

## **KINERJA PUSAT PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M)**

### **DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **DI KABUPATEN SIDOARJO**

NUR FAIZATUL UMMAH

Drs. Roestoto Hartojo P, SU

KKB KK 2 Fis AN 54 /11 Umm k

#### **ABSTRAK**

Semangat UU No 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah menjadikan sebuah referensi pemerintah daerah dalam melaksanakan pembangunan, karena selain bagian dari bentuk agenda reformasi. Otonomi daerah (disentralisasi) merupakan pilihan sistem pemerintahan daerah yang mempunyai visi pembangunan, yakni mendekatkan program pemerintah dengan kebutuhan masyarakat dan membuka ruang partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan. Berdasarkan semangat tersebut maka Kabupaten Sidoarjo senantiasa mencoba memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yakni dengan menciptakan sebuah wadah aspirasi bagi masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik yakni pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M). Peranan pemerintah daerah Sidoarjo sangatlah penting dilakukan guna menciptakan keberhasilan dalam peningkatan pelayanan di segala sektor yang senantiasa mengarah pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana kinerja pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) dalam peningkatan pelayanan publik kabupaten Sidoarjo serta aspek-aspek apa saja yang mempengaruhi kinerja P3M dalam peningkatan pelayanan publik kabupaten Sidoarjo. Untuk menjawab permasalahan diatas digunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe peneltian deskriptif. Untuk mengukur kinerja P3M digunakan indikator analisis yakni produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja dari P3M masih dapat dikatakan belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari masih adanya celah-celah pada indikator

produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas, ketiga indikator tersebut dikatakan belum maksimal. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan kinerja, masih terdapat tupoksi yang belum terlaksana secara optimal. Berikut salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) dalam peningkatan pelayanan publik kabupaten Sidoarjo yaitu minimnya dana untuk penunjang operasional dan adanya keterlambatan ataupun ketiadaan dinas-dinas dalam menjawab aduan dari masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja Organisasi, Manajemen Pengaduan



## ABSTRACT

The spirit of Law No. 32 of 2004 on regional autonomy makes a reference to local governments in carrying out development, because apart from part of the reform agenda. Regional autonomy (decentralization) is the choice of regional governance systems that have a vision of development, which is closer to government programs with community needs and open space community participation in development implementation. Based on the spirit of the Sidoarjo always try to provide excellent service to the community by creating a container for the community's aspirations related to public service that public complaint service centers (P3M). The role of local governments is critical Sidoarjo done to create success in improving services in all sectors which always leads to the needs and interests of the community. Issues raised in this study is how the service performance of public complaints (P3M) in Sidoarjo district improved public services and which aspects are affecting the performance of P3M in improving public service district of Sidoarjo. To answer the above problems is used qualitative research methods with the type of descriptive peneltian. P3M used to measure performance indicators of the analysis of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, accountability. Results obtained from this study show that the performance of the P3M can still be said is not maximized, it can be inferred from the presence of cracks on the indicators of productivity, service quality, and responsiveness, these three indicators were said to be not optimally. This is because in the implementation of the performance, there are still tupoksi that have not been optimally implemented. Here's one of the factors that affect the performance of services of public complaints (P3M) in Sidoarjo district improvement of public services is the lack of funds for operational support and the presence or absence of delay offices in answering complaints from the public.

Keywords: Organizational Performance, Complaints Management