



ANALISIS MANAJEMEN PENGADUAN SISTEM LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI KOTA BANDUNG

Complaint Management Analysis of Online Public Aspiration System "Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat" (LAPOR) in Bandung City

Siti Widharetno Mursalim

STIA-Lembaga Administrasi Negara Bandung

e-mail : siti.widharetno@yahoo.com

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Dikirim tanggal : 1 Juni 2018

Revisi pertama tanggal : 25 juni 2018

Diterima tanggal : 29 Juni 2018

Kata Kunci :

Manajemen, Pengaduan Masyarakat, Sistem LAPOR!, Pelayanan Publik

Keywords :

Management, Public Complaint, System Report.

ABSTRAK

Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting bagi instansi daerah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Pengaduan masyarakat di Kota Bandung belum sepenuhnya tersosialisasikan, sehingga masyarakat bingung bila akan melakukan pengaduan, meskipun sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) telah diluncurkan tetapi tidak banyak orang yang mengetahui, dan ada beberapa fitur yang memang tidak dimengerti oleh masyarakat ataupun tidak mempermudah pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh staf LAPOR!. Pengaduan terbanyak di Kota Bandung didominasi oleh masalah keluhan mengenai infrastruktur, lingkungan hidup dan penanggulangan bencana, reformasi birokrasi dan tata kelola, administrasi kependudukan dan beberapa masalah lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan teori manajemen pengaduan (komplain) berdasarkan pada teori Tjiptono yaitu: Komitmen, Visible, Accessible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber daya dan Remedy. Hal yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sistem LAPOR! ini menjadi jembatan untuk menghubungkan keluhan dan aspirasi masyarakat dengan instansi terkait, sehingga permasalahan yang diutarakan dapat disampaikan dan mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat.

Abstract

Public complaints are important for the government to see how successful it is to carry out its activities. Community complaints are an important element for local agencies, as complaints aim to improve the shortcomings of the activities already implemented. Community complaints in Bandung have not been fully socialized, so people are confused about complaints, although the People's Online Complaints Aspiration Service (LAPOR!) System has been launched but not many people know, and there are some features that are not understood by the community or implementation of work undertaken by LAPOR staff. Most complaints in the city of Bandung are dominated by complaints concerning infrastructure, environment and disaster management, bureaucratic reform and governance, population administration and several other issues.

This study aims to determine and analyze the management of public complaints in the city of Bandung. The method used in this study qualitative approach. By using the theory of complaint management (complaint) based on Tjiptono theory that is: Commitment, Visible, Accessible, Simplicity, Speed, Fairness, Confidential, Records, Resources and Remedy. The expected result of this research is the LAPOR system! this becomes a bridge to connect the complaints and aspirations of the community with the relevant agencies, so that the issues expressed can be conveyed and get a fast and precise handling solution.

A. PENDAHULUAN

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas tata kelola pemerintahan yang baik menjadikan pemberian pelayanan sebagai salah satu sektor yang perlu mendapat prioritas, khususnya terkait manajemen pengaduan masyarakat yang ada di sektor publik. Untuk itu, pemerintah memberikan prioritas utama dibidang pelayanan atas

pengaduan yang berasal dari masyarakat. Pelayanan yang baik, efisien dan efektif dapat memberikan harapan akan terpenuhinya rasa keadilan di masyarakat serta terjaminnya pengelolaan keuangan negara yang transparan dan terarah.

Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar

mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan *hotline*, *faksimile* dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat.

Seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2009) manajemen pengaduan (komplain) merupakan suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga ketika terjadi permasalahan, manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikannya.

Pelayanan publik merupakan salah satu bidang kajian dalam Administrasi Publik. Bagian kajian ini sangat penting bagi administrasi publik, karena selain menentukan arah umum yang harus ditempuh untuk menguasai isu-isu masyarakat, juga dapat dipergunakan untuk menentukan ruang lingkup permasalahan yang dihadapi pemerintah sehingga pemerintah bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Selain itu Sistem Informasi Pengelolaan sekarang tidak lagi berkembang dalam bidang usaha saja, tapi sudah digunakan dalam berbagai bidang, dari mulai pendidikan, pelayanan, industri, dan masih banyak lagi. Ini menandakan bahwa Informasi yang akurat dan cepat dibutuhkan di berbagai bidang. Sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling terhubung dengan batasan yang jelas bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan. Sistem informasi adalah kombinasi dari *people*, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, sumber-sumber data, prosedur dan kebijakan yang terorganisasi dengan baik yang dapat menyimpan, mengadakan lagi, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi dalam suatu organisasi.

Perkembangan Sistem Informasi Pengelolaan juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para aktor dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat dikenakannya dalam proses pengambilan keputusan.

Seiring dengan berjalannya perkembangan teknologi, semua pelayanan publik bisa dilakukan dengan menggunakan teknologi yang memudahkan dalam pelayanan. Salah satunya Pelayanan publik yang menggunakan media elektronik seperti situs Layanan Aspirasi

Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai tempat pengaduan masyarakat yang ada di Kota Bandung. Sistem ini mengelola seluruh keluhan masyarakat untuk selanjutnya disampaikan kepada pihak-pihak terkait untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun pengaduan masyarakat yang terdapat di Kota Bandung yang sering di keluhkan masyarakat diantaranya, keluhan mengenai infrastruktur, lingkungan hidup dan penanggulangan bencana, reformasi birokrasi dan tata kelola, administrasi kependudukan dan masih banyak lagi (<https://www.lapor.go.id/beranda/laporan-aspirasi-pengaduan-online-masyarakat-indonesia.html> diakses pada 15/05/2017).

Namun, seiring dengan adanya pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui proses kerja dari sistem ini. Masyarakat tidak mengerti lembaga pemerintah mana yang menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat. Masyarakat Kota Bandung masih banyak yang belum memahami kemana mereka harus mengadukan keluhannya, karena tidak ada mekanisme yang jelas atas aduan dari masyarakat. Mekanisme pengaduan masyarakat di Kota Bandung belum sepenuhnya terpublikasikan secara optimal dan kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat enggan untuk menyampaikan keluhannya.

Dengan adanya pengaduan masyarakat, saat ini pemerintah Kota Bandung memfasilitasi pengaduan tersebut untuk di proses. Proses pengaduan tersebut dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung dalam tupoksinya terdapat kewajiban pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang komunikasi dan informatika selain itu Dinas Komunikasi dan Informatika juga memberikan fasilitas dari proses pengaduan yang ada.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dengan judul "Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kota Bandung (Studi Kasus Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung)".

B. LANDASAN TEORITIS

Pada bagian ini penulis akan memaparkan tinjauan peneliti atas beberapa penelitian dan kajian ilmiah terdahulu serta beberapa konsep yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

Pertama, tinjauan pustaka dari penelitian yang dilakukan oleh Dimas Ramdhana Prasetya et al (2013:1151-1158), dengan judul Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui dua sumber, yakni data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data dengan maksud agar data yang telah terkumpul dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitiannya peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data Model Interaktif yang terdiri dari berbagai komponen yang diantaranya pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kedua, tinjauan pustaka dari penelitian yang dilakukan oleh San Dian Utomo (2008:161-167) dengan judul Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik (Studi Pada Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang). Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan suasana alamiah dari latar penelitian sehingga menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan pendekatan ini, penanganan pengaduan dalam pelayanan publik di Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) kota Semarang diamati untuk menjelaskan proses penanganan pengaduan itu dilaksanakan dan bagaimana keterlibatan masyarakat di dalamnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi literatur/pustaka. Dalam penelitian ini data diolah melalui *cararecording* (merekam, mendokumentasikan, dan menyimpan semua data yang ditemukan di lapangan), *editing* (memeriksa data untuk menjamin kemantapan terhadap data tersebut), serta *indexing* (menata data untuk dimasukkan ke dalam kelompok-kelompok berdasarkan waktu, subjek, maupun topik/tema yang berhubungan dengan penelitian).

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Dera Sri Mega Putri Subekti dengan judul Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD DR. Isak Tulungagung (2013:341). Penelitian ini menggunakan teori Manajemen Keluhan dari Tjiptono, dimana teori ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen keluhan pelanggan yang ada di RSUD Dr. Isak Tulungagung. Teori ini menggunakan lima tahap pengelolaan manajemen keluhan pelanggan dan empat prinsip teori manajemen keluhan yang disertai dengan teori pendukung dari penjabaran *Strauss, Schnaars, dan Ombudsman*. Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen komplain pelanggan dalam rangka peningkatan pelayanan di RSUD Dr. Isak Tulungagung telah dilakukan dengan baik meski ada beberapa prinsip dalam tahapan yang masih membutuhkan perbaikan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis tidak jauh berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu untuk mengetahui bagaimana manajemen keluhan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui dua sumber, yakni data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Manajemen Komplain (Keluhan)

Manajemen komplain (keluhan) merupakan penggabungan dari dua kata yaitu Manajemen dan komplain (keluhan). Manajemen adalah *getting done trough other peoples* dan mencakup tugas-tugas *planning, organizing, implementing, controlling*. Jadi manajemen adalah bagaimana mencapai tujuan tetapi tidak sendirian (Soedjais et al, 2002). Dalam bidang pemerintahan dalam mencapai tujuan ada banyak komponen-komponen yang ada di dalamnya yang bersama-sama untuk mencapai tujuan.

Segegap sumber daya yang ada dalam organisasi digerakkan untuk mencapai tujuan organisasi. Unsur kepemimpinan, pengambilan keputusan, hubungan antar manusia, dan manusianya itu sendiri sangat diperlukan. Menurut John F. MEE (Rahmayanty, 2010:14) manajemen adalah seni untuk mencapai hasil yang maksimal dengan usaha yang minimal demikian pula

mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan maksimal bagi pemimpin maupun pekerja serta pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa manajemen ada suatu proses, yaitu serangkaian usaha, tindakan, kegiatan atau pekerjaan yang mengarah kepada sasaran tertentu dengan efektivitas dan efisiensi untuk mencapai tujuan dengan hasil yang maksimal.

Keluhan adalah ungkapan yang keluar karena perasaan susah (karena menderita sesuatu yang berat, kesakitan dan sebagainya (Alwi, 2002:156). Komplain (keluhan) masyarakat merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat atau respon ketidakpuasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat baik yang diungkapkan secara tertulis maupun tidak tertulis atas pelayanan administratif, pelayanan barang, dan/atau pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia pelayanan (*provider*). Sehingga komplain (keluhan) sangat penting untuk dikelola.

Agus Fanar Syukri, Ph.D. (2009:29) mengungkapkan bahwa pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, selain itu secara konsisten dapat menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang efektif dan efisien sehingga pengaduan masyarakat dapat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan kedepannya.

Mengelola komplain-komplain yang masuk mulai dari proses masuknya komplain sampai pada bagaimana penyelesaian komplain. Selain itu juga menyangkut bagaimanakah mekanisme kontrolnya agar diperoleh hasil yang baik. Sehingga dalam mengelola komplain atau keluhan dibutuhkan perencanaan yang matang. Manajemen komplain merupakan implementasi teori manajemen dalam bidang komplain (keluhan).

Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan *hotline*, *faksimile* dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat.

Seperti pendapat Tjiptono (2009) manajemen pengaduan (komplain) merupakan suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan

kepuasan para pelanggan partisipan lain sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah."

Dikatakan pula oleh Queensland Ombudsman (2008:1):

"Complaints management is a vital component of every decision-making framework and is especially relevant to agencies that have service oriented roles in the public sector. With increasing expectations from the community, agencies need to respond to complaints in an effective and timely way."

Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa manajemen keluhan merupakan komponen penting bagi lembaga yang berorientasi pada layanan sektor publik terutama dalam setiap pengambilan keputusan yang dilakukannya. Untuk itu, lembaga harus dapat menanggapi keluhan dengan efektif dan tepat waktu.

Berdasarkan teori yang dikemukakan diatas, manajemen keluhan muncul karena adanya masalah-masalah yang ditimbulkan oleh pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah ataupun swasta. Pelayanan publik sendiri merupakan salah satu bidang kajian dalam Administrasi Publik yang sangat penting bagi publik karena selain menentukan arah umum yang harus ditempuh untuk menguasai isu-isu masyarakat, juga dapat dipergunakan untuk menentukan ruang lingkup permasalahan yang dihadapi Pemerintah sehingga pemerintah bisa memberikan kemudahan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan bantuan.

Seperti yang dikemukakan oleh Thoha (1991) bahwa pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau institusi untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Suaib, 2013:170).

Kurniawan (2005:4) dalam buku Kebijakan Publik (Handoyo, 2013:170) pun sepakat bahwa melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dewasa ini, Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan sekarang tidak lagi berkembang dalam bidang usaha saja, tapi sudah digunakan dalam berbagai bidang, dari mulai pendidikan, pelayanan, industri, dan masih banyak lagi. Ini menandakan bahwa Informasi yang akurat dan cepat dibutuhkan di berbagai bidang. Sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling terhubung dengan batasan

yang jelas bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan. Sistem informasi adalah kombinasi dari *people, hardware, software*, jaringan komunikasi, sumber-sumber data, prosedur dan kebijakan yang terorganisasi dengan baik yang dapat menyimpan, mengadakan lagi, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi dalam suatu organisasi.

Dalam situs pengaduan masyarakat tentu adanya pengelolaan dalam setiap keluhan yang dikeluhkan oleh masyarakat. Manajemen pengaduan merupakan komponen penting dari setiap kerangka kerja pengambilan keputusan dan sangat relevan bagi lembaga yang memiliki layanan yang berorientasi pada peran sector publik. Dengan meningkatnya harapan dari masyarakat, lembaga perlu menanggapi keluhan dengan cara yang efektif dan tepat waktu.

Menurut Tjiptono (2009) ada beberapa komponen utama dalam manajemen pengaduan, yakni:

1. *Komitmen*. Pihak manajemen dan semua anggota organisasi lainnya memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan kualitas produk dan jasa (dalam arti disini adalah pelayanan publik).
2. *Visible*. Manajemen menginformasikan secara jelas dan akurat kepada pelanggan dan karyawan tentang cara penyampaian komplain dan pihak-pihak yang dapat dihubungi.
3. *Accessible*. Lembaga menjamin bahwa pelanggan secara bebas, mudah, dan murah dapat menyampaikan komplain, misalnya dengan menyediakan saluran telepon bebas pulsa atau amplop berprangko.
4. *Kesederhanaan*. Prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami pelanggan (masyarakat).
5. *Kecepatan*. Setiap komplain ditangani secepat mungkin rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan. Selain itu, setiap perkembangan atau kemajuan dalam penanganan komplain yang sedang diselesaikan senantiasa dikomunikasikan kepada pelanggan yang bersangkutan.
6. *Fairness*. Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membedakan pelanggan.

7. *Confidential*. Keinginan pelanggan akan privasi dan kerahasiaan dihargai dan dijaga.
8. *Records*. Data mengenai komplain disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan.
9. *Sumber daya*. Perusahaan mengalokasikan sumber daya, sarana dan prasarana yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan komplain, termasuk di dalamnya adalah pelatihan karyawan.
10. *Remedy*. Pemecahan dan penyelesaian yang tepat untuk setiap komplain ditetapkan dan diimplementasikan secara konsekuen.

Dalam suatu mekanisme penanganan komplain (keluhan) prioritas komplain (keluhan) adalah masalah utama yang harus diperhatikan oleh pengambil regulasi kebijakan. Penanganan keluhan merupakan salah-satu komponen penting dalam rangka peningkatan kepuasan pengguna layanan (masyarakat) dan dukungan pengguna layanan publik (masyarakat) terhadap penyedia layanan publik (pemerintah). Menurut Dyah Hariani (2008:245-246) dalam menyusun mekanisme keluhan yang akan tercantum dalam regulasi pelayanan pemerintahan dalam hal ini adalah sebagai penyelenggara pemerintahan dan sebagai penyedia pelayanan perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimana pengguna layanan menggunakan mekanisme keluhan.
2. Bagaimana penyedia pelayanan akan menangani keluhan.
3. Berapa lama mekanisme penanganan keluhan.
4. Apa tindakan yang akan penyedia pelayanan ambil dalam menangani keluhan; Apakah terdapat lembaga mediasi bila pengguna layanan belum puas dengan jawaban penyedia pelayanan.
5. Siapa yang duduk dewan pengevaluasi kinerja, dan
6. Badan macam apa yang memonitor kerja penyedia pelayanan dalam menangani keluhan.

Lebih lanjut Dyah Hariani (2008:245-246) bahwa dalam prakteknya keluhan-keluhan dari pengguna layanan (masyarakat) dan *stakeholder* perlu diklasifikasikan berdasarkan jenis-jenis keluhan tertentu. Pengklasifikasian jenis-jenis keluhan tertentu misalnya;

1. Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan,
2. Petugas yang kurang ramah,
3. Informasi yang tidak jelas, atau bahkan juga keluhan berkaitan dengan berbagai penyimpangan yang terjadi dalam penerapan standar-standar pelayanan.

Selain itu, tidak semua keluhan dapat ditindak lanjuti pada saat keluhan diterima, tetapi membutuhkan waktu tertentu untuk menyelesaikannya. Sehingga setiap komplain (keluhan) yang masuk perlu disaring terlebih dahulu. Setelah melalui proses penyaringan ini, selanjutnya dilakukan penentuan prioritas keluhan. Dyah Hariani (2008:245-246) membagi prioritas keluhan dapat dilakukan dengan kriteria antara lain:

1. Sejauh mana dampak keluhan terhadap kemungkinan menurunnya kepercayaan pengguna layanan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh unit penyedia pelayanan.
2. Sejauh mana keluhan yang disampaikan disertai dengan data-data yang akurat.
3. Sejauh mana keluhan memberikan dampak terhadap proses manajemen pelayanan, dan lainnya.

Masalah dalam keluhan juga digolongkan ke dalam tiga tingkatan (Hariani, 2008:245-246) yaitu:

1. Masalah yang penting
2. Masalah sederhana
3. Masalah kompleks.

Masalah yang digolongkan ke dalam kategori penting misalnya adalah masalah yang berkaitan dengan isu-isu keselamatan atau berkaitan dengan nyawa manusia. Masalah yang digolongkan ke dalam kategori sederhana misalnya mengenai permintaan formulir, jawaban aplikasi, permintaan maaf, pengembalian uang, membalas telepon, merespon surat, dan lain-lain. Masalah yang digolongkan ke dalam tingkatan kompleks misalnya masalah-masalah yang terkait dengan korupsi, diskriminasi, tidak netral dan lain sebagainya.

Agar setiap keluhan dapat ditangani secara cepat dan tepat, pengguna layanan dalam hal ini adalah masyarakat atau *stakeholder* perlu tahu terlebih dahulu tentang bagaimana cara melayangkan keluhan secara efektif. Sehingga antusiasme masyarakat perlu ditingkatkan baik melalui sosialisasi, dan penyampaian informasi

secara terus menerus mengenai proses penanganan pengaduan dan apa yang harus dilakukan oleh masyarakat.

Contoh pengguna pelayanan menyampaikan keluhan yang efektif adalah sebagai berikut:

Mencantumkan identitas pribadi pengguna layanan, sehingga instansi penyedia pelayanan dapat mencari keterangan seputar pengguna layanan berkaitan dengan keluhan; a) Mencantumkan nomor kontak pengguna layanan, agar penerima keluhan dapat langsung menjawab melalui nomor tersebut; b) Memberikan sebanyak mungkin latar belakang keluhan dan menyertakan dokumen apapun yang mendukung keluhan; dan c) Apabila pengguna layanan membutuhkan seseorang untuk membantu, atau hanya mendiskusikan masalah secara informal, berikan pernyataan bersedia membantu, lengkap dengan nomor kontak penghubung (Hariani, 2008:247).

Selain melakukan penggolongan keluhan, untuk kasus-kasus khusus misalnya terkait dengan penyimpangan-penyimpangan berat (korupsi, kolusi dan nepotisme) perlu dikembangkan penerimaan keluhan tersendiri. Keluhan yang berbau tindak pidana dengan keluhan yang bersifat manajerial perlu dipisahkan guna mempermudah unit penyedia pelayanan untuk memfokuskan diri pada upaya-upaya memperbaiki kualitas pelayanan atas dasar masukan-masukan dari pengguna pelayanan (Hariani, 2008:247).

Penyaluran komplain (keluhan) dari masyarakat kepada penyedia layanan dapat dilakukan melalui berbagai macam bentuk.

Bentuk-bentuk penyaluran komplain (keluhan) (Hariani, 2008:248) antara lain adalah sebagai berikut:

1. Melalui telepon saat jam kerja.
2. Melalui mesin *faksimile* kepada siapa keluhan ditujukan.
3. Melalui *e-mail*.
4. Melalui korespondensi atau surat menyurat.
5. Melalui tatap muka langsung dengan sebelumnya membuat janji untuk ketemu pejabat/staf penerima keluhan, mengunjungi kantor penyedia pelayanan atau tempat keluhan dapat diproses.

Setelah komplain (keluhan) disalurkan kepada pihak terkait, maka pengguna layanan yang menyalurkan komplain (keluhan) ingin tahu

perkembangan keluhan atau tanggapan keluhan yang disalurkan. Tanggapan atas komplain atau keluhan dari masyarakat (Hariani, 2008:248) dapat dilakukan melalui:

1. Melalui *e-mail*.
2. Melalui korespondensi atau surat menyurat.
3. Melalui SMS.
4. Melalui telepon.
5. Melalui tatap muka langsung.
6. Melalui web.
7. Melalui koran/ majalah.
8. Melalui *facebook*, dan lain-lain.

Dalam sistem pengelolaan pengaduan perlu berpegang pada prinsip-prinsip (Hariani, 2008:151) berikut ini:

1. Kemudahan
2. Tanggap
3. Rentang waktu
4. Kerahasiaan
5. Kejelasan
6. Hak dan kewajiban (akuntabilitas)
7. Transparansi Komitmen Keadilan bagi semua pihak
8. Terdokumentasi.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Brian Brewer (2007:549-556) dengan judul *Citizen or Customer? Complaints Handling in The Public Sector* dijelaskan poin penting yang perlu diperhatikan oleh praktisi yang berkaitan dengan manajemen keluhan. Seberapa baik keluhan layanan ditangani merupakan penentu utama kualitas layanan publik baik pada tingkat sistemik maupun tingkat penerima layanan. Prosedur yang mudah diakses, mudah digunakan dan dioperasikan, transparan, memastikan para pemangku kepentingan tetap mendapat informasi, dan peka terhadap berbagai kelompok sosial membantu membangun kepercayaan dalam penanganan keluhan dan memperbaiki proses. Namun, karena semakin banyak layanan publik yang diberikan oleh organisasi semi-publik dan swasta yang menggunakan pengaturan kontrak dan subkontrak, tantangan yang dihadapi praktisi adalah bagaimana memastikan bahwa nilai-nilai berpusat pada warga dipertahankan bahkan sebagai lembaga peninjau eksternal seperti Ombudsman dan prosedur pertanggungjawaban akuntabilitas tradisional adalah diganti oleh pendekatan berorientasi konsumeris yang lebih sempit.

Sistem Pengaduan dan Sistem Penanganan Keluhan

Masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan akan mengeluh tentang pelayanan yang mereka terima. Keluhan itu sendiri perlu ditanggapi dengan cermat oleh organisasi, apakah keluhan tersebut memang bersifat membangun atau hanya ekspresi ketidakpuasan yang tidak membangun untuk perbaikan pelayanan. Untuk itu perlu diketahui terlebih dahulu definisi atau keluhan itu sendiri. Keluhan publik merupakan ungkapan yang disebabkan oleh adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk atau suatu pelayanan. Meski demikian tidak semua ketidakpuasan akan diungkap dengan suatu keluhan. Pelanggan akan mengungkapkan keluhan mana kala merasa bahwa keluhan yang disampaikan mendapatkan tanggapan yang positif dan tidak banyak menyita waktu serta biaya. Sebaliknya jika mekanisme penanganan keluhan tidak praktis, pelanggan akan lebih memilih untuk tidak mengungkapkan keluhannya.

Berdasarkan pengertian tersebut, tidak semua masyarakat mau untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan yang mereka terima. Kemauan masyarakat untuk melakukan pengaduan tergantung dari bagaimana organisasi menanggapi keluhan yang mereka sampaikan. Jika pengaduan atas keluhan yang mereka sampaikan ditanggapi secara serius, maka pengaduan tersebut akan mendatangkan dampak positif bagi organisasi dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi.

Pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan (Anwar, 2000). Pengaduan masyarakat merupakan akibat dari penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan menyebabkan masyarakat melakukan pengaduan atas keluhan yang mereka alami. Pada dasarnya pengaduan merupakan masukan positif yang bersifat konstruktif. Meskipun banyak organisasi yang telah menanggapi pengaduan sebagai hal positif, namun tidak dapat dipungkiri jika masih terdapat organisasi yang menanggapi hal tersebut sebagai ancaman bagi keberlangsungan organisasi mereka.

Munculnya kesadaran institusi pemerintah untuk mengelola keluhan dengan baik tidak lepas

dari pergeseran cara pandang melihat keluhan itu sendiri. Keluhan yang selama ini dilihat sebagai sesuatu yang negatif saat ini justru dipandang sebagai sesuatu yang positif karena dianggap mampu memberikan kontribusi terhadap perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik.

Dalam menyampaikan keluhannya masyarakat memiliki beberapa pilihan dalam melakukan pengaduan, tergantung dari masyarakat yang melakukan pengaduan dan organisasi yang diadukan. Apapun media yang dipilih oleh masyarakat, pada intinya hal tersebut merupakan masukan dari masyarakat yang kurang puas akan pelayanan yang mereka terima. Best dan Sigh (dalam Suryadi: 2010) menyebutkan bahwa saluran penyampaian keluhan dan tuntutan biaya biasanya dilakukan melalui tiga jalur, yaitu:

1. Secara Langsung

Cara ini dilakukan oleh pelanggan atau publik yang melakukan transaksi dan merasakan ketidakpuasan. Penyampaian secara langsung ini biasanya dilakukan atas transaksi yang penanganan perbaikannya dapat dilakukan saat itu, dan keluhan dapat langsung diterima oleh pihak yang berkewenangan melakukan perbaikan

2. Melalui Media Massa

Dilakukan jika pelanggan atau publik yang tidak puas, kesulitan bertemu langsung dengan pihak yang berkewenangan melakukan perbaikan ataupun bila mereka merasa keluhannya tidak ditanggapi secara memadai. Jadi lebih merupakan pelarian atau ungkapan kejengkelan atas ketidakpuasan.

3. Melalui Pihak Ketiga

Yang dimaksud disini adalah individu atau lembaga diluar publik atau pelanggan yang tidak merasakan langsung ketidakpuasan. Jalur ketiga memiliki efek yang sangat kuat terhadap organisasi yang menjadi sasaran keluhan.

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen sebagai berikut (BAPPENAS, 2010):

1. Sumber atau Asal Pengaduan

Adalah masyarakat yang secara individu maupun kelompok, dimana keluhan atau

pengaduan berasal. Patut ditekankan disini bahwa jumlah pengaduan tidak terbatas. Sangat mungkin terjadi bahwa pengaduan atas permasalahan disampaikan oleh tokoh masyarakat, LSM lokal, pers atau kelompok masyarakat lainnya. Pengaduan masyarakat disuarakan secara formal, namun terkadang hanya menjadi bahan gunjingan diantara mereka.

2. Isi Pengaduan

Adalah permasalahan yang diadukan pihak pengadu. Keluhan dapat menyangkut berbagai macam hal, seperti kesalahan prosedur, kesalahan sikap staf manajemen, kualitas pelayanan dan sebagainya.

3. Unit Penanganan Pengaduan

Adalah satuan yang disediakan oleh setiap unit institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan yang berasal dari manapun dan melalui saluran manapun. Hasil olahan dari unit ini adalah respon pengaduan.

4. Respon Pengaduan

Adalah respon yang dihasilkan dari unit penanganan pengaduan di masing-masing institusi yang terkait dengan berbagai macam pengaduan. Respon ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu.

5. Umpan balik

Adalah penilaian pengadu atas respon atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.

6. Laporan penanganan pengaduan

Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit penanganan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu.

Pengaduan muncul karena ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan atas pelayanan yang mereka terima. Hal ini menjadi suatu tantangan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Pengaduan bertujuan untuk menyediakan sistem prosedur dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan atau proses yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak yang mengganggu

kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah.

Pengaduan merupakan bentuk timbal balik dari konsumen yang berisi informasi yang unik dan berharga, sehingga organisasi dapat memperhatikan peningkatan kualitas dan manajemen resiko. Dengan begitu maka pengaduan atau keluhan merupakan elemen penting bagi pengembangan suatu organisasi. Karena dengan adanya pengaduan, organisasi dapat mengetahui apa yang menjadi kelemahannya dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengetahui kelemahan tersebut, maka organisasi terdorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu sudah seharusnya kini penyelenggara pelayanan publik serius menangani pengaduan masyarakat. Hal ini perlu dilakukan agar terselenggaranya pelayanan publik yang lebih baik.

Pengaduan pada hakikatnya merupakan masukan dari masyarakat bagi organisasi penyelenggara pelayanan publik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Islamy, pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang mendapatkan keluhan antara lain (Hariani, 2008:151):

1. Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
2. Sebagai alat introspeksi bagi organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan
3. Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya
4. Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan
5. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan
6. Penanganan komplain yang benar dan berhasil bila meningkatkan kepuasan pelanggan.

Respon yang tepat dari organisasi terhadap masyarakat akan menimbulkan kepuasan terhadap pelanggan yang melakukan pengaduan sehingga mereka dapat menyebarkan pengalaman mereka kepada orang lain. Implikasinya organisasi dapat mempertahankan pelanggan mereka. Dalam kasus

organisasi publik, respon yang tepat terhadap pengaduan akan dapat meningkatkan citra positif organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang hal ini akan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah. Selain itu manajemen pengelolaan pengaduan yang baik akan membantu organisasi publik untuk mengidentifikasi wilayah atau bagian yang memerlukan perbaikan, membantu proses perencanaan dan pengalokasian sumber daya, dan sebagai alat bantu untuk melihat kepuasan pelanggan.

C. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif ini menurut Sugiyono, yaitu:

“Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.” (Sugiyono, 2007:11).

Sumber data dibedakan atas dua kelompok, yaitu: sumber data primer (*primary data*) dan sumber data sekunder (*secondary data*). Sumber primer adalah suatu objek atau dokumen asli - material mentah dari pelaku yang disebut “*first-hand information*.” Data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi dinamakan data primer (Silalahi, 2010:289).

Dalam menentukan informan penelitian ini, peneliti menggunakan dua teknik yaitu dengan menggunakan teknik *purposive* sampling. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber primer adalah Staf Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung yang bertugas mengelola program LAPOR! Kota Bandung. Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data yang dikumpulkan melalui sumber-sumber lain yang tersedia dinamakan data sekunder. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi asli. Sumber sekunder dapat disebut sebagai “*second-hand information*” (Silalahi, 2010:289).

Sementara untuk Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung.
2. Situs lapor.go.id
3. Informasi yang diperoleh melalui media cetak maupun elektronik, yang bersifat mendukung penelitian ini, baik berupa teori maupun fakta temuan.

Pada teknik analisis data analisis data, peneliti menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman. Analisis data terdiri dari:

1. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan, dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan. Reduksi data dilakukan sejak pengumpulan data.
2. Penyajian data. Penyajian data adalah proses penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagian hubungan antar kategori flowchart dan sejenisnya.
3. Dalam hal ini berarti data yang diperoleh pada saat reduksi data disajikan berdasarkan pikiran, intuisi pendapat atau kriteria tertentu untuk selanjutnya ditempatkan pada kategori masing-masing. Menurut miles dan Huberman, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan merupakan kegiatan diakhir penelitian kualitatif. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan dan kekokohnya.

Triangulasi Data

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data itu (Moleong, 2009:330).

Pada penelitian ini peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data dengan bertanya langsung kepada informan yang memiliki data lengkap mengenai *Smart City* Kota Bandung.

Norman K. Denkin mendefinisikan triangulasi sebagai:

“Gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang

saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), (3) triangulasi sumber data, dan (4) triangulasi teori” (<http://mudjiarahardjo.com/artikel/270.html?task=view>).

Penelitian ini meng-kombinasikan Triangulasi, yaitu: Triangulasi Metode, Triangulasi antar Peneliti, dan Triangulasi Sumber Data. Dikarenakan penelitian yang dilakukan mencakup ke tiga hal triangulasi tersebut.

1. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, Triangulasi tahap ini dilakukan agar data atau informasi yang diperoleh dari informan penelitian tidak diragukan kebenarannya.
2. Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Dalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu informan yaitu Kepala Sarana dan Prasarana Telematika serta Kepala Sub Bagian Umum Dinas Komunikasi dan Informasi. Peneliti berpendapat bahwa teknik ini untuk memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Peneliti pun meyakini bahwa informan yang diwawancarai ini telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.
3. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Pada penelitian ini selain melalui wawancara dan observasi, peneliti juga menggunakan dokumen tertulis, arsip yang diberikan informan berupa file dan CD (Complite Disc) yang merupakan dokumen sejarah mengenai Dinas Komunikasi dan Informatika, dan gambar atau foto karena masing-masing cara itu

akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

D. PEMBAHASAN

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah aplikasi media sosial yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, sehingga dalam aplikasi ini masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara interaktif dengan prinsip mudah dan terpadu untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik.

Adapun prinsip-prinsip dasar yang digunakan adalah jawaban atas pertanyaan “kepada siapa anda mengabdikan?” di dalam hatinya pastilah bertujuan untuk mengabdikan dan membantu masyarakat. Maka, dasar penanganan pengaduan haruslah “demi kepentingan masyarakat.” Prinsip selanjutnya tidak mengontrol sumber dan alur masuk pengaduan. Prinsip ini didasarkan pada tiga fakta berikut:

1. Pilihan strategi dan pendekatan dalam menjalankannya memang mendorong masyarakat untuk lebih meningkatkan kualitas partisipasi psikis dan intelektual,
2. Sangat luasnya wilayah dan letak geografis Indonesia, dsb. Dua fakta ini mengakibatkan hampir mustahil bagi siapapun untuk dapat mengontrol masyarakat sebagai sumber pengaduan. Artinya, nyaris mustahil kita “memaksa” masyarakat hanya menyalurkan pengaduan melalui jalur formal yang tersedia, yaitu jalur internal institusi, atau melalui kotak pos, atau jalur telepon/email khusus. Sangat mungkin terjadi bahwa masyarakat akan menyalurkan pengaduan mereka secara menyebar, misalnya melalui media massa, melalui LSM, atau bahkan ke DPR atau DPRD. Dalam kadar tertentu, keberanian masyarakat mengadu ke lembaga-lembaga tersebut harus membuat kita bangga karena kita tengah mendampingi masyarakat yang memiliki kesadaran kritis tinggi.
3. Mengontrol Respon Kelembagaan. Karena hampir mustahil mengontrol sumber dan jalur masuk pengaduan, maka yang harus dikontrol adalah respon kelembagaan atas berbagai kemungkinan jenis dan asal pengaduan. Manajemen Pengaduan

sebaiknya menerapkan sistem berjenjang sesuai dengan jenis pengaduan dan jenis penanganannya. Jenis pengaduan yang cukup ditangani di tingkat pemerintahan yang paling rendah akan direspon oleh para fasilitator di tingkat desa atau kelurahan, meskipun pengaduannya ditujukan langsung kepada instansi pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota. Hanya jika fasilitator tidak sanggup menangani, maka pengaduan tersebut akan direspon oleh spesialis atau manajemen yang lebih tinggi tingkatannya, dan seterusnya. Jenis pengaduan yang memerlukan respons oleh pengambil keputusan di tingkat manajemen, meskipun disalurkan secara berjenjang melalui fasilitator, akan direspon oleh manajemen yang paling berkompeten.

4. Sikap Dasar dalam Menerima Pengaduan. Untuk menangani pengaduan, sikap dasar yang harus diambil adalah tenang, teliti dan cermat, tidak gegabah, tidak memihak, berfikir positif tetapi tetap waspada, dan berfikir konstruktif. Berdasar prinsip ini, maka sikap kebakaran jenggot, reaktif dan marah atas pengaduan masyarakat sungguh merupakan sikap yang tidak layak karena menunjukkan bahwa kita tidak siap melaksanakan pekerjaan tersebut. Ini terkait dengan prinsip nomor dua, bahwa kita memang nyaris mustahil mengontrol sumber dan asal pengaduan.

Sedangkan elemen-elemen penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respons atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen berikut:

- a. Sumber atau Asal Pengaduan

Adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, darimana komplain atau pengaduan berasal. Patut ditekankan di sini bahwa pihak pengadu tidaklah terbatas. Sangat mungkin terjadi bahwa pengaduan suatu permasalahan ternyata disampaikan oleh tokoh masyarakat, tukang, LSM lokal, wartawan/pers atau kelompok masyarakat lainnya. Pengaduan masyarakat terkadang disuarakan secara formal, terkadang hanya menjadi gunjingan di antara mereka.

b. Isi pengaduan

Adalah permasalahan yang diadukan oleh pihak pengadu. Aduan bisa menyangkut berbagai macam hal, mulai dari kesalahan prosedur, kesalahan, sikap staf manajemen, kualitas layanan, dan sebagainya. Khusus mengenai isi komplain yang berkaitan dengan kinerja dan perilaku staf, maka nama staf yang terkena komplain wajib dirahasiakan sampai komplain telah tertangani secara tuntas.

c. Unit Penanganan Pengaduan

Adalah satuan yang disediakan oleh setiap institusi untuk mengelola dan menanggapi pengaduan darimana pun berasal dan melalui saluran manapun. Hasil dari olahan unit ini adalah respon pengaduan.

d. Responden Pengaduan

Adalah respon yang dihasilkan oleh unit penanganan pengaduan di masing-masing institusi pemerintah yang terkait dengan pengaduan. Respon ini kemudian disampaikan kepada pihak pengaduan.

e. Umpan Balik

Adalah penilaian pihak pengadu atas respon atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.

f. Laporan Penanganan Pengaduan

Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit pengelolaan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu. Untuk pengaduan yang menggunakan jalur internal, laporan ini cukup disampaikan kepada pihak yang mengadu dan satu copy disimpan di unit penanganan pengaduan. Jika komplain menyangkut permasalahan yang terjadi di desa/kelurahan, maka kantor desa/kelurahan juga diberi satu salinan laporan ini. Untuk pengaduan yang disampaikan melalui jalur eksternal, maka selain pihak yang mengadu, unit penanganan pengaduan, dan desa/kelurahan yang terkait, pihak eksternal yang menjadi saluran pengaduan juga perlu diberi satu copy laporan penanganan pengaduan.

g. Bentuk Pengaduan

Pengaduan melalui kotak pos dan e-mail berbentuk pengaduan tertulis. Pengaduan melalui alamat kantor bisa berbentuk pengaduan lisan bisa pula berbentuk pengaduan

tertulis. Pengaduan tertulis bisa tidak bisa dalam bentuk surat kaleng, tetapi dalam bentuk surat dengan keterangan jelas. Pengaduan lisan bisa disampaikan secara individual, bisa dalam bentuk kelompok, bisa pula disampaikan melalui forum rapat komunitas. Jika menerima pengaduan lisan, setiap anggota tim pengaduan harus memberitahukan kepada pihak pengadu bahwa pengaduan tanpa nama tidak akan memperoleh layanan dibandingkan pengaduan dengan nama terang. Karena itu, pihak manajemen yang menerima pengaduan lisan perlu meminta keterangan jelas kepada pihak pengadu.



Gambar 1 Alur Kerja LAPOR!

Sumber: www.lapor.go.id (diunduh pada 15 Mei 2017)

Langkah-langkah penanganan pengaduan Pada prinsipnya, prosedur penanganan pengaduan meliputi delapan langkah (Diskominfo, 2017) seperti yang telah dikemukakan di depan, yaitu:

1. Pencatatan dan pendokumentasian,
2. Pilah dan pilih dengan prinsip mulai dari yang paling mendesak dan mulai dari yang bukan surat kaleng.
3. Mengumpulkan data dan informasi terkait dengan masalah yang diadukan.
4. Pembuatan tanggapan dan penanganan (responds) atas pengaduan tersebut.
5. Sampaiakan responds pada pihak pengadu untuk memperoleh umpan balik.
6. Meminta dan mencatat umpan balik dari pihak pengadu dan respon yang mereka terima.
7. Pembuatan laporan penanganan.
8. Penyampaian laporan penanganan pengaduan kepada pihak-pihak terkait.

Berdasarkan prinsip mengontrol respon

kelembagaan yang menuntut penanganan berjenjang, sangat mungkin bahwa dalam praktiknya tidak semua langkah tersebut akan dijalankan untuk semua pengaduan karena memang tidak relevan. Misalnya untuk pengaduan lisan yang disampaikan melalui rapat kelompok masyarakat dan bisa langsung dituntaskan oleh petugas desa/kelurahan setempat yang mendampingi rapat tersebut, maka langkah-langkah memilah dan memilih dan seterusnya tidak perlu dilakukan.

Pengaduan yang bisa diselesaikan di tingkat institusi paling rendah (kelurahan atau kantor desa) juga tidak perlu dibawa ke Rapat Pimpinan institusi yang lebih tinggi. Sebaliknya, pengaduan yang disampaikan melalui saluran eksternal, sesederhana apapun masalah yang diadukan, harus dibawa ke rapat pimpinan karena hanya level manager yang berhak menjawab surat-surat dari pihak eksternal.

Terkait dengan dimensi dalam manajemen pelayanan sistem lapor akan dibahas satu persatu sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

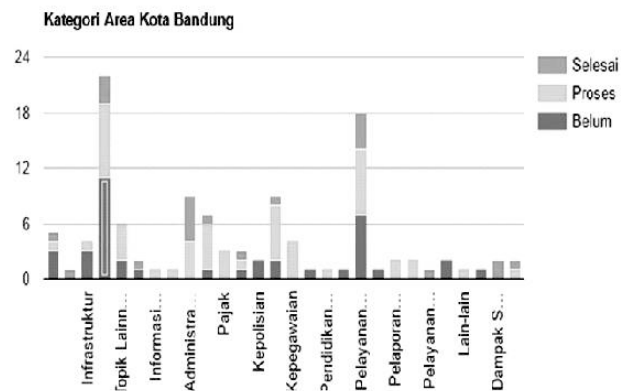


Gambar 2 Log in Sistem LAPOR!

Sumber: www.lapor.go.id (diunduh pada 15 Mei 2017)

Dalam pengaplikasiannya sistem lapor dapat dengan mudah digunakan dan di akses oleh masyarakat melalui aplikasi, website ataupun sms. Masyarakat dimudahkan dalam pelaporan permasalahan yang terjadi disekitarnya cukup dengan mendownload aplikasi di store online android maupun OS dan cara penggunaannya pun mudah hanya mengetik permasalahan publik yang terjadi dan langsung dikirimkan. Sedangkan untuk masyarakat yang tidak menggunakan apps pada android dan OS dapat mengirimkan keluhan permasalahan publik dengan mengirim SMS ke (1708) dan juga

website pada laman www.lapor.go.id. Sosialisasi sistem LAPOR dimulai di tahun 2013 dan hingga sekarang rutin dilakukan di tiap kelurahan-kelurahan, di acara *car freeday*, dan rutin dilakukan tiap minggunya di taman lansia. Sosialisasi berikut guna memperkenalkan sistem LAPOR pada masyarakat dan mempermudah masyarakat dalam menggunakan sistem LAPOR. Tetapi, sosialisasi tidak gencar dilakukan lagi pada tahun-tahun selanjutnya.



Gambar 3 Summary dan Kategori Keluhan di Kota Bandung Tahun 2017

Sumber: www.lapor.go.id
(diunduh pada 15 Mei 2017)

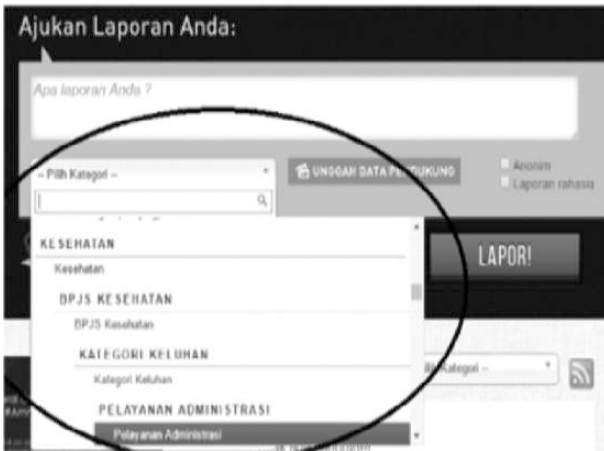
Tetapi untuk pemahaman hasil statistik dari seluruh keluhan terkait baik yang sudah diproses, sedang diproses atau belum diproses tidak bisa dibaca secara detail dan tidak mudah dipahami oleh orang awan, Karena nilai dari setiap keluhan tidak spesifikasi hanya menunjukkan *range* terkecil sampai terbesar tanpa mengetahui jumlah yang sebenarnya. Maka dari itu kesederhanaan dari hasil statistik seluruh keluhan masih perlu diperbaiki lagi.

b. Kecepatan

LAPOR dalam proses penyampaian aspirasi berperan sebagai disposisi informasi kepada SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan BMUN (Badan Usaha Milik Daerah) terkait yang terdapat keluhan dalam pelayanan publik, dalam proses penyampaian kepada SKPD/BUMD terkait maksimal 3 hari kerja, dan tindak lanjut dari SKPD/BMUD dalam memproses keluhan yaitu 5 hari kerja. Dalam pelaksanaannya apabila tidak sesuai (melebihi) SOP yang ditentukan tim LAPOR memberikan notifikasi atau tanda merah sebagai peringatan dan menjadi indikator kinerja SKPD dalam merespon keluhan masyarakat.

c. Record

Dalam memilih kategori keluhan-keluhan yang akan dimasukkan kedalam sistem LAPOR! telah disediakan form pilihan kategori secara otomatis untuk mempermudah masyarakat dalam menulis keluhan. Akan tetapi penyeleksiian keluhan yang telah dikategorikan berdasarkan jenis masalah sesuai dengan fokus SKPD, dilakukan secara manual oleh tim admin LAPOR sehingga tidak ada keluhan ganda dan keluhan yang tidak sesuai pelayanan publik.



Gambar 4 Kategori Keluhan

Sumber: www.lapor.go.id
 (diunduh pada 15 Mei 2017)

Seperti yang dikatakan oleh tim admin LAPOR! Kamis 4 Mei 2017 17:05 WIB :

“.....untuk kekurangan sistem LAPOR! Yang kami rasakan yaitu, belum adanya sistem yang bisa menyeleksi keluhan secara otomatis sehingga para admin menyeleksi secara manual, meskipun tidak memakan waktu yang sangat lama.”

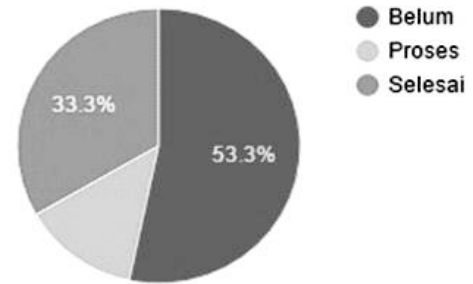
Pengkategorian secara manual dikarenakan belum adanya sistem yang dapat mengkategorikan secara otomatis dan butuh bantuan langsung oleh tim lapor agar selektif dalam mendisposisikan informasi.

d. Konfidensial

Sistem lapor memiliki fitur anonymous dan dapat pula dicantumkan nama dalam penyampaian keluhan maupun aspirasi, fitur tersebut memberikan pilihan bagi pelapor yang berkaitan dengan privasinya. Dalam pelaporan keluhan tim LAPOR tidak memiliki wewenang memberikan penilaian suatu masalah dapat dikategorikan berat, sedang, ataupun ringan. Semua keluhan akan di

disposisikan kepada SKPD terkait untuk di tindak lanjuti.

**Summary Kota Bandung
 Total Laporan 35**



Gambar 5 Anonim dan Laporan Rahasia

Sumber: www.lapor.go.id (diunduh pada 15 Mei 2017)

e. Remedy

Sesuai dengan tujuannya, sistem LAPOR! Dijadikan sebagai tempat yang dapat menampung pengaduan atau komplain dari masyarakat atas pelayanan publik yang masih bermasalah. Dengan adanya laporan dari masyarakat diharapkan akan ada perbaikan dalam pelayanan publik yang dianggap masih kurang dan terdapat pemecahan serta penyelesaian yang tepat untuk setiap keluhan atau komplain yang masuk dari masyarakat yang ditetapkan dan diimplementasikan secara konsekuen.

f. Sumber daya

LAPOR! Merupakan sistem informasi yang mengkombinasikan antara hardware, software, jaringan komunikasi dan sumber daya data serta sumber daya manusia, dimana semua unsur tersebut menjadi satu kesatuan yang berfungsi untuk menangani tiap keluhan yang masuk dari masyarakat. Diskominfo sebagai pihak yang berwenang mengalokasikan sumber daya, sarana dan prasarana yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan komplain, termasuk di dalamnya adalah pelatihan karyawan. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwa sannya sumber daya pegawai khusus admin sistem LAPOR! Di Diskominfo Kota Bandung ada sebanyak 20 orang sedangkan di setiap SKPD dan kecamatan total berjumlah 77 orang.

g. Komitmen

Pihak manajemen dan semua anggota organisasi lainnya memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah

komplain dalam rangka peningkatan kualitas produk dan jasa (dalam arti disini adalah pelayanan publik). Terkait poin ini petugas LAPOR! senantiasa konsisten menerima pengaduan masyarakat terkait aspirasi ataupun keluhan untuk mencari solusi pengaduan masyarakat tersebut. serta menjaga keamanan data pribadi LAPOR! jika ingin dirahasiakan karena pada dasarnya petugas hanya membantu memberi sarana bagi masyarakat terkait keluhan ataupun aspirasi masyarakat.

h. *Visible*

Dinas Komunikasi dan Informatika pada tahun 2013 menginformasikan secara jelas dan akurat kepada masyarakat terkait Pengaduan Masyarakat dalam situs Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini.

I. *Accessible*

Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung memfasilitasi masyarakat dengan Adanya aplikasi LAPOR! untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan Keluhan ataupun aspirasi terkait kinerja pemerintah.

j. *Fairness*

Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membeda-bedakan orang yang mengadukan keluhan atau aspirasi masyarakat.

E. KESIMPULAN

Secara keseluruhan Pengelolaan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini ditujukan untuk mempermudah masyarakat sebagai tempat pengaduan dalam mengeluarkan aspirasi ataupun keluhan terhadap kinerja pemerintah Kota Bandung. Selanjutnya Pengelolaan sistem LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung belum tersosialisasi secara merata di kalangan masyarakat sendiri dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum menggunakan aplikasi LAPOR!

Adapun dari beberapa dimensi yang diteliti diketahui bahwa komitmen. Pihak manajemen dan semua anggota organisasi lainnya memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan kualitas produk dan jasa. *Visible*, Dinas

Komunikasi dan Informatika pada tahun 2013 menginformasikan secara jelas dan akurat kepada masyarakat terkait Pengaduan Masyarakat dalam situs Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) ini. *Accessible*. Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung memfasilitasi masyarakat dengan adanya aplikasi LAPOR! untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan ataupun aspirasi terkait kinerja pemerintah. Kesederhanaan, Prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami pelanggan (masyarakat). Kecepatan, Setiap komplain ditangani secepat mungkin rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan. *Fairness*, Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membeda-bedakan orang yang mengadukan keluhan atau aspirasi masyarakat. *Confidential*, keinginan pelanggan akan privasi dan kerahasiaan dihargai dan dijaga. *Records*, Data mengenai komplain disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan. Terkait sumber daya, staf yang ada di Bandung Command Center di Diskominfo hampir semuanya admin, Sistem LAPOR! ada sekitar 20 orang. Kalau tiap SKPD dan kecamatan total ada 77 orang. Terakhir adalah *Remedy*. Pemecahan dan penyelesaian yang tepat untuk setiap komplain ditetapkan dan diimplementasikan secara konsekuen.

F. REKOMENDASI

Sebagai upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat diharapkan aparat pemerintah dapat lebih mengoptimalkan sosialisasi mengenai sistem LAPOR! Aplikasi LAPOR! Ini dapat dimanfaatkan secara optimal.

Sosialisasi dapat dilakukan dengan mengedukasi masyarakat agar lebih familiar dalam menggunakan aplikasi lapor yang praktisnya lebih mudah dibandingkan dengan harus membuka website terlebih dahulu. Sosialisasi bisa dilakukan melalui videotron yang dipasang di sejumlah titik jalan protokol di Kota Bandung. Aplikasi juga bisa disosialisasikan melalui layanan iklan instagram dan sosialisasi di media cetak/elektronik di Kota Bandung. Diharapkan dengan ini masyarakat menjadi familiar dengan aplikasi lapor tersebut dan dapat secara langsung dan aktif menyampaikan keluhan atau hal-hal yang dirasa harus ditingkatkan

dalam pelayanan publik di Kota Bandung.

Selanjutnya perlu dibuatkan pengkategorian keluhan yang tersistem sehingga proses penanganan keluhan menjadi lebih singkat. Mengingat sumber daya manusia yang dimiliki Diskominfo yang khusus menangani LAPOR! Masih sedikit. Dengan adanya sistem secara komputerisasi maka pelayanan diharapkan menjadi lebih cepat.

G. REFERENSI

- Alwi, Hasan. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Anwar, Hadi. 2000. *Sistem Manajemen Mutu*. Jakarta: Gramedia.
- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Brewe, Brian. 2007. *Citizen or Customer? Complaints Handling in The Public Sector*. International Review of Administrative Sciences Vol 73.No. 4. Hal 549-556.
- Denhardt, Janer V, dan Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering*. Armonk, N.Y: M.E.Sharpe.
- Handoyo, Eko. 2013. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya. Hal 170.
- Hariani, Dyah. 2008. *Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. Vol. 5, No. 2, Hal 151, 245-246, 247, 248.
- Lembaga Administrasi Negara. *Akuntabilitas Standar Pelayanan Prima*. Jakarta. 1998
- Marijan, Kacung. 2010. *Sistem Politik Indonesia: Konsolidasi Demokrasi Pasca Orde Baru*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Miles, Mattew B dan Amichael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*

- Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahardjo, Mujia. 2016. *Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif*, <http://mudjarahardjo.com/artikel/270.html?task=view> diakses tanggal 25 November 2016.
- Mulyadi, Mohammad. 2011. *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya*. Jurnal Studi Komunikasi dan Media.
- Prasetya, Dimas Ramdhana, Tjahjanulin Domai, dan Lely Indah Mindarti. 2013. *Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP.) Vol.2 No.1, Hal 1151-1158.
- Queensland Ombudsman, 2008. *Effective Complaints Managements*. Brisbane: Queensland Ombudsman. Hal 1.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Siagian, S.P. 1992. *Organisasi Kepemimpinan & Perilaku Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama. Hal 289.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situs LAPOR!. 2017. Daftar Pengaduan berdasarkan Area. <https://www.lapor.go.id/beranda/laporan-aspirasi-pengaduan-online-masyarakat-indonesia.html> diakses pada 15 Mei 2017 pukul 10.50.
- Soedjais, Zaenal dan Riant Nugroho Dwidjowijoto. 2002. *Korporasi Pembangun Nilai: Tujuh Agenda Manajemen Korporasi*. Jakarta: RBI Research.
- Suaib, Muhammad Ridha. 2016. *Pengantar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Calpulis. Hal 200.
- Subagyo, P. Joko. 1997. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suaib, Muhammad Ridha. 2016. *Pengantar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Calpulis
- Subekti, Dera Sri Mega Putri. 2013. *Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD DR. Isak Tulungagung*. Jurnal Administrasi Negara Vol.1, No.1, Hal 341.



- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET.
- Suryana. 2010. *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Syukri, Agus Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana. Hal 29.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Toha, Miftah. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Utomo, Sad Dian. 2008. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Vol.15, No.3, Hal 161-167.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.