karena menyangkut pembangunan pembangkit yang akan menambah daya bagi produksi listrik di Jawa Timur. Respon jangka pendek yang bisa dilakukan oleh penyelenggara

pelayanan di bidang kelistrikan, tidak lain adalah upaya peningkatan kualitas pelayanan seperti dengan memberikan informasi tarif listrik secara akuntabel dan transparan, efisiensi proses dalam pembuatan jaringan baru, dan melakukan kontrol secara rutin berbagai sarana prasarana penunjang bida ketenagalistrikan.

Raport kurang memuaskan juga ditunjukkan dari hasil laporan evaluasi kinerja layanan publik Jawa Timur oleh KPP Jawa Timur selama periode Mei-Agustus 2009. salah satu instansi yang cukup tinggi tingkat keluhan pelanggannya adalah instansi kepolisian. Keluhan ini menyangkut lambatnya layanan yang diberikan pihak kepolisian, respon yang dinilai kurang cepat dalam menerima laporan masyarakat, dan tidak kalah pentingnya adalah keluhan menyangkut transparansi kepolisian terhadap pemberian layanan. Meskipun banyak keluhan yang terjadi, secara umum kinerja kepolisian masih cukup bagus. Reformasi kepolisian selalu dilakukan salah satunya menyangkut kinerja dan kualitas pelayanan publik yang diberikan (laporan tindak kriminal, perijinan dan pembuatan SIM/STNK/SKCK, dll). Bahkan peningkatan pelayanan publik tersebut ditindaklanjuti dengan model program pemberian SIM Keliling. Program ini tentunya menjadi bagian dari peningkatan kualitas pelayanan dari pihak kepolisian.

Pada bulan April 2009, sejumlah program pelayanan publik diresmikan oleh Gubernur Jawa Timur. Pemprop Jatim menetapkan 5 (lima) MoU pelayanan publik yang menyangkut masyarakat miskin di Jawa Timur. Program melakukan perbaikan 10.000 rumah kumuh di Jawa Timur

yang dikerjasamakan dengan pihak TNI. Program *pilot project* menyangkut pelayanan publik di bidang pendidikan, melalui pendidikan gratis di Kabupaten Bondowoso dan Kabupaten Sampang. Pemerintah Propinsi Jawa Timur juga melakukan *sharing* anggaran dengan pemerintah daerah Kota/Kabupaten menyangkut pelayanan publik bidang kesehatan, melalui pelayanan gratis bidang kesehatan di tingkat puskesmas.

Temuan menyangkut berbagai keluhan dan komplain masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan koreksi atas kinerja penyelenggara pelayanan publik. Keluhan dan komplain masih ditemui di beberapa instansi pemerintah. Keluhan dan komplain merupakan bagian dari indikator bahwa harus dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mengurangi tingkat keluhan dari masyarakat. Salah satu evaluasi yang bisa diberikan, salah satunya menyangkut respon yang diberikan instansi pemerintah terhadap keluhan dan komplain pelanggan. Seringkali keluhan dan komplain tersebut berhenti pada proses aduan, sehingga terjadi penumpukan keluhan pelanggan. Meski di lain sisi para instansi khususnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan publik, tapi ketika keluhan dan komplain itu sebatas proses aduan, maka perbaikan pelayanan publik tidak mampu dirasakan langsung oleh pelanggan. Ini yang menjadi kajian berikutnya bagaimana menciptakan manajemen keluhan sehingga penyelenggara layanan publik mampu merespon dengan cepat akan keluhan masyarakat.

4.2. Kabupaten Jember

Wilayah penelitian kedua dari penelitian Manajemen Keluhan Pelayanan Publik (*Public Complaint Management*) dilakukan di Kabupaten Jember. Gambaran secara deskripsi umum kewilayahan menyangkut pelayanan publik dan deskripsi mengenai berbagai persoalan pelayanan publik akan dipaparkan dalam paragraf berikutnya.

4.2.1. Deskripsi Umum Kabupaten Jember

Luas wilayah Kabupaten Jember mencapai 3.293,34 Km², terbagi ke dalam 31 kecamatan. Wilayah kecamatan paling luas berada di kecamatan Tempurejo yang mencapai 524,46 Km², sedangkan wilayah kecamatan yang paling kecil berada di wilayah kecamatan Kaliwates dengan luas wilayah 24,94 Km².

Wilayah Kabupaten Jember juga beberapa berupa kepulauan. Jumlah pulau kecil yang telah diberi nama sebanyak 16 pulau yaitu pulau Nusa Barong, pulau Gilen, pulau Leande/Batu Mandi, pulau Endokendokan, pulau Watuanjir, pulau Matikan, pulau Sraja, pulau Meran, pulau Moestaka, pulau Loe Toeng, pulau Karang Bolong, pulau Watoepager, pulau Pisang, pulau Bandalit, pulau Singa, dan pulau Mereu. Selain pulau-pulau tersebut masih terdapat 51 pulau kecil yang belum memiliki nama atau sebutan.

Jumlah penduduk Kabupaten Jember hingga tahun 2008 mencapai 2.168.732 jiwa, terdiri dari jumlah penduduk laki-laki sebanyak 1.075.916 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 1.111.741 jiwa. Laju pertumbuhan penduduk mencapai 0,7075. Guna pemenuhan kebutuhan

seperti makanan, aneka kebutuhan, kebutuhan perumahan, dan kebutuhan sandang, penduduk Kabupaten Jember harus memperoleh pendapatan minimal tiap bulan sebanyak Rp. 784.385,-. Biaya ini belum termasuk pembiayaan di bidang pemenuhan kebutuhan pendidikan, kesehatan, kelistrikan, pengadaan air bersih, dan pelayanan kependudukan.

Fasilitas pelayanan publik ditunjukkan dengan berbagai sarana fasum (fasilitas umum) di Kabupaten Jember.

Ketersediaan fasilitas pendidikan antara lain berupa bangunan sekolah untuk tingkat pendidikan sekolah dasar (SD) Negeri/Swasta sebanyak 918 sekolah. Jumlah tersebut tersebar di semua kecamatan. Tenaga pengajar yang tersedia untuk jenjang pendidikan SD Negeri/Swasta sebanyak 5.616 orang guru, jumlah ini jauh meningkat dibanding tahun 2007 yang hanya mencapai 825 tenaga pengajar/guru untuk SD Swasta. Tenaga pengajar untuk SD negeri sebanyak 8.391 guru, jumlah ini justru menurun dibanding tahun 2007 yang mencapai 11.068 tenaga guru. Untuk sekolah Madrasah Ibtidaiyah, sebanyak 5 sekolah. Persebaran sekolah MI ini hanya berada di kecamatan Silo, kecamatan Balung, kecamatan Tanggul, kecamatan Arjasa, dan kecamatan Sumbersari. Tenaga pengajar untuk MI Negeri sebanyak 270 tenaga guru, dan untuk MI Swasta sebanyak 2.892 tenaga guru.

Pendidikan tingkat sekolah lanjut tingkat pertama (SLTP) Negeri sebanyak 85 sekolah. Tenaga pengajar untuk SLTP Negeri sebanyak 1.778 tenaga guru. Fasilitas sekolah untuk SLTP Swasta sebanyak 151

sekolah, dengan jumlah tenaga pengajar mencapai 2.836 orang guru. Jenjang pendidikan di bawah departemen agama setingkat SLTP yaitu Madrasah Tsanawiyah (MTs). Jumlah MTs Negeri di Kabupaten Jember sebanyak 9 sekolah, dengan jumlah tenaga pengajar untuk MTs Negeri 239 guru. MTs Swasta sebanyak 137 sekolah, dengan jumlah tenaga pengajar sebanyak 1.874 guru. Jenjang pendidikan tingkat pertama juga ditunjang dengan keberadaan Salafiyah dan SMP Terbuka, berjumlah 30 sekolah dengan jumlah pengajar sebanyak 717 guru.

Fasilitas pendidikan tingkat lanjut atas (SLTA) untuk kategori negeri sebanyak 18 sekolah, dengan tenaga pengajar 661 tenaga guru. Sedangkan jumlah SLTA Swasta mencapai 41 sekolah, dengan jumlah tenaga pengajar mencapai 1.115 pengajar.

Pendidikan tingkat atas juga ditunjang dengan keberadaan sejumlah sekolah kejuruan (SMK). SMK Negeri di Kabupaten Jember berjumlah 7 sekolah dengan tenaga pengajar 343 guru. Sedangkan SMK Swasta berjumlah 45 sekolah dengan tenaga pengajar sebanyak 840 guru. Departemen Agama juga memberikan pelayanan pendidikan untuk sekolah lanjut tingkat atas yaitu Madrasah Aliyah (MA). Jumlah MA Negeri sebanyak 3 sekolah dengan tenaga pengajar sebanyak 57 pengajar/guru. Untuk MA Swasta sebanyak 52 sekolah, dengan jumlah tenaga pengajar sebanyak 612 orang guru. Di Kabupaten Jember juga tersedia fasilitas pendidikan tingkat lanjut berupa akademi dan universitas. Tidak kurang dari 11 akademi/universitas.

Fasilitas kesehatan di Kabupaten Jember telah menyentuh sampai ke seluruh kecamatan. Bahkan di 31 kecamatan, jumlah pukesmasnya mencapai 49 buah. Hal ini menandakan bahwa upaya pemerintah untuk melayani 2.168.732 penduduk Jember sudah masuk ke kecamatan-kecamatan. bahkan jumlah penduduk yang datang ke puskesmas juga mengalami peningkatan dari tahun 2007, terhitung desember 2008, jumlah pasien yang datang ke puskesmas mencapai 1.327.150 pasien. Hal ini lebih tinggi dari tahun sebelumnya yaitu mencapai 1.116.910 pasien. Ada dua kemungkinan yang bisa dilihat dari fenomena ini, yaitu karena angka kesehatan masyarakat Jember mengalami penurunan sehingga banyak orang sakit, atau karena meningkatnya kepercayaan masyarakat akan pelayanan kesehatan di puskesmas sehingga semakin banyak masyarakat yang mempercayakan kesehatannya pada puskesmas.

Terlepas dari naik turunnya kualitas kesehatan masyarakat, namun hal itu sudah bisa menjadi indikasi bahwa terjadi peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Tidak puas dengan itu, masing-masing puskesmas juga dibekali dengan 1 armada puskesmas keliling sehingga dengan total 49 puskesmas keliling, tanggung jawab pelayanan kesehatan untuk seluruh wilayah kabupaten Jember bisa lebih terfasilitas. Karena secara geografis, Jember termasuk wilayah yang bergunung, pantai, banyak perkebunan. Hal ini menyebabkan tempat tinggal mereka cukup berjauhan sehingga dengan adanya puskesmas keliling yang datang, akan mempermudah masyarakat menjangkau fasilitas kesehatan yang tersedia.

Sebagai penanganan pasien tingkat lanjut apabila pukesmas tidak mampu memberikan perawatan, kabupaten Jember telah memiliki 10 rumah sakit yang tersebar di 5 kecamatan, antara lain 4 rumah sakit di kecamatan Patrang, 3 rumah sakit di kecamatan Kaliwates, 1 rumah sakit di kecamatan Kalisat, 1 rumah sakit di kecamatan Balung dan 1 rumah sakit di kecamatan Ambulu. Diantara 10 rumah sakit yang ada, terdapat 3 rumah sakit umum daerah (RSUD), yang termasuk rumah sakit pemerintah antara lain adalah RSUD Soebandi di Kecamatan Patrang, RSUD Kalisat dan RSUD Balung.

Fasilitas kesehatan lainnya adalah persalinan dan keluarga berencana (KB). Dua fasilitas tersebut merupakan program yang fokus di kesehatan ibu anak dan keluarga. Kabupaten Jember sudah menyediakan 120 pondok bersalin. Jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 117 pondok bersalin. Untuk menunjang kegiatan persalinan, jumlah bidan bahkan mencapai 607 orang bidan yang 250 diantaranya adalah bidan desa. Dirasa tidak cukup dengan bidan, kabupaten Jember juga memiliki 1.231 orang dukun bersalin. Mereka tersebar di seluruh wilayah kecamatan dan siap membantu proses persalinan bila jarak pasien jauh dengan bidan atau karena masalah biaya persalinan.

Perbedaan jumlah bidan dan dukun persalinan mencapai 1 banding 2, sehingga pemerintah kabupaten Jember telah memberikan pelatihan khusus untuk para dukun bersalin. Dengan ini, resiko persalinan bisa lebih diminimalisir. Sedangkan untuk keluarga berencana, sudah tersedia personil dokter mencapai 77 orang dan bidan 296 orang yang bisa

memberikan pelayanan KB. Untuk klinik KB, jumlahnya mencapai 106 buah. Dengan jumlah personil dan fasilitas yang ada, ternyata target peserta baru KB bisa tercapai, yaitu dari target 87.531 keluarga, pada tahun 2008 telah mencapai 87.685 keluarga. Jumlah ini berarti menunjukkan bahwa target dan jumlah armada yang disediakan sudah cukup optimal sehingga target bisa terpenuhi.

Sebagai upaya pelayanan kependudukan, pemerintah kabupaten Jember telah memberikan pelayanan pembuatan akta. Mulai dari akta kelahiran, perkawinan perceraian sampai dengan kematian. Kalau ditotal, seluruh akta yang dikeluarkan pada tahun 2008 mencapai 28.335 buah. Hal itu meliputi akta kelahiran 28.126 buah dan sisanya adalah akta perkawinan, perceraian dan kematian. Kalau dilihat dari data yang ada, upaya pembuatan akta kelahiran memang jauh lebih besar dibandingkan dengan akta lainnya.

Ada beberapa penyebab lemahnya aktivitas kependudukan yang tidak tercatat atau terurus sehingga masyarakat belum proaktif dalam mengurusnya. Bisa karena pelayanan yang belum optimal, sistem yang harus lebih disempurnakan atau karena upaya sosialisasi yang masih belum optimal. Atau juga bisa jadi data pelayanan yang belum terdokumentasi dengan baik.

Jember merupakan wilayah perkebunan yang memiliki curah hujan tinggi, sehingga kebutuhan air untuk kebutuhan sehari-hari tidak terlalu kesulitan. Namun hal itu tidak mengurangi upaya pemerintah untuk melakukan aktivitas pelayanan air bersih melalui Perusahaan Daerah Air

minum (PDAM). Terbukti pada tahun 2008, PDAM telah memproduksi air bersih sebanyak 7.478.479 M³. Untuk jumlah air yang telah disalurkan kepada 24.187 pelanggan, dalam kurun waktu setahun terakhir PDAM telah menyalurkan 5.766.779 M³.

Pelanggan PDAM juga cukup beragam, jadi harus dipilah-pilah berdasarkan jenis pelanggan. Pemilahan tersebut antara lain adalah berdasarkan kategori rumah tangga, niaga dan industri, sosial, krant umum dan instansi pemerintah. Melalui pemilahan tersebut, nantinya akan ditentukan biaya tagihan untuk masing-masing bidang. Dari seluruh jumlah pelanggan PDAM, 20.920 diantaranya adalah pelanggan dari rumah tangga. Pelangan rumah tangga mengkonsumsi ±4.453.339 M³. kalau dilihat dari jumlah air yang diproduksi dengan jumlah air yang disalurkan, berarti produksi air di Jember berlebih. Dengan jumlah berlebih, berarti kebutuhan air untuk pelanggan PDAM bisa tercukupi. Hanya saja untuk jumlah penduduk yang mencapai 2.168.732 jiwa, perbandingan pelanggan PDAM Jember bisa dikatakan cukup kecil.

Berbeda dengan PDAM, pelanggan PLN di Jember jauh lebih banyak. Terdapat 325.834 pelanggan PLN yang terdaftar di Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Jember. Mayoritas dari pelanggan PLN adalah rumah tangga, mereka mencapai 305.861 pelanggan. Selain rumah tangga jenis pelanggan PLN di APJ Jember antara lain adalah kantor, sosial, usaha, industri dan penerangan jalan. Dari masing masing pelanggan yang beragam tersebut, PLN selama tahun 2008 ini telah menyalurkan 474. 019. 679 Kwh. Jumlah ini jauh lebih kecil dbandingkan

KwH yang dibangkitkan. Karena jumlah yang dibangkitkan mencapai 522.713.679 KwH sehingga normal kebutuhan listrik di PLN Jember masih cukup terpenuhi sehingga tidak sampai mengalami defisit kebutuhan listrik di Jember.

Pembangunan membutuhkan biaya, oleh karena itu pendapatan daerah harus ada. Termasuk diantaranya adalah pendapatan daerah yang berasal dari pajak. Pajak menjadi cukup sentral, termasuk bagaimana sistem perpajakan sehingga masyarakat merasa tidak terlalu keberatan dengan jumlah pajak yang dibebankan. Dan bagaimana caranya supaya masyarakat bisa memahami bahwa pajak akan menjadi tualang punggung pembangunan. Pendapatan asli daerah sendiri di Jember pada tahun 2008 mencapai Rp 136.524.604.267,28. Hal itu terbagi menjadi beberapa bidang antara lain pajak daerah seperti hotel, penerangan jalan. Restoran, hiburan reklame dan sebagainya mencapai 24,22 Milyar rupiah. Retribusi daerah mencapai 65,5 milyar rupiah.

Penerimaan pajak selain pajak daerah jumlahnya juga tidak kecil. Seperti Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang berasal dari pedesaan, perkotaan, perkebunan, perhutanan, pertambangan migas dan pertambangan non-migas mencapai 59,74 milyar rupiah. Jumlah ini ternyata tidak memenuhi target yang diharapkan yaitu mencapai 66,2 milyar rupiah. Dalam melakukan pelayanan pajak, pemerintah juga berusaha memberikan pengertian bahwa pajak sebenarnya akan kembali pada masyarakat sehingga wajib pajak tidak merasa dirugikan dengan adanya beban pajak. Termasuk didalamnya adalah pajak kendaraan

bermotor (PKB) dan Bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) yang mencapai 48,74 milyar rupiah.

Tidak ketinggalan untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian terkait keamanan dan pelayanan lalulintas. Dua aspek ini menjadi tanggung jawab kita semua, bukan hanya oleh pihak kepolisian. Dalam memberikan pelayanan keamanan, polisi tetap menangani kasus-kasus pidana seperti kejahatan, narkoba dan sebagainya.

Selanjutnya untuk lalulintas, polisi telah berupaya untuk memberikan pelayanan seperti pengurusan surat ijin mengemudi (SIM). SIM yang dikeluarkan juga cukup beragam mulai dari SIM C, A, dan B. Total pelayanan SIM yang dikeluarkan satlantas polres Jember pada tahun 2008 telah mencapai 43.795 buah. Jumlah ini ternyata tidak sebanyak pada tahun 2007 yang mencapai 62.074 buah, penurunan ini bisa diakibatkan karena beberapa faktor antara lain, karena pada tahun 2008 upaya kepolisian dalam mensosialisasikan kepemilikan SIM mengalami penurunan sehingga minat masyarakat untuk mengurus SIM menurun dari tahun sebelumnya. Atau karena pada saat tahun 2008 memang sudah semakin banyak orang yang memiliki SIM sehingga tidak banyak lagi orang yang melakukan pengurusan.

Kebutuhan pelayanan SIM oleh polisi merupakan aspek penting dalam upaya meminimalisir angka kecelakaan lalulintas di Jember. Terbukti pada tahun 2008 angka kecelakaan di Jember mengalami penurunan cukup drastis. Dari tahun 2007 terjadi 983 kecelakaan lalu lintas, namun pada tahun 2008 angka tersebut menurun menjadi 432

kecelakaan. Hal ini merupakan prestasi bagi pihak kepolisian dalam memberikan jaminan ketertiban lalulintas.

4.2.2. Deskripsi Pelayanan Publik di Kabupaten Jember

Pelayanan publik bidang pendidikan di Kabupaten Jember ternyata masih menyimpan persoalan, masih ditemukan sejumlah keluhan akan pelayanan pendidikan. Sebuah lembaga bernama GTZ mengadakan penelitian terhadap 10 lembaga sekolah tingkat SMP, SMA, dan SMK dengan total responden tidak kurang dari 15.000 sampel terdiri dari siswa dan para orang tua. Hasil penelitian telah dipublikasikan pada bulan September tahun 2009. Data menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan di Kabupaten Jember masih ditemukan sebanyak 10 keluhan dari para siswa dan orang tua murid. Keluhan mengenai sarana dan prasarana pendidikan khususnya menyangkut pemeliharaan seperti gedung sekolah, kebersihan kamar mandi, sarana lahan parkir. Keluhan juga dtujukan terkait pelayanan dari para pengajar/guru, keluhan menyangkut masih banyak dijumpai pengajar/guru bermain ponsel (telepon seluler) saat mengajar di kelas. Perilaku para pengajar tersebut dirasa mengganggu proses belajar mengajar di kelas, sekaligus mengganggu konsentrasi para siswa dalam menyerap mata pelajaran. Temuan berikutnya manyangkut masih ditemuinya sejumlah pungutan liar dalam pelayanan pendidikan. Pungutan liar tidak hanya pada saat proses pendaftaran siswa baru tapi juga pada saat kegiatan belajar mengajar telah berlangsung. Tuntutan akan transparansi anggaran dan alokasi anggaran belanja sekolah juga menjadi perhatian para orang tua siswa. Orang tua siswa berharap ada

partisipasi dalam penentuan alokasi anggaran, sehingga siswa dan orang tua merasakan manfaat dari anggaran yang telah dikelola oleh pihak sekolah. Keluhan juga menyangkut sejumlah fasilitas komputer yang banyak rusak, sehingga tidak mampu dimanfaatkan secara maksimal oleh siswa. Dan terakhir temuan atas keluhan menyangkut terbatasnya koleksi buku yang ada di perpustakaan sekolah. Padahal seiring tingginya harga berbagai buku pelajaran, fungsi dan peran perpustakaan sangat diharapkan bisa menjadi alternatif dalam memperoleh bahan pelajaran secara gratis (dengan cara meminjam).

Keluhan tersebut disambut positif dan merupakan masukan berharga bagi sekolah bersangkutan dan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Respon tersebut ditindaklanjuti dengan mengadakan pertemuan seluruh sekolah di Kabupaten Jember, yang menghasilkan MoU atau kesepakatan tertulis tentang komitmen menjaga dan perbaikan mutu pendidikan. MoU tersebut akan ditempel pada seluruh sekolah dan merupakan komitmen bersama. Proses evaluasi juga akan dilakukan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan sekali, sebagai tolak ukur keberhasilan dan capaian. Keluhan menyangkut tindakan para guru yang bermain ponsel saat mengajar akan mendapat respon (*punishment*) langsung dari teguran hingga pencopotan dari jabatan.

Keluhan juga masih terjadi di institusi kepolisian. Keluhan menyangkut pelayanan yang lambat dari pihak kepolisian dalam merespon aduan dan laporan dari masyarakat. Tentunya upaya perbaikan selalu dilakukan oleh pihak kepolisian Kabupaten Jember. Salah satunya

adalah menyediakan layanan secara "on Line" terbuka umum bagi setiap masyarakat baik untuk melaporkan tindak kejahatan hingga pengaduan atas layanan kepolisian. Layanan "on Line" bisa berupa SMS (*shot message service*) hingga memanfaatkan situs/website yang tersedia. Kualitas personel kepolisian juga harus ditingkatkan sehingga mampu memberikan pelayanan secara maksimal.

Pelayanan publik bidang kesehatan juga tidak terlepas dari berbagai keluhan dan aduan masyarakat tentang kualitas layanan yang diberikan. Keluhan pelayanan kesehatan terjadi pada Juli 2009. aduan dilakukan oleh para pasien yang masuk dalam kategori keluarga miskin. Ternyata tidak setiap keluarga miskin akan mendapat pelayanan kesehatan gratis dari RSUD dr. Subandi Kabupaten Jember. Alokasi anggaran daerah untuk membantu para pasien miskin hanya diberlakukan bagi keluarga miskin yang telah terdaftar pada Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat). Para keluarga miskin mengeluhkan proses pendataan untuk Jamkesmas, terlebih banyak keluarga miskin yang belum sepenuhnya paham proses yang harus dilalui guna memperoleh layanan kesehatan secara gratis dari pemerintah. Keluhan masyarakat ini tidak mampu direspon langsung baik oleh pihak RSUD maupun pemerintah Kabupaten Jember, karena untuk merubah data Jamkesmas harus dilakukan pendataan ulang dan juga menyangkut alokasi anggaran pemerintah yang harus disediakan untuk layanan kesehatan.

Persoalan lain di bidang kesehatan, pernah terjadi kasus adopsi yang berjalan secara tidak prosedural. Hanya karena sang ibu bayi tidak

mampu membayar biaya rumah sakit. Kondisi miskin menjadikan masyarakat jauh dari pelayanan kesehatan yang layak. Sejumlah program pemerintah menyangkut pelayanan kesehatan bagi keluarga miskin sering terhambat oleh proses pendataan yang tidak akurat, sehingga masih banyak ditemui keluarga miskin yang tidak masuk data memperoleh layanan kesehatan gratis dari pemerintah.

Keluhan juga terjadi terkait pelayanan ketersediaan air bersih dan ketenagalistrikan. Keluhan dilakukan oleh sebagian masyarakat yang berada di kecamatan Arjasa, terutama masyarakat desa Biting, desa Candi, dan desa Kamal. Masyarakat masih kesulitan mendapatkan layanan air bersih terutama ketika musim kemarau tiba. Bahkan penduduk harus menyediakan biaya ekstra untuk membeli air bersih kepada pedagang keliling. Tentunya kondisi demikian membebani ekonomi masyarakat. Atau masyarakat harus rela berjalan agak jauh untuk mencari air tanah yang masih tersedia hingga ke desa-desa lain. Bidang ketenagalistrikan, masyarakat sering mengeluhkan sering terjadi pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Tentunya kondisi demikian dirasa cukup mengganggu kegiatan penduduk Kabupaten Jember. Keluhan masyarakat untuk pelayanan air bersih dan ketenagalistrikan masih dirasakan oleh masyarakat Kecamatan Arjasa hingga tahun 2009. Respon pemerintah Kabupaten Jember masih sebatas rencana membantu dalam menemukan sumber-sumber air bersih, dan pembangunan tiang-tiang listrik untuk mempermudah pasokan listrik dari PLN.

Berbeda dengan kondisi pelayanan publik yang terjadi di Kecamatan Summersari. Inovasi peningkatan pelayanan publik menyangkut kependudukan dilakukan dengan melakukan pelayanan selama 7 hari *non-stop*. Selain buka layanan selama 7 hari, pelayanan bidang kependudukan di kelurahan Summersari juga dinilai sangat cepat dan tidak membutuhkan biaya terlalu banyak selain biaya yang telah ditetapkan. Jenis pelayanan yang disediakan seperti pembuatan akte kelahiran, pembuatan KK (kartu keluarga, permohonan surat keluarga tidak mampu, hingga surat pengantar untuk pembuatan SIM/STNK, tidak lupa pembuatan KTP (kartu tanda penduduk). Masyarakat hanya membawa syarat dan kelengkapan yang dibutuhkan seperti surat pengantar dari RT/RW sesuai dengan keperluannya, kemudian datang ke kelurahan, dan langsung ditangani oleh pihak kelurahan Summersari. Inovasi atas pelayanan publik ini didasarkan pada motivasi untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, terutama keluarga miskin untuk memperoleh surat keterangan miskin sebagai syarat mendapatkan pelayanan kesehatan yang murah di RSUD. Masyarakat merasa sangat terbantu dan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas kelurahan Summersari. Tapi inovasi-inovasi seperti ini belum diterapkan secara merata di wilayah kecamatan/kelurahan di Kabupaten Jember.

4.3. Kabupaten Sampang

Wilayah penelitian ketiga adalah Kabupaten Sampang yang terletak di pulau Madura. Pilihan wilayah ini tidak terlepas dari beberapa program pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Kabupaten Sampang.

4.3.1. Deskripsi Umum Kabupaten Sampang

Luas wilayah Kabupaten Sampang mencapai 1.233,33 Km², luas wilayah tersebut terdiri dari wilayah dataran rendah, dataran tinggi dan wilayah pesisir pantai. Secara administrasi Kabupaten Sampang terbagi ke dalam 14 wilayah tingkat kecamatan. Di Kabupaten Sampang terdapat satu pulau yang terpisah dari daratan bernama Pulau Mandangin yang lebih sering disebut degan pulau Kambing.

Jumlah penduduk Kabupaten Sampang hingga tahun 2007 mencapai 810.952 jiwa, terdiri dari penduduk laki-laki 401.575 jiwa dan penduduk perempuan 409.377 jiwa. Kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak berada di wilayah kecamatan Sampang dan kecamatan Kedungdung, sedangkan untuk tingkat kepadatan penduduk tertinggi berada di kecamatan Sampang dan kecamatan Camplong. IPM (indeks pembangunan manusia) Kabupaten Sampang mencapai 53,70 pada tahun 2006. Jumlah penduduk ini selalu meningkat dari tahun sebelumnya (2006) yang hanya mencapai 792.198 jiwa.

Seiring dengan penambahan jumlah penduduk, tentunya akan meningkatkan tuntutan masyarakat akan berbagai layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sampang.

Pelayanan publik di bidang pendidikan, pada tahun 2007/2008 jumlah sekolah, murid dan guru di semua jenjang pendidikan meningkat dibanding dengan tahun sebelumnya. Peningkatan terjadi baik untuk sekolah negeri maupun swasta, juga terjadi peningkatan di jenjang pendidikan yang dikelola oleh departemen agama. Kondisi berbeda untuk jenjang pendidikan sekolah lanjutan tingkat pertama (SLTP) negeri, jumlah guru menurun dibanding tahun sebelumnya.

Jumlah fasilitas pendidikan berupa gedung sekolah tingkat SD (sekolah dasar) di Kabupaten Sampang sebanyak 556 sekolah. Jumlah ini meningkat dibanding dengan tahun 2007. Jumlah gedung SD paling banyak berada di wilayah kecamatan Sampang mencapai 72 sekolah SD negeri. Persebaran fasilitas pendidikan untuk jenjang SD Negeri cukup merata, dalam arti berada pada semua wilayah kecamatan. Persebaran yang cukup merata ini akan mempermudah akses masyarakat untuk menikmati dan pemenuhan kebutuhan pendidikan tingkat dasar. Kemudahan akses pelayanan pendidikan tingkat SD juga ditunjang dengan keberadaan fasilitas berupa gedung sekolah SD Swasta yang ada di Kabupaten Sampang. Jumlah fasilitas sekolah SD Swasta sebanyak 21 sekolah, tentunya persebaran dari SD Swasta ini jauh dibanding dengan SD Negeri. SD Swasta terbanyak berada di wilayah kecamatan Ketapang.

Tenaga pengajar/guru untuk sekolah SD negeri sebanyak 5.345 orang pada tahun ajaran 2007/2008, sedangkan tenaga pengajar untuk SD Swasta mencapai 147 orang di tahun yang sama.

Jenjang pendidikan SLTP Negeri di Kabupaten Sampang sebanyak 42 sekolah pada tahun 2008. Jumlah meningkat dibanding tahun sebelumnya yang hanya sebanyak 38 sekolah tingkat SLTP. Fasilitas pendidikan tingkat SLTP Negeri paling tinggi berada di wilayah kecamatan Sampang yang mencapai 8 sekolah. Jumlah tenaga pengajar di tingkat SLTP Negeri sebanyak 780 orang. Tingkat persebaran untuk sekolah SLTP Negeri ini merata di setiap kecamatan di Kabupaten Sampang. Jenjang pendidikan SLTP Swasta, secara jumlah lebih banyak dibanding SLTP Negeri, tapi untuk persebaran SLTP Swasta ini tidak merata di setiap kecamatan. Jumlah fasilitas pendidikan tingkat SLTP Swasta sebanyak 51 sekolah, dengan jumlah tenaga pengajar sebanyak 695 orang. SLTP Swasta paling banyak berada di wilayah kecamatan Sampang dan kecamatan Ketapang.

Jenjang pendidikan sekolah lanjut tingkat atas (SLTA) Negeri/Swasta sebanyak 8 sekolah. Persebaran hanya berada di beberapa kecamatan yaitu kecamatan Sreseh, kecamatan Torjun, kecamatan Sampang, kecamatan Kedungdung, dan kecamatan Ketapang. Kecamatan Sampang memiliki fasilitas SLTA Negeri/Swasta paling banyak mencapai 4 sekolah. Pada tahun 2007/2008 jumlah tenaga pengajar untuk SLTA Negeri/Swasta ini mencapai 298 orang guru.

Fasilitas pendidikan yang berada di bawah pembinaan Departemen Agama antara lain Madrasah Ibtidaiyah Negeri sebanyak 1 sekolah, Madrasah Tsanawiyah Negeri sebanyak 2 sekolah, dan Madrasah Aliyah

Negeri sebanyak 1 sekolah. Tenaga pengajar di bawah binaan Departemen Agama berjumlah 51 tenaga guru.

Di bidang kesehatan, Kabupaten Sampang menyediakan layanan kesehatan dengan keberadaan sejumlah sarana kesehatan. Rumah sakit di Kabupaten Sampang berjumlah 1 buah. Banyak puskesmas sebanyak 21 buah, jumlah ini meningkat dibanding tahun 2007 yang hanya sebanyak 20 puskesmas. Wilayah kecamatan Omben merupakan satu-satunya wilayah kecamatan yang tidak memiliki puskesmas. Keberadaan puskesmas ditunjang dengan adanya puskesmas pembantu yang persebarannya hampir berada di setiap wilayah kecamatan di Kabupaten Sampang. Untuk puskesmas pembantu berjumlah 51 buah. Jumlah puskesmas pembantu paling banyak berada di wilayah kecamatan Sampang dan kecamatan Banyuates. Pelayanan bidang kesehatan juga ditunjukkan dengan program puskesmas keliling. Puskesmas keliling ini mencakup seluruh kecamatan di Kabupaten Sampang yang mencapai 22 puskesmas keliling. Guna pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi ibu-ibu hamil, di Kabupaten Sampang memiliki 1 rumah sakit bersalin yang berada di Kecamatan Sampang. Penunjang kebutuhan obat-obatan dilakukan oleh 7 apotik yang ada di Kabupaten Sampang. Wilayah kecamatan yang memiliki fasilitas apotik diantaranya kecamatan Sampang, kecamatan Banyuasin, dan kecamatan Ketapang. Fasilitas kesehatan paling banyak yang dimiliki oleh Kabupaten Sampang adalah Pondok Bersalin Desa (Polindes), mencapai 148 polindes dan tersebar merata di setiap kecamatan.

Gambaran fasilitas kesehatan di Kabupaten Sampang tersebut menggambarkan bahwa fokus dari pelayanan kesehatan dititik beratkan untuk masyarakat desa, atau tingkat ekonomi menengah ke bawah. Asumsi ini dibuktikan dengan data jumlah puskesmas, puskesmas pembantu dan polindes yang tersebar di setiap kecamatan. Puskesmas di Kabupaten Sampang bisa dibilang sebagai pusat layanan masyarakat, selain secara jarak mudah ditempuh, tarif yang diberlakukan di puskesmas juga relatif dapat terjangkau. Ditunjang dengan tenaga medis tingkat puskesmas sebanyak 116 orang.

Pelayanan bidang kependudukan di Kabupaten Sampang, ditandai dengan beberapa proses adminstrasi kependudukan yang dimanfaatkan oleh masyarakat. Hingga bulan Desember 2007, jumlah masyarakat yang melakukan perijinan berupa pembuatan akte kelahiran sebanyak 11.646 akte lahir. Perijinan untuk layanan pembuatan KK (kartu keluarga) sebanyak 22.648 KK yang telah diterbitkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sampang. Pelayanan untuk pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) pada tahun 2007, sebanyak 28.026 lembar KTP telah dicetak. Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sampang mencatat bahwa proses pelayanan publik di bidang kependudukan mengalami peningkatan dari tahun-ketahun seiring bertambahnya jumlah penduduk. Pelayanan kependudukan memang salah satu pelayanan publik yang paling banyak dimanfaatkan, sehingga tuntutan akan kualitas pelayanan sangat diharapkan dari petugas.

Ketersediaan pelayanan air bersih juga merupakan jenis pelayanan dasar yang harus disediakan oleh pemerintah. Salah satunya adalah ketersediaan air bersih yang dikelola oleh PDAM Kabupaten Sampang. Jumlah pelanggan PDAM hingga tahun 2007 mencapai 10.117 pelanggan, dengan daya air yang telah disalurkan melalui pipa-pipa PDM berjumlah 2.299.552 m³. Pelayanan air bersih dari PDAM memang menjadi alternatif pemenuhan kebutuhan air bersih selain dari air tanah berupa sumur galian. Total pelanggan masih didominasi oleh pengguna rumah tangga.

Pelayanan di bidang ketenagalistrikan dilakukan oleh PLN Kabupaten Sampang. Jumlah produksi listrik pada tahun 2007, mencapai 106.220.399 KWH dan yang mampu terjual pada para pelanggan sebanyak 74.427.527 KWH. Nilai penjualan dari pelayanan publik bidang ketenagalistrikan mencapai Rp. 44.784.602.355,- jumlah ini meningkat sangat signifikan dibanding tahun 2006. Peningkatan ini disebabkan selain penambahan jumlah penduduk juga peningkatan jumlah pelanggan yang dilayani oleh PLN Kabupaten Sampang. Jumlah total pelanggan ketenagalistrikan sebanyak 65.252 pelanggan. Terdiri dari 2.252 pelanggan kategori sosial, sebanyak 59.270 pelanggan kategori rumah tangga, 4.448 pelanggan kategori usaha, 17 pelanggan kategori industri, dan 263 pelanggan untuk instansi pemerintah. Pelayanan ketenagalistrikan menyangkut pembukaan jalur baru, penentuan tarif dan biaya tagihan listrik, sampai pemasangan dan perbaikan instalasi listrik.

4.3.2. Deskripsi Pelayanan Publik di Kabupaten Sampang

Pelayanan publik di bidang pendidikan masih dirasa kurang di Kabupaten Sampang. Fasilitas pendukung yang diharapkan mempermudah siswa menerima pelajaran ternyata tidak ditemui di SMPN 2 Kecamatan Robatal. Sekolah yang baru dibangun pada tahun 2008, belum dilengkapi dengan fasilitas seperti bangku, meja guru, dan sarana lainnya. Sekolah SMPN 2 Kecamatan Robatal ini menampung 158 siswa, secara keseluruhan untuk mengenyam pendidikan siswa harus melakukan dengan lesehan. Sebagai sekolah negeri dan dikelola pemerintah, sebenarnya ketersediaan sarana pendidikan tidak lepas dari andil pemerintah Kabupaten Sampang. Hingga bulan Agustus 2009, kondisi SMPN 2 Kecamatan Robatal belum ada perubahan dan penambahan fasilitas pendukung pendidikan yang memadai. Keluhan atas pelayanan ini sebenarnya telah disampaikan baik oleh pihak sekolah SMPN 2 Kecamatan Robatal maupun para orang tua siswa. Tapi masih sebatas aduan kepada pihak Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang.

Kondisi tidak jauh beda terkait pelayanan publik di bidang kesehatan. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan yang paling banyak dimanfaatkan oleh penduduk khususnya penduduk ekonomi menengah-ke bawah, ternyata belum dilengkapi dengan tenaga medis yang memadai. Keterbatasan tenaga medis bisa ditemui di salah satu puskesmas di kecamatan Robatal. Keterbatasan tenaga medis berakibat pada pelayanan kesehatan di kecamatan tersebut, menuai banyak keluhan masyarakat. Masyarakat terpaksa harus menempuh jarak yang cukup

jauh pergi ke RSUD Sampang untuk mendapat pelayanan kesehatan yang memadai. Meski ada jaminan dari pihak Dinas Kesehatan bahwa, keterbatasan tenaga medis tidak akan banyak mempengaruhi proses pelayanan yang ada di masyarakat. Pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan Banyuates juga banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Keluhan akan tenaga kesehatan sudah sering dilakukan oleh pelanggan puskesmas.

Keluhan pelayanan publik juga ditemui untuk pelayanan bidang kependudukan. Beberapa keluhan menyangkut pelayanan kependudukan antara lain masih ditemui adanya pungli (pungutan liar) dalam proses pelayanan, mekanisme yang sangat rumit menambah daftar keluhan menyangkut proses pelayanan yang lama dan lambat dari petugas.

BAB V

PERSEPSI MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK

Asas pokok menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik menyangkut 3 (tiga) hal yaitu *pertama*, transparansi. Unit pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah, dan bisa diakses semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. *Kedua*, akuntabilitas. Setiap proses dan hasil sebuah pelayanan publik harus bisa dipertanggungjawabkan kepada publik. *Ketiga*, menyangkut partisipasi. Sebuah pelayanan publik hanya bisa bekerja maksimal bila ada ruang partisipasi publik.

Proses partisipasi publik ini sangat diperlukan ditengah penyelenggaraan pelayanan yang memerlukan sejumlah perbaikan kinerja dan kualitas pelayanan. Tentunya yang mampu memberikan masukan atas pelayanan adalah para konsumen pelayan itu sendiri. Partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan melalui 3 (tiga) cara. Yaitu *pertama*, pembentukan opini publik berupa pendapat, penilaian, atau evaluasi terhadap pelayanan publik. *Kedua*, melakukan pengawasan (*public control*) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dan *ketiga*, menyampaikan dan menyelesaikan keluhan (*public complaint*) terhadap jasa pelayanan publik yang dirasa kurang serta tidak memuaskan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standart pelayanan dan dipublikasikan secara terbuka, sehingga mudah diakses

oleh publik. Standart pelayanan publik adalah bentuk jaminan/garansi penyedia jasa pelayanan publik, sehingga ada kepastian bagi penerima layanan. Standart pelayanan publik juga merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati pemberi dan atau penerima layanan.

Standar pelayanan publik minimal meliputi; *pertama*, prosedur pelayanan. *Kedua*, waktu penyelesaian pelayanan. *Ketiga*, biaya pelayanan. *Keempat*, produk pelayanan. *Kelima*, sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan. Dan *keenam*, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya menyediakan berbagai jenis pelayanan menyangkut berbagai aspek kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik paling mendasar merupakan bentuk pelayanan umum yang disediakan oleh negara melalui sejumlah instansi pemerintah menyangkut proses administrasi kewarganegaraan. Pelayanan publik mendasar tentunya jenis-jenis pelayanan publik yang hampir setiap individu menerima jenis pelayanan tersebut. Dalam kajian penelitian mengenai Manajemen Keluhan Pelayanan Publik (*Public Complaint Management*), dirumuskan terdapat 7 (tujuh) jenis pelayanan publik paling mendasar yaitu:

1. Pelayanan di bidang pendidikan,
2. Pelayanan di bidang kesehatan,
3. Pelayanan di bidang administrasi kependudukan,
4. Pelayanan di bidang ketersediaan air bersih,

5. Pelayanan di bidang ketersediaan ketenagalistrikan,
6. Pelayanan di bidang perpajakan,
7. Dan pelayanan di bidang layanan kepolisian.

Beberapa kriteria yang bisa diberikan pada bentuk pelayanan publik dasar antara lain; 1). Pelayan publik yang hampir setiap individu atau penduduk memanfaatkan jenis pelayanan dari instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik; 2). Pelayanan publik yang menyangkut hak-hak dasar dari individu; 3). Jenis pelayanan yang wajib disediakan oleh negara di setiap lapisan struktur pemerintahan yang ada dari pemerintah pusat hingga pemerintah Kota/ Kabupaten.

Persepsi masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara layanan tidak terlepas dari berbagai keluhan dan komplain yang dirasakan oleh penerima layanan (publik). Peraturan Pemerintah Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik, dalam pasal 2 menyebutkan beberapa asas penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dijadikan alat ukur menyangkut kualitas dan kinerja para penyelenggara pelayanan publik. Asas penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Timur antara lain:

1. Asas kepastian hukum. Adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Asas keterbukaan. Adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

3. **Asas partispatif.** Adalah untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. **Asas akuntabilitas.** Adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. **Asas kepentingan umum.** Adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
6. **Asas professional.** Adalah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
7. **Asas kesamaan hak.** Adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
8. **Asas keseimbangan hak dan kewajiban.** Adalah bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
9. **Asas efisiensi.** Adalah bahwa yang menentukan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan yang sederhana, cepat dan murah, tidak memberikan pembebanan pembiayaan kepada masyarakat secara tidak wajar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

10. Asas efektifitas. Adalah bahwa orientasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
11. Asas imparial. Adalah bahwa yang menjadi pedoman dan arah bagi penyelenggaraan pelayanan publik untuk bersikap netral, non-diskriminasi dan tidak berpihak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Standart pelayan dan asas penyelenggaraan pelayanan publik tersebut akan menjadi indikator utama dalam penilaian atau persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Persepsi masyarakat ini diambil dari survey pelayanan publik dan manajemen keluhan di tiga wilayah yaitu Kota Surabaya, Kabupaten Jember, dan Kabupaten Sampang. Persebaran wilayah penelitian ini diharapkan dapat ditarik generalisasi mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Jawa Timur pada tahun 2009.

Sebelumnya, pada tahun 2008 juga telah dipublikasikan sebuah evaluasi atas evaluasi kinerja pelayanan publik di Jawa Timur oleh sebuah lembaga independent di Jawa Timur. Sajian persepsi pelayanan publik pada tahun 2008 akan menjadi pembanding perkembangan kinerja pelayanan publik di Jawa Timur, seklaigus menggambarkan pergeseran persepsi masyarakat atas pelayanan publik.

5.1. Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2008

Penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Timur tahun 2008, bisa dikatakan berjalan dengan baik. Hampir seluruh instansi pelayanan publik telah memiliki kebijakan untuk menerapkan standart pelayanan publik yang prima. Yang belum sepenuhnya dilakukan adalah impleentasi atas kebijakan tersebut. Masih banyak masyarakat yang belum memperoleh pelayanan yang cukup memadai di beberapa jenis pelayanan publik. Kondisi ini dibuktikan dengan semakin bertambahnya jumlah aduan masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan instansi penyelenggara pelayanan publik.

Jumlah aduan selama periode Januari-Desember 2008 yang berhasil dicatat dalam administrasi pengaduan mencapai 3.172 aduan. Jumlah cukup banyak yang telah diterima oleh KPP Jawa Timur. Masih banyaknya aduan ini membuktikan masih perlunya peningkatan kualitas layanan dari instansi pemerintah. Jumlah total aduan tersebut, jika dibuat rata-rata setiap hari, berarti tidak kurang 30 orang menyatakan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan tidak kurang dari 2 hingga 3 orang setiap jam-nya melakukan proses aduan kepada instansi pelayanan publik tersebut. Data tersebut menggambarkan bahwa masih terdapat sejumlah instansi yang mendapat komplain dan keluhan dari masyarakat.

Hingga tahun 2008 sejumlah keluhan atas pelayanan publik, masyarakat masih mengalami kesulitan dalam melakukan proses layanan. Pelayanan yang buruk digambarkan dengan masih adanya praktek

menunda-nunda (*undue delay*) pemberi pelayanan. Pelayanan akan diberikan ketika terjadi transaksi tidak sah terhadap para petugas pemberi layanan berupa uang pelican, uang administrasi, ucapan terimakasih, dan masih banyak lagi jenis pungutan liar yang terjadi untuk mempercepat proses pelayanan.

Hingga tahun 2008, keluhan terhadap layanan ketenagalistrikan masih mendominasi jumlah pengaduan. Masyarakat juga masih mengalami kesulitan guna memperoleh pelayanan di sektor perijinan IMB (ijin mendirikan bangunan).

Berdasar evaluasi pelayanan publik pada tahun 2008, Kota Surabaya paling banyak pelanggan yang melakukan keluhan mencapai 1.494 orang melakukan keluhan dan komplain. Disebutkan pula jumlah masyarakat yang melakukan keluhan dan komplain untuk daerah Kabupaten Jember sebanyak 29 orang. Sedangkan untuk Kabupaten Sampang banyak masyarakat yang melakukan keluhan dan komplain sebanyak 3 orang. Data jumlah masyarakat yang melakukan keluhan dan komplain tersebut menggambarkan bahwa tingkat keluhan dan komplain semakin tinggi di wilayah-wilayah yang memberikan akses informasi dan keterbukaan terhadap pelayanan publik yang terselenggara. Di sisi lain keterbukaan informasi tentang pelayanan publik mendorong masyarakat lebih mengetahui praktek-praktek yang "buruk" pelayanan publik. Sehingga penyelenggara layanan tidak mampu lagi memanipulasi dalam memperlama prosedur, karena informasi yang lebih terbuka. Kesadaran melakukan keluhan dan komplain juga dilakukan oleh masyarakat yang

sadar akan hak-hak sebagai warga negara menerima pelayanan publik dari pemerintah.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di tahun 2008, juga masih dinilai buruk. Ketidakpuasan akan pelayanan di sektor kelistrikan masih mendominasi yang mencapai 48,27 persen masih mengeluh. Sejumlah instansi pemerintah masih menerima persepsi negatif dari masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel 10
Jumlah Keluhan Berdasar Jenis Pelayanan Publik

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Keluhan
1.	Pelayanan Ketenagalistrikan	1.531
2.	Pelayanan Kependudukan	913
3.	Pelayanan Institusi Kepolisian	17
4.	Pelayanan Administrasi tingkat Desa dan Kecamatan	9
5.	Pelayanan bidang Kesehatan	9
6.	Pelayanan Air Bersih	7
7.	Pelayanan Pendidikan	3

Sumber: KPP Jawa Timur Tahun 2008

Persepsi masyarakat yang masih negatif juga diberikan kepada sejumlah instansi pemerintah, termasuk pada jenis pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, ketenagalistrikan, kependudukan, pelayanan air bersih, perpajakan, dan instansi kepolisian. Persepsi masyarakat ditunjukkan dengan mengetahui jumlah keluhan yang masuk ke sejumlah instansi tersebut. Pada tahun 2008 menghasilkan sebagai berikut:

Tabel 11
Keluhan Kepada Instansi Pemerintah

No.	Instansi Pemerintah	Jumlah Keluhan
1.	PLN	1.530
2.	Dispenduk Capil	781
3.	Kepolisian	16
4.	PDAM	7
5.	Dinas Perijinan	4
6.	Dinas Pendidikan	2
7.	Kantor Pelayanan Pajak	4
8.	Dinas Kesehatan	2
9.	RSUD	5
10.	Samsat	3
11.	Puskesmas	2
12.	Kecamatan	44
13.	Kelurahan	129
14.	Kepala Desa	13
15.	Apotik RSUD	1

Sumber: KPP Jawa Timur Tahun 2008

Data tersebut menggambarkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik mendasar masih dinilai kurang memuaskan bagi masyarakat. Sebanyak 15 instansi pemerintah mendapatkan komplain dan keluhan pelanggan.

Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Timur masih kurang begitu memuaskan, meski sejumlah instansi pemerintah telah melakukan perbaikan mutu layanan tapi dalam implementasi masih dinilai kurang berhasil. Ditambah lagi beberapa data terbaru tahun 2009 menunjukkan kondisi serupa.

Tabel 12
 Pelayanan Publik dan Wilayah Kota/Kabupaten

No.	Pelayanan Publik	Wilayah Kota/Kabupaten
1.	Pelayanan Pendidikan	Jember, Sampang
2.	Pelayanan Kesehatan	Jember, Sampang
3.	Pelayanan Kependudukan	Sampang
4.	Pelayanan Air Bersih	Jember, Surabaya
5.	Pelayanan Ketenagalistrikan	Jember, Surabaya
6.	Pelayanan Perpajakan	Surabaya
7.	Pelayanan Kepolisian	Jember, Surabaya

Sumber: Penelitian Manajemen Keluhan Pelayanan Publik
 (Public Complaint Management) tahun 2009.

Data hasil observasi berupa dokumentasi tersebut menunjukkan bahwa keluhan dan komplain masih terjadi di wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Jember, dan Kabupaten Sampang. Kondisi ini menunjukkan persepsi masyarakat yang masih negatif terkait mutu pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik. Beberapa persoalan yang dinilai masih kurang penanganannya digambarkan pada table berikut.

Tabel 13
 Pelayanan Publik dan Persoalan yang Dikeluhkan

No.	Pelayanan Publik	Persoalan yang Dikeluhkan
1.	Pelayanan Pendidikan	Sarana dan prasarana, transparansi anggaran sekolah, keterbatasan ketersediaan buku penunjang
2.	Pelayanan Kesehatan	Pelayanan bagi pasien miskin, keterbatasan tenaga medis,
3.	Pelayanan Kependudukan	Pungutan liar, waktu proses layanan
4.	Pelayanan Air Bersih	Tarif dan tagihan, ketersediaan air bersih,
5.	Pelayanan Ketenagalistrikan	Pemadaman listrik sepihak, pungutan liar untuk pemasangan saluran baru, biaya pemasangan baru

6.	Pelayanan Perpajakan	Proses layanan Informasi mengenai prosedur layanan
7.	Pelayanan Kepolisian	Waktu pelayanan cukup lama, respon laporan masih lambat

Sumber: Penelitian Manajemen Keluhan Pelayanan Publik (*Public Complaint Management*) tahun 2009.

Sajian data-data di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik masih harus ditingkat sesuai standart pelayanan yang telah ditentukan dalam berbagai peraturan pemerintah. Salah satunya menyangkut mutu layanan, terlebih masalah "*kecepatan dan ketepatan waktu*" pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh sebuah instansi publik.

5.2. Respon Masyarakat Atas Pelayanan Publik

Pembahasan ini akan terbagi ke dalam 7 (tujuh) jenis pelayanan publik dasar terdiri dari pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan kependudukan, pelayanan air bersih, pelayanan ketenagalistrikan, pelayanan perpajakan, dan pelayanan kepolisian. Uraian menyangkut beberapa indikator dan asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Pemerintah Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik.

Tabel 14
Program Prioritas Pemerintah

No.		Persentase
1	biaya pendidikan dasar (SD, SMP)	8,98
2	biaya berobat	17,44
3	harga kebutuhan bahan pokok	14,50

4	Ketersediaan air bersih	15,71
5	Kemacetan lalu lintas	3,10
6	Kenyamanan sarana angkutan umum	1,72
7	Keberadaan sarana umum di lingkungan sekitar	3,97
8	Tariff pajak	2,07
9	Pelayanan oleh instansi pemerintah	14,85
10	Penegakan hukum	7,94
11	Tingkat korupsi di instansi pemerintah	9,49
12	Lainnya.	0,17
	TOTAL	100,00

Sumber: Penelitian Manajemen Keluhan Pelayanan Publik
(*Public Complaint Management*) tahun 2009.

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan oleh pemerintah tentunya memiliki harapan yang tinggi akan kualitas pelayanan. Program pemerintah yang mendapat perhatian oleh masyarakat dan sekaligus diharapkan menjadi prioritas kebijakan dari pemerintah. Sektor-sektor tersebut menyangkut beberapa pelayanan publik mendasar. Lima kebijakan pemerintah yang seharusnya segera ditangani diantaranya adalah 1). masalah kesehatan, 2). masalah ketersediaan air bersih, 3). pelayanan oleh institusi pemerintah, 4). harga kebutuhan bahan pokok, 5). dan penanganan tingkat korupsi di pemerintah.

Program dan kebijakan yang seharusnya menjadi prioritas yang paling diharapkan oleh masyarakat yaitu masalah kesehatan. Kesehatan ini menyangkut biaya obat yang dapat terjangkau oleh masyarakat terutama RTM (rumah tangga miskin). Persepsi masyarakat menyangkut bidang kesehatan cukup tinggi di banding bidang-bidang lain, data menunjukkan masyarakat yang menginginkan biaya berobat menjadi prioritas kebijakan pemerintah sebesar 17,44 persen. Persepsi

masyarakat masih melihat kesehatan merupakan *high cost*. Tentunya persepsi ini mempengaruhi tingkat penggunaan fasilitas dan pelayanan publik di bidang kesehatan.

Masalah ketersediaan air juga menjadi perhatian masyarakat untuk lebih diprioritaskan oleh pemerintah. Sebanyak 15,71 persen masyarakat menganggap bahwa kebutuhan ketersediaan air bersih harus menjadi prioritas kebijakan dari pemerintah.

Kebijakan dari pemerintah yang diharapkan oleh masyarakat adalah menyangkut pelayanan oleh institusi pemerintah. Masyarakat masih menilai pelayanan dari institusi pemerintah dinilai masih kurang. Baik dari segi kualitas pelayanan maupun kualitas SDM yang ada. Harapan pada instansi pemerintah sebagai *public servant* masih jauh dari harapan, yang terjadi justru masyarakat sering merasa dipersulit dengan berbagai alasan kewenangan yang dimiliki oleh institusi pemerintah dari masalah prosedur, masalah biaya administrasi, dan masalah-masalah lain yang menghambat proses pelayanan. Persepsi masyarakat terkait kinerja instansi pemerintah yang harus menjadi prioritas kebijakan, sebanyak 14,85 persen. Persepsi ini menyangkut masih banyak ditemui sejumlah tindakan korupsi-korupsi terselubung yang dilakukan oleh para aparat penyelenggara pelayanan publik. Sebanyak 9,49 persen masyarakat melihat penanganan korupsi di instansi pemerintah harus segera ditangani. Karena korupsi menjadi salah satu persoalan yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang disediakan. Diskriminasi

juga sering terjadi, siapa yang membayar lebih banyak, maka merekalah yang akan mendapat pelayanan yang lebih cepat.

Persepsi masyarakat yang masih negatif dari berbagai pelayanan pemerintah ini menambah daftar panjang ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Tabel 15
Pelayanan Publik yang Paling Sering Dimanfaatkan Masyarakat

No.		Persentase
1	KTP	24,66
2	SIM	15,89
3	Pajak Kendaraan	5,15
4	KK (kaertu keluarga)	11,86
5	Akte Kelahiran	8,97
6	ASKES (asuransi kesehatan)	3,61
7	NPWP	3,40
8	PBB	5,57
9	IMB	1,03
10	PDAM	8,66
11	Listrik	11,14
TOTAL		100,00

Sumber: Penelitian Manajemen Keluhan Pelayanan Publik
(*Public Complaint Management*) tahun 2009.

Pelayanan publik yang paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat, data menunjukkan terdapat 5 (lima) jenis pelayanan tertinggi. Pelayanan publik di bidang kependudukan paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat. Sebanyak 24,66 persen menyatakan paling sering menggunakan KTP dalam setiap kali melakukan proses dan pemanfaatan pelayanan publik. KTP menjadi kebutuhan wajib bagi setiap warga negara yang telah berusia diatas 17 tahun. Sehingga wajar kebutuhan jenis pelayanan ini sangat tinggi. KTP juga menjadi prasyarat utama ketika harus berhadapan dengan prosedur-prosedur dan kelengkapan

administrasi dari semua proses pelayanan yang akan dimanfaatkan oleh masyarakat.

Jenis pelayanan publik kedua yang paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat adalah SIM (surat ijin mengemudi) jenis pelayanan ini wajib dimiliki oleh para pengendara kendaraan bermotor. Tidak kurang dari 15,89 persen responden menyebutkan bahwa proses pelayanan SIM akan dijadikan prioritas yang harus dimiliki setelah kepemilikan KTP. Instansi yang menangani proses pelayanan pembuatan SIM adalah instansi kepolisian.

Layanan ketiga yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat adalah KK (kartu keluarga). Proses layanan jenis ini dilakukan oleh tidak kurang 11,86 persen responden. Pelayanan pembuatan KK dilakukan oleh tingkat kelurahan dan kecamatan. Jenis pelayanan ini diperuntukkan bagi semua masyarakat yang telah berkeluarga. Jenis pelayanan publik yang juga selalu dilakukan oleh masyarakat menyangkut pembuatan akte kelahiran. Sebanyak 8,97 persen responden memprioritaskan jenis pelayanan ini untuk dimanfaatkan.

Data juga menunjukkan beberapa jenis pelayanan yang kurang begitu dimanfaatkan oleh masyarakat. Selain kurangnya pengetahuan mengenai kemanfaatan jenis pelayanan juga disebabkan oleh resiko yang harus ditanggung ketika memiliki jenis pelayanan publik ini. Seperti kepemilikan IMB (ijin mendirikan bangunan) hanya dilakukan oleh 1,03 persen responden. IMB yang merupakan jenis pelayanan di bidang perpajakan paling sedikit yang dilakukan masyarakat. Karena IMB

menyangkut berapa pajak yang harus dibayarkan pada pemerintah ketika mendirikan sebuah bangunan, sehingga persepsi masyarakat melihat jenis pelayanan publik ini sebagai beban/tanggungan. Persepsi ini tidak jauh beda dengan pelayanan di bidang perpajakan lainnya seperti kepemilikan NPWP (nomor pokok wajib pajak). Kepemilikan NPWP hanya dimiliki oleh 3,40 persen responden. Tidak jauh beda dengan kepemilikan NPWP maka penduduk wajib melaporkan besarnya pendapatan yang akan dikenakan pajak. Persepsi bahwa pajak merupakan beban sering menjadi alasan masyarakat enggan memanfaatkan jenis pelayanan di bidang perpajakan.

Persepsi yang negatif juga ditunjukkan dari kepemilikan ASKES (asuransi kesehatan). Asuransi masih dinilai sebuah kebutuhan tersier dan *high cost*. Teutama oleh masyarakat yang memiliki pendapatan pas-pasan. Di lain sisi seringkali kurangnya pelayanan kesehatan disebabkan oleh masyarakat yang tidak memiliki ASKES. Tentunya dengan memiliki ASKES masyarakat bisa memperoleh pelayanan di bidang kesehatan dengan biaya yang dapat terjangkau. Responden yang memiliki jenis pelayanan di bidang kesehatan ini hanya sebesar 3,61 persen.

Dari berbagai jenis pelayanan publik yang dimanfaatkan oleh masyarakat, kemudian dapat dilihat penilaian atau persepsi atas kualitas layanan yang diberikan oleh masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

5.2.1. Persepsi Masyarakat Atas Layanan Pendidikan

Kepastian hukum dalam pelayanan publik menyangkut bidang pendidikan bisa dibilah positif. Dalam artian telah ada kepastian hukum dalam layanan pendidikan. Pendidikan menjadi sebuah layanan publik unggulan, mengingat pemenuhan target pendidikan 9 tahun telah menjadi agenda nasional. Kebijakan adanya pendidikan gratis juga sangat berpengaruh positif bagi persepsi masyarakat akan dunia pendidikan. Kebijakan dana BOS (Bantuan Operasional Sekolah) juga mempengaruhi persepsi positif dari pelayanan publik di bidang pendidikan.

Kepastian hukum/aturan menyangkut pelayanan publik bidang pendidikan dinilai positif oleh 73,41 persen responden. Sebanyak 22,15 persen responden masih mengeluhkan aturan hukum dalam dunia pendidikan. Dan 4,43 persen responden menyatakan tidak tahu.

Biaya pendidikan masih dianggap mahal dan belum mampu terjangkau sepenuhnya. Persepsi ini diungkapkan oleh 61,39 persen responden. Di lain sisi sebanyak 34,17 persen responden menyatakan bahwa biaya pendidikan dapat terjangkau dan murah. Sedangkan 4,43 persen responden menyatakan tidak tahu.

Proses pelayanan publik di bidang pendidikan oleh 59,11 persen responden menilai layanan pendidikan efisien dan cepat. Tapi sebanyak 35,84 persen responden menilai layanan pendidikan masih lambat.

Sikap dan perilaku petugas penyelenggara pelayanan pendidikan juga dinilai positif. Sebanyak 80,00 persen menyatakan para petugas

bersikap ramah dalam memberikan layanan. Keluhan masih disampaikan oleh 14,37 persen terkait sikap dan perilaku petugas yang kurang ramah.

Pungutan liar dalam proses pelayanan pendidikan masih dirasakan oleh 41,37 persen responden. Sedangkan responden yang melihat bahwa pungutan liar untuk pelayanan pendidikan sudah tidak ada, sebesar 48,96 persen.

Kepuasan atas pelayanan pendidikan juga ditunjukkan oleh 74,46 persen responden, merasa nyaman dalam memanfaatkan pelayanan pendidikan. Kenyamanan menyangkut sarana dan prasarana yang memadai. Ketidaknyamanan pelayanan pendidikan masih dirasakan oleh 20,56 responden.

Tabel 16
 Persepsi Masyarakat Atas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan

Persepsi	Positif	Negatif
Kepastian Hukum	73,41 persen	22,15 persen
Biaya Layanan	34,17 persen	61,39 persen
Efisiensi dan Efektifitas Layanan	59,11 persen	35,84 persen
Sikap dan Perilaku Petugas	80,00 persen	14,37 persen
Pungutasn Liar dalam Proses Layanan	48,96 persen	41,37 persen
Kenyamanan Saat Layanan	74,46 persen	20,56 persen
MEAN	61,68 persen	32,61 persen

Tabel 17
 Fasilitas Informasi dan Pengaduan Layanan Pendidikan

Persepsi	Persentase
Bagian Informasi	70,86
Kotak aduan	3,31
Kotak saran	9,93
Telepon aduan	4,63
Papan Info	4,63
Tidak tahu	6,62
TOTAL	100,00

Pelayanan publik tidak terlepas dari proses pengaduan dan komplain masyarakat, itu memberi makna bahwa proses layanan belum mampu memuaskan hati pengguna layanan. Perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan publik, untuk memperkecil tingkat aduan masyarakat. Salah satu langkah perbaikan kualitas pelayanan publik adalah memberikan wadah dan sarana aduan/komplain yang bisa dimanfaatkan oleh publik ketika melihat dan merasakan pelayanan publik yang kurang memuaskan baik terkait peraturan, proses, biaya, sikap dan perilaku petugas, kenyamanan sarana, atau bahkan masih ditemuinya pungutan liar.

Fasilitas yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat dalam mencari informasi layanan atau menyampaikan aduan keluhan, dengan memanfaatkan bagian informasi dari penyelenggara pelayanan publik. Pilihan menyampaikan keluhan pada bagian informasi dilakukan oleh 70,86 persen. Penggunaan bagian informasi dalam memberikan informasi layanan dan menerima keluhan, paling tinggi dan paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Dan hampir seluruh instansi memang memberikan sarana bagian informasi ini untuk membantu masyarakat memanfaatkan layanan publik yang disediakan.

Sarana keluhan kedua yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat adalah melalui sarana kotak saran. Sebanyak 9,93 persen menggunakan kotak saran untuk memberikan respon atas pelayanan publik. Penggunaan kuisisioner atau lembar kritik/saran biasa dilakukan berbagai instansi pemerintah untuk sarana menampung aspirasi para pengguna

pelayanan publik. Kotak saran ditempatkan pada loket-loket pada proses pelayanan. Kotak saran bisa difokuskan untuk memberikan kritik/saran atau lebih pada penilaian dalam klasifikasi (baik, buruk, cukup), dan masih banyak lagi inovasi kotak saran sebagai wadah keluhan masyarakat.

Masyarakat juga menggunakan media telepon aduan dalam menyampaikan berbagai keluhan atas kualitas pelayanan publik. Sebanyak 4,63 persen menggunakan telepon aduan. Media ini biasa dilakukan oleh instansi yang telah memiliki fasilitas *on line* atau *call center* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan tentunya belum semua instansi memiliki sarana fasilitas tersebut. Rendahnya penggunaan telepon aduan, lebih disebabkan fasilitas yang masih belum ada pada sejumlah instansi penyelenggara layanan.

Infomasi terkait prosedur pelayanan juga bisa diperoleh melalui papan info yang tersedia di lokasi instansi penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat masih memiliki kesadaran yang rendah dalam mencari infomasi layanan dari papan info. Masyarakat lebih puas ketika bertanya langsung pada petugas, seperti di bagian infomasi ketimbang harus membaca dan mencoba memahami proses layanan melalui media papan info. Rendahnya penggunaan papan info sebagai media infomasi layanan, nampak ketika hanya 4,63 persen responden menggunakan media papan info.

5.2.2. Persepsi Masyarakat Atas Layanan Kesehatan

Pelayanan publik dasar lainnya adalah pelayanan di bidang kesehatan. Persepsi masyarakat terkait pelayanan bidang kesehatan

masih kurang begitu memauaskan. Fakta tersebut masih ditemuinya sejumlah keluhan dan komplain yang dilakukan pengguna layanan di beberapa instansi kesehatan. Meski telah disepakati MoU antar Gubernur Jawa Timur dengan kepala daerah kota/ kabupaten di Jawa Timur menyangkut layanan kesehatan gratis di tingkat puskesmas, tetapi beberapa wilayah masih ditemui masyarakat kesulitan dalam memperoleh layanan kesehatan yang memadai. Pada tahun 2009 di RSUD dr. Subandi Kabupaten Jember masih terjadi penolakan pasien miskin untuk mendapat layanan kesehatan yang murah, karena tidak terdaftar dalam Jamkesmas. Anggaran daerah yang terbatas dan pendataan yang kurang tepat, mengakibatkan masih banyak RTM yang tidak terdaftar dalam Jamkesmas. Kabupaten Jember juga pernah terjadi, lantaran tidak bisa menebus biaya rumah sakit, seorang ibu menjual bayinya dengan dalih adopsi yang menyalahi prosedur. Pelayanan kesehatan di Kabupaten Sampang juga masih ditemui sejumlah kendala, kurangnya tenaga medis di tingkat puskesmas sering menjadi keluhan masyarakat.

Banyaknya keluhan yang terjadi pada pelayanan kesehatan tidak berarti pelayanan kesehatan dinilai buruk, beberapa kualitas layanan kesehatan di sejumlah instansi pemerintah masih dinilai positif oleh masyarakat.

Kepastian hukum akan pelayanan kesehatan dinilai positif oleh 66,06 persen responden. Kepastian hukum ini menyangkut berbagai penerapan aturan akan standart pelayanan publik bidang kesehatan. Persepsi positif masyarakat banyak terjadi di tingkat puskesmas, karena

hampir sebagian masyarakat menjadikan puskesmas menjadi *ujung tombak* layanan kesehatan utama, apalagi bagi masyarakat yang kurang mampu. Biaya relatif murah menjadi salah satu alasan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas. Tidak kurang dari 30,30 persen responden masih menganggap buruk atas kepastian hukum akan pelayanan kesehatan. Tidak jarang ditemui perlakuan diskriminatif atas pelayanan kesehatan terutama di tingkat rumah sakit. Kasus di Kabupaten Sampang mungkin menjadi salah satu contoh, RTM yang terdaftar di Jamkesmas mendapat layanan kesehatan yang murah, RTM yang tidak terdaftar dalam Jamkesmas tidak bisa mendapat layanan kesehatan yang murah, padahal ini menyangkut kesalahan pendataan.

Biaya kesehatan menjadi sorotan sebagian masyarakat. Sebanyak 85,02 persen responden, melihat biaya kesehatan masih mahal. Terutama di tingkat rumah sakit. Masih banyak masyarakat yang enggan pergi ke rumah sakit untuk berobat dengan alasan biaya rumah sakit yang semakin hari semakin mahal. Masyarakat lebih sering berobat ke puskesmas, meski penyakit yang diderita terbilang penyalit berat, karena persoalan biaya. Kondisi demikian diungkap oleh 11,37 persen responden.

Pelayanan kesehatan juga masih dibilang lambat oleh 62,80 persen responden. Rumitnya birokrasi menjadi alasan utama. Seperti dialami RTM dalam melakukan proses perijinan mendapat keringanan biaya kesehatan. Rumitnya prosedur dalam memanfaatkan ASKES juga masih menjadi kendala. Tetapi tidak kurang dari 35,36 persen responden menilai layanan kesehatan masih murah dan dapat terjangkau oleh masyarakat.

Persepsi positif ini diberikan pada layanan kesehatan gratis yang ada di beberapa puskesmas dan RSUD. Masyarakat merasa terbantu dengan membawa surat keterangan tidak mampu dari kelurahan/kecamatan banyak RTM mendapat layanan kesehatan yang memadai. Hanya dengan menunjukkan kartu Jamkesmas untuk RTM, mereka mendapat layanan kesehatan yang memuaskan.

Persepsi positif diberikan atas sikap dan perilaku para petugas penyelenggara pelayanan kesehatan. Sebanyak 65,26 responden melihat petugas layanan kesehatan cukup ramah dan informatif dalam memberikan layanan. Terutama menyangkut informasi dan prosedur layanan. Tidak kurang dari 32,93 persen masih menganggap petugas penyelenggara pelayanan kesehatan masih kurang ramah dan informatif kepada pengguna jasa kesehatan.

Masyarakat menilai masih ditemui sejumlah pungutan liar saat memanfaatkan pelayanan kesehatan, kondisi ini diungkapkan oleh 43,67 persen responden. Meski terkadang pungutan liar cukup membantu masyarakat dalam mempercepat atau mempermudah proses layanan, sebagian yang lain merasa terganggu akan adanya pungutan liar. Masih adanya pungutan liar menjadikan pelayanan kesehatan menjadi mahal dan diskriminatif, siapa yang membayar lebih, mereka yang akan mendapat pelayanan yang lebih baik. Pungutan liar untuk pelayanan kesehatan relatif sudah berkurang. Sebanyak 46,83 persen responden menyatakan pungutan liar di bidang kesehatan sudah tidak ada. Sehingga masyarakat merasa nyaman akan pelayanan kesehatan.

Sebanyak 55,69 persen responden merasa nyaman dalam memanfaatkan pelayanan di bidang kesehatan. Selain pungutan liar yang semakin berkurang, juga ditunjang dengan saran dan fasilitas kesehatan yang semakin meningkat. Kebijakan pemerintah menyangkut layanan kesehatan gratis, biaya berobat murah di puskesmas, dan keringanan biaya bagi masyarakat miskin menjadi sebagian alasan masyarakat merasa nyaman dalam memanfaatkan pelayanan di bidang kesehatan. Di lain sisi masih sebanyak 42,40 persen menganggap pelayanan kesehatan kurang nyaman. Seringkali sarana dan fasilitas kesehatan di beberapa instansi kurang memadai, seperti sarana ruang tunggu pasien, harga obat untuk penyakit-penyakit berat masih dianggap mahal, hingga beberapa sikap petugas yang kurang ramah, menjadi alasan masyarakat merasa kurang nyaman atas layanan kesehatan.

Tabel 18
Persepsi Masyarakat Atas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan

Persepsi	Positif	Negatif
Kepastian Hukum	66,06 persen	30,30 persen
Biaya Layanan	11,37 persen	85,02 persen
Efisiensi dan Efektifitas Layanan	35,36 persen	62,80 persen
Sikap dan Perilaku Petugas	65,26 persen	32,93 persen
Pungutan Liar dalam Proses Layanan	46,83 persen	43,67 persen
Kenyamanan Saat Layanan	55,69 persen	42,40 persen
MEAN	46,76 persen	49,52 persen

Persepsi masyarakat atas pelayanan kesehatan bisa dibilang kurang memuaskan. Penilaian negatif masyarakat ditunjukkan oleh data rata-rata 49,52 persen masih menilai kurang memuaskan atas pelayanan

kesehatan. Penilaian negatif paling tinggi terkait biaya kesehatan yang masih mahal, dan lambatnya proses layanan kesehatan.

Tabel 19
Fasilitas Informasi dan Pengaduan Layanan Kesehatan

Persepsi	Persentase
Bagian Informasi	66,06
Kotak aduan	4,24
Kotak saran	13,93
Telepon aduan	4,84
Papan Info	1,81
Tidak tahu	8,48
TOTAL	100,00

Pada pelayanan publik bidang kesehatan, jenis sarana aduan paling sering digunakan masyarakat adalah bagian informasi. Sebanyak 66,06 persen memilih media ini dalam menyalurkan keluhan dan komplain atas kualitas pelayanan kesehatan. Peran ganda bagian informasi selain memberikan informasi atas prosedur dan proses pelayanan publik, bagian informasi juga sering dijadikan sarana aduan dari masyarakat. Persoalan yang menjadi keluhan di bidang kesehatan, masih seputar proses layanan yang lambat, sikap petugas yang kurang ramah, biaya yang mahal, masih ada pungutan liar diluar ketentuan, sarana yang kurang memadai, hingga keterbatasan tenaga medis.

Berikutnya, media yang banyak dimanfaatkan masyarakat dalam penyampaian keluhan adalah kotak saran. Sebanyak 13,93 persen memilih kotak saran untuk menyampaikan aduan. Di urutan berikutnya sarana yang juga dimanfaatkan dalam menyampaikan aduan adalah melalui telepon aduan. Penggunaan telepon aduan memang masih

terbilang kecil, hanya 4,84 persen responden menggunakan telepon aduan. Persoalan masih pada ketersediaan sarana telepon aduan yang terbatas. Terutama pada pelayan kesehatan di tingkat puskesmas.

Kotak saran dimanfaatkan oleh 4,24 persen responden dalam menyampaikan keluhan. Bahkan masyarakat yang memanfaatkan papan info pelayanan masih sangat kecil, hanya 1,81 persen masyarakat yang menggunakan papan info sebagai sarana memperoleh informasi dan standart layanan.

5.2.3. Persepsi Masyarakat Atas Layanan Kependudukan

Pelayanan publik kependudukan menjadi salah satu layanan yang paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat, sekaligus menjadi layanan yang paling mudah diakses oleh masyarakat. Hampir semua proses layanan kependudukan menggunakan surat pengantar dari RT/RW, datang ke kelurahan, datang ke kecamatan.

Penilaian masyarakat terhadap pelayanan bidang kependudukan, terkait kepastian hukum dalam layanan kependudukan dinilai positif oleh 81,81 persen responden. Sebagian responden sebanyak 12 persen responden masih melihat belum ada kepastian hukum dalam proses pelayanan kependudukan terutama menyangkut prosedur yang harus dilalui, waktu layanan, dan biaya layanan, seharusnya ada aturan yang pasti. Aturan pasti telah ada, masih ada yang tidak mau menerapkan aturan-aturan tersebut.

Persepsi masyarakat terkait biaya pada layanan kependudukan cukup positif. Dari sisi biaya layanan kependudukan dapat terjangkau oleh

masyarakat, keterjangkauan biaya dinilai oleh 53,33 persen responden. Transparansi biaya pada jenis layanan kependudukan juga cukup tinggi, terutama menyangkut biaya dan tarif resmi yang telah diatur. Tidak kurang dari 43,11 persen responden masih menilai bahwa biaya layanan kependudukan masih terbilang mahal. Faktor ini disebabkan selain masih terdapat beberapa oknum petugas layanan yang melakukan pungutan liar, tapi masyarakat seringkali menggunakan jasa pihak ke tiga dalam melakukan proses layanan kependudukan. Pilihan menggunakan pihak ke tiga (calo) ini lebih disebabkan masyarakat tidak ingin di sibukkan dengan standart layanan yang berlaku. pada beberapa kasus pelayanan publik, petugas penyelenggara layanan juga tidak sedikit yang berperan ganda sebagai calo/makelar perijinan. Kondisi demikian menyebabkan masih tingginya biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dalam memanfaatkan layanan kependudukan.

Keluhan masyarakat akan pelayanan kependudukan terkait lambatnya proses layanan. Persepsi lambatnya proses layanan disampaikan oleh 51,96 persen responden. Lambatnya proses layanan disebabkan oleh keterbatasan personil, jumlah personil kurang memadai untuk memproses semua berkas layanan kependudukan dalam waktu singkat. Tingginya permintaan atas pelayanan kependudukan menyebabkan keterlambatan layanan tidak bisa dihindarkan. Upaya perbaikan layanan kependudukan tentunya selalu diperbaiki, selain peningkatan kualitas SDM, juga terkait waktu pelayanan yang semakin efektif dan efisien. Penilaian positif (waktu yang cepat dan singkat)

diberikan oleh 46,72 persen responden. Beberapa daerah telah menerapkan kebijakan bahwa proses pelayanan kependudukan “*sehari jadi*”. Persyaratan dan prosedur yang mudah dipahami menunjang bagi layanan “*sehari jadi*”, masyarakat tinggal datang ke Dinas Cacatan Sipil atau Kelurahan dengan membawa surat pengantar dari RT/RW dan kelurahan.

Berdasarkan survei pada responden di tiga kabupaten, sikap dan perilaku petugas yang memberikan pelayanan kesehatan secara umum sudah bisa dikatakan cukup ramah. Tidak kurang 72,24 persen responden mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas sudah cukup ramah. Sedangkan yang memberikan penilaian bahwa pelayanan kesehatan di tiga kabupaten tidak ramah terdapat 25,99 persen, dan yang tidak tahu ada 1,76 persen. Namun angka 25,99 persen tidak bisa dikatakan kecil, sehingga upaya peningkatan pelayanan kesehatan untuk sikap dan perilaku petugas harus tetap ditingkatkan. Dalam rangka peningkatan pelayanan khususnya kesehatan, sikap dan perilaku petugas adalah faktor utama. Karena pelayanan kesehatan menyangkut misalnya penyembuhan penyakit atau bahkan penyelamatan nyawa seseorang, sehingga akan menjadi penentu kesembuhan dan perasaan aman pada pasien. Bukan hanya penyembuhan, pencegahan penyakit juga membutuhkan kenyamanan dan kenyamanan akan bisa diperoleh dengan sikap dan perilaku positif petugas.

Hambatan lain yang muncul tanpa ada kontrol adalah adanya pungutan liar. Pungutan luar secara sistemik jelas merugikan pihak

penyedia layanan kesehatan maupun masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Karena ini merupakan ulah dari oknum yang ingin mencari keuntungan untuk keperluan pribadi. Dari data yang diperoleh, praktik pungutan liar di bidang layanan kesehatan masih cukup besar. Kurang lebih ada 82,30 persen responden pernah mengalami menjadi korban pungutan liar. Angka ini sangat merisaukan, dan bahkan bisa merusak citra pelayanan publik kepada masyarakat.

Tindakan meminta pungutan liar adalah sebuah kejahatan kepada masyarakat karena sebenarnya sistem yang dibuat tidak mengijinkan hal itu. Oleh karena itu, dengan adanya media untuk menyampaikan keluhan, kritikan maupun informasi bagi masyarakat akan sangat membantu. Paling tidak ada kekhawatiran oknum tidak bertanggungjawab seandainya ingin mengambil pungutan liar. Sebaliknya masyarakat bisa menyampaikan keluhan kesahnya apabila menjadi korban. Angka 82,30 persen merupakan tugas besar yang harus segera diselesaikan. Hanya 13,71 persen responden yang mengatakan bahwa pada layanan kesehatan tidak dipungut biaya, dan 3,98 persen yang tidak tahu.

Upaya peningkatan memang tiada henti dilakukan, semata-mata adalah untuk memberikan kenyamanan. Tingkat kenyamanan merupakan hal yang sangat relatif, setiap orang memiliki penilaian berbeda-beda tentang hal ini. Kurang lebih ada 59,54 persen orang yang merasa nyaman dengan pelayanan kesehatan yang tersedia. Sedangkan ada 35,90 persen orang yang merasa tidak nyaman. Setidaknya, secara mayoritas masyarakat sudah merasa nyaman dengan layanan kesehatan

yang tersedia. Sedangkan untuk memperbaiki hal itu, perlu ada komitmen dari penyelenggara layanan sampai tingkat bawah untuk berubah menjadi lebih baik. Dengan begitu diharapkan masyarakat bisa lebih nyaman dengan layanan kesehatan yang tersedia.

Tabel 20
Persepsi Masyarakat Atas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan

Persepsi	Positif	Negatif
Kepastian Hukum	81,81 persen	12,00 persen
Biaya Layanan	53,33 persen	43,11 persen
Efisiensi dan Efektifitas Layanan	46,72 persen	51,96 persen
Sikap dan Perilaku Petugas	72,74 persen	25,99 persen
Pungutan Liar dalam Proses Layanan	13,71 persen	82,30 persen
Kenyamanan Saat Layanan	59,54 persen	35,90 persen
MEAN	54,64 persen	41,87 persen

Tabel 21
Fasilitas Informasi dan Pengaduan Layanan Kesehatan

Persepsi	Persentase
Bagian Informasi	60,08
Kotak aduan	4,03
Kotak saran	11,21
Telepon aduan	1,79
Papan Info	2,24
Tidak tahu	20,62
TOTAL	100,00

Perilaku positif petugas perlu mendapat masukan berupa kritik, saran maupun monitoring. Cara untuk memperoleh masukan bisa melalui beberapa media. Media yang digunakan berupa fasilitas informasi dan pengaduan seperti bagian informasi, kotak aduan, kotak saran, telpon aduan, ataupun papan info. Respon masyarakat dalam menggunakan fasilitas aduan ternyata lebih banyak yang memilih melalui bagian

informasi. Khusus untuk pelayanan kesehatan tampaknya masyarakat lebih banyak memilih bagian informasi. Dari responden yang disurvei, ada 60,08 persen orang yang memilih untuk langsung menuampaikan keluhannya. Sedangkan melalui kotak aduan ada 4,03 persen, kotak saran 11,21 persen dan telepon aduan ada 1,79 persen. Masing masing media memang memiliki peran peran tersendiri. Dengan disediainya beberapa media, diharapkan kerjasama masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan bisa ditingkatkan lagi.

Selain bagian pengaduan, sebagai media informasi kepada pengguna layanan, masyarakat bisa melihat di papan informasi . Papan informasi memang digunakan untuk menyampaikan hal-hal yang sekiranya dibutuhkan oleh masyarakat pengguna layanan. Hanya saja, tidak kurang 20,62 persen responden yang disurvei ternyata tidak mengetahui fasilitas informasi dan bagian pengaduan layanan. Kalau mereka tidak mengetahui adanya fasilitas ini, berarti kalau terjadi ketidakpuasan maka mereka tidak bisa menyampaikan keluhannya. Bahkan malah bisa merugikan pengguna layanan. Di satu sisi mereka tidak bisa memperoleh layanan optimal, disisi lain aktifitas perbaikan pelayanan menjadi sedikit terhambat.

5.2.4. Persepsi Masyarakat Atas Layanan Air Bersih

Air merupakan sumber daya yang menyangkut hajat hidup orang banyak. Tanpa air memadai, maka kehidupan masyarakat akan sangat terganggu, sehingga perlu ada kepastian hukum atas pelayanan air. Oleh karena itu, masing-masing kabupaten/kota memiliki perusahaan daerah

air minum (PDAM) untuk memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa tata kelola sumber daya air tidak luput dari perhatian pemerintah. Dari pihak masyarakat, hasil survei menunjukkan bahwa 75,53 persen responden yang tersebar di tiga kabupaten merasa bahwa di daerah mereka sudah ada kepastian/kejelasan hukum dalam proses pelayanan air bersih di PDAM. Sikap positif ini menyangkut transparansi prosedur pelayanan menyangkut pemasangan saluran PDAM baru bagi rumah tangga, proses dan prosedur layanan pembayaran tagihan bulanan PDAM. Keluhan atas kepastian hukum akan layanan PDAM disampaikan oleh 20,74 persen responden. Sebagian masyarakat masih melihat kurangnya perhatian PDAM akan berbagai kendala yang dihadapi masyarakat terkait prosedur layanan pasang baru. Ketidakpastian aturan tentunya akan berpengaruh pada standart pelayanan yang berbeda-beda. Perbedaan tarif pasang baru menjadi sorotan utama masyarakat.

Biaya dalam pelayanan ketersediaan air oleh PDAM juga masih dinilai mahal oleh 48,83 persen responden. Biaya mahal selain menyangkut pasang saluran baru juga terkait biaya tarif bulanan yang dikenakan pada pelanggan. Keluhan ini sering disampaikan oleh responden ketika melakukan pembayaran tagihan bulanan PDAM. Tetapi sebanyak 44,70 persen responden menilai tarif yang dikenakan PDAM terbilang murah. Perbedaan besaran tarif bulanan PDAM sebenarnya tergantung klasifikasi kelompok pelanggan, kelompok rumah tangga, industri, sosial, instansi pemerintah, tentunya memiliki besaran tarif yang berbeda.

Respon terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat dinilai cepat ditanggapi oleh petugas PDAM. Sebanyak 59,50 persen responden memberikan penilaian positif atas efektifitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh PDAM. Laporan gangguan dari masyarakat dapat ditangani langsung oleh petugas, terutama gangguan-gangguan teknis. Persepsi lambatnya pelayanan dari PDAM disampaikan oleh 33,12 persen responden. Lama waktu tunggu saat melakukan proses pengajuan pasang saluran baru menjadi keluhan masyarakat.

Masyarakat memberikan penilaian atas sikap dan tindakan petugas PDAM secara positif. Para petugas PDAM dinilai cukup ramah oleh 76,43 persen masyarakat. Sikap ramah petugas tentunya akan memberi kenyamanan para pelanggan PDAM saat memanfaatkan proses layanan. Pelanggan pada umumnya menginginkan petugas yang informatif dalam memberi penjelasan pada para pelanggan. Masyarakat masih menilai sikap dan perilaku petugas PDAM kurang ramah, persepsi tersebut ditunjukkan oleh 13,79 persen responden.

Perbaikan pelayanan publik di PDAM semakin meningkat, ketika masyarakat menilai bahwa keberadaan pungutan liar sudah mulai berkurang. Persepsi positif diberikan oleh 51,89 persen responden. Semakin berkurangnya pungutan liar, sangat membantu proses layanan yang dilakukan oleh masyarakat. Sebagian masyarakat masih merasakan adanya pungutan liar baik dari petugas PDAM sendiri maupun dari calo. Pungutan liar biasa terjadi saat pelanggan mengajukan pemasangan saluran baru ke PDAM. Pungutan liar ini ditujukan untuk mempercepat

proses dan pemasangan saluran PDAM baru. Kondisi demikian masih dirasakan oleh 33,54 persen responden.

Secara keseluruhan masyarakat merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan PDAM. Persepsi nyaman atas layanan diberikan oleh 53,59 persen responden. Keuhan akan layanan masih juga dirasakan oleh 37,50 persen responden. Peningkatan pelayan masih perlu ditingkatkan guna menjaga kualitas pelayanan dari PDAM.

Tabel 22
 Persepsi Masyarakat Atas Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Air Bersih

Persepsi	Positif	Negatif
Kepastian Hukum	75,53 persen	20,74 persen
Biaya Layanan	44,70 persen	48,83 persen
Efisiensi dan Efektifitas Layanan	59,50 persen	33,12 persen
Sikap dan Perilaku Petugas	76,43 persen	13,79 persen
Pungutasn Liar dalam Proses Layanan	51,89 persen	33,54 persen
Kenyamanan Saat Layanan	53,59 persen	37,50 persen
MEAN	60,27 persen	31,25 persen

Tabel 23
 Fasilitas Informasi dan Pengaduan Layanan Kesehatan

Persepsi	Persentase
Bagian Informasi	41,91
Kotak aduan	4,19
Kotak saran	7,78
Telepon aduan	23,35
Papan Info	1,19
Tidak tahu	20,95
TOTAL	100,00

Sarana komplain yang bisa dimanfaatkan oleh para pelanggan antara lain bagian informasi merupakan sarana yang paling sering digunakan sebagai media keluhan dan komplain. Pilihan ini diberikan oleh

41,91 persen responden. Sarana keluhan dan komplain juga menggunakan media telepon aduan, sebanyak 23,35 persen responden menggunakan sarana telepon aduan. Kendala sosialisasi terkait sarana aduan masih menjadi kendala dalam pelayanan publik di bidang ketersediaan air bersih. Sebanyak 20,95 persen responden ternyata belum mengetahui sejumlah sarana aduan. Sehingga masih banyak aduan yang belum bisa tertangani dengan baik.

5.2.5. Persepsi Masyarakat Atas Layanan Ketenagalistrikan

Kepastian hukum pada pelayanan ketenagalistrikan dinilai sudah cukup memuaskan oleh 77,10 persen responden. Kepastian hukum memberikan jaminan akan proses dan prosedur yang benar dalam memanfaatkan pelayan ketenagalistrikan. Pelayanan yang diberikan terkait pemasangan saluran baru, pembayaran tagihan listrik bulanan, transparansi tarif listrik sesuai kepompok pengguna, hingga prosedur dalam penyampaian keluhan. Respon PLN dalam laporan gangguan juga dinilai cukup baik, sebagai dampak adanya kepastian hukum yang pasti dan jelas. Hanya 19,87 persen responden yang menyatakan pelayanan ketenagalistrikan belum sepenuhnya menerapkan asas kepastian hukum. Masih adanya keluhan menyangkut kepastian hukum perlu mendapat perhatian.

Sebanyak 64,81 persen responden masih menilai bahwa tarif bulanan listrik masih mahal. Biaya mahal juga terkadang dirasakan saat masyarakat mengajukan pemasangan saluran baru. Murahnya biaya ketenagalistrikan sudah dirasakan oleh 27,16 persen responden.

Penanganan atas keluhan yang disampaikan masyarakat terutama menyangkut adanya gangguan terbilang cukup cepat. Penilaian positif dalam efisiensi dan efektifitas layanan disampaikan oleh 62,96 persen responden. Seringnya terjadi pemadaman bergilir atau tanpa pemberitahuan masih menjadi keluhan tertinggi yang disampaikan masyarakat. Banyaknya keluhan yang masuk terkadang petugas merasa kualahan, sehingga penanganan dinilai lambat. Persepsi ini disampaikan oleh 31,48 persen responden. Keterbatasan jumlah personel yang *standbay* masih kurang memadai untuk memberikan pelayanan secara bersamaan saat tingkat keluhan masyarakat cukup tinggi.

Sikap ramah dan informatif dari petugas PLN dalam memberi pelayanan mendapat penilaian positif dari pelanggan. Pelanggan merasa puas akan sikap ramah dan informatif petugas, sebanyak 85,54 persen responden. Hanya 10,24 persen responden yang menilai sikap dan perilaku petugas PLN kurang ramah dalam memberikan layanan. Peningkatan kualitas SDM merupakan langkah perbaikan yang bisa dilakukan oleh PLN.

Beberapa pelanggan masih menemukan adanya pungutan liar dalam pelayanan ketenagalistrikan. Kondisi demikian disampaikan oleh 48,40 persen responden. Kondisi sebaliknya disampaikan oleh 42,67 persen responden menyatakan bahwa pungutan liar semakin hari semakin berkurang seiring upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan PLN.

Sebagian besar responden atau 74,17 persen responden merasa nyaman atas pelayanan yang telah diberikan oleh PLN. Sebanyak 19,86 persen responden masih menyatakan kurang puas atas pelayanan yang diebrikan oleh PLN.

Tabel 24
 Persepsi Masyarakat Atas Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Ketenagalistrikan

Persepsi	Positif	Negatif
Kepastian Hukum	77,10 persen	19,87 persen
Biaya Layanan	27,16 persen	64,81 persen
Efisiensi dan Efektifitas Layanan	62,96 persen	31,48 persen
Sikap dan Perilaku Petugas	85,54 persen	10,24 persen
Pungutan Liar dalam Proses Layanan	42,67 persen	48,40 persen
Kenyamanan Saat Layanan	74,17 persen	19,86 persen
MEAN	61,60 persen	32,44 persen

Tabel 25
 Fasilitas Informasi dan Pengaduan Layanan Kesehatan

Persepsi	Persentase
Bagian Informasi	40,47
Kotak aduan	6,54
Kotak saran	5,35
Telepon aduan	36,90
Papan Info	2,97
Tidak tahu	7,73
TOTAL	100,00

Masih tingginya angka keluhan masyarakat, disikapi dengan menyediakan sarana aduan yang bisa diakses oleh masyarakat. Sebanyak 7,73 persen responden masih belum mengetahui dan belum memanfaatkan sarana aduan yang telah disediakan oleh instansi PLN. Kurangnya pengetahuan masyarakat akan informasi dan prosedur penyampaian keluhan tentunya masih menjadi kendala. Sarana keluhan

yang paling tinggi dimanfaatkan oleh para pelanggan adalah bagian informasi. Sarana bagian informasi dimanfaatkan tidak kurang dari 40,47 persen responden. Sarana berikutnya yang sering dimanfaatkan oleh pelanggan dalam menyampaikan keluhan adalah telepon aduan. Pengguna telepon aduan sebanyak 36,90 persen. Tingginya pelanggan yang menggunakan sarana telepon aduan tidak terlepas dari sarana *on line* dan *call center* yang telah tersedia di hampir semua instansi PLN. Pemanfaatan telepon aduan cukup membantu baik sebagai pelapor aduan maupun penyelenggara pelayanan. Respon bisa dilakukan lebih cepat, begitu keluhan disampaikan melalui telepon aduan.

5.2.6. Persepsi Masyarakat Atas Layanan Perpajakan

Kepastian hukum atas pelayanan bidang perpajakan dinilai positif oleh 78,75 persen responden. Meskipun masih ada 15,00 persen responden yang merasa belum puas atas kualitas layanan perpajakan dalam memberikan kepastian hukum bagi pelanggan.

Biaya perpajakan dinilai cukup mahal oleh 54,66 persen responden. Tingginya biaya pajak yang dikenakan menjadi kendala tersendiri bagi petugas perpajakan untuk menerapkan kesadaran wajib pajak. Hanya 32,66 persen responden menilai biaya pengurusan ijin pajak seperti pembuatan NPWP, perijinan IMB dinilai murah dan dapat terjangkau. Dalam biaya pembuatan dan proses perijinan memang murah dan dapat terjangkau, tetapi beban pajak yang harus ditanggung oleh para wajib pajak dinilai masih terlalu tinggi. Kondisi demikian menyebabkan

keengganan masyarakat dalam mengurus perijinan terutama menyangkut perpajakan.

Proses layanan perpajakan dinilai cukup cepat oleh 64,66 persen responden. Kehadiran Kantor Pelayanan Pajak Pratama sangat membantu segala perijinan masyarakat menyangkut pajak. Tetapi sebanyak 25,33 persen responden masih menilai bahwa layanan yang diberikan masih lambat. Terutama terkait proses perijinan yang masih membutuhkan beberapa hari untuk memproses jenis produk layanan tertentu di bidang perpajakan.

Perbaikan kualitas SDM dalam memberikan layanan dinilai positif oleh 76,92 persen responden yang menyatakan sikap dan perilaku petugas layanan perpajakan cukup ramah dan informatif. Keluhan atas sikap petugas masih disampaikan oleh 14,68 persen responden, petugas dinilai masih kurang ramah dan kurang informatif kepada pelanggan, terutama terkait informasi dan prosedur pembayaran tagihan pajak.

Pungutan liar di bidang perpajakan masih dirasakan oleh 41,00 persen responden. Pungutan liar biasa terjadi untuk memanipulasi beban pajak yang harus ditanggung oleh para wajib pajak. Dengan menurunkan nilai objek wajib pajak akan mempengaruhi biaya pajak yang harus disetor ke negara sebagai beban pajak. Penilaian positif masih diberikan oleh 46,04 persen responden, bahwa telah berkurangnya pungutan-pungutan liar yang terjadi di instansi perpajakan.

Kepuasan dan kenyamanan pengguna layanan di bidang perpajakan cukup tinggi. Sebanyak 70,07 persen responden menyatakan

nyaman dan puas atas layanan yang diberikan oleh petugas. Kenyamanan juga terkait sejumlah sarana penunjang seperti gedung, ruang tunggu di instansi pajak. Meskipun masih ada keluhan akan layanan yang disampaikan oleh 20,43 persen responden.

Tabel 26
 Persepsi Masyarakat Atas Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Perpajakan

Persepsi	Positif	Negatif
Kepastian Hukum	78,75 persen	15,00 persen
Biaya Layanan	32,66 persen	54,66 persen
Efisiensi dan Efektifitas Layanan	64,66 persen	25,33 persen
Sikap dan Perilaku Petugas	76,92 persen	14,68 persen
Pungutan Liar dalam Proses Layanan	46,04 persen	41,00 persen
Kenyamanan Saat Layanan	70,07 persen	20,43 persen
MEAN	61,51 persen	28,51 persen

Persepsi atas pelayanan publik bidang perpajakan dinilai positif oleh sebagian besar responden. Sebanyak 61,51 persen responden menilai positif. Dan sebanyak 28,51 persen masih menilai negatif atas pelayanan yang diberikan oleh instansi perpajakan.

Tabel 27
 Fasilitas Informasi dan Pengaduan Layanan Kesehatan

Persepsi	Persentase
Bagian Informasi	71,89
Kotak aduan	2,61
Kotak saran	7,18
Telepon aduan	3,26
Papan Info	1,96
Tidak tahu	13,07
TOTAL	100,00

Sarana aduan bagi masyarakat paling tinggi masih memanfaatkan bagian informasi. Aduan di bagian informasi mencapai 71,89 persen

responden. Kendala yang dihadapi terkait informasi dan sosialisasi berbagai sarana yang bisa dimanfaatkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan komplain atas layanan perpajakan. Sebanyak 13,07 persen responden tidak mengetahui adanya sarana aduan dan belum memanfaatkan sarana aduan yang telah disediakan di masing-masing instansi perpajakan.

5.2.7. Persepsi Masyarakat Atas Layanan Kepolisian

Persepsi positif diberikan masyarakat atas pelayanan kepolisian. Tingkat kepuasan masyarakat cukup tinggi menyangkut kepastian hukum dalam pelayanan yang diberikan kepolisian. Adanya kepastian hukum disampaikan sebanyak 80,55 persen responden. Penilaian positif juga menyangkut respon yang cepat dalam menangani berbagai laporan dari masyarakat berbagai fasilitas penunjang memang semakin meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki oleh kepolisian, terutama terkait respon atas berbagai keluhan dan aduan yang disampaikan masyarakat. Sebanyak 68,78 persen responden menilai respon kepolisian cukup efektif dan efisien baik dari segi waktu yang dibutuhkan maupun prosedur penanganan.

Tingkat kenyamanan masyarakat cukup tinggi, sebanyak 74,85 persen responden menyatakan nyaman. Kenyamanan terkait kualitas SDM semakin meningkat dalam memberikan layanan, keramahan petugas, dan sarana pendukung lainnya semakin memadai.

Keluhan masih disampaikan menyangkut biaya perijinan di kepolisian yang masih mahal. Mahalnya biaya pelayanan yang diberikan

pihak kepolisian disampaikan oleh 62,28 persen responden. Meskipun keluhan masyarakat terkait biaya yang masih mahal tidak mempengaruhi persepsi positif masyarakat atas pelayanan yang diberikan kepolisian, tetapi ini menjadi masukan yang cukup berarti. Perbaikan pelayanan bisa dilakukan melalui prosedur yang lebih efektif dan efisien guna mengurangi biaya yang harus ditanggung konsumen dalam memanfaatkan layanan yang diberikan kepolisian. Pemberantasan pungutan liar dan calo juga akan membantu masyarakat.

5.3. Proses Pelayanan Publik dan Perbaikan Pelayanan Publik yang Diharapkan Masyarakat

Persepsi masyarakat menyangkut pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu persepsi negatif atas kualitas pelayanan yang diberikan, dan persepsi positif menyangkut kualitas pelayanan.

Masyarakat mendefinikan sebuah pelayanan publik dengan positif terkait; 1). Ketika prosedur layanan tidak rumit dan mudah dipahami, sehingga masyarakat dengan mudah mengikuti prosedur tersebut. 2). Ketika tahapan proses tersebut teratur baik dari sisi penyelenggara layanan publik maupun para pengguna layanan publik. Seperti budaya antri dari pengguna layanan dan budaya tertib dari penyelenggara layanan mendahulukan bagi siapa pun pengguna yang mendapat antrian pertama dan mengabaikan latar belakang pengguna. Prinsip kesetaraan (*equality*) diutamakan dalam proses pelayanan yang tertib dan teratur. 3).

Pelayanan publik baik, ketika lancar dari segi waktu. Efisiensi menyangkut waktu yang dibutuhkan sangat mempengaruhi penilaian publik atas kualitas layanan. 4). Terkait kenyamanan sarana dan prasarana dalam instansi penyelenggara pelayanan publik. 5). Menyangkut sikap dan perilaku petugas penyelenggara layanan. Sikap petugas yang ramah dan informatif dalam membantu pengguna layanan sangat diharapkan oleh masyarakat. 6). Tidak kalah pentingnya menyangkut penggunaan sejumlah media dalam menunjang pelayanan yang bermutu. Beberapa penyelenggara layanan tidak jarang menggunakan media *on line* dalam memberikan informasi dan proses layanan. Selain untuk efisiensi waktu juga masyarakat dapat mengetahui langsung prosedur layanan dari instansi pemerintah.

Tabel 28
 Penilaian Terhadap Sejumlah Pelayanan Publik

Positif	BOS membantu meringankan beban orang tua Cepat lewat internet Nyaman Pelayanan perlu ditingkatkan proses baik dan lancar proses dan prosedur Teratur
Negatif	Antri berbelit-belit biaya Bingung birokrasi pendidikan malah lebih rumit, bukannya selesaikan masalah kurang cepat kurang efisien dalam waktu kurang penyebaran informasi lama pembayaran Lama dan rumit

**Lambat
Mahal
masih banyak pungli
proses dan prosedur rumit
pungutan yang tidak transparan
sosialisasi pada media public kurang jelas
sumbangan sukarela diwajibkan, menambah beban orang
tua
terkesan kurang memadai
tidak sesuai prosedur**

Publik mendefinisikan pelayanan yang buruk ketika; 1). Menyangkut proses pelayanan yang rumit. Seringkali masyarakat merasa bingung akan proses yang harus dilalui untuk memanfaatkan pelayanan publik. Selain ketidaktahuan akan prosedur layanan, masyarakat cenderung melihat penyelenggara layanan juga belum secara maksimal memberikan informasi menyangkut proses layanan kepada masyarakat. 2). Lama waktu dan lambatnya layanan juga masih menjadi penilaian buruk pelayanan publik. Bahkan untuk sekedar membayar tagihan telepon, listrik, PDAM atau jenis layanan lain terkadang harus mengantri berjam-jam sehingga banyak waktu yang terbuang. Meskipun sejumlah penyelenggara pelayanan publik telah menyediakan fasilitas *on line* dalam pemanfaatan layanan publik, masyarakat pengguna cenderung tidak tahu dan tidak memanfaatkan sarana *on line* tersebut. 3). Kurangnya informasi juga terkadang menghambat masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik. 4). Tidak jarang masyarakat lebih memilih menggunakan jasa ketiga (calo) dalam memanfaatkan layanan publik. Itu artinya budaya pungli dan biaya-biaya siluman masih mewarnai kinerja pelayanan publik hari ini. 5). Kondisi demikian menjadikan layanan publik yang seharusnya

“rendah biaya” menjadi mahal. Pungli sering dijadikan alasan untuk mempercepat proses dan pengguna menerima jadi produk layanan. 6). Penilaian negatif juga menyangkut sarana yang dimiliki instansi pemerintah yang menyelenggarakan layanan publik. Ruang tunggu yang kurang memadai sampai sarana yang masih kurang bagi penyandang cacat.

Persepsi masyarakat atas pelayanan publik hari ini tidak serta merta meniadakan berbagai upaya perbaikan yang telah dilakukan pemerintah selaku penyelenggara layanan. Perbaikan kualitas pelayanan publik tidak serta merta seperti mebalikkan telapak tangan, setidaknya ada prioritas-prioritas penanganan guna mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Tabel 29
Skala Prioritas Perbaikan Pelayanan Publik

Prioritas	Harapan Pelayanan Publik	Persentase
Keempat	Keterbukaan Informasi/proses layanan	17,68
Keenam	Transparansi Anggaran	4,90
Kelima	Efektifitas Waktu/proses layanan	16,23
Ketiga	Peningkatan kualitas SDM/petugas	17,68
Pertama	Peningkatan kualitas sarana/pelayanan publik	23,29
Kedua	Kenyamanan Layanan Publik	18,91
Ketujuh	Lainnya	0,70
	TOTAL	100

Studi empirik yang telah dilakukan meletakkan prioritas-prioritas dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik. *Pertama*, sebanyak 23,29 persen responden mengharapkan perbaikan dalam hal peningkatan kualitas sarana pelayanan publik. Fasilitas-fasilitas pendukung yang

memadai guna kenyamanan para pengguna layanan. *Kedua*, prioritas berikutnya menyangkut kenyamanan layanan publik. Sebanyak 18,91 persen responden memberikan prioritas terkait kenyamanan layanan publik, baik dari sarana pendukung maupun dari keramahan para petugas penyelenggara layanan. *Ketiga*, kenyamanan dalam layanan harus ditunjang dengan kualitas SDM/ petugas penyelenggara layanan yang memadai. Sikap komunikatif, ramah, dan transparan dalam setiap proses layanan menjadi perhatian dari 17,68 persen responden. *Keempat*, keterbukaan informasi/ proses layanan menjadi prioritas 17,68 persen responden. Para pengguna layanan akan merasa terbantu bila informasi menyangkut proses dan prosedur pelayanan publik bisa diketahui secara langsung. Penggunaan berbagai media sosialisasi menjadi penting dalam memberikan informasi. Selain penggunaan media sosialisasi juga harus diperhatikan penggunaan media yang tepat dibutuhkan, IT (teknologi informasi) seperti internet, website, mungkin tidak tepat bagi masyarakat yang tingkat pendidikannya masih rendah. Kondisi demikian menunjukkan seringkali penggunaan media sosialisasi yang kurang tepat juga mempengaruhi arus informasi yang bisa diperoleh para pengguna layanan. *Kelima*, prioritas berikutnya yang menjadi harus segera ditangani dalam peningkatan pelayanan publik terkait efektifitas waktu dan proses layanan. Lama waktu sangat menentukan kepuasan para pengguna layanan publik. Sebanyak 16,23 persen responden mengutamakan efektifitas dan waktu layanan dalam memberikan persepsi atas pelayanan publik. *Keenam*, prioritas yang menjadi harapan untuk diperbaiki

selanjutnya adalah menyangkut transparansi anggaran. Masih ditemuinya praktek-praktek pungli (pungutan liar) oleh para petugas penyelenggara layanan tentunya menjadikan produk layanan akan semakin mahal. Minimnya informasi menyangkut biaya yang harus ditanggung oleh para pengguna layanan, masyarakat sering tertipu dengan berbagai biaya-biaya siluman yang tidak semestinya. Padahal anggaran menyangkut layanan publik telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan.

Tabel 30
Perbaikan dan Peningkatan Pelayanan Publik

Beberapa Persoalan yang Patut Diperbaiki Dalam Peningkatan Pelayanan Publik
1. birokrasi yang bersih
2. pungutan-pungutan liar tidak ada dan diambil tindakan tegas jika sampai terbukti
3. menanggapi pengaduan dan diproses dengan cepat
4. profesionalisme dalam bekerja

Dan *ketujuh*, sebanyak 0,70 persen memberikan prioritas yang harus segera ditangani oleh pemerintah antara lain birokrasi yang bersih, menindak tegas bila ditemukan pungutan-pungutan liar, profesionalisme para petugas, dan menanggapi keluhan secara cepat.

5.4. Respon dan Kualitas Pelayanan Publik Lebih Baik

Kota Surabaya telah mengalami berbagai perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dari masing-masing penyelenggara pelayanan publik. Bentuk layanan aduan yang disediakan oleh Polwiltabes

Kota Surabaya bisa dilakukan langsung ke kantor kepolisian terdekat. Di setiap kantor kepolisian (Polres, dan Polsek) telah disediakan sebuah unit pengaduan yang diberi nama SPK (Sentra Pelayanan Korban). Aduan atau komplain atas kualitas layanan juga bisa dilakukan melalui *call center* 199 dan layanan *SMS Center* untuk laporan gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat. Sarana aduan melalui kotak surat juga telah disediakan di setiap kantor kepolisian yang ada di Kota Surabaya.

Mekanisme penanganan terhadap aduan dan keluhan masyarakat, dengan melakukan *cross check* laporan kepada kepolisian terdekat. Bila aduan melalui *SMS Center* maka pihak kepolisian akan menghubungi nomor *SMS* tersebut untuk mengkonfirmasi dan menindaklanjuti laporan dari masyarakat. Tindaklanjut dari pengaduan tersebut diteruskan ke instansi terkait seperti kebakaran dilaporkan ke Dinas PMK, untuk kendala listrik dilaporkan ke pihak PLN, dan untuk laporan kriminalitas ditindaklanjuti oleh kepolisian.

Standar penyampaian aduan dan keluhan menggunakan berbagai media seperti *SMS*, *Call Center*, Kotak Surat, harus menyertakan identitas yang jelas. Identitas yang dimaksud adalah nama pelapor, alamat pelapor, nomor telepon yang bisa dihubungi, lokasi kejadian dan waktu kejadian. Masih ditemui sejumlah masyarakat memanfaatkan fasilitas aduan ini dengan tidak semestinya, seperti laporan palsu, laporan tanpa identitas.

Layanan aduan juga disediakan oleh instansi PLN Kota Surabaya. Masyarakat bisa menyampaikan keluhan melalui berbagai media seperti

telepon aduan pada PLN, bisa datang langsung ke kantor PLN terdekat, atau menggunakan fasilitas *on line* website PLN yang telah disediakan.

PLN Kota Surabaya mencatat jenis aduan yang paling banyak menyangkut biaya pemakaian listrik yang terlalu tinggi dan pemadaman listrik tanpa pemberitahuan. Keluhan juga disampaikan menyangkut beban tarif listrik. Untuk merespon keluhan para pelanggan PLN, pihak PLN berupaya lebih keras dalam mensosialisasikan kebijakan-kebijakan terutama menyangkut penghitungan beban dan tarif listrik.

Peningkatan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Surabaya ditunjang dengan pembentukan Dewan Kesehatan Kota dan Forum Peduli Kesehatan di setiap puskesmas, kebijakan ini sudah diterapkan mulai tahun 2008. Tugas dan fungsi kedua lembaga ini adalah untuk menunjang pelayanan publik terutama pelayanan kesehatan yang lebih baik dan berkualitas. Kebijakan juga dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya menyangkut penanganan gizi buruk dengan 2 (dua) program yaitu intensif bagi posyandu untuk menyediakan makanan bergizi bagi balita, dan intensif bagi kader posyandu. Kebijakan ini diberlakukan di 2.800 posyandu yang ada di Kota Surabaya.

Sarana aduan juga telah disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Masyarakat bisa menyampaikan keluhan layanan melalui kotak saran, telepon aduan, bahkan bisa mengakses melalui website dinas kesehatan. Hingga sekarang kendala yang dihadapi oleh Dinas Kesehatan adalah masalah sosialisasi yang kurang kepada masyarakat atas berbagai pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota

Surabaya. Sehingga berbagai sarana layanan ini kurang dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.

Dinas Pendidikan Kota Surabaya mencatat masih kurangnya masyarakat dalam menggunakan sarana aduan yang telah disediakan. Masyarakat lebih memilih melakukan aduan melalui surat pembaca di media massa. Beberapa keluhan yang paling sering disampaikan terkait fasilitas sarana prasarana pendidikan seperti gedung sekolah, meja-kursi belajar siswa. Keluhan berikutnya yang sering disampaikan juga menyangkut biaya pendidikan. Meskipun telah diterapkannya kebijakan pendidikan gratis, masih ditemui sejumlah kasus pungutan-pungutan liar terjadi di beberapa sekolah.

Layanan umum di tingkat Kecamatan Gubeng, diberikan kepada masyarakat dalam mencari informasi dan melakukan proses pembuatan KTP, KK, pembayaran PBB. Layanan ini dilakukan di satu loket yaitu loket pelayanan umum. Di loket tersebut disediakan petugas untuk mencatat keluhan dan aduan dari masyarakat.

Kabupaten Sampang melakukan perbaikan pelayanan publik di sejumlah instansi penyelenggara pelayanan publik.

Di kepolisian Kabupaten Sampang, standart pelayanan (SP) secara langsung bersinggungan dengan lalu lintas dan pelayanan masyarakat. Standart pelayanan yang diterapkan juga terkait untuk hadir secara langsung dan tidak bisa diwakili orang lain, ketika memanfaatkan pelayanan di kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll). Kepolisian juga hanya akan memproses jenis pengajuan dari masyarakat sesuai standart yang

ada termasuk kelengkapan administrasi (surat pengantar dari RT/RW, foto copy KTP, foto diri, KK, dll). Upaya peningkatan pelayanan publik juga dilakukan dengan pengembangan program POLMAS (polisi masyarakat) untuk lebih mendekatkan polisi sebagai pelayan masyarakat.

Terdapat 3 (tiga) kendala yang dihadapi kepolisian di Kabupaten Sampang. Pertama, tingkat pengetahuan dan SDM masyarakat yang masih kurang, menyebabkan pihak kepolisian mengalami kesulitan dalam menerapkan standart pelayanan. Kedua, public seringkali mengabaikan standart pelayanan yang telah ditetapkan. Sehingga banyak masyarakat yang melaporkan keluhannya tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dan ketiga, keterlambatan dalam mengurus dan melaporkan kelugan/aduan yang terkait langsung dengan pihak kepolisian sehingga membuat pihak POLRES kesulitan dalam menindaklanjuti laporan.

Konsep menarik yang dikembangkan oleh kepolisian, POLRES menganggap bahwa masyarakat bukan sebagai objek melainkan sebagai teman dalam menjalankan setiap tugas. Program POLMAS yang bersifat kemitraan lebih mendekatkan polisi dengan masyarakat.

Mekanisme keluhan yang disediakan oleh POLRES Kabupaten Sampang antara lain melalui kotak saran, telepon aduan, dan penyuluhan melalui stasiun radio dna penggunaan media massa seperti koran. POLRES Kabupaten Sampang melihat masih perlu adanya peningkatan SDM masyarakat yang memadai guna memperbaiki system yang telah ada sehingga sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Instansi SAMSAT menjelaskan bahwa standart pelayanan merupakan kunci dari efektivitas dan efeisiensi proses layanan. Prosedur layanan harus ditaati dan sesuai dengan aturan yang berlaku untuk memperlancar pelayanan. Beberapa kendala yang dihadapi oleh instasni SAMSAT terkait masih kurangnya kesadaran masyarakat untk memenuhi prosedur layanan yang telah berlaku, sehingga masyarakat sering kecewa dan produk layanan tidka sesuai dengan apa yang diharapkan. SAMSAT juga, melihat masih banyak pelanggan yang percaya terhadap pihak ketiga (calo) dalam memanfaatkan pelayanan. Keluhan dan aduan dari masyarakat merupakan sebuah masukan yang cukup berarti, masukan tersebut guna melakukan langkah perbaikan pelayanan dan lebih mendekatkan dengan masyarakat sebagai pelanggan.

Instansi SAMSAT menyediakan beberapa media dalam penyampaian aduan atau keluhan diantaranya melalui kotak saran, telepon aduan, dan papan informasi. Harapan dalam perbaikan pelayanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan meras apuas terhadap kenerja pelayanan yang diberikan. Masyarakat juga diharapkan semakin memahami dan mematuhi prosedur pelayanan untuk mempermudah dan mempercepat proses layanan. Keluhan dari masyarakat disikapidengan mempermudah dalam melakukan segala pengurusan. Persolan ketepatan waktu layanan menjadisalah satu respon berbagai kleuhan yang telah disampaikan masyarakat pengguna layanan.

SAMSAT mengeluarkan sebuah program *SAMSAT on line* yang bernama *SAMSAT Link* guna mepermudah pelanggan. Program tersebut

diharapkan semakin meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Sampang.

Secara teknis standart pelayana yang diberkan PLN Kabupaten Sampang bisa berupa komplain langsung dari masyarakat kepada petugas dan langsung direspon oleh petugas PLN. Keluhan yang bisa direspon langsung merupakan jenis keluhan-keluhan teknis gangguan listrik. Standart pelayanan juga diberikn dalambnetuk tersedianya loket pembayaran rekening yang tersebar di desa-desa atau para pelanggan bisa membayar rekenig tagihan listrik melalui bank. PLN juga menyediakan pos jaga 24 jam tujuannya untuk mempercepat ketiak ada keluhan dari pelanggan. Keluhan paling sering menyangkut pemadaman listrik, gangguan bis adisebabkan oleh faktor alam contohnya pohon yang tumbnag menimpa tiang-tiang PLN sehingga mempengaruhi kinerja PLN. PLN masih menilai masyarakat sering kali mengabaikan masalah ketepatan waktu dalam membayar tagihan bulanan yang dikenakan pada pelanggan.

Peningkatan layanan ketenagalistrikan dengan melakukan respon langsung akan keluhan masyarakat. Selain itu PLN juga menyediakan fasilitas PLN keliling bertuga smenjaga dan melakukan kontrol terhadap berbagai fasilitas PLN, sebagai langkah antisipasi gangguan.

Mekanisme keluhan bisa disampaikan mellaui beberapa sarana yaitu melalui kotak saran di tiap loket pembayaran PLN, telepon aduan, media *on line*, atau bisa melalui UPT-UPT yang tersedia di setiap desa-desa. Untuk menunjang pelayanan public dibutuhkan kesadaran bagi

masyarakat agar tepat waktu dalam membayar tagihan. Upaya kerjasama perlu ditingkatkan terkait dengan berbagai gangguan alam apalagi saat musim penghujan tiba.

Mekanisme manajemen keluhan dilakukan dengan menyiapkan petugas standby 24 jam dalam melayani masyarakat. Manajemen keluhan juga dilakukan dengan mengadakan koordinasi antar UPT ke pusat pengaduan dan keluhan masyarakat.

PDAM Kabupaten Sampang memberlakukan standar pelayanan berupa pelayanan teknis yaitu komplain dari masyarakat dan langsung ditanggapi oleh petugas PDAM. Begitu ada keluhan, maka langsung ada bagian petugas pelayanan yang langsung menangani. PDAM dalam memberikan standar pelayanan juga menyediakan loket-loket pembayaran di tingkat desa, pembayaran tagihan juga bisa dilakukan melalui bank-bank. PDAM juga menyediakan pos jaga 24 jam untuk mempercepat respon atas gangguan dan keluhan dari masyarakat.

Keluhan masyarakat mengenai kualitas air yang terasa asin, kondisi ini sangat dipengaruhi oleh topografi sumber air yang diproduksi oleh PDAM. PDAM juga masih terkendala dengan kesadaran masyarakat untuk tepat waktu dalam pembayaran tagihan bulanan PDAM.

Layanan PDAM keliling untuk melakukan control fasilitas-fasilitas PDAM hingga ke pelanggan bila terjadi gangguan atau kerusakan. PDAM bisa merespon langsung keluhan masyarakat, dengan mengirimkan petugas PDA ke lokasi dan memperbaiki kerusakan bila memungkinkan.

Saran aaduan yang tersedia antara lain mellaui kotak saran di tiap UPT PDAM dan di loket-loket pembayaran PDAM, keluhan juga bsa disampaikan melalui UPT-UPT yang tersebar d beberapa lokasi, kleuhan akan gangguan kerusakan juga bisa dilakukan melalui telepon aduan *on line* 24 jam.

Untuk menunjang pelayanan public dibutuhkan kesdaran masyarakat agar tepat waktu dalam melakukan pembayaran tagihan bulanan dari PDAM. Diperlukan juga kerjasama dengan amasyarakat agar melaporkan secepat mungkin jika ditemukan gangguan PDAM. Pelyanan PDAM ditunjang dengan keberadaan petugas yang stanbay 24 jam dan koordinasi yang intensif dari masing-masing UPT ke pusat aduan PDAM.

Standart pelayanan di instasni Dinas Kesehatan Kabupaten Sampang menerapkan SOP (standart operasional system) yang pasti/jelas di tingkat desa yaitu di puskesmas-puskesmas sebagai tolak ukur kinerja. Standart prosedur perijinan juga ditekankan oleh Dinas Kesehatan. Dengan informasi yang menyeluruh kepada masyarakat diharapkan pemberlakukan SOP membatu masyarakat mempermudah dalam mengakses pelayan kesehatan hingga tingkat puskesmas. Masih ada kendala yang dihadapi oleh Dinas Kesehatan antara lain persoalan SDM yang kurang memadai dalam menjalankan standart pelayanan kendala ini terutama untuk tenaga medis di tingkat puskesmas, kendala juga terkait sarana-prasarana penunjang di bidang kesehatan seperti alat-alat kesehatan. Keluhan-keluhan dari masyarakat bisa dilakuka setiap hari setiap jam kerja, dna bisa ditanggapi langsung melalui puskesmas-

puskesmas yang ada di tiap desa. Saran aduan bisa melalui kotak surat, SMS on line, dan bisa datang langsung ke puskesmas atau Dinas Kesehatan Kabupaten Sampang. Harapan bagi peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan peningkatan (kuantitas dan kualitas) SDM yang mencukupi sehinggamendukung kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Sampang. Peningkatan juga dilakukan dalam sarana prasarana termasuk alat-alat kesehatan yang memadai.

Mekanisme manajemen keluhan dilakukan dengan mengadakan RAPIM (Rapat Pimpinan) sebulan sekali. Evaluasi juga dilakukan 2 hingga 3 kali untuk tolak ukur kinerja para pegawai Dinas Kesehatan. Evaluasi keluhan masyarakat juga dilakukan sebulan sekali untuk mengetahui keluhan masyarakat.

Standart pelayanan yang diterapkan di RSUD terkait kepastian tariff/biaya sesuai dengan aturan di dalam Perda (peraturan daerah). Dalam setiap proses layanan yang diterapkan di RSUD harus sesuai dengan SOP. Ini untuk membantu masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan dari RSUD Kabupaten Sampang.

Kendala yang dihadapi diantaranya masyarakat belum terbiasa dengan prosedur yang diterapkan oleh pihak rumah sakit. Kesan dipersulit masih dirasakan oleh beberapa masyarakat, karena belum memahaminya masyarakat menyangkut SOP yang diterapkan. Masyarakat juga belum sepenuhnya memahami fungsi ASKES. Tidak masuknya masyarakat dalam data base Jamkesmas dan standart baku rumah sakit sehingga menyusahkan masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Mekanisme keluhan disediakan oleh RSUD antara lain melalui kotak saran, telepon aduan, adanya SMS on line pada nomor yang terpasang di setiap sudut rumah sakit, rumah sakit juga menyediakan website dan email yang bisa diakses masyarakat.

Peningkatan pelayanan kesehatan melalui beberapa upaya antara lain memanfaatkan media elektronik untuk sosialisasi dan sarana aduan masyarakat. RSUD juga melakukan review kinerja pegawai di RSUD dalam seminggu sekali. RSUD juga mengharapkan peningkatan dengan melakukan program pelayanan *old service* murni.

Sistem pelayanan di Polres Jember, pelayanan di kantor Kepolisian Resort Jember antara lain :

1. Pelayanan Administratif (SIM, STNK, SKCK dll)
2. Pelayanan Kasus di lapangan (melayani tindakan yang bertentangan dengan hukum, kehilangan, perampokan dll)

Sebagai upaya peningkatan pelayanan polri kepada masyarakat, ada beberapa tahap program yang sedang dijalankan Polri, yaitu :

1. Tahap Trust Building (2005 - 2010)
2. Tahap Partnership Building (2011 - 2015)
3. Tahap Strivefot Excellent (2016 - 2025)

Saat ini polri sedang masuk dalam tahap Trust Building, dan hampir selesai. Namun setelah dievaluasi, ternyata trust building masih belum memenuhi target hingga menjelang waktu 2010 sehingga programnya dilanjutkan dengan Quick Wins. Quick Wins ada beberapa target antara lain :

1. Quick Respon (Ketanggapsegeraan). Quick respon lebih menekankan fungsi Samampta, pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli
2. Transparansi Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP). Mengedepankan fungsi reserse dan kriminal
3. Transparansi penerbitan SSB (SIM, STNK, BPKB) dengan semangat cepat, tepat bersih dan transparan
4. Transparansi perekrutan Polri. Untuk siapa saja yang menginginkan menjadi anggota Polri, kesempatan yang dimiliki sama

Undang-undang baru tentang lalu lintas dan angkutan jalan UU. No. 22 tahun 2009

Sosialisasi yang dilakukan Polri. Sebagai upaya memperkenalkan quick wins yang bertujuan meningkatkan trust masyarakat kepada kepolisian, maka uapaya yang dilakukan oleh polri yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat luas melalui media massa (surat kabar, radio dll), melalui banner, baliho, kegiatan seminar-seminar yang bekerjasama dengan stakeholder yaitu Universitas Jember

Beberapa kegiatan kerjasama dengan Universitas Jember antara lain adalah pembentukan Komunitas pemerhati lalulintas dari lingkungan mahasiswa yang disebut dengan marka lintas. Berdasarkan kesepakatan yang dibuat dengan rektorat Unej, marka lintas akan membanu polres Jember dalam melaksanakan *Quick Wins* misalnya dalam proses pembuatan SIM, atau pembuatan surat di administrative. Mereka akan melakukan pendekatan dengan masyarakat dengan memberikan pengarahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kegiatan yang tidak kalah penting dalam mendekatkan diri kepada masyarakat, polisi membentuk sebuah forum yang disebut dengan Forum Kemitraan Polisi Masyarakat (FKPM). FKPM ini melibatkan masyarakat secara aktif dalam kegiatan babinsakamtibmas. Mereka adalah ujung tombak polisi dengan masyarakat karena orang-orang di FKPM adalah masyarakat yang punya kepedulian dan bersedia untuk membantu program polri.

Manajemen Komplain atas pelayanan Polri. Dalam rangka mendekatkan diri dengan masyarakat, polri berusaha memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk menyampaikan keluhannya kepada pejabat polisi secara langsung antara lain melalui pencantuman nomor Handphone pribadi kapolres atau kapolsek sebagai cara terobosan untuk masyarakat bila ingin komplain atas pelayanan polri.

Selain itu, masyarakat juga bisa menyampaikan komplainnya langsung kepada petugas yang ada atau melalui *call centre* 199 (halo polisi)

Di Kabupaten Jember ada 2 area yaitu APJ Kab. Jember dan APJ Kab. Jember kota. Jenis pelayanan yang diberikan oleh PLN antara lain :

1. pelayanan untuk calon Pelanggan. Pelayanan untuk calon pelanggan antara lain adalah informasi pasang baru, tarif, mitra PLN, Konsulat (sertifikat layak operasi di rumah tangga). Pelayanan pasang baru untuk rumah tangga akan bisa langsung dinikmati dalam 3 hari setelah pembayaran, untuk pemasangan dengan beban tinggi butuh 3 – 10 hari, untuk industri waktu yang dibutuhkan lebih lama karena untuk

pembuatan jaringan baru. Untuk rumah tangga, syarat yang dibutuhkan hanya fotocopy KTP dan rekening listrik tetangga. Dan listrik rumah tangga jumlahnya mencapai 94 % dari seluruh pelanggan PLN di Kab. Jember.

Biaya yang dikeluarkan untuk pasang baru rumah tangga adalah sebagai berikut :

Biaya pasang baru ke PLN	315.000
Biaya instalasi listrik	(Relatif)
Biaya konsulat/sertifikat	(Relatif)

2. Pelayanan setelah menjadi pelanggan. Pelayanan 24 jam, pelayanan gangguan 24 jam (*call centre* 123), Pelayanan baca meter menggunakan barcode sejak tahun 2004, apabila ada gangguan paling lambat 1 jam setelah laporan maka gangguan sudah direspon.

Total unit UPJ yang ada di PLN jember berjumlah 9 unit (6 unit Jember, 3 unit Lumajang).

Sosialisasi hemat energi. Upaya untuk melakukan penghematan energi oleh PLN merupakan isu utama. Seluruh jajaran PLN selalu mensosialisasikan gerakan hemat energi. Upaya yang dilakukan adalah mulai *door to door* melalui pesan yang disampaikan oleh petugas pencatat meter.

Manajemen komplain. Dalam rangka melayani keluhan pelanggan, maka upaya yang paling sering digunakan masyarakat untuk melakukan komplain atas pelayanan listrik adalah melalui *call centre* 123. sedangkan dalam upaya mengantisipasi gangguan, PLN menyiapkan armadanya

sebanyak 9 unit. Masing-masing unit sudah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 sebagai bentuk upaya kendali mutu atas pelayanan yang diberikan.

Perlu diketahui bahwasannya setiap bulannya PLN mengalami defisit KWH 9 % per bulan.

Terobosan yang akan diterapkan sejak akhir tahun ini, PLN memperkenalkan sistem pra-bayar. Dengan sistem ini pelanggan bisa memperkirakan kebutuhan listriknya tiap bulan. Untuk mendapatkan fasilitas ini, masyarakat tinggal mendaftarkan diri dan selanjutnya bisa membeli loket di tempat-tempat yang telah disediakan. Untuk listrik pra-bayar tidak dikenakan abonemen.

Dengan sistem ini, diharapkan listrik bisa di hemat. Setiap pelayanan PLN, saat ini bisa diakses di website resmi PLN.

Sistem pelayanan PDAM Jember. PDAM Jember melayani air bersih dibeberapa kecamatan antara lain: Wilayah Kecamatan dalam kota (± 20.500 orang pelanggan) antara lain; Sumber Sari, Patrang, Kaliwates. Wilayah Kecamatan (± 4.500 orang pelanggan) antara lain; Rambli Puji, Mumbul Sari, Tanggul, Jelbuk, Puger.

PDAM Jember melayani mulai dari tahap produksi sampai dengan distribusi mengalirkan air hingga ke rumah-rumah pelanggan. Dengan jumlah total pelanggan ± 25.000 orang pelanggan. PDAM beroperasi di 8 Kecamatan dari 31 kecamatan yang ada di Jember. Sebagian besar masyarakat di Jember menggunakan sumber air sumur karena Jember merupakan daerah yang relative mudah untuk sumber daya air. Sumber

air berasal dari: Air tanah dan Air sungai. Karena ada dua sumber air yang digunakan, sehingga untuk mengontrol, produksi air dibuat di 12 zona.

Ini dilakukan karena sebagian besar air berasal dari sumber air tanah sehingga harus diambil dari banyak sumber yang dibagi dengan sistem zona. 1 zona bisa melayani beberapa wilayah didekat sumber air.

Kelebihan dari sistem ini adalah kalau ada kerusakan di wilayah tertentu maka perbaikan air hanya dilakukan pada zona bermasalah saja.

Untuk beberapa wilayah yang sumbernya berasal dari air tanah, PDAM tidak bisa melayani pelanggan baru karena debit air tidak memungkinkan untuk mengalir secara optimal bila dilakukan penambahan pelanggan.

PDAM memproduksi air minum kemasan dengan merk hazora sejak tahun 2003 dengan mengambil dari mata air taman cepring Jember. Semua proses dari pengambilan air sampai dengan penjualan ditangani langsung oleh pihak PDAM.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan memberikan nilai tambah dengan menjadi pelanggan PDAM, maka kartu langganan bisa digunakan untuk memperoleh diskon khusus s.d 10 % dengan toko atau beberapa instansi yang mengadakan MoU dengan PDAM tanpa ada kompensasi apapun yang harus dibayar pihak PDAM. Kartu langganan berlaku diskon antara lain di :

1. Salon Gucci Jl. Pajajaran No.51

2. UD. Temen Motor Jl Gajahmada No.248
3. Hotel Bintang Mulia Ji. Nusantara No. 18
4. Hotel Rembangan Jember
5. Air minum kemasan Hazora Jl Trunojoyo No.73
6. Rumah makan Salero Jl Wijaya Kusuma no.60
7. Jember Medical Centre Jl Gajahmada

Cara penentuan tarif PDAM jember ada 2 cara yaitu; pertama, melalui pengukuran oleh bagian pencatat meter dengan mekanisme pencatatan direntang waktu tanggal 21 dibulan ini sampai dengan tanggal 17 dibulan berikutnya. Dan akan dibayar pada setiap tanggal 2 desember . Setiap wilayah akan dilakukan pengecekan di hari yang sama setiap bulannya. Misalnya wilayah X mendapat jadwal pengecekan tanggal 10, maka secara kontinyu daerah tersebut akan dilakukan pengecekan setiap tanggal itu; kedua, apabila yang pelanggan tidak ada dirumah dan tidak bisa dilakukan pengecekan meter air, maka akan dilakukan penentuan berdasarkan total tagihan 3 bulan terakhir kemudian diambil rata-ratanya.

Salah satu terobosan PDAM jember adalah melakukan pemberian informasi jumlah tagihan air melalui SMS. Program ini masih dalam trial error, dimana masih dilakukan uji coba atas sistem baru ini, karena dengan begini ketika masyarakat datang untuk membayar air, mereka sudah tahu berapa besar tagihan yang harus mereka bayar. Hal ini berbeda dengan kondisi sebelumnya dimana masyarakat tidak mengetahui berapa besar tagihan mereka kecuali harus hadir ke kantor dan baru tahu tagihan yang harus mereka bayar

Sistem pelayanan dinas kesehatan Jember, DINAS pendidikan memiliki 4 bidang , yaitu; 1). Bidang ketenagaan pendidikan; 2). Bidang pendidikan TK SD; 3). Bidang pendidikan SMP/SMA/SMK; 4). Bidang pendidikan Informal / Nonformal (PNFI)

Masing-masing bidang mengurus bagiannya, sehingga masalah tenaga pendidik akan diurus oleh bidang ketenagaan pendidikan, bidang pendidikan TK SD hanya mengurus segala persoalan dan memastikan pendidikan tingkat TK dan SD bisa berjalan optimal. Begitu selanjutnya sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Pada dasarnya untuk masyarakat, urusan pendidikan akan lebih banyak berurusan dengan lembaga pendidikan yang ada. Baik negeri , swasta maupun bidang pendidikan informal. Peran dinas pendidikan adalah lebih melakukan koordinasi dan pengembangan kebijakan strategis berskala makro kepada lembaga pendidikan yang ada. Dasar pelaksanaan pendidikan di Jember adalah Tupoksi Dinas Pendidikan (Peraturan Bupati Jember No.44 Tahun 2008)

Cara sosialisasi, dalam melakukan sosialisasi program, dinas pendidikan melakukannya melalui beberapa cara yaitu : melalui media massa (surat kabar, radio dan televisi), melalui media luar ruang seperti banner, spanduk, booklet, buku agenda dan sebagainya, melalui penyuluhan dari kepala sekolah kemudian diteruskan dalam rapat wali murid tentang program-program yang sekiranya perlu untuk dilakukan.

Hal-hal yang disosialisasikan antara lain: program wajib belajar 9 tahun, program sekolah gratis, program pemberantasan buta aksara, program

peningkatan skill masyarakat melalui pendidikan informal / non-formal, program sertifikasi guru, dan tunjangan untuk meningkatkan, dan program-program lainnya yang menunjang suksesnya pendidikan di jember

Manajemen komplain pelayanan pendidikan, apabila ada masalah atau masyarakat melakukan komplain terhadap pelayanan pendidikan di kabupaten jember antara lain melalui :

1. apabila masyarakat menyampaikan keluhan dinas pendidikan, maka akan dilanjutkan ke bidang-bidang sesuai keluhan. Misalnya : masalah biaya pendidikan SMA yang cukup tinggi, maka masalah ini akan dilayani oleh bidang pendidikan SMP/SMA/SMK
2. apabila masyarakat menyampaikan keluhan melalui UPTD pendidikan di tingkat kecamatan, maka mekanismenya juga demikian. Kalau bisa diselesaikan ditingkat kecamatan, maka tidak perlu dibawa ke tingkat kabupaten.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh sekretaris dinas, masalah komplain pelayanan pendidikan lebih banyak ditemui di sekolah atau lembaga pendidikan lainnya dan penyelesaiannya cukup oleh pihak sekolah. Kecuali masalah-masalah khusus yang memang membutuhkan peran dinas.

Dinas pendidikan juga menerima keluhan atau komplain lewat telepon. Website: www.dispendik-jember.com atau www.jardiknas.org dengan alamat: Jl.Dr.Subandi No.29 Telp: 0331 487028.

Sistem pelayanan Publik Jember, Dinas Kesehatan memiliki beberapa bidang antara lain: Pelayanan Kesehatan, Peningkatan dan Pemberdayaan Masyarakat, Peningkatan dan Pemberdayaan Sumber daya Kesehatan, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit, Sekretariat.

Sistem pelayanan di bagi menjadi 2 antara lain; Pelayanan bersifat Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), Pelayanan bersifat Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM).

Pelayanan UKP dilakukan oleh pihak UPT Dinas Kesehatan dimana peran UKP adalah untuk melakukan pelayanan kesehatan bagi masyarakat secara perorangan yang menderita penyakit tertentu. Fungsi utamanya adalah melakukan tindakan pengobatan. Peran tersebut dilakukan oleh pukesmas. Pukesmas dalam hal ini berperan ganda. Selain melakukan penanganan UKP, Peran UKM juga ditangani oleh Puskesmas. Sedangkan peran UKM pukesmas sendiri adalah merupakan peran pemberantasan dan pencegahan penyakit. Untuk saat ini, jumlah pukesmas yang ada dikabupaten jember adalah 49 pukesmas, semua pukesmas bisa melayani UGD dan 25 diantaranya bisa memberikan pelayanan rawat inap. Diharapkan pukesmas yang ada bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat 31 kecamatan di Jember.

Dalam rangka memperkuat peran UKM sampai ke tingkat masyarakat desa, maka posyandu menjadi ujung tombak dalam upaya pemberdayaan kesehatan masyarakat. Dimasing-masing desa dilingkungan kabupaten Jember terdapat \pm 5 orang dan total kader mencapai 2.822 kader posyandu.

Cara mensosialisasikan program, program banyak disosialisasikan melalui kegiatan penyuluhan, himbauan-himbauan kepada masyarakat melalui ke banner, spanduk, radio, televisi dan sebagainya. Khususnya sosialisasi dilakukan untuk menyampaikan himbauan-himbauan yang berisi upaya pencegahan wabah penyakit (misal DBD, Flu burung), program pelayanan kesehatan yang diberikan pemerintah, himbauan pola hidup sehat dan sebagainya.

Selain itu, melalui posyandu juga melakukan sosialisasi program melalui media presentasi yang dikemas dalam bentuk Compact Disc (CD) dan pihak posyandu dimasing-masing desa sudah diberi fasilitas berupa televisi dan VCD player sebagai media presentasi program-program atau penyuluhan terhadap upaya pencegahan penyakit.

Manajemen Komplain Pelayanan Publik, tolak ukur pelayanan adalah Standar Pelayanan Minimal (SPM). Melalui standar ini, maka askeskin bisa dilayani secara gratis meskipun pelayanan obat dan sebagainya berada di dalam kategori SPM, sehingga itu yang sering muncul keluhan oleh pasien askeskin yang merasa diperlakukan diskriminatif, padahal memang standar pelayanan obat yang digunakan memang berbeda berdasarkan kategori pasien. Untuk pelayanan kepada pasien sama, yang berbeda hanya obat yang diberikan. Secara umum, program kesehatan jember memang lebih menekankan kepada pemerataan kepada masyarakat sebanyak-banyaknya, dan pelaksanaannya sangat tergantung anggaran yang tersedia.

Jember juga menerapkan kebijakan kesehatan gratis bagi semua masyarakat. dalam hal ini, penjelasannya adalah penanganan penyakit tingkat 1, dimana penanganan pertama pada suatu penyakit digratiskan untuk dipukesmas. Namun kebijakan tersebut tidak berlaku bagi pasien rawat inap dipukesmas.

Untuk di Jember, kebanyakan keluhan yang muncul adalah terkait masalah pelayanan kesehatan. dimana memang itu sering terjadi karena perbedaan kualitas sumber daya manusia. hal ini belum bisa diubah secara drastis namun membutuhkan waktu. Meskipun juga asudah dibuat aturan yang mengatur SOP pelayanan di pukesmas. Dan perlu diketahui bahwa dinas kesehatan tidak membawahi rumah sakit secara struktural, namun lebih bersifat koordinasi. Kondisi ini berbeda dengan pukesmas yang beroperasinya berada dibawah kewenangan dinas kesehatan.

Sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dinas kesehatan sudah berupaya melakukan manajemen mutu yang telah terstandarisasi dengan ISO:9001. untuk saat ini jumlah pukesmas yang sudah terstandarisasi mencapai 6 pukesmas.

Komplain yang juga sering muncul adalah pembagian kartu jamkesmas. Karena pada saat pembagian kartu, dasar penentuannya berdasarkan data yang diberikan oleh BPS, padahal BPS menentukannya berdasarkan survey, bukan berdasarkan pendataan dilapangan sehingga berakibat pada kuota yang tidak sesuai. Oleh karena itu upaya yang dilakukan adalah melalui revisi-revisi data. Sejak itu, komplain tentang jamkesmas sudah mulai menurun.

Cara masyarakat melakukan komplain atas pelayanan kesehatan bisa dilakukan melalui saluran pukesmas. Pukesmas sebagai UPT dari dinas kesehatan memiliki peran penting dalam melayani keluhan masyarakat. Apalagi untuk pukesmas yang berstandar ISO, pelayanan menjadi salah satu point utama untuk memperoleh sertifikat ISO. Sehingga komplain pelayanan kesehatan relatif lebih baik.

Terobosan dinas kesehatan Jember. Ada beberapa terobosan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat antara lain :

- pada tahun 2007 dinas kesehatan Jember memiliki armada mobil unit lapangan yang bertingkat 2 (spesialis). Armada tersebut terdiri dari unit mobil rontgen, unit mobil Laboratorium, Unit mobil tindakan Operasi, unit mobil Kebidanan (USG dimobil)
- pukesmas jember juga menyelenggarakan Citizen Charter yaitu program kontrak MoU dengan masyarakat tentang apa saja unit-unit pelayanan yang bisa diberikan oleh pukesmas ditempat tinggal mereka sehingga masyarakat, bisa memahami dan tahu jenis-jenis pelayanan apa saja yang bisa diberikan dan masyarakat bisa memberikan dukungan atas program kesehatan pukesmas atau dinas kesehatan. Gagasan ini muncul dari studi banding yang dilakukan di kota Blitar.

Sistem pelayanan pajak di KPP Pratama Kabupaten Jember antara lain, wajib pajak datang langsung ambil nomor sesuai *centre* (loket). Ada 2 *centre* :

1. Centre pelaporan. Centre pelaporan digunakan untuk wajib pajak yang melaporkan pajak yang ditanggung dan pembayaran dilakukan di Bank.
2. Centre Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Centre NPWP digunakan untuk melayani orang yang melakukan pendaftaran NPWP

Wajib pajak menunggu sesuai antrian, untuk pelaporan langsung memberikan tanda terima pelaporan, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pelaporan sangat relatif tergantung dengan banyaknya laporan yang diproses dan kondisi jaringan internet. Karena 1 jenis pelaporan akan diberikan tanda terima masing-masing satu.

Pembuatan NPWP, asal persyaratan lengkap, tidak lebih dari 5 menit bisa segera diselesaikan dan kartunya langsung jadi. Tergantung antrian dan kondisi jaringan internet karena NPWP harus dilayani secara *online* karena nomornya langsung dari pusat.

Ada juga tidak bisa selesai dalam 1 hari karena misalnya ada suatu instansi mengurus secara kolektif, maka pembuatannya harus dibuat sesuai antrian.

Cara pendaftaran NPWP ada 2 , yaitu :

1. Personal, yaitu wajib pajak datang langsung ke kantor pajak untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
2. Kolektif, yaitu cara pendaftaran bersama misalnya untuk pegawai perusahaan atau sebuah kelompok tertentu. Cara kolektif ini memiliki potensi kegagalan 20 – 30 % dari seluruh yang diproses apabila jumlah yang diproses cukup banyak. Untuk itu, kadang harus melakukan pengulangan dari data yang gagal.

Dasar dari proses pelaksanaan pelayanan adalah SOP demi terlaksananya pelayanan yang cepat dan baik sesuai prosedur

Secara umum setiap seksi memiliki SOP sendiri-sendiri dan seluruh Indonesia terstandarisasi. Meskipun setiap saat diadakan revisi untuk meningkatkan pelayanan namun tidak berbeda jauh dengan prosedur. Dikantor pajak sebenarnya prosesnya transparan namun ada hal-hal privat yang tidak bisa di sampaikan kepada orang lain.

Cara mensosialisasikan pelayanan kepada masyarakat, prosedur pelayanan di kantor pajak berbeda-beda tergantung dengan jenis pajaknya. oleh karena itu, maka proses sosialisasi juga harus seoptimal mungkin. sehingga ada beberapa cara sosialisasi yang dilakukan oleh kantor pajak, antara lain :

1. melalui penyuluhan, yaitu melalui; penyuluhan oleh petugas dikantor oleh pelayanan pelanggan, penyuluhan di desa dan kecamatan, bekerjasama dengan *tax centre*. *tax centre* adalah lembaga yang dibuat atas kerjasama KPP Jember dan Universitas Jember. lokasinya berada di FISIP jurusan D3 Pajak, kerjasama seminar dengan kampus, dan *Taxs go to Campus*, sosialisasi di kampus-kampun untuk menanamkan kesadaran pajak sejak dini.
2. melalui himbauan, yaitu melalui media massa antara lain radio, TV, baliho dan surat kabar.
3. Melalui media informasi melalui touch screen dikantor pajak.

Manajemen komplain yang dilakukan, konfirmasi awal atas ketidakpuasan. Masalah yang sering terjadi adalah *miss communication*

(kesalah pahaman) karena beberapa hal antara lain; masing-masing jenis pajak berbeda cara penghitungannya, wajib pajak merasa dipersulit hanya karena persyaratan belum terpenuhi, dan bila *system error* dan wajib pajak yang datang tidak bisa dilayani

Media pelayanan komplain ada beberapa cara antara lain:

1. datang langsung ke kantor pajak untuk meminta keterangan
2. menyampaikan pada kotak saran

Beberapa hal lain dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain :

1. Studi penelitian untuk kelayakan penelitian oleh lembaga lain dimana mereka diminta untuk melakukan mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan KPP Pratama Jember dan hasilnya langsung diterima kanwil sehingga diharapkan penilaian bisa lebih obyektif. Ini merupakan inisiatif dari kanwil dalam rangka peningkatan pelayanan.
2. KPP Pratama Jember bekerjasama dengan Universitas Jember untuk mendirikan *Tax Centre* agar bisa lebih mendekatkan diri dengan mahasiswa khususnya dan masyarakat pada umumnya.
3. Di kantor KPP Pratama sudah menyediakan *computer touch screen* sebagai media informasi lengkap bagi wajib pajak apabila membutuhkan segala informasi tentang pelayanan pajak pada segala jenis mulai dari calon wajib pajak sampai dengan wajib pajak yang melakukan pelaporan
4. Ada kegiatan *up grade* wawasan, karena hampir setiap hari ada *up*

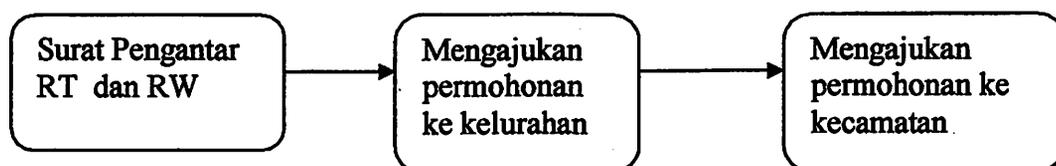
grade wawasan sehingga melalui inhouse training diharapkan *hardskill* dan *softskill* pegawai bisa *ter-upgrade*.

Sistem pelayanan publik, pada dasarnya pelayanan kecamatan pada masyarakat, menangani urusan administrative antara lain :

1. Kartu Keluarga
2. Surat Pindah
3. SKCK
4. Surat Nikah Talak Cerai
5. Surat Hinder Ordinat (HO)/ Surat Ijin Gangguan bila hendak mendirikan usaha dll yang berpotensi mengganggu tetangga sekitar
6. Pendaftaran TNI dan Polri
7. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
8. Pembuatan Organisasi Terlarang (OT)
9. Surat Kredit Bank

Secara umum mekanisme pembuatan surat tersebut adalah sebagai berikut :

Bagan 3
Proses dan Prosedur Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan



Untuk pengajuan surat di kecamatan relative tidak berbelit-belit. Karena camat bersedia memberikan tanda tangan dimana saja dan kapan

saja. Kalau camat tidak berada ditempat, maka tinggal telpon dan membawa surat yang sudah distempel (semua persyaratan terpenuhi) dari kantor kecamatan untuk selanjutnya yang bersangkutan mendatangi camat untuk meminta tanda tangan. Apalagi camat diwajibkan tinggal di rumah dinas di kecamatan sebagai langkah antisipasi apabila ada masalah di lingkungan kecamatannya.

Secara administratif yang mengurusinya adalah pembuatan adalah bagian umum. Dan pelayanan didasarkan atas Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) Kecamatan.

Cara melakukan sosialisasi pelayanan, untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat, cara yang ditempuh adalah melalui penyuluhan kepada lurah dalam rapat koordinasi. Karena mengubah paradigma menjadi pelayan di masyarakat bukan merupakan hal yang mudah. Namun untuk di kota, pengarahan tidak terlalu menemui kendala karena Lurah merupakan pejabat pemerintah sehingga mereka lebih mudah dikoordinasi. Sedangkan untuk di desa, hal itu perlu penanganan lebih intensif karena kepala desa dipilih oleh masyarakatnya secara langsung sehingga mereka tidak memiliki ikatan structural sekuat lurah kepada camat.

Pendekatan persuasif diharapkan mampu memberikan pemahaman kepada para pejabat desa. Selanjutnya untuk masyarakat, mereka akan diberi sosialisasi oleh kepala desa beserta jajarannya apabila ada sesuatu yang harus disosialisasikan.

Selain itu, dikantor kecamatan juga ada petugas yang setiap saat bisa memberikan pelayanan pada jam kerja. Mereka akan memberikan segala informasi dan pengarahan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dan pelayanan sesuai keperluan. Dan itu masih ditunjang dengan papan informasi yang ada di kantor. Disitu dijelaskan secara lengkap tentang prosedur pengurusan masing-masing surat beserta persyaratannya.

Mekanisme complain pelayanan publik, kalau masyarakat ingin melakukan complain, merasa tidak puas, atau ingin menanyakan sesuatu maka bisa langsung dilayani melalui; telpon kantor atau langsung ke camat atau langsung datang ke kantor.

Dikecamatan tidak ada kotak saran, untuk kecamatan seringkali tidak banyak komplain karena masyarakat biasanya komplain ke kelurahan. Karena proses pembuatan surat dan sebagainya, pada beberapa kasus penyelesaiannya dibantu oleh kelurahan. Sehingga warga tidak perlu hadir langsung ke kecamatan. Namun kalau mendesak, bisa di urus langsung dari kelurahan ke kecamatan oleh pemohon.

Dalam rangka mendekatkan diri dengan masyarakat, pihak kecamatan tetap berusaha menjaga hubungan baik melalui silaturahmi dengan tokoh masyarakat, instansi terkait dan sering menyeleggarakan rapat koordinasi dengan tokoh masyarakat.

BAB VI

MEKANISME DAN MANAJEMEN KELUHAN

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik Di Jawa Timur, memeberikan definisi tentang pelayanan publik, yaitu segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dalam kepentingan publik.

Sedangkan definisi pengaduan, yaitu pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standart pelayaan yang telah ditentukan.

Farum Kajian Ambtenaar Propinsi Jawa Timur dalam buku "*Pelayanan Publik Dari Dominasi ke Partisipasi, 2006*" memberikan definisi tentang mekanisme pengelolaan keluhan adalah suatu bagian dari sistem pelayanan publik untuk memfasilitasi, mengakomodasi, dan mengelola keluhan masyarakat atas pelayanan publik yang diterimanya. Mekanisme keluhan merupakan suatu sistem, lebih dari sekedar saluran atau prosedur pengajuan, perangkat organisasi, mekanisme transparansi pengelolaan komplain, media partisipasi, dan perangkat pemberdayaan masyarakat.

Mekanisme komplain pada suatu pelayanan publik, akan memberikan respon keluhan dapat dikelola dengan baik dan transparan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik. Mekanisme komplain juga merupakan sarana partisipasi publik, di mana masyarakat dapat terlibat dalam proses pembuatan keputusan-keputusan, pengawasan dan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagi masyarakat, mekanisme komplain diperlukan untuk mengakomodasi kepentingan-kepentingan pada wilayah pelayanan publik yang tidak ada kemungkinan *exit mechanism*. Bagi penyelenggara pelayanan publik, mekanisme komplain diperlukan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik dan untuk meningkatkan legitimasi institusi penyelenggara pelayanan publik di mata masyarakat.

Kritik atas penanganan keluhan hingga saat ini adalah penyelenggara pelayanan publik baru sekedar menyediakan saluran pengajuan keluhan atau pengaduan. Bentuk pengaduan yang diperkenankan adalah pengaduan teknis seperti keluhan atas kualitas pelayanan publik yang diterimanya. Penanganan keluhan yang tersedia umumnya masih belum mampu mendukung terjadinya pengajuan keluhan yang efektif, mudah, dan murah dari konsumen pelayanan publik.

Kritik atas mekanisme keluhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kemudian adalah:

Pertama, kewenangan bagian pengaduan hanya menerima pengaduan semata. Artinya bagian pengaduan bukan merupakan bagian

yang memiliki kewenangan membuat keputusan. *Kedua*, jenis pengaduan yang diprkenankan umumnya hanya bersifat keluhan teknis. *Ketiga*, lemahnya mekanisme di internal institusi publik mencegah adanya pungutan dalam pengaduan konsumen. *Keempat*, institusi pelayanan publik belum menganggap penting respon publik atas pelayanannya. *Kelima*, belum cukup tersedia media informasi mengenai prosedur pengaduan, pihak yang bertanggungjawab atas keluhan yang telah disampaikan, hingga bagaimana penyelesaian yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. *Keenam*, institusi pelayanan publik belum mengakui sepenuhnya hak-hak masyarakat sebagai konsumen. *Ketujuh*, kurangnya sikap budaya akomodatif, apresiatif dan responsif dari para penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat yang mengajukan keluhan.

Mekanisme keluhan dalam Perda Nomor 11 tahun 2005 Provinsi Jawa Timur menjelaskan, tentang tata cara pengaduan. Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik diberi waktu selama 5 (lima) hari menindaklanjuti aduan dan merespon aduan. Dalam peraturan daerah ini, juga menyebutkan adanya institusi independen yang menerima aduan ketika penyelenggara pelayanan publik tidak menindaklanjuti aduan dari masyarakat.

Tata cara penyampaian aduan dijelaskan sebagai berikut; *pertama*, pengaduan pelayanan publik diajukan ke penyelenggara pelayanan publik.

Kedua, pengaduan tertulis, telepon, SMS, faxsimile, e-mail, kotak saran harus disampaikan secara jelas dan bertanggungjawab dengan menyebutkan identitas yang jelas pula.

Terkadang definisi efektif dalam sebuah layanan publik antara penyelenggara pelayanan publik dan publik sendiri memiliki perbedaan. Publik masih memiliki definisi tentang efektifitas ketika aduan atau keluhan bisa disampaikan langsung kepada petugas tanpa melalui perantara. Bagi penyelenggara pelayanan publik, efektifitas diartikan ketika aduan tidak harus ketemu dan bertatap muka langsung dengan petugas, tetapi bisa melalui sejumlah sarana yang disediakan. Perbedaan definisi efektif ini, menggambarkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat kepada para penyelenggara pelayanan publik belum sepenuhnya terbangun. Masih ada kekhawatiran bahwa sejumlah aduan dan keluhan yang disampaikan tidak mendapat respon positif dari institusi penyelenggara pelayanan publik.

Data di bawah ini memberikan gambaran bagaimana perbedaan definisi efektif yang diberikan oleh publik dengan defiasi efektif oleh para penyelenggara pelayanan publik.

Tabel 31
Sarana dan Media Komplain Yang Efektif Menurut Masyarakat

Pendidikan	Pend.	Kes.	Kepd.	Air.	List.	Pajk.	Pols.	Rata2
Tatap muka/ bertemu langsung	70,65	69,14	69,60	62,56	52,17	66,45	64,28	64,97
Pengaduan melalui kotak aduan	1,79	5,71	3,96	2,79	4,34	3,16	5,49	3,89
Pengaduan melalui kotak saran	2,99	2,85	2,64	5,58	5,59	5,06	3,29	4,00

Memanfaatkan telepon aduan	6,58	5,71	5,72	18,99	25,46	9,49	8,79	11,53
Menulis pada surat pembaca	10,77	11,42	6,16	7,26	8,69	10,12	8,79	9,03
Bercerita pada orang lain	6,58	5,14	11,89	2,79	3,72	5,06	9,34	6,36

Pilihan responden akan saluran efektif dalam menyampaikan keluhan atau komplain, dengan tatap muka dan bertemu langsung dengan petugas. Tingkat kepuasan masyarakat cukup tinggi 64,97 persen ketika bertemu langsung dengan petugas dan menceritakan keluhan-keluhan atas pelayanan publik yang diterima. Media telepon dipilih oleh 11,53 persen responden. Media telepon sering digunakan untuk laporan adanya gangguan di bidang pelayanan air bersih sebesar 18,99 persen dan bidang ketenagalistrikan sebesar 25,46 persen.

Publik juga masih dalam *diskursus* (pencarian makna), antara aduan, keluhan, dan komplain. Publik belum mampu membedakan ketiga istilah tersebut sehingga terjadi kerancuan. Dampak yang ditimbulkan kemudian, publik "*memukul rata*", memaknai ketidakpuasan atas kualitas pelayanan yang didapat.

Aduan atau keluhan lebih pada ketidakpuasan atas pelayanan secara teknis. Tentunya ketidakpuasan ini dapat direspon langsung (*quick respon*) oleh petugas penyelenggara pelayanan publik. Misalnya keluhan akan adanya gangguan listrik, keluhan atas bocornya pipa saluran PDAM, informasi proses perijinan pembuatan KTP, atau informasi syarat-syarat untuk melakukan perijinan dan pembuatan SIM di kepolisian. Ketidakpuasan ini lebih pada teknis dan informatif yang dapat diselesaikan

saat itu juga oleh petugas, dengan memberikan informasi sesuai dengan standart pelayanan yang ditentukan. Tetapi bagaimana kalau publik menyampaikan keluhan atas ketidakpuasan pelayanan di faktor sarana yang kurang memadai, kualitas SDM yang kurang memadai, biaya pelayanan yang relatif mahal, atau prosedur pelayanan dalam SOP dianggap terlalu sulit dan memakan waktu lama. Ketidakpuasan jenis ini bisa dikategorikan sebagai komplain yang lebih pada perbaikan secara sistim. Respon kategori komplain tentunya memerlukan waktu dan koordinasi dan evaluasi di internal penyelenggara pelayanan publik. Keluhan dalam kategori komplain juga tidak bisa direspon langsung oleh petugas, karena mneyangkut sistim yang ada di dalam institusi penyelenggara pelayanan publik, inilah kemudian disebut dengan *systemic respon*.

Aduan dan keluhan tentunya telah berjalan sebagaimana mestinya, bisa disampaikan kepada petugas bagian informasi atau bagai aduan yang telah tersedia di hampir semua institusi penyelenggara pelayanan publik. Begitu juga dengan sarana aduan dan keluhan lainnya seperti kotak saran, kotak aduan, telepon aduan, SMS aduan hingga sarana website dan email.

Tetapi ketika publik melakukan komplain atas faktor sarana yang kurang memadai, kualitas SDM yang kurang memadai, biaya pelayanan yang relatif mahal, atau prosedur pelayanan dalam SOP dianggap terlalu sulit dan memakan waktu lama. Respon yang dilakukan penyelenggara

tidak bisa langsung di tempat, sesuai dengan Perda 11 tahun 2005, publik boleh melaporkan ke institusi independen seperti KPP (Komisi Pelayanan Publik). Kelemahan dari aturan ini adalah publik belum terbiasa menyediakan waktu luang secara khusus untuk datang ke KPP dan melakukan komplain atas ketidakpuasan pelayanan yang diterima. Kondisi demikian nampak dari jumlah keluhan yang masuk ke KPP bisa dibilang cukup rendah dibandingkan tingkat ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan publik. Masyarakat masih berpandangan bahwa aduan, keluhan dan komplain harus dilakukan di institusi penyelenggara pelayanan secara langsung.

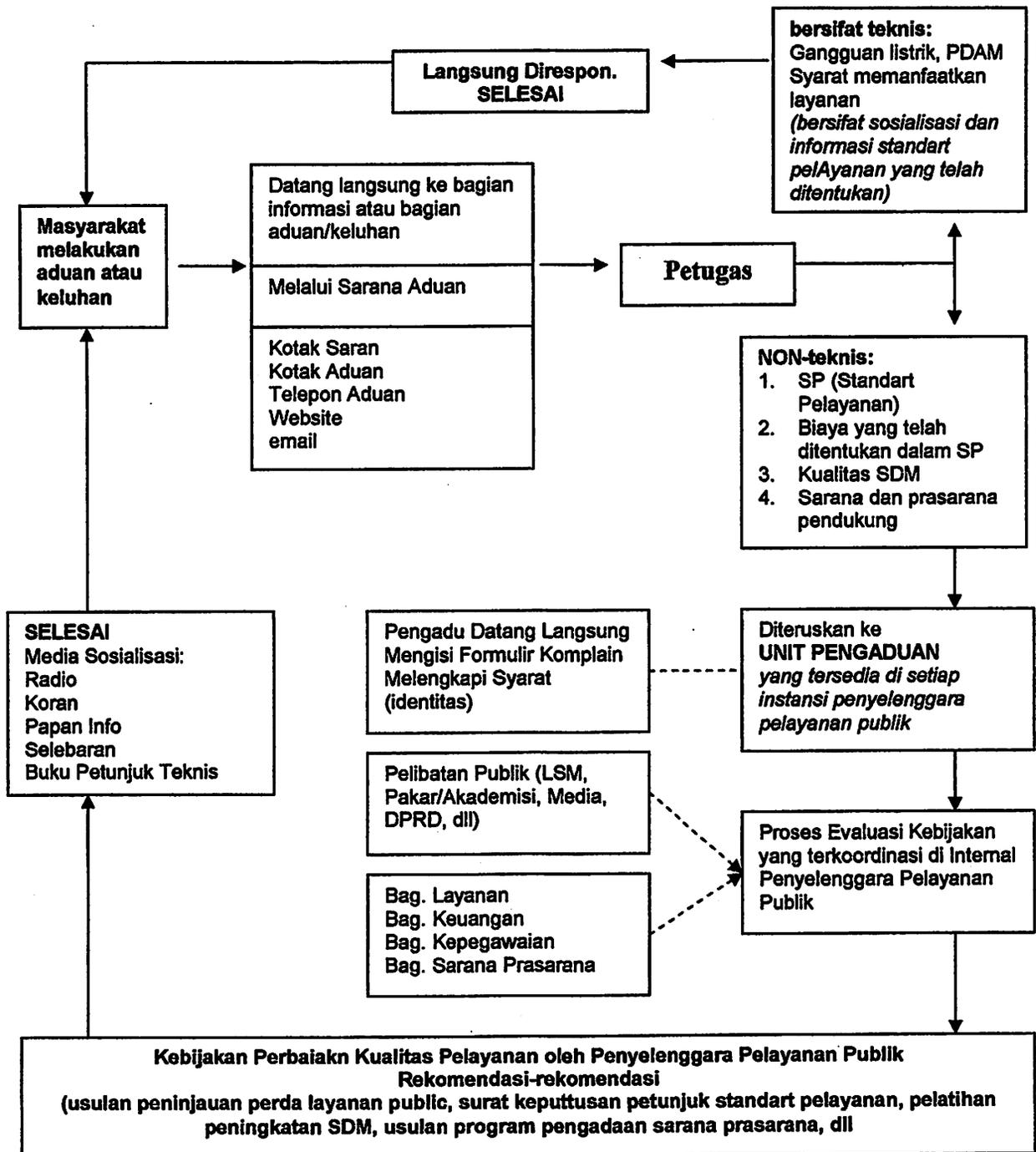
Perlu dilakukan upaya kebijakan untuk membuat sarana khusus bagi komplain itu sendiri. Keberadaan bagian/unit komplain di tiap instansi penyelenggara pelayanan tidak bisa dihindarkan guna efektifitas manajemen komplain.

Aduan, keluhan dan komplain bisa dilakukan melalui sarana yang telah tersedia baik langsung maupun melalui media penghubung (kotak aduan, kotak saran, telepon aduan). Dari ketidakpuasan masyarakat tersebut kemudian dilakukan klasifikasi aduan, keluhan dan komplain, mana yang bisa direspon langsung oleh petugas (kategori aduan dan keluhan), dan mana yang tidak bisa direspon langsung oleh petugas (kategori komplain).

Dari uraian di atas sebenarnya ada kecenderungan yang bisa ditarik dari masyarakat yang melakukan aduan, keluhan atau komplain atas ketidakpuasan pelayanan publik.

1. masyarakat cenderung menginginkan respon dari petugas secara langsung. Padahal kalau dikategorikan ada ketidakpuasan yang tidak bisa direspon langsung, karena menyangkut sistem.
2. masyarakat cenderung melakukan komplain pada satu bidang/ petugas layanan.
3. masyarakat cenderung melakukan komplain langsung di tempat saat memanfaatkan layanan, di tempat dan waktu saat itu juga.

Bagan 4
Quick Respon (Respon Langsung) Dan Sistemik Respon



Inovasi mekanisme dan manajemen komplain dapat dilakukan antara lain:

1. keluhan, aduan dan komplain dilakukan di satu pintu yaitu petugas bagian informasi.
2. petugas bagian informasi akan melakukan pengarsipan dan klasifikasi langsung kategori ketidakpuasan pelanggan. Aduan/keluhan untuk ketidakpuasan yang bersifat teknis. Untuk kategori ini petugas bisa merespon langsung, karena lebih pada informasi dan sosialisasi prosedur, syarat, ketentuan layanan yang telah diatur dalam SP (standart pelayanan). Ini disebut dengan Quick Respon. Komplain untuk ketidakpuasan yang menyangkut perbaikan sistim diantaranya standart pelayanan yang telah ditetapkan, biaya layanan yang telah ditetapkan, kualitas SDM, dan sarana prasarana penunjang. Tentunya jenis ketidakpuasan ini tidak bias direspon langsung dibutuhkan langkah dan koordinasi secara sistematis di internal institusi penyelenggara pelayanan dengan melibatkan publik. Yang disebut *Sistemic Respon*.
3. melakukan proses kelembagaan di setiap instansi penyelenggara pelayanan dengan mendirikan unit khusus (Unit Komplain) untuk menindaklanjuti ketidakpuasan publik atas layanan, dengan melakukan proses evaluasi kebijakan dalam waktu yang berkala. Tentunya Unit Komplain ini akan diatur lebih lanjut mengenai tugas fungsi dan kewenangannya.

4. melahirkan sejumlah rekomendasi-rekomendasi guna perbaikan kualitas pelayanan publik.
5. kebijakan perbaikan layanan akan disosialisasikan kepada publik sebagai pengguna jasa layanan.

Bagan mekanisme dan manajemen komplain ini seperti siklus yang tidak akan berhenti pada satu titik. Perbaikan kualitas pelayanan akan melahirkan keluhan, aduan dan komplain selanjutnya.

BAB VII

PENGEMBANGAN MANAJEMEN KELUHAN PELAYANAN PUBLIK yang EFEKTIF dalam PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Good Governance merupakan upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang memberikan ruang partisipasi secara luas bagi aktor-aktor dan lembaga di luar pemerintahan. Terjadi *balance* kekuasaan yang seimbang antara negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar.

Dengan banyaknya persepsi yang berbeda dalam menjelaskan konsep *good governance*, maka tidak mengherankan jika kemudian terdapat banyak pemahaman yang berbeda-beda mengenai *good governance*.

Beberapa definisi tentang *good governance* antara lain; *pertama*, praktek *good governance* harus memberikan ruang kepada aktor lembaga non-pemerintah untuk berperan secara optimal dalam kegiatan pemerintahan sehingga memungkinkan adanya sinergi di antara aktor dan lembaga pemerintah dengan non-pemerintah seperti masyarakat sipil dan mekanisme pasar. *Kedua*, praktek *good governance* terkandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama. Nilai-nilai seperti akuntabilitas, transparan, efektif, efisien, responsif, partisipatif menjadi sebuah nilai yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. *Ketiga*, praktek *good governance* adalah praktek pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktek KKN serta berorientasi pada kepentingan publik.

Good governance bukan sebuah praktek pemerintah yang elitis, hanya para birokrat dan elit pemerintahan merasakan, penyelenggaraan *good governance* tidak bekerja hanya pada wilayah praktek-praktek penyelenggaraan pemerintahan, tetapi praktek *good governance* harus mampu dirasakan oleh publik secara langsung. Ketika negara direpresentasikan oleh pemerintah dibentuk dalam rangka penyelenggaraan dan pengaturan masyarakat guna kebaikan bersama. Peran-peran pelayan publik (*public servance*) tidak dapat dihindarkan oleh pemerintah. Publik menjadi sesuatu yang penting dalam pembangunan *good governance*, publik menjadi indikator partisipasi, legitimasi, akuntabilitas, transparansi, dan apa yang disebut kebaikan bersama (*good will*) sendiri.

Penting kiranya mengkaji sejauh mana peran penyelenggaraan publik dalam upaya mewujudkan *good governance*. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan konsep *good governance*. *Pertama*, pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. Buruknya praktek *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga negara dan masyarakat luas.

Keberhasilan dalam mewujudkan praktek *good governance* dalam pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun *good governance* merupakan sebuah

upaya perbaikan kehidupan berbangsa dan bernegara yang dapat diwujudkan. Meluasnya praktek *bad governance* di banyak daerah seiring dengan pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah sering menumbuhkan pesimisme dan skeptisme di kalangan masyarakat. Praktek *bad governance* semakin dianggap sebagai hal yang wajar dan dapat diterima dalam kehidupan sehari-hari. Publik semakin terbiasa memberikan pembenaran terhadap praktek *bad governance* dengan mengembangkan mekanisme *survival* untuk menyiasat praktek *bad governance*. Praktek pungli (pungutan liar) menjadi bagian praktek *bad governance* dalam mempercepat proses pelayanan yang diterima masyarakat, menjadi indikator bahwa masyarakat semakin toleran terhadap praktek *bad governance*. Tentunya praktek *bad governance* akan menghambat perwujudan *good governance* yang justru menjadi tuntutan dalam masyarakat yang semakin demokratis.

Pelayanan publik akan membangun kesadaran *good governance*, tentunya akan mengikis dan menumbuhkan kesadaran masyarakat bahwa pungli (pungutan liar) bagian dari *bad governance*.

Kedua, pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan relatif lebih mudah. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktek *governance* dapat dengan mudah dinilai dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu makna penting dari *governance* yang membedakan dengan *government*, adalah keterlibatan aktor-aktor di luar negara dalam merespon masalah-masalah publik.

Dengan menjadikan pelayanan publik sebagai pintu masuk untuk mengenal *good governance* maka tolak ukur dan indikator yang jelas dalam pengembangan *good governance* menjadi relative lebih mudah dikembangkan. Mengembangkan tolak ukur dan indikator praktik pelayanan publik yang berwawasan *good governance* dapat dengan mudah dilakukan. Pelayanan publik yang efisien, non-diskriminatif, responsif, transparan dan akuntabel dapat diukur dengan mudah. Tolak ukur dan indikator yang sederhana dan yang dapat digunakan oleh penyelenggara, warga pengguna, serta *stakeholders* lainnya dapat dirumuskan dengan mudah. Kemajuan dari proses pengembangan pelayanan publik yang berwawasan *good governance* juga dapat dinilai dengan mudah oleh semua *stakeholder*.

Ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*. Dalam era di mana warga negara dapat menggunakan hak-hak politiknya untuk menentukan nasib sebuah rezim pemerintahan dengan cara memilih kepala pemerintahan. Legitimasi pemerintahan akan sangat ditentukan oleh penilaian warga sebagai pengguna jasa terhadap kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Ketidakpuasan atas pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat diekspresikan oleh publik mulai dari tidak lagi menggunakan jasa pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah hingga muncul sikap ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah. Ketidakpuasan warga terhadap praktek penyelenggaraan pelayanan publik dapat memperkecil legitimasi kekuasaan dan membahayakan kelangsungan jalannya roda pemerintahan.

Reformasi pelayanan publik tentu sangat penting untuk menjadi prioritas mengingat banyak warga Negara telah menjadi korban praktek pelayanan publik yang buruk. Praktek pelayanan publik masih penuh dengan ketidakpastian waktu, biaya dan cara pelayanan. Akibatnya, tidak sedikit warga negara lebih memilih jasa para calo untuk mengurus berbagai layanan jasa yang disediakan oleh pemerintah ketimbang mengurus sendiri.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka mewujudkan praktek *good governance* tidak terlepas dari langkah reformasi institusi dan personil penyelenggara pelayanan publik (birokrasi). Soekarwo (2006) dalam tulisannya yang berjudul *Reorientasi Birokrasi Menjadi Good Publik Service*, menjelaskan langkah yang dapat dilakukan dalam upaya melakukan reposisi birokrasi diantaranya;

1. prinsip memfasilitasi sebagai saluran partisipasi publik dalam rangka mengurangi hambatan dan kendala dalam memanfaatkan pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah. Dengan mempersiapkan ruang publik terpadu (*integrated of public spere*) bagi publik sehingga terjadi interaksi horizontal antara rakyat dengan pemerintah. *Public sphere* juga mampu dijadikan sebagai sarana menyerap aspirasi masyarakat dlam rangka membangun iklim demokrasi di tubuh birokrasi.
2. prinsip pelayanan mengembangkan prinsip *a public service* dalam tubuh birokrasi. Pelayanan berarti semangat mengabdikan pada masyarakat, mempermudah setiap layanan yang diberikan pada masyarakat, memberikan transparansi pada setiap proses pelayanan publik yang dilakukan.

3. prinsip partisipasi dengan mengembangkan prinsip kemitraan antara birokrasi dengan rakyat. Melalui konsep pemberdayaan (*empowering*) masyarakat diajak berperan secara aktif dalam penyediaan dan pengelolaan pelayanan publik.
4. prinsip kemitraan dengan mengintegrasikan masyarakat dalam upaya pencapaian pembangunan bersama. Pengintegrasian ekonomi lokal masyarakat dengan sektor-sektor industri modern guna peningkatan mutu dan kualitas produk lokal untuk lebih punya daya saing di pasar bebas.
5. perketat penerimaan seleksi dan aparat birokrasi. Rekrutmen secara terbuka, tidak diskriminatif dan transparan menjadi jaminan atas perekrutan para pegawai pemerintah.

Tabel 32
 Isu-Isu Strategis Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Sektor	Isu Strategis	Rekomendasi
Kesehatan	Biaya puskesmas telah murah dan terjangkau bagi RTM (rumah tangga miskin), tetapi tingkat aksesibilitasnya masih rendah.	Pengambilan keputusan anggaran pada penyedia layanan (puskesmas) agar sesuai kebutuhan lokal.
	Jarak yang cukup jauh menjadikan biaya transportasi ke pusat-pusat layanan kesehatan menjadi mahal. Ketidakhadiran tenaga medis di tingkat puskesmas saat jam/waktu tugas masih sering ditemui.	Pembenahan sistem pelayanan kesehatan dengan penekanan pada promosi dan preventif dan <i>outreaching</i> menjajaki manfaat dari mekanisme alternative pelayanan: sistem kupon dan kontrak melalui LSM atau lainnya.
	Anggaran yang tidak disesuaikan dengan kebutuhan.	Pemantapan Sistem Asuransi Kesehatan Pemberdayaan paramedik (dokter dan bidan desa) terutama di daerah

Pendidikan	Meningkatkan partisipasi anak usia sekolah, khususnya anak dari keluarga miskin dan daerah terpencil	tertinggal Penggunaan penerima pajak bagi pembiayaan pelayanan kesehatan untuk RTM (rumah tangga miskin)
	Peningkatan kualitas pendidikan	Pemberian intensif bagi sekolah untuk menjangkau anak dari RTM (rumah tangga miskin) Penentuan target beasiswa dilakukan di tingkat sekolah dengan partisipasi komunitas lokal
	Mengubah cara pandang pendidikan sebagai kewajiban menjadi kebutuhan	Pemberian promosi tenaga pendidik sesuai kemampuan
		Penguatan kapasitas komite sekolah dalam pengawasan MBS (Manajemen Berbasis Sekolah)
	Air Bersih	Air bersih merupakan hak dasar Pemerintah perlu menjamin ketersediaan dan keberlanjutan akses kepada masyarakat. Penurunan kualitas dan kuantitas air baku untuk air minum, karena pencemaran sumber air Masyarakat miskin belum mendapatkan akses yang memadai sehingga masyarakat miskin membayar lebih mahal Kinerja PDAM dalam

	menjamin ketersediaan dan keterjangkauan atas air bersih bagi masyarakat	
Ketenagalistrikan	Pendataan golongan pengguna masih menjadi persoalan	Peningkatan kapasitas produksi PLN.
	Tarif pasang jaringan baru kurang transparan	Transparansi tarif pasang jaringan baru dan tarif pelanggan.
	Pemadaman listrik tanpa pemberitahuan	Validitas data menyangkut pengelompokan golongan pelanggan.
	Peningkatan kapasitas daya produksi PLN	Sosialisasi yang intensif saat diberlakukan kebijakan pemadaman listrik. Dibutuhkan peran aktif masyarakat pelanggan dalam memberikan informasi gangguan listrik (sarana dan prasarana jaringan listrik)
Perpajakan	Kesadaran wajib pajak yang masih rendah	Sosialisasi yang lebih intensif kepada para wajib pajak, mengenai jenis dan manfaat layanan perpajakan.
	Jenis pajak tertentu masih diabaikan manfaatnya (NPWP, IMB, dll)	Peran aktif stakeholder tingkat desa RW/RT dalam melakukan pendataan wajib pajak (perketat kewajiban memiliki IMB saat mendirikan bangunan).
Kepolisian	Sosialisasi sarana aduan yang masih kurang, sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui fasilitas dan sarana aduan.	Peningkatan kinerja POLMAS untuk lebih meningkatkan komunikasi antara polisi dan masyarakat)
		Reformasi kepolisian menjadikan polisi yang civilisme

Kependudukan	Transparansi tarif dalam proses layanan	Implementasi standart pelayanan di tiap instansi penyelenggara pelayanan terutama di tingkat kelurahan dan kecamatan.
	Waktu yang dibutuhkan dalam proses layanan	

Sumber: Hasil Observasi dalam penelitian Manajemen Keluhan Pelanggan Pelayanan Publik (*Public Complaint Management*), 2009

Kebijakan Dalam Upaya Pningkatan Kualitas Pelayanan Publik antara lain; *pertama*, perluasan ruang partisipasi publik bagi masyarakat sipil (Civil Society) melalui partisipasi organisasi masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, organisasi keagamaan, organisasi profesi, perguruan tinggi dan lembaga risert. Pengembangan alternative pelayanan dan penyaluran sumber daya dengan menekankan kebutuhan masyarakat; *kedua*, data dan informasi yang akurat, andal dan tersedia tepat waktu merupakan faktor penting bagi penentuan kelompok sasaran (targeting) melalui peningkatan koordinasi antar lembaga penyedia data, pengembangan sistem pengelolaan data dan informasi sebagai dasar monitoring dan evaluasi, pengembangan standart pelayanan minimum dengan menggunakan data dan informasi yang relevan di tingkat kabupaten/kota, masyarakat perlu mengikutsertakan dalam penentuan targeting, masyarakat lebih memahami kondisi lingkungannya dan tahu kriteria miskin yang lebih tepat untuk daerahnya, perlu dipersiapkan satu desain targeting yang bisa digunakan untuk berbagai macam program; *ketiga*, pengelolaan anggaran yang berpihak pada masyarakat miskin (pro-poor budgeting) melalui komitmen dari stakeholder dalam pengalokasian anggaran bagi pelayanan dasar kepada orang miskin, koordinasi, integrasi, sinergi yang kuat antara pemerintah pusat dan daerah menyangkut anggaran, anggaran dikelola langsung oleh penyedia layanan. penambahan anggaran diikuti dengan

tanggungjawab; *keempat*, transparansi dalam pengelolaan anggaran akan meningkatkan akuntabilitas dan mendorong perbaikan pelayanan publik melalui keterbukaan informasi akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik, ketrbukaan dalam pengelolaan anggaran akan mengurangi korupsi dan meningkatkan pelayanan publik; *kelima*, penataan kembali sistem dan mekanisme kelembagaan melauai pembagian kewenangan yang jelas antara pemerintah pusat dan daerah, komitmen politik dan keberpihakan dari pemerintah daerah kepada kepentingan publik; *keenam*, reformasi birokrasi harus fokus pada penghargaan pegawai negeri sipil berdasarkan kinerja dan peningkatan pelayanan publik melalui sistem penghargaan berdasarkan prestasi dalam perekrutan dan promosi, reformasi pegawai negeri sipil sulit dilakukan dari dalam sehingga perlu tekanan dari luar (masyarakat, LSM, media), mempercepat pelaksanaan sistem kontrak jabatan antara pegawai negeri dengan publik.

Produk dari organisasi publik adalah pelayanan publik. Menurut Levine (1990) produk dari pelayanan publik di dalam Negara demokratis paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yaitu *pertama*, *responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan konsumen. *Kedua*, *responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Dan *ketiga*, *accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ukuran-

ukuran kepentingan para stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly, pelayanan publik yang ideal menyangkut beberapa hal yaitu *pertama, produksi* adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluhan yang dibutuhkan oleh lingkungannya. *Kedua, mutu* adalah kemampuan organisasi untuk mematuhi harapan pelanggan dan *clients*. *Ketiga, efisiensi* adalah perbandingan terbaik antara keluhan dan masukan. *Keempat, fleksibilitas* adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. *Kelima, kepuasan* adalah menunjuk pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan mereka dan peran di organisasi. *Keenam, persaingan* menggambarkan proses organisasi di dalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis. *Ketujuh, pengembangan* adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggungjawab organisasi dalam membesarkan kapasitas dan potensinya untk berkembang melalui inovasidan investasi sumber daya. Dan *kedelapan, kelangsungan hidup* adalah kemampuan organisasi untuk eksis terhadap segala perubahan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) melihat pelayanan yang ideal diukur dari, *pertama, tangibles* yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh providers. *Kedua, reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. *Ketiga, responsiveness* atau reaponsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. *Keempat, assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan

kemampuan pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers. Dan *kelima, empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada *customers* secara individual.

Beberapa indikator kinerja organisasi public dalam memberikan pelayanan public juga dijelaskan dalam KepMenPan 81 Tahun 1995. indikator tersebut antara lain; *pertama*, kesederhanaan yaitu prosedur atau tata cara pelayanan yang harus didisain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. *kedua*, kejelasan dan kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik. *Ketiga*, keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. *Keempat*, keterbukaan yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lainnya. *Kelima*, efisien yaitu persyaratan pelayanan public hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan yang diberikan. *Keenam*, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar. *Ketujuh*, keadilan yang merata yaitu

cakupan dan jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil. Dan kedelapan, ketepatan waktu, yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

BAB VIII PENUTUP DAN KESIMPULAN

Studi mengenai Manajemen Keluhan Pelayanan Publik (*Public Complaint Management*) yang telah dilakukan di tiga kabupaten/kota di Jawa Timur memberikan kesimpulan, yaitu:

Tuntutan atas pemerintahan yang baik (*good governance*) tidak bisa dihindari di tengah masyarakat semakin sadar atas hak-hak warga negara dalam menuntut peran-peran pemerintah dalam upaya pelayanan masyarakat. *Good governance* mensyaratkan akan legitimasi, transparansi, akuntabilitas, penegakan hukum, non-diskriminatif, terbuka dalam informasi, dan partisipasi publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik diyakini dapat mendorong terciptanya *good governance* di tengah era-otonomi daerah.

Implementasi kebijakan peningkatan pelayanan publik yang telah dilakukan tidak serta-merta menghilangkan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan publik, sejumlah layanan masih menunjukkan persepsi yang kurang memuaskan. Kondisi demikian bukan berarti kinerja penyelenggara pelayanan publik dinilai buruk, tetapi dengan ketidakpuasan publik atas layanan yang diterima merupakan masukan bagi perbaikan kualitas layanan.

Inovasi yang digagas dan menjadi hasil studi ini adalah mengembangkan manajemen keluhan pelanggan (*public complaint management*) sebagai langkah peningkatan kualitas pelayanan publik.

Mengoptimalkan keluhan masyarakat sebagai perbaikan sistem kualitas pelayanan dan sebagai mekanisme *check and balance* atas partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan.

Temuan menyangkut berbagai keluhan dan komplain masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan koreksi atas kinerja penyelenggara pelayanan publik. Keluhan dan komplain masih ditemui di beberapa instansi pemerintah. Keluhan dan komplain merupakan bagian dari indikator bahwa harus dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mengurangi tingkat keluhan dari masyarakat. Salah satu evaluasi yang bisa diberikan, salah satunya menyangkut respon yang diberikan instansi pemerintah terhadap keluhan dan komplain pelanggan. Seringkali keluhan dan komplain tersebut berhenti pada proses aduan, sehingga terjadi penumpukan keluhan pelanggan. Meski di lain sisi para instansi khususnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan publik, tapi ketika keluhan dan komplain itu sebatas proses aduan, maka perbaikan pelayanan publik tidak mampu dirasakan langsung oleh pelanggan. Ini yang menjadi kajian berikutnya bagaimana menciptakan manajemen keluhan sehingga penyelenggara layanan publik mampu merespon dengan cepat akan keluhan masyarakat.

Persepsi pelanggan terhadap pelayanan publik.

1. Persepsi masyarakat yang masih negatif juga diberikan kepada sejumlah instansi pemerintah, termasuk pada jenis pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, ketenagalistrikan,

kependudukan, pelayanan air bersih, perpajakan, dan instansi kepolisian. Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Timur masih kurang begitu memuaskan, meski sejumlah instansi pemerintah telah melakukan perbaikan mutu layanan tapi dalam implementasi masih dinilai kurang berhasil. Kondisi demikian masih terjadi hingga tahun 2009. Salah satunya menyangkut mutu layanan, terlebih masalah *"kecepatan dan ketepatan waktu"* pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh sebuah instansi publik.

2. Sektor dinilai harus segera mendapat perhatian dari pemerintah tersebut menyangkut beberapa pelayanan publik mendasar. Lima kebijakan pemerintah yang seharusnya segera ditangani diantaranya adalah 1). masalah kesehatan, 2). masalah ketersediaan air bersih, 3). pelayanan oleh institusi pemerintah, 4). harga kebutuhan bahan pokok, 5). dan penanganan tingkat korupsi di pemerintah.
3. Pelayanan publik dinilai positif terkait; 1). Ketika prosedur layanan tidak rumit dan mudah dipahami; 2). Prinsip kesetaraan (*equality*) diutamakan dalam proses pelayanan yang tertib dan teratur. 3). Efisiensi waktu; 4). Kenyamanan sarana dan prasarana; 5). Sikap petugas yang ramah dan informative; 6). Ketersediaan media dalam menunjang pelayanan yang bermutu.

4. Pelayanan publik dinilai buruk ketika; 1). Menyangkut proses pelayanan yang rumit; 2). Lama waktu dan lambatnya layanan; 3). Kurangnya informasi; 4). Menggunakan jasa ketiga (calo) dalam memanfaatkan layanan; 5). Pungli (pungutan liar) sering dijadikan alasan untuk mempercepat proses dan pengguna menerima jadi produk layanan; 6). Ruang tunggu yang kurang memadai sampai sarana yang masih kurang bagi penyandang cacat.

Saluran pelanggan dalam menyampaikan keluhan terhadap pelayanan publik.

1. Mekanisme komplain diperlukan untuk mengakomodasi kepentingan-kepentingan pada wilayah pelayanan publik yang tidak ada kemungkinan *exit mechanism*. Bagi penyelenggara pelayanan publik, mekanisme komplain diperlukan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik dan untuk meningkatkan legitimasi institusi penyelenggara pelayanan publik di mata masyarakat.
2. Penyelenggara pelayanan publik baru sekedar menyediakan saluran pengajuan keluhan atau pengaduan. Bentuk pengaduan yang diperkenankan adalah pengaduan teknis
3. Saluran efektif dalam menyampaikan keluhan atau komplain, dengan tatap muka dan bertemu langsung dengan petugas.

Pengembangan manajemen keluhan pelayanan publik yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1. Publik juga masih dalam *diskursus* (pencarian makna), antara aduan, keluhan, dan komplain. Dampak yang ditimbulkan kemudian,

guduk pemenuhan jasa, masalah ketidaksihan atas kualitas pelayanan. Adanya sistem kerja yang terintegrasi dan secara otomatis akan meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan. Dengan demikian, sistem kerja yang terintegrasi akan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan.

3. Untuk dapat terdapatnya sistem kerja yang terintegrasi dan secara otomatis akan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan.

2. Keberhasilan implementasi sistem kerja yang terintegrasi dan secara otomatis akan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan.

4. Melayakatkan sumber daya manusia yang terintegrasi dan secara otomatis akan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan.

Manajemen

Management

1. keluhan, aduan dan komplain dilakukan di satu pintu yaitu petugas bagian informasi.
2. petugas bagian informasi akan melakukan pengarsipan dan klasifikasi. Aduan/keluhan untuk ketidakpuasan yang bersifat teknis, petugas bisa merespon langsung, disebut dengan *Quick Respon*. Tentunya jenis ketidakpuasan ini tidak bisa direspon langsung dibutuhkan langkah dan koordinasi secara sistematis di internal institusi penyelenggara pelayanan dengan melibatkan publik, disebut *Systemic Respon*.
3. Proses kelembagaan dengan mendirikan unit khusus (Unit Komplain) di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik.
4. Melahirkan sejumlah rekomendasi-rekomendasi guna perbaikan kualitas pelayanan publik. Kebijakan perbaikan layanan akan disosialisasikan kepada publik sebagai pengguna jasa layanan.

Usulan Tindak Lanjut Manajemen Keluhan Pelanggan Pelayanan Publik (Public Complaint Management)”

Problem	Isu Strategis	Program	Kegiatan	Tujuan
Persepsi Masyarakat atas Pelayanan Publik	Transparansi anggaran (biaya, tarif)	Implementasi SP (Standart Pelayanan)	Ketersediaan petugas Bagian Informasi di setiap penyelenggara pelayanan publik	Pemberian informasi dan sosialisasi secara utuh akan membantu para pelanggan pelayanan publik lebih memahami tentang prosedur pelayanan publik.
	Waktu layanan yang kurang efisien	Implementasi sarana informasi atas SP.	Modul dan buku standart pelayanan yang diberlakukan di setiap penyelenggara pelayanan publik	
	Pungutan liar yang masih dirasakan oleh pelanggan	Contoh; papan info, brosur atau modul petunjuk pelaksanaan proses pelayanan publik	Sosialisasi melalui berbagai media mengenai pelayanan.	
	Sistim pendataan yang sering menimbulkan kesalahan data	Transparansi anggaran dan waktu yang dibutuhkan dalam proses layanan	Traning dan pelatihan untuk petugas bagaian layanan mengenai (good customer service)	
	Sarana dan prasarana pelayanan publik	Peningkatan kualitas SDM	Sosialisasi UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Standart Pelayanan Publik.	
	Kualitas produk layanan			
Kualitas SDM penyelenggara pelayanan publik				

			Sosialisasi UU No. 10 Tahun 2004 Tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Pembuatan Kebijakan Sosialisasi Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur	
Mekanisme Keluhan dan Manajemen Keluhan	<p>Aduan dan keluhan belum dijadikan pijakan guna perbaikan layanan.</p> <p>Masyarakat masih memukul rata bahwa aduan jenis apapun harus bisa ditangani secara langsung saat itu juga.</p>	<p>Kelembagaan mekanisme aduan dan keluhan.</p> <p>Kelembagaan mekanisme dan manajemen complain.</p>	<p>Ketersediaan Unit Komplain di setiap penyelenggara pelayanan publik, unit ini terpisah dari Bagian Informasi.</p> <p>Mematangkan dan merumuskan tugas dan fungsi Unit Komplain</p>	Unit Komplain sebagai kelembagaan penanganan complain pelanggan.
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	<p>SP (standart pelayanan)</p> <p>Biaya, tarif dan waktu penyelesaian layanan</p> <p>SDM petugas dan Sarana prasarana penunjang</p>	Petunjuk pelaksana dalam pemeberian layanan	Implementasi peningkatan pelayanan publik	Menjadikan mekanisme keluhan pelanggan (complaint management) sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Reformasi Pelayanan Publik.. Surabaya : Airlangga press.
- Fathorrasjid. 2006. Regulasi Daerah Untuk Mempercepat Pemberantasan Korupsi dan Meningkatkan Pelayanan Publik. Surabaya : Airlangga.Pess.
- Forum Kajian Abteenar Jawa Timur. 2006. Pelayanan Publik dari Dominasi Ke Partisipasi. Surabaya : Abteenar.
- Fredrickson, G. 1988. Administrasi Negara baru. Jakarta : LP3ES
- Handayaniingrat. 1988. Administrasi Pemerintahan dan Pembangunan Nasional. Jakarta: CV. Haji Masagung
- Reacht, Gud. 2006. Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik. Jember : Universitas Jember
- Soeilang, Patius. D. 1997. Pemberdayaan SDM untuk peningkatan pelayanan dalam bisnis birokrasi No.2/Vol III/ Agustus/1997
- Thoha., Mifta, 1991. Beberapa aspek Kebijakan Birokrasi. Yogyakarta. Widyamandala.
- Perda Provinsi Jawa Timur No.11 Tahun 2005. Tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur.

Makalah

- Irfan. Islamy. 2006. Manajemen Komplain Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Malang : Universitas Brawijaya.
- Sad Dian Utomo. 2005. Manajemen Komplain: Upaya Perbaikan Pelayanan. Malang.
- World bank. 2004. Keberhasilan Jembrana dengan Otonomi Daerah. Jakarta.

Website

_____, Penganugerahan Otonomi Award. www.jawapos.co.id.2009.

_____, Prita masuk Penjara.www.detik.com.2009.

PERTANYAAN A&B DIISI OLEH KOORDINATOR LAPANGAN

A. Kota/ Kabupaten :

- | | |
|-------------|------------|
| 1. Surabaya | 3. Sampang |
| 2. Jember | |

PENGANTAR

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam, kami dari LPPM (Lembaga) Universitas Airlangga Surabaya. Saat ini kami sedang melakukan sebuah survei berkaitan dengan Manajemen Keluhan Pelanggan Pelayanan Publik (Public Complains Management). Untuk keperluan tersebut, kami meminta kesediaan Bapak/ Ibu untuk di wawancarai.

Nama Responden	:	_____
Alamat	:	_____
No. telepon	:	_____ - _____
Tgl Wwcr	:	_____ - _____ - 2005
Jam Wwcr	:	_____ s/d _____
Lama Wwcr	:	_____ menit

Jenis kelamin:

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. Laki-laki | 2. Perempuan |
|--------------|--------------|

Usia:

Wilayah Tempat Tinggal

- | | |
|----------|------------|
| 1. Pusat | 2. Pinggir |
|----------|------------|

Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudrara tinggal di lingkungan ini?

- | | |
|----------------|---------------------|
| 1. 1-5 tahun | 3. di atas 10 tahun |
| 2. 6- 10 tahun | |

Pendidikan terakhir:

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Tamat SD dan di bawahnya | 3. Tamat SLTA |
| 2. Tamat SLTP | 4. Di atas SLTA (Diploma, sarjana, pasca) |

Jenis Pekerjaan:

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Petani/nelayan penggarap | 9. Pejabat (minimal camat) |
| 2. Petani/nelayan pemilik | 10. Purnawirawan Tentara/Polisi |
| 3. Buruh/tukang (kayu, batu) | 11. Profesional (Dokter, Pengacara, Peneliti dll) |
| 4. Pedagang kecil | 12. Ibu rumah tangga |
| 5. Pedagang besar | 13. Mahasiswa/Sekolah |
| 6. Pengusaha | 14. Tidak bekerja |
| 7. PNS/Pensiunan | 15. Lainnya, _____ |
| 8. Pegawai Swasta | 16. Tidak jawab (JANGAN DIBACAKAN) |

Status pernikahan:

- | | |
|------------------|---------------|
| 1. Menikah | 3. Duda/Janda |
| 2. Belum menikah | |

Rata-rata pengeluaran keluarga setiap bulan. TUNJUKKAN SHOW CARD NO.7

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1. Kurang dari Rp 400.000 | 6. Rp 1.750.001 – Rp 2.250.000 |
| 2. Rp 400.001 – Rp 600.000 | 7. Lebih dari Rp 2.250.000 |
| 3. Rp 600.001 – Rp 800.000 | 8. Tidak tahu/tidak jawab (JANGAN DIBACAKAN) |
| 4. Rp 800.001 - Rp 1.250.000 | |
| 5. Rp 1.250.001 – Rp 1.750.000 | |

Jenis kartu identitas yang dimiliki:

- | | |
|-------------------|----------------------------|
| 1. KTP | 6. NPWP |
| 2. KK | 7. SKCK |
| 3. Akte Kelahiran | 8. Kartu ASKES |
| 4. Surat nikah | 9. Lainnya, sebutkan |
| 5. SIM | |

Jarak Dengan Pusat Pelayanan Publik

- | | |
|---------|-----------|
| 1. Jauh | 2. Sedang |
|---------|-----------|

3. Deka

Diantara hal dibawah ini, manakah yang paling perlu mendapat penanganan dari pemerintah secepatnya? Apakah ...

1. Biaya pendidikan dasar (SD, SMP)
2. Biaya berobat
3. Harga kebutuhan pokok
4. Ketersediaan air bersih
5. Kemacetan lalu lintas
6. Kenyamanan sarana angkutan umum
7. Keberadaan sarana umum di lingkungan sekitar
8. Tarif pajak kendaraan bermotor
9. Pelayanan oleh instansi pemerintah
10. Penegakan hukum
11. Tingkat korupsi di instansi pemerintahan
12. Ada masalah lain? Sebutkan

Jenis media massa manakah yang paling sering Bapak/Ibu/Saudara gunakan untuk mendapatkan informasi pelayanan publik dari pemerintah? SEBUTKAN

- | | |
|----------------|--|
| 1. Surat Kabar | 5. Televisi |
| 2. Majalah | 6. lainnya?, sebutkan |
| 3. Tabloid | 7. Tdk tahu/tdk jawab (JANGAN DIBACAKAN) |
| 4. Radio | |

Jenis pelayanan publik yang pernah dimanfaatkan

- | | |
|------------------------------|-------------|
| 1. KTP | 7. NPWP |
| 2. SIM | 8. PBB |
| 3. Pajak Kendaraan | 9. IMB |
| 4. KK (Kartu Keluarga) | 10. PDAM |
| 5. Akte Kelahiran | 11. Listrik |
| 6. Akes (Asuransi Kesehatan) | |

PERSEPSI MASYARAKAT/ PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Berikut kami akan bacakan berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan publik. Kami minta Bapak/Ibu memberi penilaian terhadap keadaan dan penanganan hal tersebut. Menurut Bapak/Ibu/saudara, apakah ...

Kepastian Hukum/ Aturan

NO.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	PENANGANAN: Bagaimana upaya penanganannya oleh pemerintah saat ini? Apakah
1	Pelayanan Pendidikan 1. Pasti/ Jelas 2. Adil 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Baik 2. Buruk 3. TT/TJ
2	Pelayanan Kesehatan 1. Pasti/ Jelas 2. Adil 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Baik 2. Buruk 3. TT/TJ
3	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll) 1. Pasti/ Jelas 2. Adil 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Baik 2. Buruk 3. TT/TJ
4	Pelayanan Air Bersih (PDAM) 1. Pasti/ Jelas 2. Adil 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Baik 2. Buruk 3. TT/TJ
5	Pelayanan Ketersediaan Listrik 1. Pasti/ Jelas 2. Adil 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Baik 2. Buruk 3. TT/TJ
6	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll) 1. Pasti/ Jelas 2. Adil 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Baik 2. Buruk 3. TT/TJ
7	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll) 1. Pasti/ Jelas 2. Adil 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Baik 2. Buruk 3. TT/TJ

Akuntabilitas biaya pelayanan publik

NO.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	PENANGANAN: Bagaimana upaya penanganannya oleh pemerintah saat ini? Apakah
1	Pelayanan Pendidikan 1. Mahal 2. Murah 3. TT/TJ	Upaya menekan biaya 1. Baik 2. Buruk 3. TT/TJ
2	Pelayanan Kesehatan 1. Mahal 2. Murah 3. TT/TJ	Upaya menekan biaya 1. Baik 2. Buruk 3. TT/TJ
3	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll) 1. Mahal 2. Murah 3. TT/TJ	Upaya menekan biaya 1. Baik 2. Buruk 3. TT/TJ
4	Pelayanan Air Bersih (PDAM) 1. Mahal 2. Murah 3. TT/TJ	Upaya menekan biaya 1. Baik 2. Buruk 3. TT/TJ
5	Pelayanan Ketersediaan Listrik 1. Mahal 2. Murah 3. TT/TJ	Upaya menekan biaya 1. Baik 2. Buruk 3. TT/TJ
6	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll) 1. Mahal 2. Murah 3. TT/TJ	Upaya menekan biaya 1. Baik 2. Buruk 3. TT/TJ
7	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll) 1. Mahal 2. Murah 3. TT/TJ	Upaya menekan biaya 1. Baik 2. Buruk 3. TT/TJ

Efektif dan Efisiensi Pelayanan Publik

NO.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	PENANGANAN: Bagaimana upaya penanganannya oleh pemerintah saat ini? Apakah
1	Pelayanan Pendidikan 1. Cepat 2. Lambat 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak 3. TT/TJ
2	Pelayanan Kesehatan 1. Cepat 2. Lambat 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak 3. TT/TJ
3	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll) 1. Cepat 2. Lambat 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak 3. TT/TJ
4	Pelayanan Air Bersih (PDAM) 1. Cepat 2. Lambat 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak 3. TT/TJ
5	Pelayanan Ketersediaan Listrik 1. Cepat 2. Lambat 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak 3. TT/TJ
6	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll) 1. Cepat 2. Lambat 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak 3. TT/TJ
7	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll) 1. Cepat 2. Lambat 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak 3. TT/TJ

Sikap dan Perilaku

NO.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	PENANGANAN: Bagaimana upaya penanganannya oleh pemerintah saat ini? Apakah
1	Pelayanan Pendidikan 1. Ramah 2. Kurang Ramah 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak 3. TT/TJ
2	Pelayanan Kesehatan 1. Ramah 2. Kurang Ramah 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak 3. TT/TJ
3	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll) 1. Ramah 2. Kurang Ramah 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak 3. TT/TJ
4	Pelayanan Air Bersih (PDAM) 1. Ramah 2. Kurang Ramah 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak 3. TT/TJ
5	Pelayanan Ketersediaan Listrik 1. Ramah 2. Kurang Ramah 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak 3. TT/TJ
6	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll) 1. Ramah 2. Kurang Ramah 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak 3. TT/TJ
7	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll) 1. Ramah 2. Kurang Ramah 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak 3. TT/TJ

Informasi Pelayanan dan Informasi Pengaduan

NO.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	PENANGANAN: Bagaimana upaya penanganannya oleh pemerintah saat ini? Apakah
1	Pelayanan Pendidikan 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
2	Pelayanan Kesehatan 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
3	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll) 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
4	Pelayanan Air Bersih (PDAM) 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
5	Pelayanan Ketersediaan Listrik 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
6	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll) 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
7	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll) 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ	Upaya memperbaiki 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ

Bentuk Fasilitas Informasi dan Pengaduan

NO.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	PENANGANAN: Bagaimana upaya penanganannya oleh pemerintah saat ini? Apakah
1	Pelayanan Pendidikan 1. Bag. Informasi 2. Kotak aduan 3. Kotak Saran 4. Telp. Aduan 5. Papan info 6. TT/TJ	Ketersediaan fasilitas dan sarana 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
2	Pelayanan Kesehatan 1. Bag. Informasi 2. Kotak aduan 3. Kotak Saran 4. Telp. Aduan 5. Papan info 6. TT/TJ	Ketersediaan fasilitas dan sarana 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
3	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll) 1. Bag. Informasi 2. Kotak aduan 3. Kotak Saran 4. Telp. Aduan 5. Papan info 6. TT/TJ	Ketersediaan fasilitas dan sarana 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
4	Pelayanan Air Bersih (PDAM) 1. Bag. Informasi 2. Kotak aduan 3. Kotak Saran 4. Telp. Aduan 5. Papan info 6. TT/TJ	Ketersediaan fasilitas dan sarana 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
5	Pelayanan Ketersediaan Listrik 1. Bag. Informasi 2. Kotak aduan 3. Kotak Saran 4. Telp. Aduan 5. Papan info 6. TT/TJ	Ketersediaan fasilitas dan sarana 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
6	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll) 1. Bag. Informasi 2. Kotak aduan 3. Kotak Saran 4. Telp. Aduan 5. Papan info 6. TT/TJ	Ketersediaan fasilitas dan sarana 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
7	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll) 1. Bag. Informasi 2. Kotak aduan 3. Kotak Saran 4. Telp. Aduan 5. Papan info 6. TT/TJ	Ketersediaan fasilitas dan sarana 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ

Proses/ Pengurusan Pelayanan Publik

NO.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	PENANGANAN: Bagaimana upaya penanganannya oleh pemerintah saat ini? Apakah
1	Pelayanan Pendidikan 1. Diurus Sendiri 2. Jasa Pihak Lain	Alasan 1. Terbiasa 2. Lbh Cepat 3. Proses Rumit 4. Tinggal Bayar 5. Terima jadi
2	Pelayanan Kesehatan 1. Diurus Sendiri 2. Jasa Pihak Lain	Alasan 1. Terbiasa 2. Lbh Cepat 3. Proses Rumit 4. Tinggal Bayar 5. Terima jadi
3	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll) 1. Diurus Sendiri 2. Jasa Pihak Lain	Alasan 1. Terbiasa 2. Lbh Cepat 3. Proses Rumit 4. Tinggal Bayar 5. Terima jadi
4	Pelayanan Air Bersih (PDAM) 1. Diurus Sendiri 2. Jasa Pihak Lain	Alasan 1. Terbiasa 2. Lbh Cepat 3. Proses Rumit 4. Tinggal Bayar 5. Terima jadi
5	Pelayanan Ketersediaan Listrik 1. Diurus Sendiri 2. Jasa Pihak Lain	Alasan 1. Terbiasa 2. Lbh Cepat 3. Proses Rumit 4. Tinggal Bayar 5. Terima jadi
6	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll) 1. Diurus Sendiri 2. Jasa Pihak Lain	Alasan 1. Terbiasa 2. Lbh Cepat 3. Proses Rumit 4. Tinggal Bayar 5. Terima jadi
7	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll) 1. Diurus Sendiri 2. Jasa Pihak Lain	Alasan 1. Terbiasa 2. Lbh Cepat 3. Proses Rumit 4. Tinggal Bayar 5. Terima jadi

Pungutan Liar pda Pelayanan Publik

NO.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	PENANGANAN: Bagaimana upaya penanganannya oleh pemerintah saat ini? Apakah
1	Pelayanan Pendidikan 1. Ada 2. Tidak 3. TT / TJ	Alasan 1. Mengganggu 2. Membantu 3. TT / TJ
2	Pelayanan Kesehatan 1. Ada 2. Tidak 3. TT / TJ	Alasan 1. Mengganggu 2. Membantu 3. TT / TJ
3	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll) 1. Ada 2. Tidak 3. TT / TJ	Alasan 1. Mengganggu 2. Membantu 3. TT / TJ
4	Pelayanan Air Bersih (PDAM) 1. Ada 2. Tidak 3. TT / TJ	Alasan 1. Mengganggu 2. Membantu 3. TT / TJ
5	Pelayanan Ketersediaan Listrik 1. Ada 2. Tidak 3. TT / TJ	Alasan 1. Mengganggu 2. Membantu 3. TT / TJ
6	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll) 1. Ada 2. Tidak 3. TT / TJ	Alasan 1. Mengganggu 2. Membantu 3. TT / TJ
7	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll) 1. Ada 2. Tidak 3. TT / TJ	Alasan 1. Mengganggu 2. Membantu 3. TT / TJ

Kenyamanan dalam memanfaatkan pelayanan publik

NO.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	PENANGANAN: Bagaimana upaya penanganannya oleh pemerintah saat ini? Apakah
1	<p>Pelayanan Pendidikan</p> <p>1. Nyaman 2. Tidak nyaman 3. TT / TJ</p>	<p>Alasan</p> <p>1. Sarana 2. Kualitas SDM 3. Pelayanan 4. TT / TJ</p>
2	<p>Pelayanan Kesehatan</p> <p>1. Nyaman 2. Tidak nyaman 3. TT / TJ</p>	<p>Alasan</p> <p>1. Sarana 2. Kualitas SDM 3. Pelayanan 4. TT / TJ</p>
3	<p>Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll)</p> <p>1. Nyaman 2. Tidak nyaman 3. TT / TJ</p>	<p>Alasan</p> <p>1. Sarana 2. Kualitas SDM 3. Pelayanan 4. TT / TJ</p>
4	<p>Pelayanan Air Bersih (PDAM)</p> <p>1. Nyaman 2. Tidak nyaman 3. TT / TJ</p>	<p>Alasan</p> <p>1. Sarana 2. Kualitas SDM 3. Pelayanan 4. TT / TJ</p>
5	<p>Pelayanan Ketersediaan Listrik</p> <p>1. Nyaman 2. Tidak nyaman 3. TT / TJ</p>	<p>Alasan</p> <p>1. Sarana 2. Kualitas SDM 3. Pelayanan 4. TT / TJ</p>
6	<p>Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll)</p> <p>1. Nyaman 2. Tidak nyaman 3. TT / TJ</p>	<p>Alasan</p> <p>1. Sarana 2. Kualitas SDM 3. Pelayanan 4. TT / TJ</p>
7	<p>Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll)</p> <p>1. Nyaman 2. Tidak nyaman 3. TT / TJ</p>	<p>Alasan</p> <p>1. Sarana 2. Kualitas SDM 3. Pelayanan 4. TT / TJ</p>

Proses Pelayanan Publik

No.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	Proses dan prosedur
1.	Pelayanan Pendidikan	
2.	Pelayanan Kesehatan	
3.	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll)	
4.	Pelayanan Air Bersih (PDAM)	
5.	Pelayanan Ketersediaan Listrik	
6.	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll)	
7.	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll)	

SALURAN MASYARAKAT/ PELANGGAN DALAM MENYAMPAIKAN KELUHAN

Berikut kami akan bacakan berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan publik. Kami minta Bapak/Ibu memberi penilaian terhadap keadaan dan penanganan hal tersebut. Menurut Bapak/Ibu/saudara, apakah ...

Keluhan terhadap Pelayanan Publik

NO.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	PENANGANAN: Bagaimana upaya penanganannya oleh pemerintah saat ini? Apakah
1	Pelayanan Pendidikan 1. Pernah 2. Tidak 3. TT / TJ	Alasan 1. Sarana 2. Kualitas SDM 3. Pelayanan 4. TT / TJ
2	Pelayanan Kesehatan 1. Pernah 2. Tidak 3. TT / TJ	Alasan 1. Sarana 2. Kualitas SDM 3. Pelayanan 4. TT / TJ
3	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll) 1. Pernah 2. Tidak 3. TT / TJ	Alasan 1. Sarana 2. Kualitas SDM 3. Pelayanan 4. TT / TJ
4	Pelayanan Air Bersih (PDAM) 1. Pernah 2. Tidak 3. TT / TJ	Alasan 1. Sarana 2. Kualitas SDM 3. Pelayanan 4. TT / TJ
5	Pelayanan Ketersediaan Listrik 1. Pernah 2. Tidak 3. TT / TJ	Alasan 1. Sarana 2. Kualitas SDM 3. Pelayanan 4. TT / TJ
6	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll) 1. Pernah 2. Tidak 3. TT / TJ	Alasan 1. Sarana 2. Kualitas SDM 3. Pelayanan 4. TT / TJ
7	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll) 1. Pernah 2. Tidak 3. TT / TJ	Alasan 1. Sarana 2. Kualitas SDM 3. Pelayanan 4. TT / TJ

Saluran Keluhan terhadap Pelayanan Publik

NO.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	PENANGANAN: Bagaimana upaya penanganannya oleh pemerintah saat ini? Apakah
1	Pelayanan Pendidikan 1. Bag.Pengaduan 2. Kotak aduan 3. Kotak Saran 4. Telp. Aduan 5. Papan info 6. TT/TJ	Alasan 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
2	Pelayanan Kesehatan 1. Bag.Pengaduan 2. Kotak aduan 3. Kotak Saran 4. Telp. Aduan 5. Papan info 6. TT/TJ	Ketersediaan fasilitas dan sarana 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
3	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll) 1. Bag.Pengaduan 2. Kotak aduan 3. Kotak Saran 4. Telp. Aduan 5. Papan info 6. TT/TJ	Ketersediaan fasilitas dan sarana 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
4	Pelayanan Air Bersih (PDAM) 1. Bag.Pengaduan 2. Kotak aduan 3. Kotak Saran 4. Telp. Aduan 5. Papan info 6. TT/TJ	Ketersediaan fasilitas dan sarana 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
5	Pelayanan Ketersediaan Listrik 1. Bag.Pengaduan 2. Kotak aduan 3. Kotak Saran 4. Telp. Aduan 5. Papan info 6. TT/TJ	Ketersediaan fasilitas dan sarana 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
6	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll) 1. Bag.Pengaduan 2. Kotak aduan 3. Kotak Saran 4. Telp. Aduan 5. Papan info 6. TT/TJ	Ketersediaan fasilitas dan sarana 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ
7	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll) 1. Bag.Pengaduan 2. Kotak aduan 3. Kotak Saran 4. Telp. Aduan 5. Papan info 6. TT/TJ	Ketersediaan fasilitas dan sarana 1. Ada 2. Tidak ada 3. TT/TJ

Sikap ketika pelayanan publik kurang memuaskan

NO.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	PENANGANAN: Bagaimana upaya penanganannya oleh pemerintah saat ini? Apakah
1	Pelayanan Pendidikan 1. Diam saja 2. Cuek 3. Diam tapi mengeluh 4. Melakukan pengaduan 5. Menganggap hal biasa 6. Menggerutu dan menceritakan pada pihak lain 7. TT/TJ	Alasan 1. Takut 2. Menganggap hal biasa 3. Tdk tahu pengaduan 4. Hak Masyarakat 5. Berharap ada perbaikan 6. TT/TJ
2	Pelayanan Kesehatan 1. Diam saja 2. Cuek 3. Diam tapi mengeluh 4. Melakukan pengaduan 5. Menganggap hal biasa 6. Menggerutu dan menceritakan pada pihak lain 7. TT/TJ	Alasan 1. Takut 2. Menganggap hal biasa 3. Tdk tahu pengaduan 4. Hak Masyarakat 5. Berharap ada perbaikan 6. TT/TJ
3	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll) 1. Diam saja 2. Cuek 3. Diam tapi mengeluh 4. Melakukan pengaduan 5. Menganggap hal biasa 6. Menggerutu dan menceritakan pada pihak lain 7. TT/TJ	Alasan 1. Takut 2. Menganggap hal biasa 3. Tdk tahu pengaduan 4. Hak Masyarakat 5. Berharap ada perbaikan 6. TT/TJ
4	Pelayanan Air Bersih (PDAM) 1. Diam saja 2. Cuek 3. Diam tapi mengeluh 4. Melakukan pengaduan 5. Menganggap hal biasa 6. Menggerutu dan menceritakan pada pihak lain 7. TT/TJ	Alasan 1. Takut 2. Menganggap hal biasa 3. Tdk tahu pengaduan 4. Hak Masyarakat 5. Berharap ada perbaikan 6. TT/TJ
5	Pelayanan Ketersediaan Listrik 1. Diam saja 2. Cuek 3. Diam tapi mengeluh 4. Melakukan pengaduan 5. Menganggap hal biasa 6. Menggerutu dan menceritakan pada pihak lain 7. TT/TJ	Alasan 1. Takut 2. Menganggap hal biasa 3. Tdk tahu pengaduan 4. Hak Masyarakat 5. Berharap ada perbaikan 6. TT/TJ
6	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll) 1. Diam saja 2. Cuek 3. Diam tapi mengeluh 4. Melakukan pengaduan 5. Menganggap hal biasa 6. Menggerutu dan menceritakan pada pihak lain 7. TT/TJ	Alasan 1. Takut 2. Menganggap hal biasa 3. Tdk tahu pengaduan 4. Hak Masyarakat 5. Berharap ada perbaikan 6. TT/TJ
7	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll) 1. Diam saja 2. Cuek 3. Diam tapi mengeluh 4. Melakukan pengaduan 5. Menganggap hal biasa 6. Menggerutu dan menceritakan pada pihak lain 7. TT/TJ	Alasan 1. Takut 2. Menganggap hal biasa 3. Tdk tahu pengaduan 4. Hak Masyarakat 5. Berharap ada perbaikan 6. TT/TJ

Sikap/ Tindakan Petugas Ketika Mendapat Aduan atas kurangnya Pelayanan yang diberikan

No.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	Sikap dan Respon
1.	Pelayanan Pendidikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diam 2. Cuek 3. Bersikap sinis 4. Ramah/ komunikatif 5. Mencatat Aduan/ keluhan 6. Lainnya, sebutkan
2.	Pelayanan Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diam 2. Cuek 3. Bersikap sinis 4. Ramah/ komunikatif 5. Mencatat Aduan/ keluhan 6. Lainnya, sebutkan
3.	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diam 2. Cuek 3. Bersikap sinis 4. Ramah/ komunikatif 5. Mencatat Aduan/ keluhan 6. Lainnya, sebutkan
4.	Pelayanan Air Bersih (PDAM)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diam 2. Cuek 3. Bersikap sinis 4. Ramah/ komunikatif 5. Mencatat Aduan/ keluhan 6. Lainnya, sebutkan
5.	Pelayanan Ketersediaan Listrik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diam 2. Cuek 3. Bersikap sinis 4. Ramah/ komunikatif 5. Mencatat Aduan/ keluhan 6. Lainnya, sebutkan
6.	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diam 2. Cuek 3. Bersikap sinis 4. Ramah/ komunikatif 5. Mencatat Aduan/ keluhan 6. Lainnya, sebutkan
7.	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diam 2. Cuek 3. Bersikap sinis 4. Ramah/ komunikatif 5. Mencatat Aduan/ keluhan 6. Lainnya, sebutkan

Proses Pengaduan

No.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	Proses dan prosedur
1.	Pelayanan Pendidikan	
2.	Pelayanan Kesehatan	
3.	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll)	
4.	Pelayanan Air Bersih (PDAM)	
5.	Pelayanan Ketersediaan Listrik	
6.	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll)	
7.	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll)	

MEKANISME MERESPON PENGADUAN

Berikut kami akan bacakan berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan publik. Kami minta Bapak/Ibu memberi penilaian terhadap keadaan dan penanganan hal tersebut. Menurut Bapak/Ibu/saudara, apakah ...

Sarana Pengaduan paling efektif menurut anda

No.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	Sarana Pengaduan
1.	Pelayanan Pendidikan	<ol style="list-style-type: none">1. Tatap muka / bertemu langsung Bag.Pengaduan2. Pengaduan melalui Kotak Aduan3. Pengaduan melalui Kotak Saran4. Memanfaatkan Telp. Aduan5. Menulis pada surat pembaca (media)6. Bercerita pada orang lain atas pelayanan yang kurang memuaskan7. Lainnya, sebutkan
2.	Pelayanan Kesehatan	<ol style="list-style-type: none">1. Tatap muka / bertemu langsung Bag.Pengaduan2. Pengaduan melalui Kotak Aduan3. Pengaduan melalui Kotak Saran4. Memanfaatkan Telp. Aduan5. Menulis pada surat pembaca (media)6. Bercerita pada orang lain atas pelayanan yang kurang memuaskan7. Lainnya, sebutkan
3.	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll)	<ol style="list-style-type: none">1. Tatap muka / bertemu langsung Bag.Pengaduan2. Pengaduan melalui Kotak Aduan3. Pengaduan melalui Kotak Saran4. Memanfaatkan Telp. Aduan5. Menulis pada surat pembaca (media)6. Bercerita pada orang lain atas pelayanan yang kurang memuaskan7. Lainnya, sebutkan
4.	Pelayanan Air Bersih (PDAM)	<ol style="list-style-type: none">1. Tatap muka / bertemu langsung Bag.Pengaduan2. Pengaduan melalui Kotak Aduan3. Pengaduan melalui Kotak Saran4. Memanfaatkan Telp. Aduan5. Menulis pada surat pembaca (media)6. Bercerita pada orang lain atas pelayanan yang kurang memuaskan7. Lainnya, sebutkan
5.	Pelayanan Ketersediaan Listrik	<ol style="list-style-type: none">1. Tatap muka / bertemu langsung Bag.Pengaduan2. Pengaduan melalui Kotak Aduan3. Pengaduan melalui Kotak Saran4. Memanfaatkan Telp. Aduan5. Menulis pada surat pembaca (media)6. Bercerita pada orang lain atas pelayanan yang kurang memuaskan7. Lainnya, sebutkan
6.	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll)	<ol style="list-style-type: none">1. Tatap muka / bertemu langsung Bag.Pengaduan2. Pengaduan melalui Kotak Aduan3. Pengaduan melalui Kotak Saran4. Memanfaatkan Telp. Aduan5. Menulis pada surat pembaca (media)6. Bercerita pada orang lain atas pelayanan yang kurang memuaskan7. Lainnya, sebutkan
7.	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll)	<ol style="list-style-type: none">1. Tatap muka / bertemu langsung Bag.Pengaduan2. Pengaduan melalui Kotak Aduan3. Pengaduan melalui Kotak Saran4. Memanfaatkan Telp. Aduan5. Menulis pada surat pembaca (media)6. Bercerita pada orang lain atas pelayanan yang kurang memuaskan7. Lainnya, sebutkan

Respon Masyarakat Ketika Melakukan Pengaduan

No.	KONDISI: Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah	Respon yang diinginkan masyarakat ketika melakukan pengaduan
1.	Pelayanan Pendidikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap ramah dari petugas 2. Sikap informatif dari petugas 3. Mencatat dan mengarsipkan keluhan/ aduan 4. Harapan pada pelayanan lebih baik
2.	Pelayanan Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap ramah dari petugas 2. Sikap informatif dari petugas 3. Mencatat dan mengarsipkan keluhan/ aduan 4. Harapan pada pelayanan lebih baik
3.	Pelayanan Kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran, dll)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap ramah dari petugas 2. Sikap informatif dari petugas 3. Mencatat dan mengarsipkan keluhan/ aduan 4. Harapan pada pelayanan lebih baik
4.	Pelayanan Air Bersih (PDAM)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap ramah dari petugas 2. Sikap informatif dari petugas 3. Mencatat dan mengarsipkan keluhan/ aduan 4. Harapan pada pelayanan lebih baik
5.	Pelayanan Ketersediaan Listrik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap ramah dari petugas 2. Sikap informatif dari petugas 3. Mencatat dan mengarsipkan keluhan/ aduan 4. Harapan pada pelayanan lebih baik
6.	Pelayanan Perpajakan (PBB, NPWP, IMB, pajak kendaraan, dll)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap ramah dari petugas 2. Sikap informatif dari petugas 3. Mencatat dan mengarsipkan keluhan/ aduan 4. Harapan pada pelayanan lebih baik
7.	Pelayanan dari Kepolisian (SIM, STNK, SKCK, dll)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap ramah dari petugas 2. Sikap informatif dari petugas 3. Mencatat dan mengarsipkan keluhan/ aduan 4. Harapan pada pelayanan lebih baik

Peran dan Fungsi Lembaga-lembaga perlindungan masyarakat

Dari lembaga yang disebutkan di bawah ini, lembaga perlindungan masyarakat apa yang anda kenal?

1. Yayasan Perlindungan Konsumen (YPKI)
2. LBH (Lembaga Bantuan Hukum)
3. Lainnya, sebutkan

Pernahkah anda melakukan aduan atas kinerja/ kualitas layanan publik terhadap lembaga tersebut?

1. Pernah
Sebutkan nama lembaga
- Alasan

2. Tidak Pernah
Sebutkan nama lembaga
- Alasan

Perbaiki Layanan Publik yang diharapkan masyarakat/ pengguna layanan?

1. Keterbukaan informasi/ proses layanan
2. Transparansi anggaran
3. Efektifitas waktu/ proses layanan
4. Peningkatan kualitas SDM/ petugas
5. Peningkatan kualitas sarana/ pelayanan publik
6. Kenyamanan layanan publik
7. Lainnya, sebutkan

Lampiran 2

Panduan Wawancara

1. **Bagaimana standart pelayanan yang ada di instansi penyelenggara pelayanan?
Jenis pelayanan publik yang disediakan instansi penyelenggara pelayanan.**
2. **Kendala-kendala yang dihadapi sejumlah instansi dalam implementasi standart pelayanan publik.**
3. **Jenis dan bnetuk sarana untuk masyarakat dalam menyampaikan ketidakpuasan pelayanan, yang disediakan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik.**