

BAB III

PENYAJIAN, ANALISIS DAN INTERPRETASI TEORITIK

III.1 Penyajian Data

Pada bab ini akan disajikan data yang telah diperoleh dari lapangan disertai dengan analisis dan interpretasinya sebagai upaya menjawab rumusan masalah yang diajukan. Analisis dan interpretasi diletakkan dalam satu bab agar laporan yang disajikan berurutan, terarah dan efisien sehingga memudahkan proses penyimpulan sesuai kaidah penelitian kualitatif.

Penyajian data bertujuan untuk menampilkan data-data yang dianggap relevan yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dicatat dalam catatan lapangan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penyajian data berisi analisis data yang merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data – data tersebut ke dalam pengkategorian, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁸⁰ Analisis data diperoleh dari interpretasi data yang merupakan upaya mengidentifikasi dan mendeskripsikan makna serta menemukan pola hubungan diantara dimensi dekskriptif tersebut. Ketiga dimensi tersebut saling berhubungan, berkaitan dan saling melengkapi. Sebuah laporan yang

⁸⁰Sugiyono, 2010, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung. Hlm 249

baik menyajikan data melalui penjelasan yang memadai agar pembaca memahami analisis. Pembaca akan memahami penjelasan jika analisis juga memadai.

Data yang disajikan ini diperoleh dari penelitian di lapangan, baik melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Penyajian data berbentuk tabel berfungsi untuk mempermudah proses visualisasi bagi para pembaca serta mempermudah penyimpulan bagi peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti memeriksa keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi sumber data, yaitu teknik pemeriksaan data yang membandingkan dan mengecek balik derajat kebenaran suatu informasi yang diperoleh dengan waktu, alat, sumber lain yang berbeda, dengan menggunakan metode kualitatif. Oleh karena itu peneliti melakukan perbandingan sebagai *cross check* dengan membandingkan hasil data dari hasil wawancara, membandingkan keadaan dan perspektif dari pihak – pihak yang terkait dengan pendapat dan pandangan kelompok sasaran selain itu juga membandingkan hasil wawancara di lapangan dengan isi suatu dokumen terkait.

Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan secara *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan contoh sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Informan dari pihak instansi penyelenggara pelayanan publik yang dipilih adalah orang-orang yang telah diketahui mempunyai pengetahuan dan pengalaman dan memahami permasalahan yang terkait dengan pelayanan keluhan dan kapabilitasnya terkait pengaduan masyarakat. Sedangkan analisis data dilakukan dengan menguji, mengkategorikan ataupun mengkombinasikan kembali bukti - bukti

untuk menunjuk pijakan awal penelitian dan menetapkan serangkaian keterkaitan timbal balik mengenai permasalahan penelitian tersebut. Dalam melakukan penelitian, peneliti memulai mencari fakta di lapangan dengan mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Surabaya yang terletak di Jl Manyar Kertoarjo No 6 Surabaya. Peneliti menjelaskan kepada pihak Dispendukcapil Kota Surabaya mengenai maksud dan tujuan penelitian yang ingin dilakukan. Karena peneliti mengambil kebijakan tentang penanganan keluhan, untuk pertama kalinya peneliti diarahkan kepada Kasi Pelayanan Informasi Dispendukcapil Kota Surabaya yang bernama Pak Eka. Hal tersebut cukup sesuai dengan apa yang telah direncanakan oleh peneliti pada persiapan turun lapangan, dengan menjadikan pihak yang memahami permasalahan penelitian sebagai *key informan* bagi proses penelitian. Pada awalnya, peneliti memilih Kepala Dinas Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai informan, namun atas kendala kesibukan beliau maka dialihkan kepada Kasi Pelayanan Informasi Dispendukcapil Kota Surabaya yang juga memahami permasalahan penelitian karena memang merupakan bidang kerjanya. Selama melakukan turun lapangan, peneliti mulai dapat menjalin hubungan baik dengan para staf yang berada di sana. Pak Eka menerima peneliti dengan ramah dan bersedia memberikan data dan informasi yang diinginkan oleh peneliti. Demikian pula dengan staf yang lainnya, yang diarahkan oleh beliau sehingga sangat membantu kelancaran proses penelitian yang dilakukan.

Penelitian ini berdasar pada narasumber yaitu *key informan* sebagai informan utama, Pak Eka sebagai Kasi Pelayanan Informasi, kemudian informan utama merekomendasikan ke salah satu staf Seksi Pelayanan Informasi yaitu Pak Gayuh sebagai informan lanjutan. Kemudian penelitian berlanjut dengan menemui informan selanjutnya hasil rekomendasi dari Pak Gayuh yaitu Pak Fajar staf Bidang Data dan Informasi. Setelah itu peneliti diarahkan menuju yaitu Pak Rosi yang juga sebagai salah satu staf Seksi Pelayanan Informasi. Kemudian peneliti diarahkan menemui Mas Sabri sebagai petugas Unit Pengaduan dan Layanan Informasi. Selain kepada penyedia layanan, peneliti juga melakukan wawancara dengan lima informan selaku penyampai keluhan atas pelayanan yang diberikan Dispendukcapil Kota Surabaya yang dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu memilah masyarakat pengguna layanan sesuai dengan karakteristik tertentu kepada masyarakat pengguna layanan Dispendukcapil Kota Surabaya yang pernah menyampaikan keluhan.

Dari penjelasan di atas, yang bertindak sebagai informan dalam penelitian ini adalah :

1. Bapak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi
2. Bapak Gayuh selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi
3. Bapak Fajar selaku Staf Bidang Data dan Informasi
4. Bapak Rosi selaku staf Seksi Pelayanan Publik
5. Mas Sabri selaku petugas Unit Pengaduan dan Layanan Informasi
6. Bapak Hamid selaku pengadu pembuatan akte kelahiran

7. Ibu Amalia selaku pengadu pembuatan akte kelahiran
8. Ibu Sari selaku pengadu pembuatan akte kelahiran
9. Mbak Maya selaku pengadu pembuatan akte kelahiran
10. Mas Kurniawan selaku pengadu pembuatan E-KTP

Selain data primer yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan informan – informan tersebut di atas, peneliti juga melakukan dokumentasi yaitu pengumpulan dan pencatatan data – data sekunder tentang profil, struktur organisasi, proses penanganan keluhan masyarakat. Data yang telah diperoleh selama penelitian akan disajikan dan diuraikan dalam bab ini sesuai dengan kebutuhan permasalahan penelitian, yaitu mengenai penanganan keluhan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

III.1.1 Penyebab Munculnya Keluhan Pemohon

Pelayanan publik suatu organisasi dikatakan baik atau buruk dapat ditinjau salah satunya dari keluhan yang disampaikan masyarakat setelah menerima pelayanan (*service*) instansi yang bersangkutan. Semakin banyak jumlah keluhan masyarakat yang diterima instansi mengindikasikan tingginya rasa ketidakpuasan masyarakat, sebaliknya semakin sedikit jumlah keluhan yang diterima instansi mengindikasikan instansi tersebut telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, tidak lepas dari keluhan masyarakat. Sebagai instansi penyedia pelayanan administrasi kependudukan masyarakat Kota Surabaya, tiap bulan Dispendukcapil Kota Surabaya

menerima cukup banyak keluhan dari masyarakat. Sementara itu peneliti juga meneliti keluhan masyarakat lainnya, dalam keluhannya ia merasa dipersulit dengan aturan yang tidak disosialisasi dengan masyarakat, seperti dalam kutipan wawancara dengan pemohon sebagai berikut ini :

“..waktu itu saya ingin mengurus pembuatan akte kelahiran saya sendiri. Waktu di loket satu, berkas saya dianggap lengkap. Tapi begitu di loket dua saya dimintai tentang akte kematian orangtua saya. Saya bilang ke petugasnya kalo akte kematian orangtua saya hilang. Tapi sama petugas dispenduk saya disuruh mengurus ke polisi terlebih dulu..kan itu merepotkan.. ya akhirnya ndak saya urus sampe saya tanya informasi ke call centernya kalo ternyata cuma harus buat surat pernyataan aja”⁸¹

Berdasarkan kutipan keluhan masyarakat di atas, penulis melihat adanya permasalahan yaitu Bapak Hamid kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan Dispendukcapil Kota Surabaya, permasalahan itu terjadi karena petugas tidak memberi informasi aturan tentang berkas-berkas permohonan pembuatan akte kelahiran secara jelas serta merasa dipersulit dengan aturan tersebut. Bapak Hamid merasa kecewa karena keinginannya untuk membuat akte kelahiran ditolak karena tidak ada sosialisasi informasi dari awal kalau untuk membuat akte kelahiran harus melampirkan akte kematian orangtuanya. Padahal beliau telah jauh-jauh datang ke kantor Dispendukcapil Kota Surabaya untuk mengurus pembuatan akte kelahirannya. Namun sesampainya di sana dokumennya tidak bias diproses. Hal ini tentu sangat mengecewakan, peneliti menemukan faktor penyebab terjadinya permasalahan ini yaitu, ketidakprofesionalan petugas yang bertanggung jawab untuk memberikan

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Hamid selaku pengadu pembuatan akte kelahiran pada tanggal 5 Mei 2015

informasi terkait. Kekurangan ini mestinya dapat dihindari jika petugas Dispendukcapil Kota Surabaya, terutama oleh petugas *customer service* jika dibekali pengetahuan tentang kapasitas / *job description* yang cukup. Hal itu terlihat dari berbagai macam alasan yang melatarbelakangi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, antara lain seperti yang dapat kita lihat pada tabel reduksi hasil pernyataan yang dikemukakan informan seperti di bawah ini :

Tabel III.1 Reduksi Hasil Wawancara Tentang Alasan

Masyarakat Menyampaikan Keluhan ke Dispendukcapil Kota Surabaya

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1	Bapak Hamid selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Alasan menyampaikan keluhan karena kurang sosialisasi tentang aturan
2	Ibu Amalia selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Alasan menyampaikan keluhan karena kesalahan penulisan huruf di akte kelahiran
3	Ibu Sari selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Alasan menyampaikan keluhan karena berkas selesai terlambat.
4	Mbak Maya selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Alasan menyampaikan keluhan karena berkas selesai terlambat.
5	Mas Kurniawan selaku pengadu pembuatan E-KTP	Alasan menyampaikan keluhan karena berkas selesai terlambat.

Sumber : data diolah dari hasil wawancara

Dari tabel reduksi hasil wawancara dengan masyarakat di atas dapat diketahui bahwa lamanya proses pengajuan berkas sampai proses dokumen selesai

membutuhkan waktu berbulan bulan. Hal itu didukung oleh suatu pernyataan informan yaitu Ibu Sari selaku selaku masyarakat yang mengurus pembuatan akte kelahiran secara online seperti hasil wawancara di bawah ini :

“..saya mengajukan keluhan itu mas, untuk mengurus akte anak saya secara online tetapi waktu itu saya tunggu-tunggu kok belum jadi-jadi”⁸²

Pernyataan senada juga dikemukakan oleh Mas Kurniawan selaku informan yang mengurus pembuatan e-ktp :

“saya di sini mengajukan keluhan untuk membuat e-ktp disitu tadi kan saya uda ngajukan e-ktp, cuma diberi tanda terima. Lha pihaknya memberi info selesai ktp itu 1 bulan padahal di web itu saya lihat itu harusnya 7 hari kerja itu udah selesai e-ktpnya. Tapi sampai sebulan ini belum selese-selese e-ktp yang saya ajukan”⁸³

Kemudian peneliti mengkonfirmasi dengan pihak Dispendum Kota Surabaya, peneliti menanyakan secara langsung ke Kasi Pelayanan Informasi Dispendum Kota Surabaya Bapak Eka, Pak Eka memberi konfirmasi tentang keterlambatan selesai berkas merupakan hal yang paling banyak dikeluhkan pemohon. Seperti dalam kutipan wawancara berikut ini :

“..satu, pertama adalah lamanya penyelesaian dokumen di capil terus yang kedua adalah prosedur administrasi.. prosedur dalam arti tahapan-tahapan itu memang harus di lalui dari rt, rw, kelurahan, kecamatan ke capil. Termasuk juga administrasi dokumen dokumen yang harus di lampirkan.. kadang-kadang masyarakat tidak tau harus dilampiri iki, dilampiri iki.. ohh gak tak lampiri pak, kembali terus ngomel menyampaikan keluhan.”⁸⁴

Dari wawancara di atas peneliti mendapat informasi bahwa lama proses pembuatan akte kelahiran adalah 7 hari kerja terhitung dari masyarakat memasukkan

⁸² Wawancara dengan Ibu Sri selaku pengadu pembuatan akte kelahiran pada tanggal 10 Mei 2015

⁸³ Wawancara dengan Mas Kurniawan selaku pengadu pembuatan E-KTP pada tanggal 11 Mei 2015

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi pada tanggal 27 April 2015

berkas, kemudian pihak Dpendukcapil Kota Surabaya memutuskan berkas tersebut layak proses atau tidak, Dpendukcapil Kota Surabaya akan menjelaskan apa saja persyaratan yang kurang. Proses penghitungan hari akan ikut dilanjutkan setelah masyarakat melengkapi semua persyaratan. Kemudian penulis mengkonfirmasi hal tersebut pada Bapak Rosi selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi sebagai pihak yang bertugas menerima pengaduan / keluhan masyarakat, seperti wawancara sebagai berikut :

“.. jadi gini, proses jadi akte di kita itu kadang kan 7 hari kerja, itu orang udah 7 hari kok nggak selesai-selesai gitu kan.. tapi mereka itu nggak tau kenapa kok 7 hari nggak selesai kenapa itu nggak tau.. padahal di situ pertama bisa jadi eee berkasnya itu kurang lengkap atau yang dilampirkan seperti surat nikah harus dilegalisir, dia nggak dilegalisir.. nah itu kan jadi ngulang lagi harusnya 7 hari jadinya ngulang lagi.”⁸⁵

Seperti pada wawancara di atas, kerja Staf Seksi Pelayanan Informasi tidak lepas dari dukungan teknologi informasi. Perangkat database masyarakat pada komputer serta koneksi internet yang selalu terhubung, menyediakan berbagai informasi, contohnya adalah status berkas masyarakat. Selain didukung kecanggihan teknologi informasi, hal lain yang juga penting adalah sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan kebutuhan mutlak Dpendukcapil Kota Surabaya. Dpendukcapil dalam hal ini telah berusaha melakukan pengembangan sumber daya manusia seperti perekrutan, pengembangan dan penghargaan. Persoalan strategik dalam area ini adalah perlunya untuk merancang sebuah kebijaksanaan MSDM dengan memberikan tekanan pada

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Rosi selaku staf Seksi Pelayanan Informasi pada tanggal 28 April 2015

perbaikan sistem rekrutmen, seleksi dan penempatan yang dapat menghasilkan petugas dengan kualifikasi yang tepat untuk suatu jabatan / pekerjaan tertentu dengan jumlah yang tepat sesuai dengan pekerjaannya. Berikut akan disajikan reduksi tabel hasil wawancara di bawah ini :

Tabel III.2 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dispendukcapil Kota Surabaya Tentang Alasan Masyarakat Menyampaikan Keluhan

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1.	Bapak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi	Sebagian besar alasan masyarakat menyampaikan keluhan karena lamanya penyelesaian dokumen.
2.	Bapak Fajar selaku Staf Bidang Data & Informasi	Sebagian besar alasan masyarakat menyampaikan keluhan karena tidak mengerti berkas persyaratan yang harus dilengkapi
3.	Bapak Gayuh selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Sebagian besar alasan masyarakat menyampaikan keluhan karena tidak puas dengan pelayanan.
4.	Bapak Rosi selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Sebagian besar alasan masyarakat menyampaikan keluhan karena lamanya penyelesaian dokumen
5	Mas Sabri selaku Petugas Unit Pengaduan & Layanan Informasi	Sebagian besar alasan masyarakat yang menyampaikan keluhan karena tidak mengerti berkas persyaratan yang harus dilengkapi

Sumber : data diolah dari hasil wawancara

Dalam proses memilih personil yang bertugas melayani keluhan masyarakat, Dispendukcapil kota Surabaya telah melakukan perekrutan pegawai. Namun, tidak dilanjutkan dengan pendidikan dan pelatihan khusus untuk menunjang pekerjaan sehari – hari yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat. Hal tersebut

dikemukakan oleh Pak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi Dpendukcapil Kota Surabaya, sebagai berikut ini :

“.. tidak ada pelatihan khusus untuk petugas penanganan keluhan masyarakat. Minimal yang petugas untuk pelayanan masyarakat ini dia mengetahui proses pembuatan dokumen-dokumen di Dpendukcapil.”⁸⁶

Kemudian peneliti mengkonfirmasi hal tersebut kepada Staf Seksi Pelayanan Informasi, dari hasil wawancara peneliti mendapatkan informasi bahwa memang tidak ada pelatihan khusus pada saat mereka mulai masuk kerja. Pelatihan yang diberikan hanya sebatas pengarahan dan pendampingan terlebih dahulu oleh staf senior yang telah bertahun-tahun bekerja di Dpendukcapil Kota Surabaya. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Pak Gayuh selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi, sebagai berikut :

“.. kalo training secara khusus sih nggak ada.. biasanya awalnya dia adalah pendampingan dulu yang sudah senior yang sudah lama bertahun di sini itu mendampingi dulu.. mendampingi selama beberapa bulan kalo sudah ada pendampingan berapa bulan gitu, baru kita anu sendiri.. misalnya kita lepas di bawah monitoring kasi. Jadi kasinya itu yang akan bertanggung jawabapa yang akan dijawab seperti itu.. jadi gak langsung dia jawab langsung di acc gitu dia nggak. Jadi seperti ini, tetep kita pertimbangkan dengan kasi kita. Pak seperti ini jawaban saya.. masukkan ini perpu, undang-undang ini jadi penguat.”⁸⁷

III.1.2 Prinsip Utama Penanganan Keluhan yang Efektif

Pada bab satu telah dijelaskan bahwa berdasarkan hasil reduksi dari teori – teori mengenai prinsip utama penanganan keluhan masyarakat yang efektif. Maka

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi pada tanggal 27 April 2015

⁸⁷ Wawancara dengan Pak Gayuh selaku staf Seksi Pelayanan Informasi pada tanggal 23 April 2015

didapatkan 5 prinsip utama yang seharusnya dimiliki oleh instansi pelayanan publik terkait dengan penanganan keluhan masyarakat yang ada di dalam instansi tersebut. Berikut ini akan disajikan lima prinsip utama tersebut dalam kaitannya dengan penanganan keluhan masyarakat. Penyajian ini berdasarkan hasil reduksi hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti.

1. *Accessible* (Kemudahan)

Kemudahan masyarakat untuk menghubungi instansi adalah berkaitan dengan akses yang mudah dijangkau Masyarakat. Masyarakat yang memiliki masalah dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya perlu tahu bagaimana cara mengadukan keluhan mereka. Informasi ini harus tersedia. Masyarakat harus memiliki kemudahan dalam mengakses fasilitas penampung keluhan masyarakat. Berikut ini akan disajikan reduksi hasil wawancara berkaitan dengan kemudahan masyarakat pengguna layanan Dispendukcapil Kota Surabaya dalam menyampaikan keluhannya. Seperti di bawah ini :

Tabel III.3 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dpendukcapil Kota Surabaya Tentang Kemudahan Penanganan Keluhan

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1.	Bapak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi	Disediakan berbagai fasilitas namun masyarakat lebih banyak lewat suara warga di website dan menghubungi call center
2.	Bapak Fajar selaku Staf Bidang Data & Informasi	Disediakan berbagai fasilitas namun masyarakat lebih banyak lewat suara warga di website dan menghubungi call center
3.	Bapak Gayuh selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Disediakan berbagai fasilitas namun masyarakat lebih banyak lewat suara warga di website dan menghubungi call center
4.	Bapak Rosi selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Disediakan berbagai fasilitas namun masyarakat lebih banyak lewat suara warga di website dan menghubungi call center
5	Mas Sabri selaku Petugas Unit Pengaduan & Layanan Informasi	Datang langsung ke Dpendukcapil

Sumber : data diolah dari hasil wawancara

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat yang mengurus berkas sebagai informan tentang kemudahan pelayanan Dpendukcapil Kota Surabaya. Hal ini dilakukan peneliti sebagai langkah *cross check* pendapat antara kedua belah pihak yang terkait, sehingga data yang disajikan dapat mewakili fakta yang terjadi lapangan. Seperti dalam tabel reduksi wawancara peneliti kepada masyarakat selaku pemohon perjinan tentang kemudahan pelayanan Dpendukcapil Kota Surabaya :

Tabel III.4 Reduksi Hasil Wawancara Masyarakat Tentang Kemudahan Penanganan Keluhan

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1	Bapak Hamid selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Datang langsung dan <i>Call center</i>
2	Ibu Amalia selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Datang langsung
3	Ibu Sari selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Suara warga di website dan <i>call center</i>
4	Mbak Maya selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Suara warga di <i>website</i> dan <i>call center</i>
5	Mas Kurniawan selaku pengadu pembuatan E-KTP	Suara warga di <i>website</i> dan <i>call center</i>

Sumber : data diolah dari hasil wawancara

Dalam hasil reduksi tabel wawancara di atas dapat diketahui tentang adanya pendapat yang beragam baik itu dari pihak masyarakat itu sendiri. Namun mayoritas informan menyatakan bahwa *call center* dan Suara Warga di website sebagai media pilihan. Seperti yang diungkapkan Pak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi Dispendukcapil Kota Surabaya, beliau menyatakan bahwa :

“.. nek kerja nang kantor wes susah ketika mau keliling ngurusi iki dsb mau nanya aduhh.. saiki wes teknologi, online.. makannya kebanyakan dari warga itu masuk ke online semua. Kalopun ada yang langsung ke sini mungkin banyak waktu lah.. nanya gitu kan ya hehehe makannya kenapa sekarang ini banyak keluhannya di online”⁸⁸

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi pada tanggal 27 April 2015

Dari jawaban yang diberikan oleh Pak Eka selaku Kasi Dspendukcapil Kota Surabaya telah menyediakan berbagai media untuk masyarakat dapat menyampaikan keluhannya. Namun media yang sering digunakan adalah via website dan telepon *call center*. Pendapat itu senada dengan yang diungkapkan oleh Mas Kurniawan selaku masyarakat yang mengurus pembuatan E-KTP, beliau menyatakan seperti dalam kutipan hasil wawancara di bawah ini :

“jadi ketika saya mau mengajukan keluhan apa yang saya keluhkan langsung ke web setelah itu kalo saya masi butuh kejelasan, saya bisa menghubungi call center mas.”⁸⁹

Jawaban Mas Kurniawan didukung oleh informan lainnya Ibu Sri, mereka lebih mudah menyampaikan keluhannya melalui media online di website dan telepon/*call center* seperti pada kutipan wawancara di bawah ini:

“yang saya tau, waktu itu saya melalui website.. tetapi karena lama, saya juga menggunakan call center yang ada di dspendukcapil”⁹⁰

Adanya keseragaman jawaban dari pihak penyelenggara pelayanan maupun dari pihak masyarakat sendiri, cukup menunjukkan bahwa faktanya masyarakat memiliki kemudahan dalam menyampaikan keluhannya apabila terdapat kekurangan dalam pelayanan yang diberikan Dspendukcapil Kota Surabaya. Dengan mengakses secara online dan menghubungi *call center*, masyarakat dapat menyampaikan masalah yang mereka hadapi tanpa harus jauh-jauh datang ke Kantor Dspendukcapil Kota Surabaya. Dengan via *online* dan *call center*, masyarakat dapat menghemat waktu dan tenaganya untuk mengeluhkan permasalahannya.

⁸⁹ Wawancara dengan Mas Kurniawan selaku pengadu pembuatan E-KTP pada tanggal 11 Mei 2015

⁹⁰ Wawancara dengan Ibu Sri selaku pengadu pembuatan akte kelahiran pada tanggal 10 Mei 2015

2. *Simplicity* (Kesederhanaan)

Prinsip kedua dalam penanganan keluhan yang efektif adalah tentang kesederhanaan prosedur yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan dalam hal ini adalah Dispendukcapil Kota Surabaya. Prosedur yang digunakan harus mudah dimengerti dan digunakan oleh masyarakat. Berikut akan disajikan tabel reduksi hasil wawancara tentang indikator *simplicity* / kesederhanaan dalam penanganan keluhan yang efektif, seperti di bawah ini :

Tabel III.5 Reduksi Hasil Wawancara Masyarakat Tentang Kesederhanaan Penanganan Keluhan

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1	Bapak Hamid selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Cukup sederhana, begitu menyampaikan keluhan langsung ditindaklanjuti
2	Ibu Amalia selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Cukup sederhana, begitu menyampaikan keluhan langsung ditindaklanjuti
3	Ibu Sari selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Cukup sederhana, begitu menyampaikan keluhan langsung ditindaklanjuti
4	Mbak Maya selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Cukup sederhana, begitu menyampaikan keluhan langsung ditindaklanjuti
5	Mas Kurniawan selaku pengadu pembuatan E-KTP	Cukup sederhana, begitu menyampaikan keluhan langsung ditindaklanjuti

Sumber : data diolah dari hasil wawancara dan data sekunder

Dari reduksi wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa informan yang menyatakan penanganan keluhan Dispendukcapil Kota Surabaya

cukup sederhana sebanyak lima orang. Hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan oleh Mbak Maya selaku informan yang mengurus akte kelahiran berikut ini :

Kayaknya sudah cukup sederhana ya mas. Buktinya waktu saya di website juga langsung ditanggapi, nggak berbelit dan nggak ribet. Websitenya juga gampang diakses”⁹¹

Pernyataan Mbak Maya juga didukung oleh pernyataan Pak Hamid yang mengajukan keluhannya melalui call center seperti pada kutipan wawancara di bawah ini:

“Langsung dikasi solusi itu mas begitu saya telepon. Bahwa saya dianjurkan untuk membuat surat pernyataan aja. Nggak berbelit menurut saya prosedurnya.”⁹²

Kemudahan penanganan keluhan terlihat dari media yang disediakan untuk masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya. Komunikasi dengan petugas juga lebih mudah dilakukan. Misalnya melalui online via website dan telepon *call center*, masyarakat yang jarak rumahnya jauh dari lokasi kantor sudah bisa menyampaikan masalah yang sedang dihadapi terkait dengan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan Dispendukcapil Kota Surabaya. Setelah peneliti menyajikan hasil wawancara dengan masyarakat yang menyampaikan keluhan maka selanjutnya peneliti akan menyajikan hasil wawancara dengan pihak manajemen Dispendukcapil Kota Surabaya seperti pada tabel di bawah ini.

⁹¹ Wawancara dengan Mbak Maya selaku pengadu pembuatan akte kelahiran pada tanggal 12 Mei 2015

⁹² Wawancara dengan Bapak Hamid selaku pengadu pembuatan akte kelahiran pada tanggal 5 Mei 2015

Tabel III.6 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dispendukcapil Kota Surabaya Tentang Kesederhanaan Penanganan Keluhan.

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1.	Bapak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi	Cukup sederhana
2.	Bapak Fajar selaku Staf Bidang Data & Informasi	Cukup sederhana
3.	Bapak Gayuh selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Cukup sederhana
4.	Bapak Rosi selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Cukup sederhana
5	Mas Sabri selaku Petugas Unit Pengaduan & Layanan Informasi	Cukup sederhana

Sumber : data diolah dari hasil wawancara

Berdasarkan reduksi data hasil wawancara di atas maka didapatkan hasil cukup sederhana. Hal tersebut seperti yang diutarakan oleh Pak Rosi selaku staf Seksi Pelayanan Informasi berikut ini :

“Alhamdulillah sudah cukup sederhana.. yang pertama dari datang langsung itu kan sudah ada fasilitasnya.. terus nanti bisa mengisi di sini.. lalu untuk website, seperti yang kita tahu website itu gampang kan bisa digunakan dimana saja, kapan saja.. kalo sederhana di waktu ya telepon karena kan langsung percakapan ya.. dia tanya, langsung kita jawab.. kalo website kan harus nunggu dulu apalagi kalo bertanyanya malam hari.. jam kerja baru kita jawab”⁹³

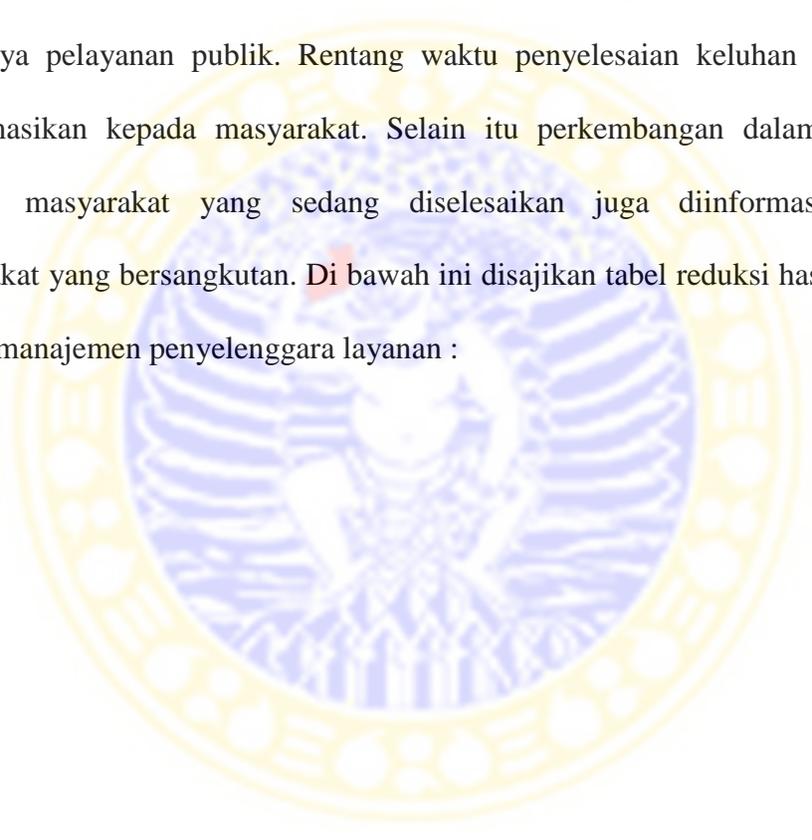
Dari tabel reduksi di atas dapat dilihat sebanyak lima orang memberikan pendapat yang seragam bahwa aspek kesederhanaan dalam penanganan keluhan

⁹³ Wawancara dengan Bapak Rosi selaku staf Seksi Pelayanan Informasi pada tanggal 28 April 2015

mudah dimengerti oleh pihak manajemen Dispendukcapil Kota Surabaya selaku pihak penyelenggara pelayanan.

3. Kecepatan (*Speed*)

Waktu telah menjadi tolak ukur yang penting dalam standar pelayanan khususnya pelayanan publik. Rentang waktu penyelesaian keluhan yang realistis diinformasikan kepada masyarakat. Selain itu perkembangan dalam penanganan keluhan masyarakat yang sedang diselesaikan juga diinformasikan kepada masyarakat yang bersangkutan. Di bawah ini disajikan tabel reduksi hasil wawancara dengan manajemen penyelenggara layanan :



Tabel III.7 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dispendukcapil Kota Surabaya Tentang Kecepatan Penanganan Keluhan

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1.	Bapak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi	Tergantung masalah yang disampaikan, yang bisa diselesaikan langsung diselesaikan.
2.	Bapak Fajar selaku Staf Bidang Data & Informasi	Tergantung masalah disampaikan, yang bisa diselesaikan langsung diselesaikan.
3.	Bapak Gayuh selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Tergantung masalah disampaikan, yang bisa diselesaikan langsung diselesaikan.
4.	Bapak Rosi selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Tergantung masalah disampaikan, yang bisa diselesaikan langsung diselesaikan.
5	Mas Sabri selaku Petugas Unit Pengaduan & Layanan Informasi	Tergantung masalah disampaikan, yang bisa diselesaikan langsung diselesaikan.

Sumber : data diolah dari hasil wawancara

Dari reduksi hasil wawancara yang telah disajikan dalam tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa dalam penanganan keluhan masyarakat di Dispendukcapil Kota Surabaya, memberikan jangka waktu, namun hal itu tidak dapat dikriteriakan secara spesifik. Dispendukcapil Kota Surabaya telah memiliki komitmen berkaitan dengan *respon time* kinerja, yaitu sesuai pendapat Pak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi Dispendukcapil Kota Surabaya, beliau mengemukakan pendapatnya dalam kutipan hasil wawancara di bawah ini :

“..tergantung permasalahannya lek misale iku masalah simpel, tak jawab hari itu juga. Baik itu melalui langsung ke layanan di bawah ataupun posisi yang di website..tapi ketika itu masalahnya butuh klarifikasi dengan temen-temen pelayanan atau kasi-kasinya, ya itu agak lama.”⁹⁴

Komitmen yang dimiliki Dispendukcapil Kota Surabaya sudah baik, namun pada kenyataannya tidak semua masyarakat mendapat *respon time* yang sama. Hal tersebut diketahui peneliti dari pernyataan Ibu Sari selaku pemohon pembuatan akte kelahiran secara online seperti pada kutipan hasil wawancara di bawah ini : (mama)

“..kalo yang saya alami mas waktu itu langsung diinformasikan status berkas saya. tapi waktu itu kan tidak bisa langsung jadi akhirnya saya perlu beberapa kali untuk telepon.. kalo gak salah kira-kira sampe saya tanyakan dua sampe tiga kali.”⁹⁵

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Bapak Hamid selaku masyarakat yang mengurus pembuatan akte kelahiran, dimana beliau menyatakan bahwa ada tindak lanjut setelah menyampaikan keluhan, namun petugas masih harus mengkonfirmasi terlebih dahulu ke pihak yang terkait. seperti pada hasil wawancara di bawah ini :

“ sewaktu telpon, tanya informasi ke cs nya, ya masih ditanyakan ke Kasinya mas”⁹⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam respon penanganan keluhan pemohon Dispendukcapil Kota Surabaya, memang terdapat *respon time* yang telah ditetapkan dan telah menjadi komitmen kinerja Dispendukcapil Kota Surabaya, namun pada kenyataannya masih ditemukan adanya

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi pada tanggal 27 April 2015

⁹⁵ Wawancara dengan Ibu Sari selaku pemohon pembuatan akte kelahiran pada tanggal 10 Mei 2015

⁹⁶ Wawancara dengan Bapak Hamid selaku pemohon pembuatan akte kelahiran pada tanggal 15 Mei 2015

ketidakmeratan dalam penanganan keluhan masyarakat terkait masalah waktu dalam penyelesaian masalah penanganan keluhan pemohon. Berikut adalah tabel hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang menyampaikan keluhan ke Dispendukcapil Kota Surabaya seperti di bawah ini :

Tabel III. 8 Reduksi Hasil Wawancara Masyarakat Tentang Kecepatan Penanganan Keluhan Dispendukcapil Kota Surabaya

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1	Bapak Hamid selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Ada tindaklanjut
2	Ibu Amalia selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Ada tindaklanjut
3	Ibu Sari selaku pengadu pembuatan	Ada tindaklanjut
4	Mbak Maya selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Ada tindaklanjut
5	Mas Kurniawan selaku pengadu pembuatan E-KTP	Ada tindaklanjut

Sumber : data diolah dari hasil wawancara

4. Fairness

Keadilan di sini berarti perlakuan atau pelayanan yang sama terhadap setiap pemohon yang mengajukan keluhan. Tanpa membeda-bedakan masyarakat itu sendiri. Berikut akan disajikan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait dengan keadilan atau perlakuan yang sama tanpa membeda-bedakan dalam

penanganan keluhan-keluhan masyarakat. Reduksi hasil wawancara tersebut disajikan dalam tabel di bawah ini :

Tabel III.9 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Disedukapil Kota Surabaya Tentang Keadilan Penanganan Keluhan Masyarakat.

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1.	Bapak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi	Sama, tidak membeda-bedakan
2.	Bapak Fajar selaku Staf Bidang Data & Informasi	Sama, tidak membeda-bedakan
3.	Bapak Gayuh selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Sama, tidak membeda-bedakan
4.	Bapak Rosi selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Sama, tidak membeda-bedakan
5	Mas Sabri selaku Petugas Unit Pengaduan & Layanan Informasi	Sama, tidak membeda-bedakan

Sumber : data diolah dari hasil wawancara

Berdasarkan reduksi data hasil wawancara dengan pihak manajemen Disedukapil Kota Surabaya dapat diketahui bahwa sebagian besar informan berpendapat bahwa keluhan-keluhan disampaikan masyarakat, ditangani secara adil dan tanpa membeda-bedakan. Seperti yang diungkapkan Pak Gayuh selaku Staff Seksi Pelayanan Informasi Disedukapil Kota Surabaya, beliau menyatakan bahwa :

“..sama penanganan keluhan.. meskipun dia orang kayaa.. iya apalagi bu wali itu orangnya keras ya.. bu wali itu tidak membedakan.. bu wali kan tidak membedakan strata ekonomi, status orang.. ngaak.. bu wali itu eee orangnya lurus tegas.. jadi kalo meskipun dia berduit.. secara tidak punya.. untuk pelyanan public harus sama.. tidak ada perlakuan istimewa.. di bawah juga dipasang cctv kan, jadi nggak ada yang bisa main-main.. terus dipintu masuk ada tulisannya kan.. setiap pejabat yang menerima imbalan, uang, pegawai atau pejabat sini yang menerima imbalan uang atau gini gini gini didenda gini gini.. bukan karena apa, ya itu nggak berani.. iya kalo dulu kasi uang di loket dicepetkan.. kalo sekarang nggak ada.. selama berkasnya dia nggak bermasalah, estimasi waktu yang diberikan adalah estimasi waktu maksimal..”⁹⁷

Di sisi lain peneliti juga menanyakan tentang keadilan atau perlakuan yang sama tanpa membeda-bedakan dalam penanganan keluhan-keluhan kepada masyarakat yaitu pada tabel di bawah ini :

Tabel III.10 Reduksi Hasil Wawancara Masyarakat Tentang Keadilan Penanganan Keluhan

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1	Bapak Hamid selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Semua diperlakukan sama
2	Ibu Amalia selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Semua diperlakukan sama
3	Ibu Sari selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Semua diperlakukan sama
4	Mbak Maya selaku pengadu pembuatan akte kelahiran	Semua diperlakukan sama
5	Mas Kurniawan selaku pengadu pembuatan E-KTP	Semua diperlakukan sama

Sumber : data diolah dari hasil wawancara dan data sekunder

⁹⁷ Wawancara dengan Pak gayuh selaku staf Seksi Pelayanan Informasi pada tanggal 23 April 2015

Dari reduksi hasil wawancara yang telah disajikan dalam tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa komitmen yang dimiliki Dispendukcapil Kota Surabaya sudah baik, bahwa dalam hal pelayanan penanganan keluhan, pihak Dispendukcapil Kota Surabaya memperlakukan dan memberikan pelayanan secara sama dan adil tanpa membedakan masyarakat yang mengajukan keluhan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Mas Kurniawan selaku masyarakat yang mengurus pembuatan E-KTP seperti pada kutipan hasil wawancara di bawah ini :

“..saya rasa sama semua mas.. nggak dibeda-bedakan. Saat ini sih selalu bersedia kok ibaratnya mau membantu masalah saya”⁹⁸

Pernyataan Mas Kurniawan juga didukung oleh pernyataan Bapak Hamid selaku Informan yang mengurus akte kelahiran sebagaimana yang diungkapkan pada kutipan wawancara di bawah ini :

“kayaknya semua perlakuannya sama ya mas.. nggak ada perlakuan khusus juga waktu saya ngeluh”⁹⁹

5. *Confidentially* (Kerahasiaan)

Kerahasiaan disini berarti menjaga privasi setiap masyarakat yang mengajukan keluhan, baik itu berupa data atau keluhan yang disampaikan masyarakat, berikut ini adalah tabel hasil wawancara yang menunjukkan tentang kerahasiaan keluhan masyarakat Dispendukcapil Kota Surabaya. Seperti di bawah ini :

⁹⁸ Wawancara dengan Mas Kurniawan selaku pemohon pembuatan E-KTP pada tanggal 11 Mei 2015

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Hamid selaku pemohon pembuatan akte kelahiran pada tanggal 15 Mei 2015

Tabel III.11 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dpendukcapil Kota Surabaya Tentang Kerahasiaan Penanganan Keluhan Masyarakat.

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1.	Bapak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi	Bersifat lebih terbuka untuk berbagi pengalaman
2.	Bapak Fajar selaku Staf Bidang Data & Informasi	Bersifat lebih terbuka
3.	Bapak Gayuh selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Bersifat lebih terbuka
4.	Bapak Rosi selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Bersifat lebih terbuka
5	Mas Sabri selaku Petugas Unit Pengaduan & Layanan Informasi	Bersifat lebih terbuka

Sumber : data diolah dari hasil wawancara

Dari tabel reduksi wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa karakter *confidentially* ini menjadi penting apabila berkenaan dengan data pribadi penyampai keluhan namun dapat lebih fleksibel apabila berkenaan dengan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan adanya perkembangan masyarakat yang menuntut tiap lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap lebih terbuka. Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Mbak Maya pada kutipan wawancara berikut :

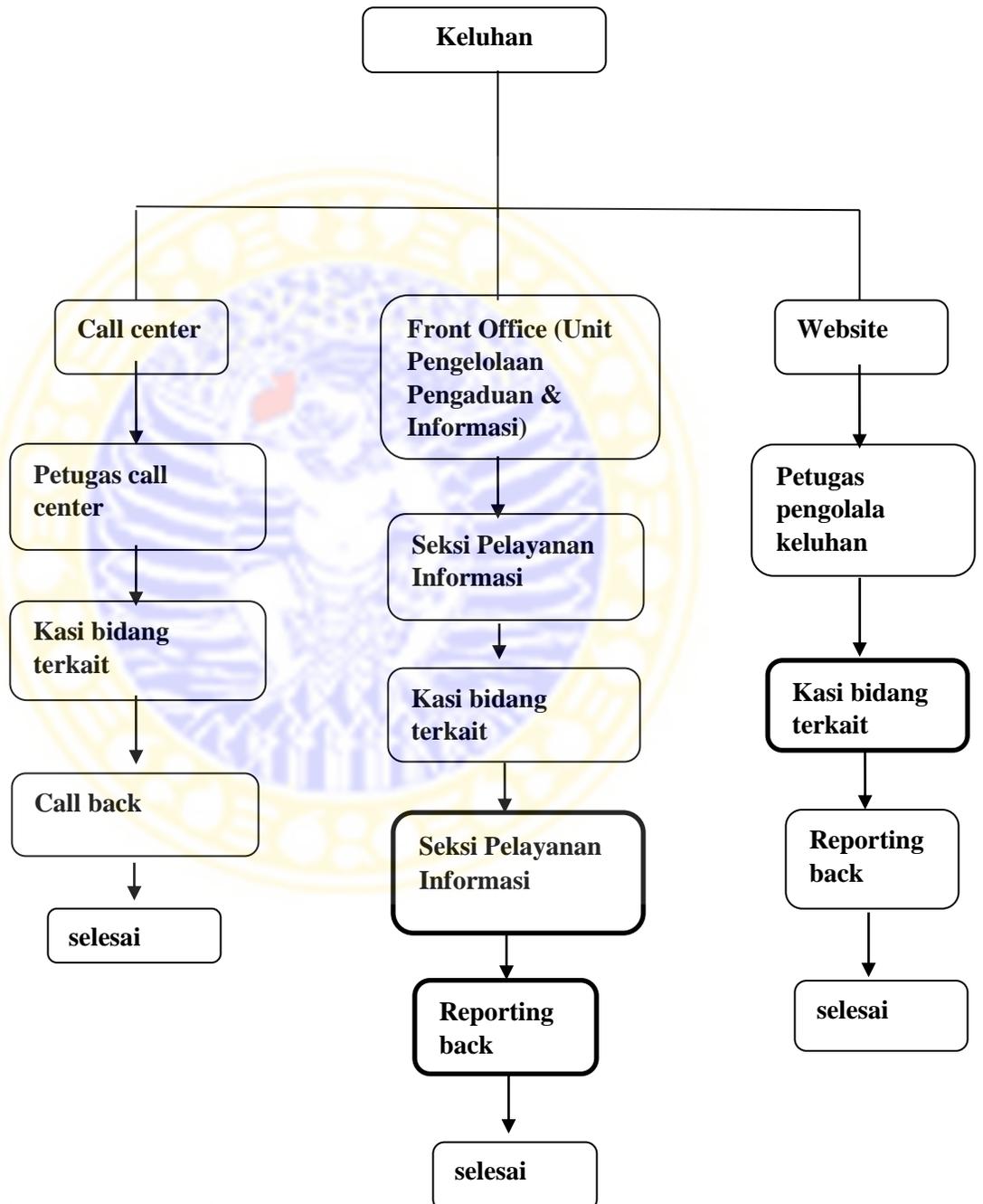
“Kalo data pribadi sih dirahasiakan.. dan ini kebanyakan keluhan-keluhan yang bersifat umum bisa dishare. Tapi kalo keluhan yang bersifat data pribadi ke arah personal kayaknya eee nggak dishare”¹⁰⁰

¹⁰⁰ Wawancara dengan Mbak Maya selaku pengadu pembuatan akte kelahiran pada tanggal 12 Mei 2015

Jadi *confidentially* di sini tergantung pada masing – individu menanggapinya tetapi seiring dengan pengaruh globalisasi dan pemikiran / *mindset* masyarakat yang semakin pintar, *confidentially* mengenai permasalahan yang dihadapi masyarakat akan mengalami pergeseran menjadi lebih terbuka karena tiap instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk bersikap lebih transparan kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa karakter *confidentially* ini kurang relevan dengan keadaan sebenarnya dalam masyarakat. Keadaan di tempat penelitian tidak selalu sama dengan teori.

III.1.3 Manajemen Penanganan Keluhan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Setiap keluhan masyarakat yang masuk tentunya melewati suatu proses sebelum akhirnya diselesaikan. Begitu halnya dengan penanganan keluhan yang ada di Dispendukcapil Kota Surabaya. Untuk itu peneliti akan menyajikan bagan tentang manajemen penanganan keluhan Dispendukcapil Kota Surabaya yaitu sebagai berikut:

Gambar III. 1 Penanganan Keluhan masyarakat Dispendukcapil Kota**Surabaya**

Sumber : disusun oleh peneliti

Berdasarkan bagan di atas dapat diketahui bahwa manajemen penanganan keluhan masyarakat dapat di bagi menjadi tiga metode, masyarakat yang menyampaikan keluhan dapat menghubungi call center, menemui front office atau menyampaikan keluhan via website resmi Dpendukcapil Kota Surabaya. Selanjutnya peneliti akan menjelaskan secara rinci satu per satu metode penyelesaian keluhan masyarakat, sebagai berikut :

1. *Call center*

Metode ini merupakan yang paling sangat tepat bagi masyarakat yang ingin berinteraksi langsung dan berhalangan hadir ke kantor Dpendukcapil Kota Surabaya, karena masyarakat dapat menghubungi nomor telepon 031-5911109 Ps 317 yang langsung tersambung dengan petugas *call center*. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Gayuh selaku Staff Seksi Pelayanan Informasi, pada kutipan hasil wawancara di bawah ini :

“ untuk menyelesaikan keluhan pemohon yang telpon, kita ada call center pemohon bisa menelpon 5911109 Ps 317, terus pengaduan macam macam tadi pertama itu kita analisa jenis keluhannya apa. kalo dari bidang informasi ini bisa menjawab, langsung kita jawab saat itu juga. Kalo kita nilai membutuhkan pertimbangan dari pimpinan dari kasi.. kita akan pertimbangkan dengan kasi.. nanti pemohon kita minta nomor yang bisa dihungi kemudahan nanti kita telepon balik”¹⁰¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa setiap keluhan masyarakat yang masuk akan melewati suatu proses hingga masalah dapat terselesaikan, dari penjelasan beliau bahwa Dpendukcapil Kota Surabaya

¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak gayuh selaku staf Seksi Pelayanan Informasi pada tanggal 23 April 2015

memiliki call center sebagai sarana masyarakat untuk menyampaikan keluhannya. Keluhan yang masuk melalui *call center* kemudian akan diproses secara langsung oleh petugas untuk langsung dijawab. Namun apabila keluhan yang disampaikan membutuhkan kebijakan dari Kasi terkait, maka petugas akan terlebih dahulu berkonsultasi dengan Kasi terkait. Sedangkan masyarakat diminta menunggu, serta diminta meninggalkan nomor yang bisa dihubungi untuk nanti dapat ditelepon kembali oleh petugas *call center*. Selanjutnya petugas call center akan memberikan informasi seputar keluhan yang disampaikan masyarakat dan cara penyelesaian keluhan. Untuk lebih jelasnya peneliti akan menyajikan gambaran mengenai proses penyelesaian keluhan masyarakat, yaitu sebagai berikut :

- a. masyarakat menelepon *call center* 5911109 Ps 317
- b. Petugas bagian *call center* menanyakan keluhan yang ingin disampaikan.
- c. Selanjutnya memproses secara langsung keluhan, dengan menjawab langsung keluhan dari pemohon
- d. Apabila keluhan dari masyarakat membutuhkan kebijakan dari Kasi terkait, maka petugas *call center* akan terlebih dahulu berkonsultasi dengan Kasi terkait. Sedangkan pemohon diminta menunggu dan meninggalkan nomor yang bisa dihubungi.

- e. Lalu selanjutnya petugas *call center* akan menelepon masyarakat guna memberikan informasi seputar keluhan yang disampaikan masyarakat dan cara penyelesaian keluhan.
- f. Selesai

2. *Front Office*

Selain *call center*, keberadaan *front office* tidak kalah penting dalam hal penanganan keluhan masyarakat. Sebagai staf yang berhadapan langsung dengan masyarakat, petugas *customer service* membutuhkan pengetahuan dan pembekalan tentang pelayanan di Dispendukcapil Kota Surabaya agar petugas tersebut memiliki kemampuan dalam menghadapi masyarakat yang menyampaikan keluhan. Berkenaan dengan *front office*, Pak Gayuh selaku Staff Seksi Pelayanan Informasi Dispendkcapil Kota Surabaya, memberikan penjelasan seperti pada kutipan wawancara di bawah ini :

“..kalo training secara khusus sih nggak ada.. biasanya awalnya dia adalah pendampingan dulu yang sudah senior yang sudah lama bertahun di sini itu mendampingi dulu.. mendampingi selama beberapa bulan kalo sudah ada pendampingan berapa bulan gitu, baru kita anu sendiri.. misalnya kita lepas di bawah monitoring kasi. Jadi kasinya itu yang akan bertanggung jawabapa yang akan dijawab seperti itu.. jadi gak langsung dia jawab langsung di acc gitu dia nggak”¹⁰²

Pendapat yang sama diungkapkan oleh Pak Eka, selaku Kasi Pelayanan Informasi Dispendukcapil Kota Surabaya, beliau meyakini bahwa :

¹⁰² Wawancara dengan Bapak Gayuh selaku staf Seksi Pelayanan Informasi pada tanggal 23 April 2015

“..tidak ada pelatihan khusus untuk petugas penanganan keluhan masyarakat. Minimal yang petugas untuk pelayanan masyarakat ini dia mengetahui proses pembuatan dokumen-dokumen di dispendukcapil. wes pokoke ngerti kabeh minimal dia tau lah nanti kalo masalah iki, ooo ngene prosese”¹⁰³

Berdasarkan pendapat kedua pihak penyelenggara pelayanan Dispendukcapil Kota Surabaya, maka dapat diketahui bahwa manajemen penanganan keluhan masyarakat Dispendukcapil Kota Surabaya telah mempersiapkan sumber daya manusia di bagian lini seoptimal mungkin. Hal ini didukung oleh pelatihan yang diberikan, walaupun bukan pelatihan secara khusus. Di awal mas kerja, petugas lini mendapat bimbingan dari petugas yang telah senior. Setelah beberapa bulan dianggap mampu melayani keluhan yang ada dengan baik, baru petugas tersebut dilepas secara mandiri namun tetap dalam pengawasan Kasi yang bersangkutan. Dalam hal ini yang bersangkutan adalah Kasi Pelayanan Informasi.

Selain dapat mengeluh secara langsung di bagian front office, masyarakat juga dapat menyampaikan keluhannya secara tertulis melalui formulir pengaduan yang disediakan di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya, di dalam formulir pengaduan masyarakat terdapat data masyarakat yaitu nama, alamat pemohon, nomor telepon atau handphone, keluhan pemohon serta kritik dan saran. Setelah masyarakat selesai menulis keluhannya, dapat diserahkan ke petugas Unit Pengelolaan Pengaduan dan Layanan Informasi. Selanjutnya petugas akan memberikan tanda terima

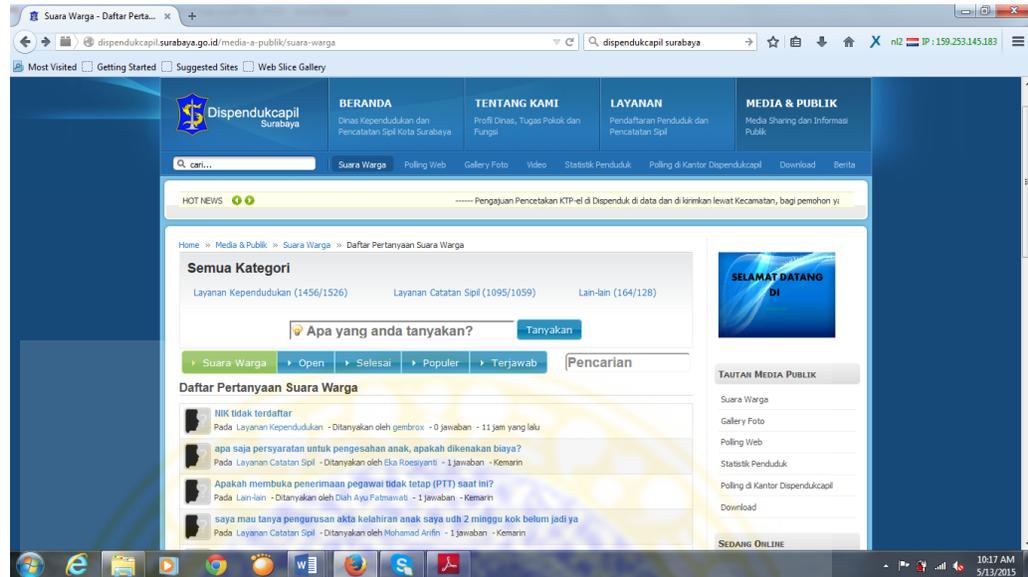
¹⁰³ Wawancara dengan Bapak Eka Selaku Kasi Pelayanan Informasi pada tanggal 27 April 2015

pengaduan sebagai bukti bahwa pengaduan tersebut telah masuk dan akan segera di proses. Kemudian petugas akan meneruskan pengaduan ke Kasi Pelayanan Informasi untuk dianalisis. Setelah analisis berdasarkan jenis keluhan maka formulir keluhan akan diteruskan ke Kasi yang berkaitan dengan keluhan tersebut. Kemudian Kasi terkait akan merespon keluhan masyarakat dengan metode mengirim laporan balik ke Kasi Pelayanan Informasi, terakhir jawaban dari Kasi terkait akan diinformasikan kepada masyarakat yang menyampaikan keluhan.

3. *Website*

Selain melalui call center dan melalui front office masyarakat juga dapat menyampaikan keluhannya secara online yaitu dengan mengakses *website* resmi Dispendukcapil Kota Surabaya <http://dispendukcapil.surabaya.go.id>. Masyarakat dapat menggunakan fasilitas “Suara Warga” dengan mengakses *website* Dispendukcapil Kota Surabaya untuk mengajukan keluhan maupun tanya jawab mengenai pelayanan. Untuk lebih jelasnya peneliti akan menyajikan gambaran mengenai proses penyelesaian keluhan masyarakat, yaitu sebagai berikut :

- a. masyarakat mengakses *website* <http://dispendukcapil.surabaya.go.id> secara online. Kemudian pemohon tinggal mengklik kolom “Media & Publik”, kemudian klik “Suara Warga”.

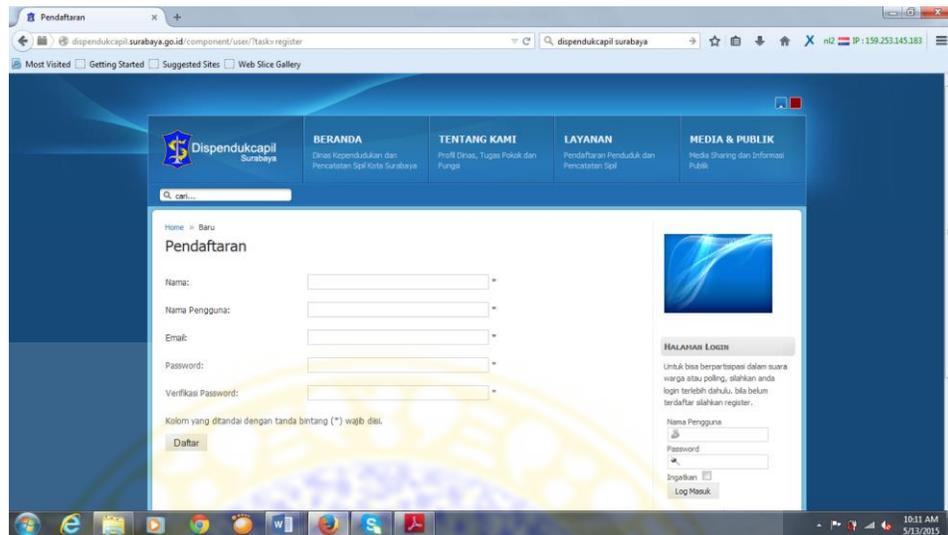


Sumber : website resmi Dispendukcapil Kota Surabaya

Gambar III.2 Tampilan Fasilitas Suara Warga¹⁰⁴

- b. Selanjutnya masyarakat harus membuat akun terlebih dahulu di website Dispendukcapil apabila ingin mengajukan keluhan. masyarakat harus mengisi secara lengkap kolom yang tersedia diantaranya nama, nama pengguna, email, password, dan verifikasi password.

¹⁰⁴ <http://dispendukcapil.surabaya.go.id> diakses pada tanggal 10 Mei 2015, Pukul 21.44



Sumber : website resmi Dispendukcapil Kota Surabaya

Gambar III.3 Tampilan Kolom Pendaftaran Akun¹⁰⁵

- c. Setelah selesai melakukan pendaftaran, masyarakat dapat langsung log in di halaman log in yang telah disediakan seperti gambar berikut :

¹⁰⁵ <http://dispendukcapil.surabaya.go.id> diakses pada tanggal 10 Mei 2015, Pukul 21.44

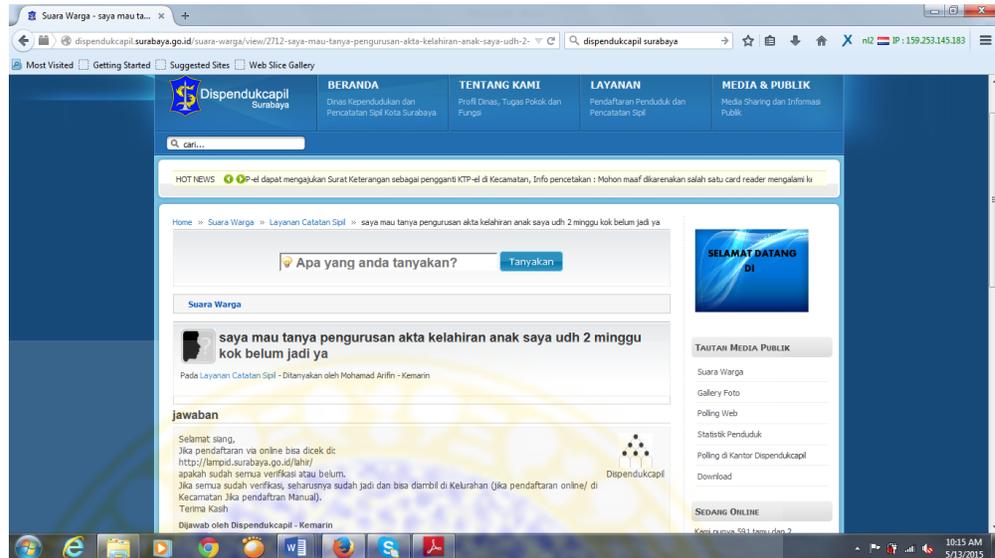
357806	SAWAHAN	75.076	78.906	153.982
357807	GENTENG	22.744	24.000	46.744
357808	GUBENG	51.209	55.145	106.354
357809	SUKOLLO	39.567	41.358	80.925
357810	TAMBAK SARI	81.801	85.474	167.275
357811	SIMOKERTO	37.023	38.625	75.648
357812	PASEAN CANTIAN	31.724	32.631	64.355
357813	BUBUTAN	38.025	39.916	77.941
357814	TANDES	33.232	34.851	68.083
357815	KREMBANGAN	43.383	45.324	88.707
357816	SEMAMPUR	68.209	70.107	138.316
357817	KENUERAN	53.917	54.918	108.835
357818	LAKAR SANTRI	19.346	20.189	39.535
357819	BENDOWO	20.424	21.040	41.464
357820	WIYUNG	24.348	25.454	49.802
357821	DUKUH PRAKIS	21.896	23.128	45.024
357822	GAUYONGAN	16.547	17.565	34.112
357823	JAMBANGAN	17.842	18.396	36.238
357824	TENGOLIS MEJOYO	20.899	21.890	42.789
357825	GUNUNG ANYAR	19.527	20.269	39.796
357826	MULYOREJO	31.277	33.080	64.357

Sumber : website resmi Dispendukcapil Kota Surabaya

Gambar III.4 Tampilan Kolom Log In¹⁰⁶

- d. Setelah log in, masyarakat bisa langsung menyampaikan keluhannya dan akan langsung segera dijawab oleh pihak Dispendukcapil Kota Surabaya di kolom gambar berikut :

¹⁰⁶ <http://dispendukcapil.surabaya.go.id> diakses pada tanggal 10 Mei 2015, Pukul 21.44



Sumber : website resmi Dispendukcapil Kota Surabaya

Gambar III.5 Tampilan Kolom Suara Warga¹⁰⁷

e. Selesai.

III.1.4 Kendala dalam Penanganan Keluhan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Setiap upaya yang dilakukan oleh suatu instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya tentu tidak akan terlepas dari suatu kendala. Begitu juga dengan penanganan keluhan masyarakat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya, berikut ini adalah reduksi hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan para staf Dispendukcapil Kota Surabaya seperti di bawah ini :

¹⁰⁷ <http://dispendukcapil.surabaya.go.id> diakses pada tanggal 10 Mei 2015, Pukul 21.44

Tabel III.12 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dpendukcapil Kota Surabaya Tentang Kendala Dalam Penanganan Keluhan Masyarakat

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1.	Bapak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi	Kendala dari masyarakat sendiri seperti berkas kurang lengkap dan waktu
2.	Bapak Fajar selaku Staf Bidang Data & Informasi	Kendala dari masyarakat sendiri seperti berkas kurang lengkap
3.	Bapak Gayuh selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Kendala dari waktu dan masyarakat sendiri seperti berkas kurang lengkap dan waktu
4.	Bapak Rosi selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Kendala dari waktu dan masyarakat sendiri seperti mencantumkan alamat palsu di form pengaduan
5	Mas Sabri selaku Petugas Unit Pengaduan & Layanan Informasi	Kendala dari masyarakat sendiri seperti berkas kurang lengkap

Sumber : data diolah dari hasil wawancara

Dari tabel reduksi hasil wawancara di atas, dapat ditemukan adanya kendala dalam proses penanganan keluhan masyarakat oleh Dpendukcapil Kota Surabaya. Kendala tersebut berkaitan dengan waktu, dan juga kendala yang datang dari masyarakat itu sendiri. Adanya batasan jam kerja merupakan salah satu kendala dalam penanganan keluhan masyarakat karena tidak dapat dipastikan kapan keluhan itu muncul, bisa saat jam kerja maupun di luar jam kerja. Seperti halnya yang disampaikan oleh Bapak Rosi selaku Staff Seksi pelayanan Informasi Dpendukcapil Kota Surabaya dalam wawancara di bawah ini:

“.. kendala dari waktu, kalo ada yang tanya jum’at malem berarti ya seninnya kita jawab..ya lamanya di situ. Lalu kalo yang langsung yang tertulis itu rata-rata alamat palsu.. alamat palsu yang dikirim.. jadi kasian kurirnya.. jadi kurir dari dispenduk itu kasian”¹⁰⁸

Dari hasil wawancara di atas, kendala pada keterbatasan waktu jam kerja tersebut ditemui peneliti ketika wawancara dengan Bapak gayuh selaku Staff Seksi pelayanan Informasi, sehingga beliau juga membenarkan adanya kendala dalam keterbatasan waktu, sedangkan tiga informan Dispendukcapil Kota Surabaya yang lainnya yaitu Bapak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi, Bapak selaku Staf Bidang Data dan Informasi, dan Bapak Rosi selaku Petugas Unit Pengaduan dan Informasi, ketiganya menyampaikan pendapat bahwa kendala dalam penanganan keluhan berasal dari masyarakat itu sendiri. Di sisi lain peneliti menemukan fakta yang berbeda tentang pendapat masyarakat dalam penangan keluhan, yaitu sebanyak 2 orang memberikan pendapat *call center* sibuk atau tidak diangkat oleh petugas Dispendukcapil, kemudian sebanyak 2 orang memberikan pendapat bahwa petugas call pertama tidak memahami masalah sehingga melempar ke petugas lain. Hal itu terdapat pada tabel hasil reduksi di bawah ini :

¹⁰⁸ Wawancara dengan Bapak Rosi selaku staff Seksi Pelayanan Informasi pada tanggal 28 April 2015

Tabel III.13 Reduksi Hasil Wawancara Masyarakat Tentang Kendala Dalam Penanganan Keluhan Dispendukcapil Kota Surabaya

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1	Bapak Hamid selaku pemohon pembuatan akte kelahiran	Petugas call center melempar ke petugas lain karena kurang paham permasalahan
2	Ibu Amalia selaku pemohon pembuatan akte kelahiran	Ketidaksepahaman dengan petugas
3	Ibu Sari selaku pemohon pembuatan	Call center sibuk, tidak dapat dihubungi
4	Mbak Maya selaku pemohon pembuatan akte kelahiran	Call center sibuk, tidak dapat dihubungi
5	Mas Kurniawan selaku pemohon pembuatan E-KTP	Petugas call center melempar ke petugas lain

Sumber : data diolah dari hasil wawancara

III.1.5 Manfaat Keluhan Masyarakat

Seperti telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, bahwa setiap keluhan yang masuk akan memberikan nilai positif bagi pihak penyelenggara pelayanan. Nilai positif itu akan menjadi umpan balik yang sangat bermanfaat sekali bagi kemajuan dan keberadaan pihak penyelenggara pelayanan publik seperti halnya Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai instansi pemerintah Kota Surabaya harus mampu memahami apa yang menjadi keluhan dan keinginan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Berikut akan disajikan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait dengan manfaat yang dapat diambil dari adanya keluhan – keluhan masyarakat. Reduksi hasil wawancara tersebut disajikan dalam tabel di bawah ini :

Tabel III.14 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dpendukcapil Kota Surabaya Tentang Manfaat Keluhan.

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1.	Bapak Eka selaku Kasi Pelayanan Informasi	Untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan
2.	Bapak Fajar selaku Staf Bidang Data & Informasi	Koreksi terhadap pelayanan Dinas
3.	Bapak Gayuh selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Mendekatkan dan memudahkan pelayanan bagi masyarakat
4.	Bapak Rosi selaku Staf Seksi Pelayanan Informasi	Memperbaiki tingkat layanan
5	Mas Sabri selaku Petugas Unit Pengaduan & Layanan Informasi	Untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Sumber : data diolah dari hasil wawancara

Berdasarkan reduksi data hasil wawancara dengan pihak manajemen Dpendukcapil Kota Surabaya dapat diketahui bahwa sebagian besar informan berpendapat bahwa keluhan yang disampaikan masyarakat, bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Dpendukcapil Kota Surabaya. Di sisi lain peneliti juga menanyakan tentang manfaat menyampaikan keluhan kepada masyarakat yaitu pada tabel di bawah ini :

Tabel III.15 Reduksi Hasil Wawancara Masyarakat Tentang Manfaat Keluhan

No	Informan	Reduksi Hasil Wawancara
1	Bapak Hamid selaku pemohon pembuatan akte kelahiran	Untuk menyelesaikan masalah
2	Ibu Amalia selaku pemohon pembuatan akte kelahiran	Untuk menyelesaikan masalah
3	Ibu Sari selaku pemohon pembuatan	Untuk menyelesaikan masalah
4	Saudari Maya selaku pemohon Ijin	Untuk menyelesaikan masalah
5	Saudara Dicky selaku pemohon	Untuk menyelesaikan masalah.

Sumber : data diolah dari hasil wawancara

Berdasarkan tabel reduksi hasil wawancara di atas sebagian besar informan memberikan jawaban manfaat adanya keluhan adalah untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi. Pendapat tersebut didukung oleh pernyataan Ibu Amalia selaku masyarakat yang mengurus pembuatan akte kelahiran seperti dalam kutipan wawancara berikut ini :

“....ya itu adanya perubahan salah satu huruf pada akte kelahiran saya.. sedikit menyelesaikan masalah saya”.¹⁰⁹

Pernyataan Ibu Amalia juga didukung oleh pernyataan informan lainnya yaitu Mas Kurniawan yang menyatakan bahwa manfaat informan setelah mengeluh yaitu untuk menyelesaikan permasalahannya seperti dalam kutipan wawancara di bawah ini :

¹⁰⁹ Wawancara dengan Ibu Amalia selaku pemohon pembuatan akte kelahiran pada tanggal 7 Mei 2015

“ya intinya sih saya ingin e-ktp saya segera selesai gitu lo mas.. jadi nggak terlalu lama lah. Soalnya di web nya sendiri dijelaskan bahwa eee penyelesaiannya kan 7 hari kerja.. tapi satu bulan itu belum selesai.. jadi intinya saya sih ingin e-ktp saya segera selesai”¹¹⁰

Dalam kutipan dengan salah satu informan diketahui bahwa adanya manfaat yang diterima informan setelah mengajukan keluhan ke Dispendukcapil Kota Surabaya.

III.2 Analisis Data Dan Interpretasi Teoritik

III.2.1 Penyebab Munculnya Keluhan Masyarakat

Berdasarkan informasi dari sejumlah informan yang telah disajikan sebelumnya, dapat diketahui yang melatarbelakangi masyarakat menyampaikan keluhan kepada Dispendukcapil Kota Surabaya selaku pihak penyedia pelayanan publik adalah :

1. Adanya rasa kekecewaan dan ketidakpuasan masyarakat yang tinggi atas pelayanan yang diterima.
2. Disebabkan oleh tingginya produk layanan yang dibutuhkan
3. Kepentingan masyarakat untuk mengurus berbagai produk administrasi kependudukan.

Apabila muncul rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan tersebut cenderung memunculkan adanya keluhan. Hal tersebut sesuai

110

dengan teori yang dikemukakan oleh Wilkie bahwa ada lima faktor yang melatarbelakangi masyarakat menyampaikan keluhan yaitu :¹¹¹

1. *Expectation* (Harapan)

Harapan masyarakat terhadap suatu barang atau jasa telah terbentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, masyarakat terhadap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan, atau keyakinan mereka. Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen. Menurut Gasperz, mengatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan masyarakat adalah sebagai berikut :¹¹²

- a. Keinginan dan kebutuhan yang berkaitan dengan hal – hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk (instansi).
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing – pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman – teman.
- d. Komunikasi dari iklan pemasaran, dimana kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi harapan pelanggan akan mengakibatkan negatif terhadap persepsi konsumen.

¹¹¹ Wilkie, William J. 1990, *Consumer Behavior*, Second ed , John Willey, Boston. Hlm. 45

¹¹² Gasperz, Vincent, 2001, *Manajemen Bisnis Total, Ekonomi Manajerial : Pembuatan Keputusan Bisnis Edisi Revisi Perluasan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Hlm. 55

2. *Performance* (Kinerja)

Performance merupakan pengalaman masyarakat terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Selama mengonsumsi suatu produk atau jasa, masyarakat menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sesuai dengan dimensi yang penting bagi masyarakat.

3. *Comparison* (Perbandingan)

Setelah mengonsumsi barang atau jasa maka konsumen akan membandingkan harapan terhadap kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut.

4. *Confirmation* atau *disconfirmation*

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda atau dari pengalaman orang lain. Melalui penggunaan merek lain dan komunikasi dari perusahaan serta orang lain, konsumen membandingkan harapan kinerja barang atau jasa yang dibeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut. *Confirmation* terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. *Disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *Confirmation* dan *Disconfirmation* yaitu ketika harapan melebihi kinerja aktual barang atau jasa.

5. *Discrepancy* (Ketidaksesuaian)

Discrepancy mengindikasikan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. *Negative disconfirmations* yaitu kinerja aktual berada di bawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan. Sebaliknya *positive disconfirmations* yaitu ketika kinerja aktual berada di atas level harapan. Ketika konsumen puas, maka konsumen akan menggunakan barang atau jasa yang sama, dan ketika konsumen merasa tidak puas maka konsumen akan menuntut perbaikan atau komplain pada perusahaan.

Dari lima faktor di atas yang sesuai dengan tingkat ketidakpuasan dari layanan yang dihasilkan ini diantaranya adalah *expectation* (harapan) dan *performance* (kinerja). Dalam Tjiptono disebutkan pula ada tujuh faktor yang mempengaruhi apakah masyarakat yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak yaitu :¹¹³

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi
3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai
4. Gap komunikasi
5. Memperlakukan pelanggan dengan cara yang sama
6. Perluasan dan pengembangan layanan secara berlebihan, dan
7. Visi jangka pendek.

¹¹³ Tjiptono Fandi dan Anastasia D. 2008, *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta. Hlm. 97

Berdasarkan teori tersebut dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya, dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor yang relevan dalam penelitian ini, yaitu berkaitan dengan tingkat kepentingan produksi dan konsumsi secara simultan, juga tentang dukungan terhadap masyarakat internal kurang memadai. Masyarakat merasakan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya. masyarakat mempersepsikan bahwa kepentingan akan jasa, biaya dan waktu yang dibutuhkan relatif besar, maka apabila terjadi ketidakpuasan yang tinggi terhadap jasa pelayanan, secara otomatis masyarakat akan memiliki kecenderungan yang tinggi pula untuk menyampaikan keluhan terhadap instansi terkait. Empat faktor yang relevan dengan keinginan masyarakat adalah yaitu sebagai berikut :

1. Adanya manfaat yang diperoleh masyarakat dalam menyampaikan keluhan.

Dengan adanya keluhan masyarakat yang masuk, Dispendukcapil Kota Surabaya akan mendapat manfaat yang cukup besar yaitu berupa umpan balik / *feed back*. Terdapat empat manfaat yang dirasakan oleh masyarakat yang menyampaikan keluhan, keempat manfaat itu antara lain adalah manfaat emosional dimana masyarakat dapat menumpahkan kekesalan dan kemarahan dalam usaha menuntut haknya untuk mendapat pelayanan yang lebih baik lagi dari Dispendukcapil Kota Surabaya.

2. Mengacu pada pengalaman dan pengetahuan sebelumnya.

Masyarakat Dispendukcapil Kota Surabaya, yang menyampaikan keluhan mengacu pada pengalaman dan pengetahuan yang mereka miliki sebagai dasar bagi mereka untuk mengajukan keluhan kepada pihak penyedia pelayanan.

3. Sikap positif masyarakat terhadap keluhan yang disampaikan.

Masyarakat Dispendukcapil Kota Surabaya merasa yakin akan manfaat positif dari adanya keluhan yang mereka sampaikan. Mereka yakin dari keluhan yang disampaikan, Dispendukcapil Kota Surabaya akan selalu meningkatkan kinerjanya sebagai instansi milik pemerintah Kota Surabaya.

4. Masyarakat merasa memiliki peluang keberhasilan yang besar untuk menyelesaikan keluhannya .

Masyarakat tahu bahwa keluhan yang disampaikan pasti akan terselesaikan karena sebagai instansi pemerintah Kota Surabaya akan selalu diawasi dan dipantau oleh publik jadi apabila terjadi ketidakberesan di dalamnya, maka akan sangat memungkinkan adanya campur tangan dari pengawas kinerja pelayanan publik.

III.2.2 Prinsip Utama Penanganan Keluhan yang Efektif.

Penanganan keluhan masyarakat yang efektif memiliki arti yang strategis bagi instansi penyelenggara dalam upaya membangun hubungan yang memuaskan dan menguntungkan kepada para pengguna layanan. Namun selalu ditemukan adanya kesulitan – kesulitan dalam pencarian tanggapan masyarakat atas layanan publik yang

diterima. Untuk itu diperlukan prinsip penanganan keluhan yang memiliki karakter – karakter tertentu agar penanganan keluhan itu efektif dan dapat memberikan nilai tambah bagi pihak penyedia layanan publik. Dalam *Treasury Board of Canada Secretariat*, sistem penanganan keluhan masyarakat memiliki 8 prinsip antara lain disebutkan bahwa penanganan keluhan yang efektif adalah apabila memiliki prinsip dan faktor – faktor seperti dibawah ini :¹¹⁴

1. *Accesible ;*
2. *Language*
3. *Simplicity ;*
4. *Responsiveness ;*
5. *Fairness*
6. *Confidentially ;*
7. *Outcome ;*
8. *Reporting Back ;*

Sedangkan menurut Patterson, penilaian atas suatu penanganann keluhan masyarakat yang efektif didasarkan pada karakteristik atau prinsip utama sebagai berikut ini :¹¹⁵

1. *Komitmen ;*
2. *Visible ;*

¹¹⁴ Treasury Boar of Canada Secretariat. 1996. ARCHIVED - Quality Service - Effective Complaint Management (Guide XI). ([www. .tbs-sct.gc.ca](http://www.tbs-sct.gc.ca) diakses tanggal 22-3-2104)

¹¹⁵ Tjiptono, Fandi dan Anastasia D. 2000. Prinsip dan Dinamika Pemasaran, J & J Learning, Yogyakarta. Hlm.173

3. *Accessible* ;
4. Kesederhanaan ;
5. Kecepatan ;
6. *Fairness* ;
7. *Confidentially* ;
8. *Records* ;
9. Sumber daya ;
10. *Remedy* :

Dari kedua teori tersebut di atas terdapat lima prinsip dari hasil reduksi yang telah dilakukan peneliti yaitu *accessible, simplicity, speed, fairness, dan confidentially*. Peneliti akan menjelaskan satu per satu prinsip seperti di bawah ini :

1. *Accessible* (Kemudahan)

Salah satu yang menjadi prinsip utama dalam suatu proses penanganan keluhan masyarakat yang efektif, adalah adanya kemudahan bagi masyarakat untuk menghubungi instansi terkait masalah keluhan yang disampaikan. Hal ini sangat penting bagi masyarakat untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan dan keluhannya. Keluhan pengguna layanan dapat diterima instansi penyedia layanan melalui beberapa bentuk, yaitu seperti di bawah ini :

- a) Melalui telepon pada saat jam kerja ;
- b) Melalui website resmi Dispendukcapil Kota Surabaya ;
- c) Secara tertulis, melalui formulir pengaduan keluhan ;
- d) Datang secara langsung ke kantor Dispendukcapil Kota Surabaya ;

Melalui berbagai akses yang digunakan, maka semakin banyak interaksi penanganan keluhan akan semakin mudah dilaksanakan. Tinggal bagaimana responsifitas pemerintah kota dalam menanggapi keluhan masyarakat. Penanganan keluhan secara tepat dan cepat, sebaiknya pengguna layanan perlu diberi tahu terlebih dahulu tentang bagaimana cara melayangkan keluhan yang efektif. Pemberitahuan tersebut dianggap penting karena keluhan yang baik sebuah instansi penyedia layanan mampu menganalisis dan merespon keluhan secara tepat. Dalam penelitian ini diketahui bahwa dalam penanganan keluhan masyarakat, Dispendukcapil Kota Surabaya menyediakan beberapa akses untuk menampung keluhan masyarakat. Tiga dari akses tersebut sesuai dengan kondisi di lapangan yaitu melalui telepon pada saat jam kerja, kedua melalui website resmi Dispendukcapil Kota Surabaya dan datang secara langsung. Adanya kemajuan teknologi juga dimanfaatkan dalam menampung keluhan masyarakat, yaitu melalui media jejaring sosial. Dari analisis dan intepretasi tersebut dapat disebutkan bahwa strategi penangan keluhan masyarakat di Dispendukcapil Kota Surabaya dapat dikatakan berhasil menampung keluhan pemohon, hal itu ditandai dengan adanya banyak fasilitas yang digunakan sehingga interaksi penanganan keluhan akan lebih mudah untuk dilaksanakan.

2. *Simplicity* (Kesederhanaan)

Menurut jurnal lembaga sektor publik Queensland, yang dapat dikatakan sebagai sistem penanganan keluhan yang baik adalah yang menyediakan proses sederhana secara jelas diketahui publik dan staf, prosesnya harus transparan, tepat

waktu dan ramah masyarakat. Informasi tentang tata cara menyampaikan keluhan seharusnya tersedia secara luas. Prosedur yang mudah dipahami masyarakat untuk memberikan umpan balik / *feed back* kepada instansi penyedia layanan baik berupa keluhan, saran, pertanyaan, rekomendasi atau permintaan untuk tindakan.¹¹⁶ Pelatihan untuk staf tentang sistem dan keterampilan mendengarkan, penyelesaian masalah dan resolusi konflik.¹¹⁷ Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa penanganan keluhan masyarakat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya memiliki prinsip kesederhanaan dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Hal tersebut juga didukung adanya berbagai saluran atau wadah tempat masyarakat menyampaikan keluhan mengingat saat ini akses media elektronik sudah semakin mudah.

3. *Speed* (Kecepatan)

Berkaitan dengan kecepatan penanganan keluhan masyarakat, instansi penyelenggara pelayanan harus memungkinkan petugas untuk menangani setiap keluhan yang masuk dengan secepat mungkin. Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang sangat krusial dalam penanganan keluhan masyarakat. Instansi penyelenggara pelayanan harus secepat mungkin melayani masalah yang menjadi keluhan masyarakat. Ketidakpuasan akan semakin besar apabila keluhan yang disampaikan masyarakat tidak terselesaikan dengan baik dan dapat mengakibatkan masyarakat

¹¹⁶ Queensland Ombudsman. 2006. *Effective Complaints Management*. Brisbane: Queensland Ombudsman.(www.ombudsman.qld.gov.au diakses tanggal 19-6-2014)

¹¹⁷ NSW Ombudsman, 2010, *Effective Complaint Handling Guidelines*. 2nd edition, NSW 2000, Sydney.

merasa kecewa dan sakit hati.¹¹⁸ Masyarakat harus diberitahu siapa yang berhubungan dengan keluhannya dan jawaban akan diberikan secepat mungkin dalam batas waktu tertentu. Hal yang sangat tidak disukai masyarakat adalah apabila harus berhubungan instansi yang tidak jelas tanggung jawabnya, atau diperlakukan seperti bola ping – pong yang di oper kesana – kemari. Berdasarkan hasil data reduksi di atas pada bab sebelumnya, diketahui bahwa penanganan keluhan masyarakat oleh Dpendukcapil Kota Surabaya memiliki komitmen berkaitan dengan *respon time* kinerja dalam menangani keluhan masyarakat yang masuk.

4. *Fairness* (Keadilan)

Keadilan di sini berarti perlakuan atau pelayanan yang sama terhadap setiap masyarakat yang mengajukan keluhan. Tanpa membeda-bedakan masyarakat itu sendiri. Berkaitan dengan keadilan dalam penanganan keluhan masyarakat, instansi penyelenggara pelayanan harus memungkinkan petugas untuk memberikan perlakuan yang sama, adil dan tanpa membeda-bedakan dalam menangani setiap keluhan yang masuk.¹¹⁹ Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa penanganan keluhan masyarakat oleh Dpendukcapil Kota Surabaya memiliki prinsip keadilan dalam menangani setiap keluhan yang masuk. Dapat dijelaskan bahwa komitmen yang dimiliki Dpendukcapil Kota Surabaya sudah baik, bahwa dalam hal pelayanan penanganan keluhan, pihak Dpendukcapil

¹¹⁸ Tjiptono Fandi dan Anastasia D. 2008, *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta. Hlm. 77

¹¹⁹ Tjiptono, Fandi dan Anastasia D. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran, J & J Learning*, Yogyakarta. Hlm.173

Kota Surabaya memperlakukan dan memberikan pelayanan secara sama dan adil tanpa membeda-bedakan masyarakat yang mengajukan keluhan.

5. *Confidentially* (Kerahasiaan)

Kerahasiaan berarti di sini keinginan masyarakat akan privasi dan kerahasiaan dihargai dan dijaga. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, prinsip *confidentially* ini mempunyai nilai penting yang berkaitan dengan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Namun dapat menjadi lebih fleksibel apabila berkaitan dengan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, karena saat ini birokrasi dituntut untuk lebih terbuka dan transparan kepada masyarakat.

III.2.3 Manajemen Penanganan Keluhan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Proses ini membahas pertanyaan dasar tentang bagaimana, dimana, kapan, dan kepada siapa keluhan dibuat. Hal ini penting untuk membiarkan masyarakat tahu siapa yang harus mereka dekati, jika ingin mengeluh secara pribadi dan dimana mereka harus menulis jika ingin menjadi lebih formal, nomor telepon atau call center membantu pemohon untuk menghemat waktu dan jarak. Beberapa organisasi besar menyediakan petugas pusat pengaduan atau nomor telepon bebas pulsa untuk

membantu masyarakat mendapatkan penyelesaian yang cepat terhadap keluhan mereka.¹²⁰

Dipendukcapil Kota Surabaya telah memberikan informasi cukup lengkap dalam menginformasikan kepada masyarakat tentang cara mengajukan keluhan dimana instansi menyediakan beberapa media untuk sebagai tempat keluhan masyarakat. Namun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa informasi tersebut kurang merata sehingga masih terdapat beberapa masyarakat yang kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

Bosch dan Enriquez menjelaskan bahwa salah satu indikator penting untuk menuju keberhasilan sistem penanganan keluhan masyarakat adalah waktu untuk menanggapi keluhan masyarakat, dari sejak instansi menerima pengaduan sampai memberi jawaban atas keluhan yang diajukan masyarakat.¹²¹

Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang krusial dalam tahap ini, ketidakpuasan akan semakin besar apabila keluhan yang diajukan masyarakat tidak terselesaikan dengan baik, dan dapat mengakibatkan masyarakat berprasangka buruk dan sakit hati.¹²²

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa dalam menangani keluhan masyarakat Dipendukcapil Kota Surabaya memiliki komitmen tentang masalah

¹²⁰ Treasury Board of Canada Secretariat. 1996. ARCHIVED - Quality Service - Effective Complaint Management (Guide XI). (www.tbs-sct.gc.ca diakses tanggal 22-3-2104)

¹²¹ Bosch dan Enriquez (2005) dalam 4th International management conference's customer complain managements and empowerment

¹²² Op.Cit. Hlm 77

waktu (*respon time*) dalam dalam menangani masalah atau keluhan yang dihadapi masyarakat. Namun berdasarkan hasil reduksi wawancara diketahui bahwa masih ditemukan adanya ketidakmerataan dalam penanganan keluhan masyarakat terkait dengan masalah waktu dalam penyelesaian keluhan.

Karyawan *front office* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Dalam banyak kasus, keramahan dan kesopanan petugas operator telepon dan satpam bisa jadi memberikan kesan pertama bagi masyarakat yang ingin berhubungan dengan sebuah instansi penyedia jasa.¹²³

Sebagian besar keluhan mampu diatasi oleh resolusi yang diberikan staf pada garis lini (*front line*). Namun pada beberapa kasus penyampaian keluhan tidak akan pernah menjadi puas apabila masalah yang mereka hadapi belum terselesaikan dengan petugas yang lebih senior dari staf pada garis lini.¹²⁴

Dalam hal penanganan keluhan masyarakat, Dispendukcapil Kota Surabaya mempunyai tiga metode penanganan keluhan yaitu melalui metode *call center*, metode *front office* dan metode *via website*. Selanjutnya peneliti akan menjelaskan satu per satu metode penanganan keluhan masyarakat seperti di bawah ini :

¹²³ Tjiptono Fandi dan Anastasia D. 2008, *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta. Hlm. 96-98

¹²⁴ NSW Ombudsman, 2010, *Effective Complaint Handling Guidelines*. 2nd edition, NSW 2000, Sydney.

1. *Call center*

Yang pertama yaitu metode *call center*, metode ini sangat cocok bagi masyarakat yang tidak mempunyai waktu banyak dan berhalangan hadir ke kantor Dispendukcapil Kota Surabaya. Dengan metode ini masyarakat dapat menelepon ke nomor telepon 5911109 Ps 317, yang langsung tersambung dengan petugas *call center*, petugas *call center* kemudian keluhan yang masuk melalui *call center* akan diproses secara langsung oleh petugas untuk langsung dijawab. Namun apabila keluhan yang disampaikan membutuhkan kebijakan dari Kasi terkait, maka petugas akan terlebih dahulu berkonsultasi dengan Kasi terkait. Sedangkan masyarakat diminta menunggu, serta diminta meninggalkan nomor yang bisa dihubungi untuk nanti dapat ditelepon kembali oleh petugas *call center*. Selanjutnya petugas *call center* akan memberikan informasi seputar keluhan yang disampaikan masyarakat dan cara penyelesaian keluhan. Sedangkan kekurangan metode *call center* adalah seringkali nomor telepon *call center* sibuk.

2. *Front office*

Keberadaan *front office* tidak kalah pentingnya dengan staf yang berada di bagian *call center*, karena sebagai staf yang berhadapan langsung dengan pemohon, petugas *customer service* membutuhkan pengetahuan dan pembekalan tentang pelayanan di Dispendukcapil Kota Surabaya agar petugas tersebut memiliki kemampuan dalam menghadapi masyarakat yang menyampaikan keluhan. Selain dapat mengeluh secara langsung di bagian *front*

office, masyarakat juga dapat menyampaikan keluhannya secara tertulis melalui formulir pengaduan yang disediakan di Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya. Dari hasil wawancara yang telah disajikan pada sub bab sebelumnya diketahui bahwa Dispendukcapil Kota Surabaya telah mempersiapkan sumber daya manusia di bagian lini seoptimal mungkin. Hal ini didukung oleh pelatihan yang diberikan, walaupun bukan pelatihan secara khusus. Kekurangan dalam metode *front liner* adalah keterbatasan sumber daya manusia yakni kurangnya petugas *customer service*, sehingga pemohon harus mengantri cukup lama untuk mendapat giliran.

3. Website

Selain melalui call center dan melalui front office masyarakat juga dapat menyampaikan keluhannya secara online yaitu dengan mengakses website resmi Dispendukcapil Kota Surabaya <http://dispendukcapil.surabaya.go.id>. Masyarakat dapat menggunakan fasilitas “Suara Warga” dengan mengakses website Dispendukcapil Kota Surabaya untuk mengajukan keluhan maupun tanya jawab mengenai pelayanan.

Kelebihan metode via website ini, yaitu bagi masyarakat dapat menghemat tenaga dan waktunya dalam mengajukan keluhan tanpa harus mendatangi Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya karena dengan adanya media berbasis internet masyarakat dapat mengajukan keluhan secara cepat dan dapat dilakukan dimana saja. Kekurangan dari metode ini adalah, masyarakat

akan mendapat respon yang cukup lama apabila keluhan yang diajukan diposting di luar hari kerja maupun di luar jam kerja.

Dari ketiga metode manajemen penanganan keluhan pemohon Dispendukcapil Kota Surabaya, masyarakat dapat menyesuaikan pilihan dalam menyampaikan keluhan, yang mana dianggap cocok dengan situasi masyarakat guna mendapatkan penyelesaian atas keluhan yang disampaikan.

III.2.4 Kendala Dalam Penanganan Keluhan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Dari hasil penelitian yang telah disajikan pada sub bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa kendala yang ada pada penanganan keluhan masyarakat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya adalah terletak pada waktu penanganan keluhan masyarakat, serta kendala yang datangnya dari masyarakat itu sendiri.

III.2.5 Manfaat Keluhan Masyarakat

Dari penyajian data sebelumnya yang terkait dengan manfaat keluhan pemohon, dapat diketahui bahwa setiap keluhan yang masuk ke dalam sistem database komputer Dispendukcapil Kota Surabaya, sangat berharga bagi pihak Dispendukcapil sendiri, karena melalui keluhan yang masuk itu pula Dispendukcapil Kota Surabaya dapat mengontrol, memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan kepada seluruh masyarakat Kota Surabaya. Seperti yang dikemukakan oleh *Treasury Board Of Canada Secretariat* yang menjelaskan tentang manfaat adanya penanganan

keluhan masyarakat yang efektif. Dengan adanya keluhan masyarakat artinya instansi memberikan kesempatan kedua untuk melayani dan memuaskan masyarakat.¹²⁵ Dari keluhan masyarakat itupun, dapat memberikan kontribusi yang luar biasa bagi keberadaan Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai instansi milik pemerintah Kota Surabaya, dengan citra baik maka dukungan dari masyarakat juga akan semakin kuat.

Penanganan keluhan masyarakat juga merupakan salah satu komponen penting dalam formulasi peningkatan kepuasan dan dukungan pengguna layanan public.¹²⁶ . Sebagai institusi pemerintah Kota Surabaya Dispendukcapil memerlukan dukungan masyarakat untuk menjaga eksistensinya. Maka keluhan masyarakat menjadi hal sangat penting yang harus diperhatikan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik.

¹²⁵ Treasury Board of Canada Secretariat. 1996. ARCHIVED - Quality Service - Effective Complaint Management (Guide XI). (www.tbs-sct.gc.ca diakses tanggal 22-3-2104)

¹²⁶ NSW Ombudsman, 2010, *Effective Complaint Handling Guidelines. 2nd edition*, NSW 2000, Sydney