

Efektivitas Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya

Yudhistira Ardi Kurniawan

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, Surabaya

ABSTRACT

State governance organizes two main types of functions, namely the function of regulation and service functions. The function of the regulation is more to the state as a legal state and the service function is more on the nature of the state as the welfare state. The service function focuses on how to serve the public or called the public service. In the process, there are many permits needed by the community as a need to develop such as a business establishment permit. In Surabaya, the license is under the responsibility of One Stop Services Integrated Unit (OSSIU). With so many people applying for permits, then there are various complaints about the services provided. The complaint may be a complaint due to length of process or due to the quality of service provided.

Keywords : public service, complaint handling, effectiveness

Pendahuluan

Pemerintah terus berusaha menggunakan prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan yang ada. Bintoro Tjokroamidjojo¹ memandang *good governance* sebagai suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi *agent of change* dari suatu masyarakat berkembang/developing di dalam negara berkembang. *Agent of change* dan karena perubahan yang dikehendakinya, menjadi *planned change* (perubahan yang berencana), maka disebut juga *agent of development*. *Agent of development* diartikan pendorong proses pembangunan dan perubahan masyarakat bangsa. Pemerintah mendorong melalui kebijakan-kebijaksanaan dan program-program, proyek-proyek, bahkan industri-industri, dan peran perencanaan dan anggaran penting. Dengan perencanaan dan anggaran juga menstimulus investasi sektor swasta. Kebijakan dan persetujuan penanaman modal di tangan pemerintah. Dalam *good governance* peran pemerintah tidak lagi dominan, tetapi juga citizen, masyarakat dan terutama sektor usaha/ swasta yang berperan dalam *good governance*. Pemerintah bertindak sebagai regulator dan pelaku pasar untuk menciptakan iklim yang kondusif dan

melakukan investasi prasarana yang mendukung dunia usaha. *Governance* menekankan pada pelaksanaan fungsi governing secara bersama sama oleh pemerintah dengan lembaga non pemerintah seperti LSM, perusahaan swasta serta warga negara. Bahkan lembaga non pemerintah dapat memegang peran dominan dalam *governance* tersebut, atau bahkan lebih dari itu, pemerintah tidak mengambil peran apapun *governance without government*.²

Pelaksanaan *Good Governance* yang baik adalah bertumpu pada tiga pilar yaitu pemerintah, swasta dan masyarakat, ketiga pilar tersebut harus bekerja secara sinergis, yang berarti setiap pilar diharapkan mampu menjalankan perannya dengan optimal agar pencapaian tujuan berhasil dengan efektif. Pemerintah berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif ; swasta menciptakan pekerjaan dan pendapatan sedangkan masyarakat berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi , politik termasuk mengajak kelompok-kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial dan politik.³

¹ Bintoro Tjokroamidjojo, 1984. *Pengantar Administrasi pembangunan*. Jakarta: LP3ES.

² Dwiyanto, Agus. 2004. *Reorientasi Ilmu Administrasi: Dari Government ke Governance*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Fisipol UGM. Yogyakarta.

³ Dalam www.inkindo-jateng.web.id diakses pada tanggal 20 Mei 2017

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sehingga fokus Ombudsman RI adalah melakukan pengawasan pelayanan publik secara keseluruhan.

Dari data tersebut, dapat dinyatakan bahwa jumlah pelaporan semakin tahun semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat telah lebih memperhatikan dan lebih menyadari bahwa dengan melakukan pelaporan dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Dari data jumlah pelaporan tersebut, detail mengenai permasalahan adalah sebagai berikut:

Tabel I-1. Substansi Maladministrasi Tahun 2016

Sumber: Buku Tahunan Ombudsman RI tahun 2016

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa laporan terbesar adalah penundaan berlarut dengan presentase 31.20%. artinya, masyarakat membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pelayanan yang dilakukan oleh instansi terkait.

Menurut data dari Ombudsman lihat substansi yang mendapatkan pengaduan paling banyak adalah kepolisian dengan 18.30 %, selanjutnya pertahan dengan 13%, dan pendidikan dengan 10.20 %. Terdapat substansi perizinan (PTSP) masuk ke dalam 15 besar substansi dengan jumlah pengaduan terbanyak.

Metode

Metode Penelitian merupakan sebuah cara yang sistemis dan teroganisir dalam menyelidiki dan memahami suatu masalah untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana metode ini menekankan pada *quality* atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang atau jasa dalam penelitian. Suatu penelitian kualitatif dieskplorasi dan diperdalam dari suatu fenomena sosial atau suatu lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat dan waktu

Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yang artinya penelitian tidak digunakan untuk menguji hipotesis melainkan untuk mendeskripsikan masalah apa yang akan diteliti, gejala-gejala yang diamati, yang tidak

harus selalu berbentuk angka-angka. Penelitian kualitatif dieskplorasi dan diperdalam dari suatu fenomena sosial atau suatu lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat, dan waktu.⁴

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁵ Adapun Kotler menyebutkan bahwa pelayanan (*service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.⁶

Media Saluran Keluhan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)

Pelayanan prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan.⁷ Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap

Substansi Maladministrasi	Presentase
Penundaan berlarut	31.20%
Penyimpangan Prosedur	17.60%
Memberikan Pelayanan	15.20%
Tidak Kompeten	10.80%
Penyalahgunaan Wewenang	10.60%
Permintaan Imbalan, Uang/Jasa	6.50%
Tidak Patut	5.30%
Diskriminasi	1.50%
Berpihak	0.70%
Konflik Kepentingan	0.70%

pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan.⁸ Pelayanan prima (*service excellent*) adalah

⁴ Satori, Djarm'an dan Komariah, Aan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung. Hal. 22

⁵ Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara. Hal 47

⁶ Kotler, Philips. 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall. Hal 464

⁷ Suwithi, Ni Wayan. 1999. *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Jakarta. Makalah.

⁸ Pratomo dan Shaff. 2000. *Manajemen Pelayanan Prima* Jakarta. Makalah.

suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

Dalam hal ini Unit pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) kota Surabaya masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan keluhan. Keluhan dari masyarakat berguna dijadikan bahan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan. Media yang diberikan oleh Unit pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) kota Surabaya ini adalah dapat berupa datang langsung (*offline*) ke Unit pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) kota Surabaya melalui website (*online*).

Pada Gambar III.1. menunjukkan bahwa pada Tahun 2016, pengajuan keluhan dilakukan melalui *offline* (datang langsung) maupun *online* digambarkan sebagai berikut:

Gambar III.1. Grafik Jumlah Pengaduan Tahun 2016



Sumber: Data Pengaduan UPTSA 2016

Dari grafik tersebut terlihat bahwa pengaduan pada mulanya lebih banyak menggunakan *offline* namun pada bulan Agustus tren pengaduan *online* mengalami peningkatan.

Prosedur Penanganan keluhan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran /kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara.

Jangka waktu dalam Penanganan Keluhan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)

Salah satu pokok keterkaitan antara pelayanan yang diberikan aparatur pemerinatah dengan adanya

pengaduan masyarakat adalah Setiap orang yang menyampaikan pengaduan, baik secara tertulis maupun secara langsung kepada pejabat atau petugas penerima pengaduan diberi surat atau formulir tanda bukti pengaduan. Pada surat atau formulir tanda bukti pengaduan disebutkan nama dan jabatan pejabat atau petugas yang berwenang untuk menyelesaikan masalah atau pengaduan tersebut dalam jangka waktu penyelesaiannya.⁹

Setiap keluhan yang masuk akan langsung diproses dan akan segera mendapatkan tindakan. Apabila permasalahan berkaitan dengan dinas lainnya, maka UPTSA akan segera berkoordinasi dengan dinas terkait. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan responden yang menyatakan bahwa penyelesaian masalah di UPTSA cukup cepat.

Keadilan dalam pengaduan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)

Keadilan dalam pengaduan tentu dirasakan oleh masyarakat itu sendiri. Sebagai pemohon, masyarakat tentu merasakan keluhan yang dilakukan dihargai dan dilayani secara baik atau tidak oleh bagian penanganan keluhan di UPTSA.

Kerahasiaan data pemohon dalam pengaduan di di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)

Kerahasiaan data pemohon dalam pengaduan merupakan hal yang sangat krusial. Kerahasiaan disini merupakan keinginan masyarakat akan privasi dan kerahasiaan data dirinya dijaga. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, rekapitulasi data bulanan memuat tentang data pemohon dan permasalahan yang dihadapinya. Seperti yang dinyatakan oleh salah satu narasumber yang menyatakan bahwa terdapat rekap harian maupun bulanan dan pelaporan itu dalam internal UPTSA.

Simpulan dan Saran

Penanganan keluhan pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yakni dengan penerimaan keluhan melalui datang langsung ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) kota Surabaya atau melalui website atau melalui media center, pengkonfirmasi keluhan yang disampaikan, pencatatan keluhan, pendistribusian keluhan kepada unit terkait, perkoordinasian dengan dinas terkait, penyelesaian keluhan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah;

Penanganan Keluhan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap ditangani oleh tim tersendiri yang bertugas untuk melayani keluhan dan pengaduan yang masuk. Dengan

⁹ Ratminto & Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Hal: 218

demikian semua keluhan yang masuk bisa ditindaklanjuti secara cepat dan tanggungjawab.

1. Prinsip-prinsip penanganan keluhan yang efektif pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) kota Surabaya adalah:
 - a. *Accessible*, mudahnya akses pengaduan pelayanan di UPTSA, dimana terdapat divisi sendiri dalam UPTSA yang khusus menangani keluhan.
 - b. *Simplicity*, proses pengaduan di UPTSA tidak berbelit - belit dan tidak menyulitkan pemohon dalam melakukan pengaduan
 - c. *Speed*, penanganan keluhan di UPTSA secara langsung ditangani dan ada pengecualian bila mencakup permasalahan di dinas terkait. Diberikan estimasi waktu kurang lebih 24 jam.
 - d. *Fairness*, tidak ada prioritas pemohon dalam UPTSA. Semua mempunyai hak yang sama. Semua dilayani secara adil. *First come, first serve*.
 - e. *Confidentially*, soal kerahasiaan data pemohon dan permasalahannya, bagian pengaduan sangat menjaga privasi masyarakat soal hal itu.

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Disarankan diberikan banyak informasi tambahan dan media saluran dalam pelayanan pengaduan baik offline maupun online. Dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum paham dan mengerti soal alur informasi dan pengaduan.
2. Disarankan dalam hal pelayanan, ditambahkan sumber daya manusia untuk bagian penanganan keluhan. Pelayanan pengaduan sudah cukup efektif namun alangkah baiknya, penambahan tersebut dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal lagi.

Daftar pustaka

Bintoro Tjokroamidjojo, 1984. *Pengantar Administrasi pembangunan*. Jakarta: LP3ES.

Dwiyanto, Agus. 2004. *Reorientasi Ilmu Administrasi: Dari Government ke Governance*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Fisipol UGM. Yogyakarta.

Kotler, Philips. 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall. Hal 464

Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara. Hal 47

Pratomo dan Shaff. 2000. *Manajemen Pelayanan Prima* Jakarta. Makalah.

Ratminto & Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan*

Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Hal: 218

Rizal, Muhammad. 2013. *Keefektifan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya*. Surabaya: UNAIR. Skripsi

Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung. Hal. 22

Suwithi, Ni Wayan. 1999. *Pelayanan Prima (Customer Care)*. Jakarta. Makalah.

www.inkindo-jateng.web.id diakses pada tanggal 20 Mei 2017