



**PENGELOLAAN KOMPLAIN (KELUHAN)
MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN TATA
PAMONG YANG BAIK (*GOOD GOVERNANCE*)
DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Pancasila dan
Kewarganegaraan**

**Oleh
Wiyanto**

NIM. 3401407052

**JURUSAN HUKUM & KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2011

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke Sidang Panitia

Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Unnes pada:

Hari : Senin

Tanggal : 20 Juni 2011

Pembimbing I

Prof. Dr. Suyahmo, M.Si

NIP.19550328 198303 1 003

Pembimbing II

Drs. Sunarto, SH., M.Si

NIP.19630612 198601 1 002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan,

Drs. Slamet sumarto, M.Pd

NIP. 19610127 198601 1 001

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Senin

Tanggal : 8 Agustus 2011

Penguji Utama

Drs. Hamonangan Sigalingging, M.Si

NIP.19500207 197903 1 001

Penguji I

Penguji II

Prof. Dr. Suyahmo, M.Si

Drs. Sunarto, SH., M.Si

NIP.19550328 198303 1 003

NIP.19630612 198601 1 002

Mengetahui:

Dekan

Drs. Subagyo, M.Pd

NIP. 19510808 198003 1 003

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat di dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 11 Maret 2011

Wiyanto

NIM: 3401407052



MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- ❖ Pengalaman adalah guru yang sulit sebab ia memberikan ujian dulu kemudian baru pelajarannya -*Vermon Sanders Law*-
- ❖ Keyakinan seseorang mengenai kemampuan dirinya sangat berpengaruh pada kemampuan itu sendiri -*Albert Bandura*-
- ❖ Tidak ada orang pandai yang tidak pernah salah. Tidak ada orang bodoh yang tidak pernah benar. Satu kebenaran intuitif seseorang, bagaikan satu bintang diantara triliyunan bintang. Sedangkan kemampuan manusia mengungkap kebenaran intuitif, tidak sebanyak jumlah manusia di bumi, apalagi sebanyak bintang dilangit -*sabdalangit ae banyusegoro*-
- ❖ Bila Anda mengubah pikiran Anda. Anda mengubah meyakinkan diri Anda. Bila Anda Mengubah keyakinan diri Anda. Anda mengubah harapan-harapan Anda. Bila Anda mengubah harapan-harapan Anda. Anda mengubah sikap Anda. Bila Anda mengubah sikap Anda. Anda akan mengubah tingkah laku Anda. Bila Anda mengubah tingkah laku Anda. Anda mengubah kinerja Anda. Bila anda mengubah kinerja Anda. Anda telah mengubah nasib Anda. Bila Anda mengubah nasib Anda. Anda telah megubah hidup Anda -*BN resource*-
- ❖ Jadikanlah KEJUJURAN sebagi tempat keberangkatanmu, KEBENARAN sebagi tempat kembalimu, sebab KEJUJURAN adalah pondasi paling utama dan KEBENARAN adalah pendamping paling mulia -*Mungin*-
- ❖ Orang yang memahami hakekat kehidupan, dapat bangkit di balik keterbatasan, penderitaan dan kepahitan itu sungguh menyimpan sejuta kebahagiaan -*Penulis*-
- ❖ Saya Tahu, Saya Paham, Saya Yakin dan Saya Pasti BISA -*Penulis*-
- ❖ *Change Slogan, Change Your Thinking & Your Action* -*Penulis*-

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini kupersembahkan untuk;

*Pertama, Kedua orang tuaku
(Bapak Dariyono (Darmat) dan Ibu Wati)
sebagai wujud baktiku.*

*Kedua, kedua mbak dan Suaminya, serta ponakanku,
(Mbak Tarwati, Mbak Sрни, Kak Trisno, Kak Tamjis, Adik Wedok, dan Adik
Tismiyati.)*

*Ketiga, orang-orang yang berada di sampingku,
yang sesungguhnya.*

*Keempat, orang-orang yang mau belajar dan
orang-orang yang mau mengenal dirinya dan Tuhanya*

PRAKATA

Salam damai penuh kasih dan dedikasi,

Semoga berkah dan keselamatan tercurah kepada kita semua. Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT, atas nikmat dan suka cita yang penulis terima sampai saat ini dan kepada junjungan tauladan Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Tata Pamong Yang Baik (Good Governance) Di Kota Semarang”**. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari arahan dan bantuan dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sudijono Sastro Admodjo, Rektor Universitas Negeri Semarang
2. Drs. Subagyo, M.Pd, Dekan Fakultas Ilmu Sosial
3. Seluruh Pembantu Dekan di Fakultas Ilmu Sosial
4. Drs. Slamet Sumarto, M.Pd, Ketua Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan
5. Prof. Dr. Suyahmo, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I
6. Drs. Sunarto, SH., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing II
7. Prof. Dr. Masrukhi, M.Pd, selaku PR III Unnes sekaligus sebagai Dosen Wali penulis, semenjak penulis duduk di bangku kuliah.
8. Seluruh Dosen dan Karyawan di Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan
9. Kesbangpolinmas Kota Semarang yang telah memberikan izin penelitian

10. Seluruh Pegawai yang bekerja di P5 (Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik) Kota Semarang sebagai lokasi penelitian.
11. Kedu'an orang tuaku dan saudarakau yang telah mendukungku baik secara moril (do'a) maupun materiil berupa dana sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
12. Seluruh teman-teman kuliah, kakak Angkatan, seangkatan, Adik-Adik angkatan, serta teman-teman satu kost yang menjadi penyemangatku dikala suka maupun duka.
13. Bapak dan Ibu Kost yang telah memberikan motivasi dan saran yang berguna selama penulis kuliah.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang telah memberikan bantuan waktu, tenaga, pikiran, dan informasi selama penulis berada di bangku kuliah maupun diluar bangku kuliah, sehingga penulis sampai pada akhir studi S1 ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari ALLAH SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan penulis menyadari kekurangan itu. Oleh karena itu tegur sapa dan saran-saran dari pembaca sangat penulis harapkan. Pada akhirnya nanti, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat berbagai pihak dan perkembangan ilmu pengetahuan. *Amin*

Semarang, 11 maret 2011

Penulis

Wiyanto

SARI

Wiyanto. 2011. *Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Tata Pamong Yang Baik (Good Governance) di Kota Semarang.* Skripsi, Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing I Prof. Dr. Suyahmo, M.Si. Dosen Pembimbing II Drs. Sunarto, S.H.,M.Si. 132 halaman

Kata Kunci: **Komplain (Keluhan), Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat, Public Service, Good Governance**

Pemerintah sebagai pemegang mandat dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan demokratis, sesuai dengan harapan dan tuntutan warganegara. Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dipandang sebagai hak yang harus diperoleh oleh setiap warganegara. Karena dipandang sebagai hak maka harus didasarkan pada norma-norma hukum yang mengatur secara jelas. Salah satu pesan dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah betapa pentingnya pengelolaan pengaduan masyarakat. Pengelolaan komplain (keluhan) untuk menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik dan agar tidak terjadi penyalagunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga komplain perlu di kelola mulai dari proses masuknya (input) , proses, dan hasilnya berupa output. Keluhan digunakan untuk memperbaiki pelayanan publik dari penyedia pelayanan kepada pengguna layanan. Tujuan penelitian ini: (1) Untuk mengetahui persoalan yang menimbulkan komplain (keluhan) dari masyarakat di Kota Semarang, (2) Untuk mengetahui pengelolaan komplain (keluhan) masyarakat dalam upayanya untuk mewujudkan tata pamong yang baik (*Good Governance*) di Kota Semarang, dan (3) Untuk mengetahui usaha yang dilakukan pemerintah Kota Semarang untuk mengatasi hambatan dalam pengelolaan komplain (keluhan) masyarakat dalam upayanya untuk mewujudkan tata pamong yang baik (*good governance*) di Kota Semarang.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Lokasi penelitian dipusatkan pada Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang. Sumber data berasal dari *indep interview* yang dilakukan dengan pegawai P5, dokumen dan angket. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Untuk menjamin keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi dan kemudian dilakukan analisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persoalan yang memunculkan keluhan di masyarakat adalah pelayanan baik jasa maupun non jasa dari penyedia pelayanan (pemerintah Kota Semarang) belum sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, keluhan muncul disebabkan karena penyedia pelayanan maupun pengguna layanan yang melanggar hak pengguna layanan yang lain. Penanganan keluhan masyarakat khususnya di Kota Semarang dipusatkan untuk ditangani oleh P5 Kota Semarang. Masyarakat dapat menyalurkan keluhan melalui media cetak, elektronik dan atau datang langsung ke P5. Penanganan keluhan dilakukan dengan

melalui proses sebagai berikut: (1) Pengaduan yang masuk diterima oleh *Customer Service* (CS) untuk dilakukan proses pencatatan kedalam buku agenda, (2) Proses penelaahan keluhan, (3) Proses penyaluran keluhan, (4) Pembuktian atas kebenaran substansi keluhan, (5) Pelaporan, dan (6) Pengarsipan. Namun, cepat atau lambatnya penanganan pengaduan lebih banyak ditentukan oleh dinas atau instansi yang diadukan. Hal yang menghambat dalam pengelolaan pengaduan adalah adanya pengaduan yang tidak jelas, kurang responya SKPD teradu untuk dimintai koordinasi, kurangnya SDM yang handal, kurangnya sarana dan prasarana. Usaha untuk mengatasinya adalah dengan melakukan sosialisasi tentang pusat penanganan pengaduan pelayanan publik Kota Semarang kepada pengguna layanan menyangkut bagaimana melayangkan keluhan yang baik, benar dan tepat. Disusnya pedoman penanganan pengaduan pelayanan publik bagi unit penyedia layanan di Kota Semarang. Sehingga penanganan komplain yang baik, efektif, efisien dan ekonomis (*to maximize results and minimize costs*) dalam ukuran proses maupun hasil dapat tercapai di Kota Semarang.

Saran yang peneliti ajukan dalam penelitian adalah sebagai berikut: (1) Dengan ditemukannya banyak persoalan yang menyebabkan munculnya keluhan masyarakat di Kota Semarang pada penelitian ini, maka kajian akademis secara terpadu dari berbagai disiplin ilmu perlu dilakukan, (2) Perlu adanya sosialisasi dan penyampaian informasi secara terus menerus mengenai keberadaan P5 kepada masyarakat pengguna layanan maupun penyedia layanan, (3) Melihat pentingnya memperhatikan dan mengelola keluhan dari masyarakat untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Maka, setiap penyelenggara pemerintahan perlu memperhatikan keluhan dari masyarakat.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
SARI.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Batasan Istilah.....	9
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
A. Manajemen Komplain (Keluhan).....	15
B. Pelayanan Publik (<i>Public Service</i>) dan Kebijakan Publik.....	26
C. Kultur Birokrasi.....	36
D. Tata Paming Yang Baik (<i>Good Governance</i>).....	40
E. Kerangka Berfikir.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46

A. Dasar Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Responden Penelitian.....	47
D. Sumber Data Penelitian.....	48
E. Metode Pengumpulan Data.....	50
F. Validitas data.....	52
G. Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Deskripsi Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) Kota Semarang	56
B. Persoalan yang Menyebabkan Munculnya Komplain (Keluhan) dari Masyarakat di Kota Semarang	62
C. Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Tata Pamong yang Baik (<i>Good Governance</i>) di Kota Semarang	98
D. Usaha yang Dilakukan Pemerintah Kota Semarang Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Penanganan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Upayanya Mewujudkan Tata Pamong yang Baik Di Kota Semarang	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
A. Kesimpulan	125
B. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	133

DAFTAR SINGKATAN TEKNIS

APIP	: Aparat Pengawas Intern Pemerintah
CS	: <i>Customer Service</i>
GG	: <i>Good Governance</i>
NKRI	: Negara Kesatuan Republik Indonesia
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
ORMAS	: Organisasi Masyarakat
POKJA	: Kelompok Kerja
P5	: Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
PKL	: Pedagang Kaki Lima
SKB	: Surat Keputusan Bersama
UUD	: Undang-Undang Dasar
UU	: Undang-Undang

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Hubungan Warganegara dan <i>Provider</i> Dalam Manajemen Pelayanan Publik	30
Gambar 2. Proses Kebijakan Publik.....	32
Gambar 3. Tahapan Kebijakan Publik	34
Gambar 4. Kerangka Berfikir.....	45
Gambar 5. Tahap-Tahap Analisis Data.....	55
Gambar 6. Bagan Organisasi P5 Kota Semarang.....	58
Gambar 7. Lingkaran Setan Kemiskinan	75
Gambar 8. Klipping Keluhan Masyarakat	102
Gambar 9. Buku Agenda Pengaduan P5	104
Gambar 10. Format Buku Agenda P5	104
Gambar 11. Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang Mekanisme (1)	107
Gambar 12. Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang Mekanisme (2)	109
Gambar 13. Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang Mekanisme (3).....	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

Lampiran 2. Izin Penelitian

Lampiran 3. Tanda Bukti Telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 6. Surat Tugas Nomor:800/04518 Pemerintah Kota Semarang

Lampiran 7. Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2005 tentang
Pembentukan Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota
Semarang

Lampiran 8. Keputusan Walikota Semarang Nomor 065/192 Tahun 2005 tentang
Tata Laksanaan Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota
Semarang.

Lampiran 9. Peraturan Walikota Semarang Nomor 16 Tahun 2010 tentang
Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Unit Kerja di
Lingkungan Pemerintah Kota Semarang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara Indonesia yang mengisyaratkan adanya amanat agar kesejahteraan untuk khalayak ramai , negara berkewajiban melayani setiap warga negara (*citizen*) demi tercapainya kebutuhan yang diinginkan oleh setiap warganya. Selain negara yang berbentuk republik, Indonesia merupakan sebuah negara yang demokratis, rakyat (*demos*) pada dasarnya adalah pemegang kekuasaan tertinggi (*cratein*). Karena demokrasi adalah *governance of the people* (pemerintahan dari rakyat), *governance by people* (pemerintahan oleh rakyat) dan *governance for people* (pemerintahan untuk rakyat) (Dede Rosyada, 2005 : 111). Sehingga kepentingan rakyat lebih diutamakan daripada kepentingan Negara.

Pemerintah sebagai pemegang mandat dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan demokratis. Pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan harapan dan tuntutan warga negara. Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dipandang sebagai hak yang harus diperoleh oleh setiap warga negara.

Hak yang harus diperoleh masyarakat diantaranya adalah seperti yang tertuang pada pasal 28 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (NKRI) Tahun 1945 bahwa ”.....mengeluarkan pikiran dengan lisan dan

tulisan dan sebagainya ditetapkan dengan undang-undang”. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F bahwa: “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”, merupakan hak yang dijamin oleh negara kepada setiap warga negara di samping hak-hak yang lain. Salah satu wujud hak yang harus diperoleh masyarakat adalah diberinya ruang untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan dan tulisan dan sebagainya, dalam hal ini adalah komplain (keluhan) atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Karena dipandang sebagai hak maka harus didasarkan pada norma-norma hukum yang mengatur secara jelas.

Upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah. Upaya memperbaiki pelayanan diantaranya melalui surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka diterbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Kemudian dilanjutkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor

32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Pada perkembangan terakhir, pemerintah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu pesan dalam undang-undang tersebut adalah betapa pentingnya penanganan pengaduan masyarakat. Sehingga untuk mendorong penanganan pengaduan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan peraturan Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

Pengelolaan pengaduan (komplain (keluhan) dari masyarakat) untuk menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, dan agar terjaminnya perlindungan hak setiap warga negara dari kemungkinan-kemungkinan pengingkaran atau penyalahgunaan wewenang dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Schelling and Chris Topher, Ed (dalam Rahmayanty, 2010:101) pentingnya mengorganisir komplain karena pelanggan yang mengeluh adalah teman baik kami, karena mereka memberikan kesempatan kepada kami untuk meningkatkan pelayanan. Pemerintah dalam hal ini adalah orang yang diberi mandat oleh masyarakat sebagai penyedia pelayanan untuk memperbaiki pelayanannya perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan komplain (keluhan) dari masyarakat.

Dalam mengejar tujuan kadang-kadang manusia berorientasi pada diri pribadi atau kelompok, tetapi ada juga yang berorientasi pada kepentingan orang banyak atau umum (Suyahmo, 2009:98). Agar terjadi keseimbangan, keselarasan antara pengguna layanan publik dan penyedia layanan publik harus dipandang memiliki kedudukan yang sama-sama pentingnya. Sehingga akan tercipta kesejahteraan dan kebahagiaan bersama. Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan dan masyarakat sebagai pengguna layanan maka dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah memerlukan adanya input kemudian diolah kedalam suatu proses dan menghasilkan output.

Input dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka memperbaiki pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah berupa tuntutan-tuntutan atau komplain (keluhan) atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan. Input dari masyarakat yang masuk tentu harus diproses agar diperoleh sebuah keputusan atau kebijakan yang lebih baik dari pada sebelumnya. Untuk itu, input dari masyarakat perlu diolah atau diproses dengan benar agar diperoleh kebijakan yang baik, benar dan tepat untuk semua masyarakat.

Kemudahan prosedur pelayanan yang meliputi persyaratan-persyaratan, kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, kedisiplinan petugas, tanggungjawab petugas yang melayani, kemampuan petugas yang melayani, kecepatan pelayanan, rasa keadilan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan, kesesuaian biaya yang dibayarkan

dengan biaya yang ditetapkan, ketepatan pelaksanaan dengan jadwal waktu pelayanan, kenyamanan ruang pelayanan dan keamanan menjadi dambaan pengguna pelayanan.

Selama ini penanganan komplain (keluhan) masyarakat khususnya di Kota Semarang masih belum maksimal. Sesuai dengan pengamatan penulis, di Kota Semarang pengaduan masyarakat hanya diberi "ruang" dalam bentuk Kotak pengaduan atau saran dan pesan singkat melalui SMS, dan lain-lain yang tidak diintegrasikan dalam sebuah mekanisme atau pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan.

Selain itu, masyarakat Kota Semarang belum dapat mengadukan secara langsung permasalahan utamanya yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah, melihat perkembangan penanganan atas pengaduannya, dan memberi tanggapan atas penanganan pengaduannya dengan mudah dan biaya yang murah.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti keluhan dalam kurun waktu Januari sampai dengan Desember 2009 adalah 562 (lima ratus enam puluh dua). Jumlah keluhan yang terselesaikan sebesar 474 (empat ratus tujuh puluh empat) atau 84,34% . Keluhan dalam kurun waktu Januari sampai dengan Desember 2010 adalah 718 aduan. Hasil akumulasi keluhan pada tahun 2009 sampai dengan tahun 2010 adalah 1280 aduan yang masuk di Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang.

Apabila keadaan di Kota Semarang seperti itu tidak ditangani dengan baik, benar dan tepat maka akan berdampak pada rasa kepercayaan dan

kesetiaan masyarakat terhadap penyelenggara pemerintahan akan menurun. Tanggap dan responsif terhadap pengaduan yang masuk, merupakan bagian yang sangat penting dalam pengelolaan pengaduan.

Kebutuhan akan informasi atau data yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat tentang pelayanan di Kota Semarang dinilai sudah sangat mendesak, karena itu diperlukan sebuah sistem pengelolaan yang dapat menampung informasi atau data pengaduan dan terintegrasi dalam suatu sistem database. Dengan perkataan lain bahwa Kota Semarang memerlukan penanganan komplain yang baik, efektif, efisien dan ekonomis (*to maximize results and minimize costs*) dalam ukuran proses maupun hasil. Sehingga secara lahir maupun batin penanganan yang diberikan baik, benar dan tepat yang tidak merugikan oleh pihak manapun atau dengan kata lain baik, benar dan tepat untuk penyedia pelayanan dan penerima pelayanan.

Bertolak dari pemikiran tersebut di atas, penulis merasa terpanggil dan tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **"Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Tata Pamong Yang Baik (Good Governance) Di Kota Semarang"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut;

1. Persoalan apakah yang menimbulkan komplain (keluhan) dari masyarakat di Kota Semarang?

2. Bagaimanakah pemerintah Kota Semarang mengelola komplain (keluhan) masyarakat dalam upayanya untuk mewujudkan tata pamong yang baik (*good governance*) di Kota Semarang?
3. Usaha apakah yang dilakukan pemerintah Kota Semarang untuk mengatasi hambatan dalam mengelola komplain (keluhan) masyarakat dalam upayanya untuk mewujudkan tata pamong yang baik (*good governance*) di Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Persoalan yang menimbulkan komplain (keluhan) dari masyarakat di Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui pengelolaan komplain (keluhan) masyarakat dalam upayanya untuk mewujudkan tata pamong yang baik (*Good Governance*) di Kota Semarang.
3. Untuk mengetahui usaha yang dilakukan pemerintah Kota Semarang untuk mengatasi hambatan dalam mengelola komplain (keluhan) masyarakat dalam upayanya untuk mewujudkan tata pamong yang baik (*good governance*) di Kota Semarang.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

- a. Menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang *public service* (Pelayanan Publik).
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan pengelolaan komplain (keluhan) masyarakat dalam mewujudkan tata pamong yang baik (*good governance*) di Kota Semarang. Dengan membuat unit komplain yang secara hipotek akan menampung komplain-komplain kaitannya dengan pelayanan publik akan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Dalam penelitian ini kepuasan kepada pelanggan yaitu pengguna layanan (masyarakat) dan *stake holders*.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan data atau informasi tentang persoalan yang menimbulkan munculnya komplain (keluhan) dari masyarakat khususnya di Kota Semarang, pengelolaan komplain (keluhan) masyarakat, usaha yang dilakukan pemerintah Kota Semarang untuk mengatasi hambatan dalam mengelola komplain (keluhan) masyarakat dalam mewujudkan tata pamong yang baik (*good governance*) di Kota Semarang. Selain itu, data yang akurat dari penelitian ini diharapkan dapat

dijadikan rujukan oleh pemerintah Kota Semarang untuk memperbaiki kinerja dan mutu pelayanan kepada pelanggan sebagai penerima layanan (masyarakat) dan *setake holders*.

E. Batasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalah pahaman maka penulis memberikan penegasan istilah-istilah yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Pengelolaan

Pengelolaan diartikan sebagai (a) proses, cara, perbuatan mengelola; (b) proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain; (c) proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi; (d) proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan (KBBI, v1.1 *offline*).

2. Komplain (Keluhan)

Keluhan adalah ungkapan yang keluar karena perasaan susah (karena menderita sesuatu yang berat, kesakitan dan sebagainya (KBBI, 2002:536).

3. Masyarakat

Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung (Pasal 1 ayat (6) UU Nomor. 25

Tahun 2009). Masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima atau menggunakan pelayanan publik di Kota Semarang.

4. Komplain (Keluhan) Masyarakat

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*). Komplain (keluhan) masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah komplain (keluhan) oleh masyarakat (pengguna layanan publik) atas penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Semarang.

5. Pelayanan Publik (*Public service*)

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003). Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada hakekatnya pelayanan publik

merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

6. Tata Pamong Yang Baik (*Good Governance*)

Tata Pamong Yang baik (*Good Governance*) merupakan pemerintahan yang baik dalam ukuran proses maupun hasilnya (Rosyada, 2005:181). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang baik, benar dan tepat dalam setiap keputusan yang dibuat, perbuatan yang dilakukan dan hasil yang diperoleh. Pemerintahan yang bergerak saling sinergis dan memperoleh dukungan dari masyarakat. Dengan dapat dilihat dari kesejahteraan baik secara lahir maupun batin dirasakan oleh setiap elemen masyarakat dan tanpa merugikan pihak manapun.

7. Penyedia Jasa Pelayanan (*Provider*)

Penyedia jasa pelayanan (*Provider*) merupakan pemberi layanan baik berupa jasa maupun non jasa kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan *provider* adalah pemberi pelayanan (P5 dan dinas atau instansi yang berada di bawah naungan kelompok kerja (POKJA) 1 sampai dengan kelompok kerja (POKJA) 5.

8. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin, yaitu *statis* yang berarti cukup (*enough*) dan *forcere* yang berarti melakukan (*to do*) (Rahmayanty, 2010:17). Jadi, pelayanan baik jasa maupun non jasa yang memuaskan adalah pelayanan yang sanggup memberikan sesuatu yang

dicari oleh pelanggan sampai pada tingkat cukup. Kepuasan antara pelanggan yang satu dengan yang lainnya berbeda-beda atau setiap pelanggan tidak memiliki karakter yang sama. Kepuasan pelanggan tergantung pada nilai subyektifitasnya maupun obyektifitasnya.

9. Pelanggan (*Customer*)

Pelanggan (*Customer*) adalah penerima layanan dari penyedia pelayanan. Penerima pelayanan dalam penelitian ini adalah orang, masyarakat atau *stake holders* yang mendapatkan pelayanan dari penyedia pelayanan (*provider*) yang berada di Kota Semarang.

10. *Customer Service* (CS)

Customer Service (CS) adalah orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan. *Customer Service* (CS) dalam penelitian ini adalah pejabat atau pegawai-pegawai instansi di Kota Semarang yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik kepada masyarakat atau *stake holders* sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk menjamin mutu dan tata tertib ilmiah, garis besar skripsi ini terdiri dari tiga bagian, yaitu: bagian awal skripsi (pawacana), bagian pokok skripsi, dan bagian akhir skripsi. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal skripsi, terdiri atas: sampul berjudul, lembar berlogo (sebagai pembatas), halaman judul dalam, persetujuan pembimbing, pengesahan kelulusan, pernyataan (keaslian karya ilmiah), motto dan persembahan, prakata, sari, daftar isi, daftar singkatan, daftar table, daftar gambar, dan daftar lampiran.

2. Bagian Pokok Skripsi

Bagian pokok skripsi terdiri dari lima bab, dan tiap-tiap bab terdiri dari sub-sub bab. Adapun sistematika bagian pokok skripsi ini adalah sebagai berikut:

a. Bab I (Pendahuluan)

Pada bab ini diuraikan keadaan umum yang mewarnai masalah yang menjadi topik penelitian. Pada bab I (Pendahuluan) berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan istilah, dan sistematika skripsi.

b. Bab II (Tinjauan Pustaka)

Pada bab II (Tinjauan Pustaka) berisi uraian tentang konsep-konsep, dalil-dalil, serta teori-teori yang dijadikan referensi dalam skripsi ini dan kerangka berfikir. Tinjauan pustaka dalam penelitian ini berisi tentang: manajemen komplain (keluhan), pelayanan publik (*public service*) dan kebijakan publik (*public policy*), kultur birokrasi, dan tata pamong yang baik (*Good Governance*).

c. Bab III (Metode Penelitian)

Pada bab III (Metode Penelitian) diuraikan tentang dasar penelitian, uraian tentang lokasi penelitian, responden penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, serta model analisis data.

d. Bab IV (Hasil Penelitian dan Pembahasan)

Pada bab IV (Hasil Penelitian dan Pembahasan) berisi uraian tentang deskripsi obyek penelitian, penyajian hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilanjutkan dengan pembahasan hasil penelitian.

e. Bab V Penutup

Pada bab V (Penutup) berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang berkaitan dengan hasil penelitian.

3. Bagian Akhir Skripsi

Pada bagian akhir skripsi berisi daftar pustaka serta lampiran-lampiran yang diperoleh dari penelitian yang saya lakukan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Komplain (Keluhan)

Manajemen komplain (keluhan) merupakan penggabungan dari dua kata yaitu Manajemen dan komplain (keluhan). Manajemen adalah *getting done through other peoples* dan mencakup tugas-tugas *planning, organizing, implementing, controlling*. Jadi manajemen adalah bagaimana mencapai tujuan tetapi tidak sendirian (Riant Nugroho Dwidjowijoto, 2002). Dalam bidang pemerintahan dalam mencapai tujuan ada banyak komponen-komponen yang ada di dalamnya yang bersama-sama untuk mencapai tujuan. Segenap 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 (dalam Nina 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 efektifitas 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 (KBBI, 2002:536). 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) menyatakan bahwa:

“Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengelola berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan diwaktu yang akan datang”.

Mengelola komplain-komplain yang masuk mulai dari proses masuknya komplain sampai pada bagaimanakah 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 (keluhan) merupakan implementasi teori manajemen dalam bidang komplain (keluhan). Manajemen komplain mencakup empat pilar atau tahapan;

1. *Planning*, yaitu perencanaan awal secara teratur dari setiap usaha untuk mencapai tujuan.
2. *Organizing*, yaitu langkah kearah pelaksanaan rencana yang telah disusun sebelumnya (*Planning*).
3. *Actuing*, yaitu keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif, dan ekonomis (Siagian, 1992:128; Sutomo, dkk, 2007:14).
4. *Controlling*. Yaitu usaha yang didalamnya terkandung kegiatan perbaikan dan penyempurnaan sehingga pekerjaan atau kegiatan sesuai dengan rencana atau tujuan yang telah ditetapkan dalam *planning*. Kegiatan pengawasan sangat berkaitan erat dengan perencanaan. Dengan adanya pengawasan maka kegiatan yang telah mendapat perbaikan dan penyempurnaan ini akan menjadi *feed back* bagi perencanaan berikutnya. Sehingga dalam manajemen ini *controlling* sangat penting sekali untuk dilakukan dalam sebuah organisasi.

Manajemen complain merupakan sebuah langkah untuk mengelola complain-komplain dari masyarakat agar diperoleh sebuah hasil yang optimal yaitu hasil yang baik, benar, dan tepat yang bukan semata-mata untuk memudahkan kinerja penyelenggara pemerintah saja akan tetapi untuk masyarakat penerima atau pengguna layanan. Menurut Parasuraman, dkk (dalam Monier, 2001) kualitas jasa dipersepsikan baik apabila jasa yang

diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan. Ada lima faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas secara fisik.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk merealisasikan apa yang telah dijanjikan.
3. *Responsivness*, yaitu kesiapan petugas dalam melayani masyarakat.
4. *Assurance*, yaitu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat.
5. *Emphaty*, yaitu dapat melayani sesuai dengan kebutuhan.

Apabila Sistem kelembagaan pusat penanganan pelayanan publik belum ditetapkan dan disesuaikan maka akan sulit untuk dapat melaksanakan fungsi dengan baik karena fungsi organisasi baik sebagai penataan struktur sosial yang menetapkan prinsip hubungan antar kedudukan dalam organisasi, juga berfungsi mengatur mekanisme tentang bagaimana sistem dan prosedur tersebut dilaksanakan. Hal tersebut sangat penting sekali terkait dengan hasil yang akan dicapai secara optimal. Perubahan dalam rangka perbaikan sangat diperlukan. Agar lembaga di tingkat lokal mampu melaksanakan desentralisasi maka yang sering dilakukan adalah melakukan perubahan kelembagaan yang lebih substansial, baik dalam struktur organisasi maupun fungsinya (Kacung Marijan, 2003). Sehingga *controlling* dalam sebuah birokrasi sangat perlu guna untuk mengevaluasi atas kinerja yang sudah dilakukan dan sebagai perbaikan untuk kinerja selanjutnya.

Dalam mengimplementasikan manajemen komplain (keluhan) diperlukan waktu yang cukup dan didukung oleh sumber-sumber yang memadai baik sumber daya manusia, sumber daya alam, dan sumber dana. Tindakan-tindakan pembatasan atau pemotongan terhadap pembiayaan program, kurangnya sumber daya manusia dan waktu yang pendek akan membahayakan upaya pencapaian tujuan karena sumber-sumber yang kurang memadai. Agus Fanar Syukri, Ph. D. (2009 :3) menyebutkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui aturan-aturan pemerintah, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan aparat (birokrat) dalam memberikan pelayanan. Kebijakan haruslah didasari oleh tingkat pemahaman yang memadai mengenai persoalan yang akan ditanggulangi, sebab-sebab timbulnya masalah dan cara pemecahannya, atau peluang yang tersedia untuk mengatasi masalah dan apa yang diperlukan untuk memanfaatkan peluang itu (Faizal Madya, 2008; 134).

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 pemerintah 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;
5. Apakah terdapat lembaga mediasi bila pengguna layanan belum puas dengan jawaban penyedia pelayanan;
6. Siapa yang duduk dewan pengevaluasi kinerja; dan
7. Badan macam apa yang memonitor kerja penyedia pelayanan dalam menangani keluhan.

Lebih lanjut Dyah Hariani (2008 : 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 : 246) membagi prioritas keluhan dapat dilakukan dengan kriteria antara lain:

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

Masalah dalam keluhan juga digolongkan kedalam tiga tingkatan yaitu :

1. Masalah yang penting
2. Masalah sederhana
3. Masalah kompleks (Dyah Hariani, 2008 : 246).

Masalah yang digolongkan kedalam kategori penting misalnya adalah masalah yang berkaitan dengan isu-isu keselamatan atau berkaitan dengan nyawa manusia. Masalah yang digolongkan kedalam kategori sederhana misalnya mengenai permintaan formulir, jawaban aplikasi, permintaan maaf, pengembalian uang, membalas telepon, merespon surat, dan lain-lain. Masalah yang digolongkan kedalam tingkatan kompleks misalnya masalah-masalah

yang terkait dengan korupsi, diskriminasi, ketidak netralan dan lain sebagainya.

Agar setiap keluhan dapat ditangani secara cepat dan tepat, pengguna layanan dalam hal ini adalah masyarakat atau *stake holder* 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 (Dyah 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 (Dyah Hariani, 2008 : 247).

Penyaluran komplain (keluhan) dari masyarakat kepada penyedia layanan dapat dilakukan melalui berbagai macam bentuk. Bentuk-bentuk penyaluran komplain (keluhan) antara lain adalah sebagai berikut :

1. Melalui telepon saat jam kerja.
2. Melalui mesin faksimili 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 (Dyah Hariani, 2008 : 248).

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 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.

Nina Rahmayanty (2010 : 110) apabila ada komplain via telepon dari pelanggan langkah-langkah tindakan dan antisipasi yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Ditelepon kembali jika dijanjikan.
2. Diberi laporan kemajuan jika suatu masalah tidak dapat langsung diselesaikan.
3. Diberi pilihan untuk menyelesaikan suatu masalah.
4. Memberikan permintaan maaf yang tulus bila kesalahan dilakukan.
5. Pastikan masalah tidak terulang.
6. Ucapkan terimakasih atas komplain yang disampaikan.

Selain via telepon, bentuk penanganan komplain juga dapat dilakukan dengan tatap muka. Nina Rahmayanty (2010 : 113) empat prinsip langkah dalam pelayanan prima bertatap muka.

Langkah 1 : sampaikan sikap positif

Langkah 2 : kenalilah kebutuhan pelanggan

Langkah 3 : penuhi kebutuhan pelanggan anda

Langkah 4 : pastikan pelanggan anda kembali lagi.

Ketika melayani pelanggan segala permasalahan yang ada pada diri kita harus dapat dilupakan manakalah kita sedang melayani konsumen (Nina Rahmayanty, 2010 : 115). Apabila ada komplain atau keluhan via surat pembaca, agar dapat memanfaatkan level komunikasi masa secara efektif,

maka perlu memperhatikan, mengetahui karakteristik komunikasi masa surat pembaca. Karakteristik tersebut diantaranya adalah :

1. Sumber dalam komunikasi masa
2. Pesan untuk komunikasi masa bersifat umum/publik.
3. Efek atau perubahan sikap, opini dan perilaku sebagai akibat berlangsungnya proses komunikasi pada level komunikasi masa sulit untuk dipantau (Nina Rahmayanty, 2010 :139-140).

Untuk membalas surat pembaca dari pelanggan yang komplain, surat pembaca harus memuat isi sebagai berikut:

1. Cantumkan judul surat atau judul masalah.
2. Ditujukan kepada nama penulis yang komplain.
3. Pemberian informasi yang lebih rinci atau penjelasan duduk perkara kronologis masalah, pihak yang bermasalah yang terkait atau penanggung jawab, dimana dan kapan permasalahan itu terjadi, mengapa terjadi, bagaimana seharusnya dilakukan serta solusi dilengkapi klarifikasi penjelasan dari pihak yang dikomplain).
4. Permintaan untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap untuk menangani permasalahan.
5. Ucapan yang menunjukkan penghargaan dan penghormatan kepada penulis surat pembaca.
6. Cantumkan nama serta jabatan penanggung jawab pihak yang dikomplain (Nina Rahmayanty, 2010:140).

Dalam sistem pengelolaan pengaduan perlu berpegang pada prinsip-prinsip berikut ini:

1. Kemudahan
2. Tanggap
3. Rentang waktu
4. Kerahasiaan
5. Kejelasan
6. Hak dan kewajiban (akuntabilitas)
7. Transparansi
8. Komitmen
9. Keadilan bagi semua pihak
10. Terdokumentasi (Nina Rahmayanty, 2010:151).

B. Pelayanan Publik (*Public Service*) dan Kebijakan Publik

Menurut AKP Adya Barata dalam Nina Rahmayanti (2010:11) mengartikan pelayanan sama dengan S .E .R .V .I . C . E. istilah SERVICE merupakan kependekan dari :

1. S (*Service Awareness*) yaitu menanamkan kesadaran diri, menanamkan pelayanan dengan benar.
2. E (*Enthusiasm*) yaitu pelayanan dengan penuh gairah.
3. R (*Reform*) yaitu memperbaiki kinerja pelayanan.
4. V (*value*) yaitu pelayanan dengan nilai.
5. I (*Impressive*) yaitu penampilan menarik.

6. C (*Care*) yaitu perhatian/kepedulian optimal.
7. E (*Evaluation*) yaitu mengevaluasi layanan.

Istilah SERVICE juga merupakan kependekan dari:

1. S (*Self Esteem*) yaitu nilai pada diri sendiri
2. E (*Exceed Expectation*) yaitu melampaui harapan pelanggan.
3. R (*Recover*) yaitu merebut kembali.
4. V (*Vision*) yaitu Visi
5. I (*Improve*) yaitu peningkatan.
6. C (*Care*) yaitu perhatian.
7. E (*Empower*) yaitu pemberdayaan (Nina Rahmayanty, 2010:15-16).

Selain yang disebutkan diatas bahwa istilah SERVICE juga merupakan kependekan dari kata:

1. S (*Self Awareness & Self Esteem*) yaitu kesadaran dalam tugas dan menjaga martabat diri pelanggan.
2. E (*Empathy & Enthusiasm*) yaitu empati dan gairah.
3. R (*Reform*) yaitu memperbaiki pelayanan.
4. V (*Vision & Victory*) yaitu visi dan kemenangan semua pihak.
5. I (*Initiative & Impressive*) yaitu inisiatif dan mengesankan.
6. C (*Care & Cooperativeness*) yaitu perhatian dan kerjasama.
7. E (*Empowerment & Evaluation*) yaitu pemberdayaan diri dan evaluasi (Nina Rahmayanty, 2010:16).

Trine Syverten (2010) dalam Achmad Nurmandi (2010:V) mengemukakan definisi pelayanan publik setidaknya mencakup dua hal:

Definisi pertama pelayanan sebagai *“the sense of a public utility, i. e., a technical economic interpretation of the term that refers to the kind of services governments commonly provide-postal service, roads, etc. –where the prime criteria of success are signal quality, efficiency of operations and a distribution”*.

Definisi kedua *“public service”* sebagai *“public sphere”* or *“the commons”*.

Dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara no. 63 tahun 2003 pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum. Dengan demikian bahwa pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Nina Rahmayanty, 2010:86).

Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, dalam menyelenggarakan pemerintahan hendaknya berpegang pada asas. Asas merupakan kebenaran sebagai tumpuhan berfikir. Dalam keputusan MENPAN Nomor 63/2003 dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berpegang pada Asas-asas dalam pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras agama, golongan, gender dan status ekonomi.

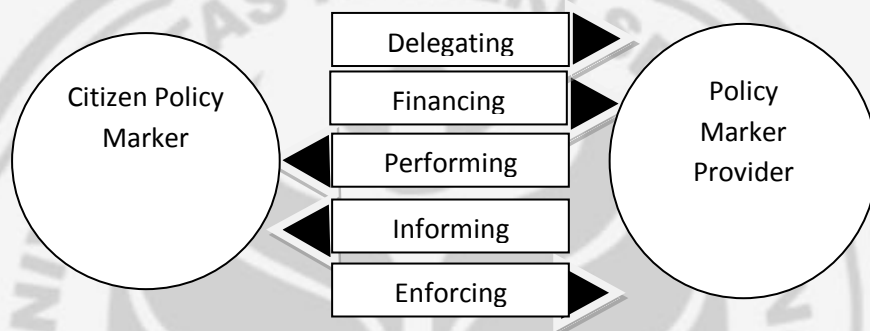
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Selain berpegang pada asas-asas pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik juga harus berpegang pada prinsip-prinsip pelayanan publik, standar, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan berpegang pada prinsip-prinsip manajemen. Berdasarkan hasil penelitian Bank Dunia, konsep manajemen publik setidaknya mencakup lima dimensi, yaitu delegasi, pembiayaan, kinerja, informasi dan pengawasan (Achmad Nurmandi, 2010:32).

Hubungan Warganegara dan *provider* dalam manajemen pelayanan publik dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Hubungan Warganegara dan *provider* dalam manajemen pelayanan publik (Sumber: *World Bank report, Public service For the poor*, 2003, h, 47 dalam Achmad Nurmandi (2010:32)).

Saeful Arif (2008:3) pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian kepada masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik.

Kebijakan publik merupakan rangkaian dari dua kata yakni kebijakan (*Policy*) dan publik. Kebijakan merupakan terjemahan dari kata Inggris *policy* artinya politik, siasat, kebijaksanaan (Wojowasito, 1975: 60; I Wayan Suandi, 2010:11). Dalam istilah modern terdapat 10 istilah kebijakan, yaitu:

1. Sebagai label untuk sebuah bidang aktifitas.
2. Sebagai ekspresi tujuan umum atau aktifitas Negara yang diharapkan.

3. Sebagai proposal spesifik.
4. Sebagai keputusan pemerintah.
5. Sebagai otorisasi formal.
6. Sebagai sebuah program.
7. Sebagai output.
8. Sebagai “hasil” (*outcome*).
9. Sebagai teori dan model.
10. Sebagai sebuah proses (Dwiyanto Indiahono, 2009:17-18).

Menurut Islamy dalam I Wayan Suandi (2010:11) mengatakan bahwa kata publik memiliki makna atau pengertian yang berbeda dengan masyarakat.

Perbedaan pengertiannya adalah :

Masyarakat diartikan sebagai sistem antar hubungan sosial dimana manusia hidup dan tinggal secara bersama-sama. Di dalam masyarakat tersebut terdapat norma-norma atau nilai-nilai tertentu yang mengikat atau membatasi kehidupan anggota-anggotanya. Dilain pihak kata publik diartikan sebagai kumpulan orang-orang yang menaruh perhatian, minat atau kepentingan yang sama. Tidak ada norma atau nilai yang mengikat/ membatasi perilaku publik sebagaimana halnya pada masyarakat karena publik itu sulit dikenali sifat-sifat kepribadiannya (identifikasinya) secara jelas. Satu hal yang menonjol adalah mereka mempunyai perhatian atau minat yang sama.

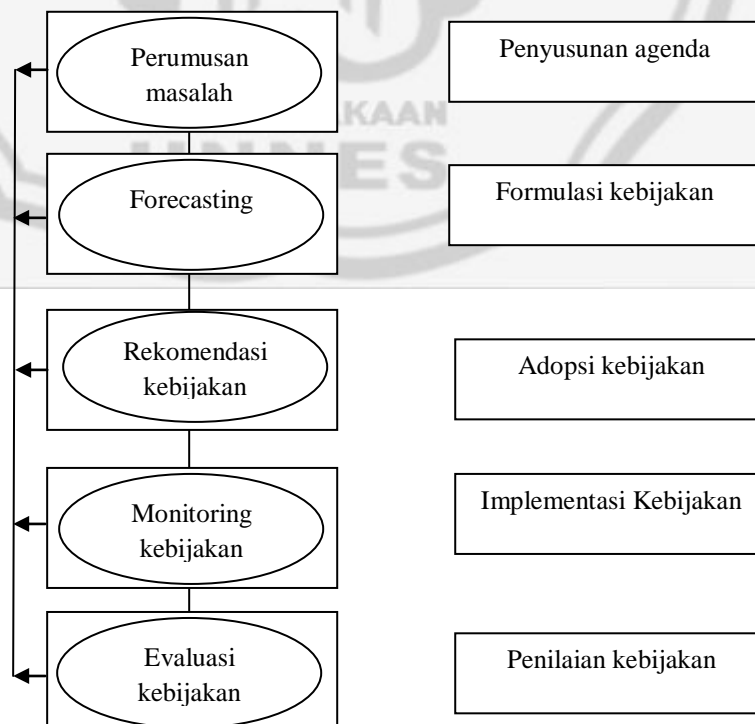
Kebijakan publik dan pelayanan publik merupakan konsep penting dalam tata pamong yang baik (*good governance*), artinya jika pemerintah membuat kebijakan publik yang mencerminkan kehendak, kepentingan, dan sesuai dengan aspirasi rakyat serta pelayanan yang diberikan rakyat berdasarkan kriteria efektivitas dan efisiensi dan keadilan maka kegiatan yang

dilakukan pemerintah itu dapat dikatakan baik. Pemerintah seperti ini dapat dikatakan sebagai pemerintahan yang baik (*good governance*) (Handoyo, 2009:108).

Mac Rae dan Wilde mengartikan kebijakan publik sebagai :

Serangkaian tindakan yang dipilih oleh Pemerintah yang mempunyai pengaruh penting terhadap sejumlah besar orang. Pengertian ini mengandung maksud bahwa kebijakan itu terdiri dari berbagai kegiatan yang terangkai, yang merupakan pilihan Pemerintah dan kebijakan tersebut mempunyai pengaruh dan dampak terhadap sejumlah besar orang. Karena kebijakan merupakan suatu rangkaian tindakan, maka suatu contoh misalnya keputusan seorang Rektor menerima seorang mahasiswa pindahan dari universitas lain, maka itu tidak dapat disebut sebagai kebijakan. Tetapi bila keputusan-keputusan tersebut berkenaan dengan penentuan syarat-syarat yang diperlukan bagi semua mahasiswa pindahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan masalah itu maka hal tersebut baru dapat disebut sebagai kebijakan. Jadi kebijakan itu harus terdiri dari berbagai kegiatan dan berdampak terhadap banyak orang (Islamy : 1.7; I Wayan Suandi, 2010:12-13).

Dunn menggambarkan proses kebijakan sebagai berikut:



Gambar 2. Proses Kebijakan Publik (Sumber: Dunn, 1994:17; Dwiyanto Indiahono, 2009:20)

Sedangkan Ripley dalam model tahapan kebijakan ada dua proses kebijakan publik yang lahir yaitu dari siklus pendek dan siklus panjang (Dwiyanto Indiahono, 2009:22). Siklus pendek nya terdiri dari:

1. penyusunan agenda pemerintah
2. agenda pemerintah
3. formulasi dan legitimasi kebijakan
4. kebijakan (Dwiyanto Indiahono, 2009:23).

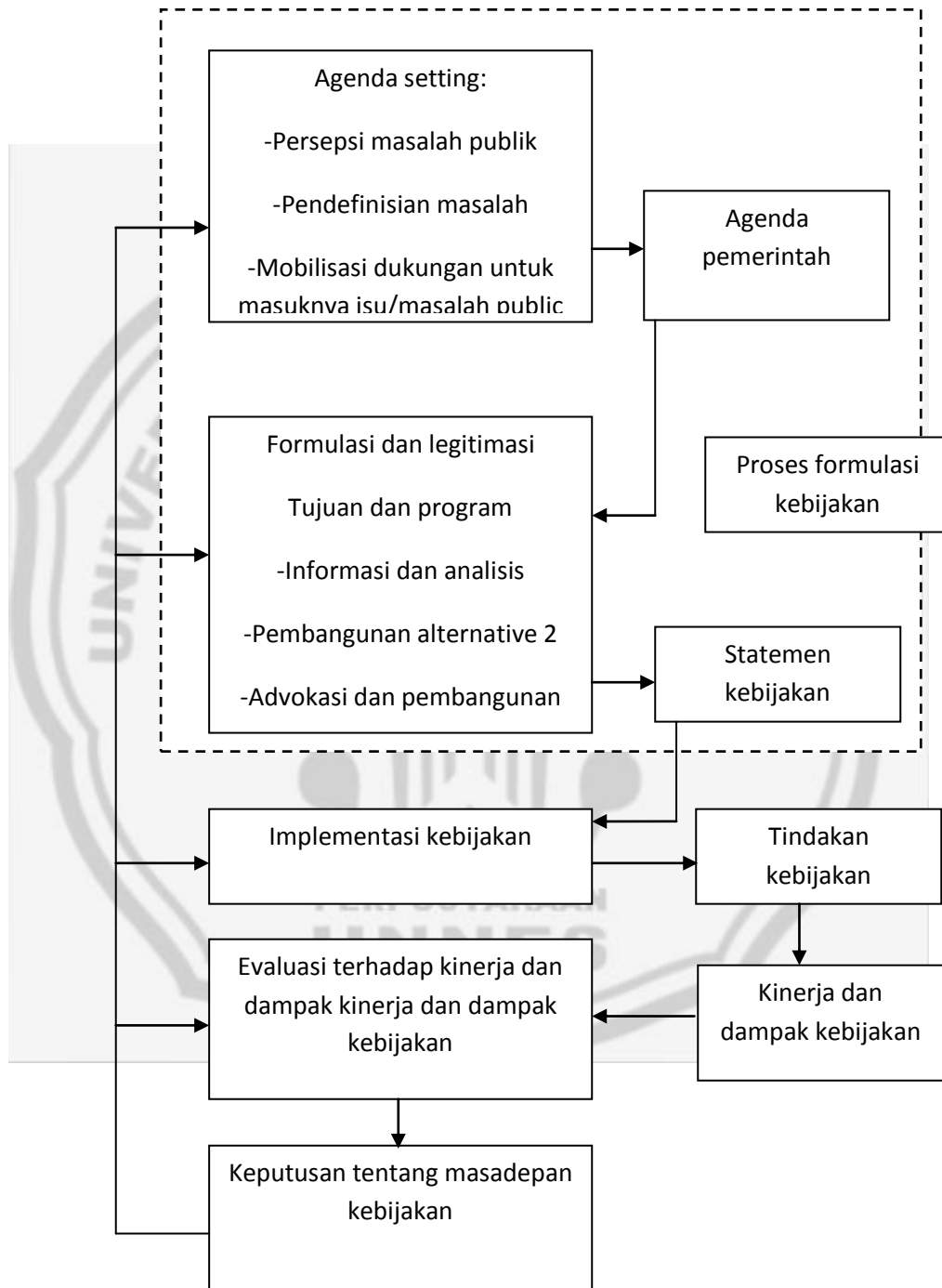
Sedangkan siklus panjang kebijakan terdiri dari:

1. penyusunan agenda pemerintah
2. agenda pemerintah
3. formulasi dan legitimasi kebijakan
4. kebijakan
5. implementasi kebijakan
6. tindakan kebijakan
7. kinerja dan dampak kebijakan
8. evaluasi terhadap implementasi, kinerja dan dampak kebijakan
9. keputusan tentang masa depan kebijakan (Dwiyanto Indiahono, 2009:23).

Dwiyanto Indiahono (2009:23) menjelaskan bahwa:

pada tahapan kebijakan ini, kebijakan dipandang sebagai sebuah siklus yang dimungkinkan akan terjadi evolusi kebijakan. Sebuah kebijakan akan melewati serangkaian proses implementasi, monitoring dan evaluasi. Kebijakan akan lahir kembali secara incremental dan tidak menutup kemungkinan akan terjadi perubahan yang mendasar meskipun amat jarang terjadi. Oleh karenanya tidaklah heran jika teori kebijakan inkrementalism lebih banyak menemui kebenarannya dalam artian lebih banyak terjadi ketimbang teori kebijakan yang lain seperti *rational comprehensive*.

Model kebijakan dari Ripley secara lebih jelas terlihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. Tahapan Kebijakan Public-Ripley (Sumber: Ripley, 1985:49; Dwiyanto Indiahono, 2009:22)

Muspadidjaja (2002:5) mendefinisikan kebijakan publik sebagai suatu keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan tertentu, untuk melaksanakan kegiatan tertentu atau untuk mencapai tujuan tertentu, yang dilakukan oleh instansi yang berkewenangan dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintahan Negara dan pembangunan. Dalam definisi yang mashur dari Dye kebijakan publik adalah *whatever governments chose to do or not to do* (apapun kebijakan pemerintah baik yang implisit maupun eksplisit merupakan kebijakan) (Indiahono, 2009:17). Anderson mengartikan kebijakan publik sebagai arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan (Winarno, 2007:18). Kebijakan yang dihasilkan pemerintah dalam implementasinya berupa pelayanan publik (*publik service*) atau dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan aspek dinamis dari kebijakan publik. Kebijakan yang diambil pemerintah dapat dikatakan bermanfaat bagi pengguna pelayanan (masyarakat) dapat diukur sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat dirasakan oleh masyarakat.

Islamy mengatakan bahwa orientasi kebijakan publik adalah kepentingan publik. Kebijakan publik dan pengambil kebijakannya itu (birokrat) harus berorientasi pada kepentingan publik. Dengan perkataan lain bahwa semangat kepublikan (*The Spirit Of Publicness*) harus ada dalam kebijakan publik dan pengambil kebijakannya (birokrat). Lebih lanjut Islmy mengatakan bahwa:

Kebanyakan warga negara menaruh banyak harapan pada administrator publiknya yaitu dengan harapan agar mereka selalu

memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada publik. Untuk dapat menjadi abdi masyarakat yang selalu memperhatikan kepentingan publik, maka administrator publik perlu memiliki semangat “kepublikan” (*the spirit of publicness*). Semangat tanggung jawab administratif dan politis harus melekat juga pada diri administrator publik, sehingga ia dapat menjalankan peran profesionalnya dengan baik. Kalau kepentingan publik adalah sentral maka menjadikan administrator publik sebagai profesional yang proaktif adalah mutlak yaitu administrator public yang selalu berusaha meningkatkan tanggung jawab obyektif dan subyektifnya serta meningkatkan aktualisasi dirinya (I Wayan Suandi, 2010:13-14).

Kebijakan publik secara mendasar merupakan upaya yang dilandasi pemikiran rasional untuk mencapai suatu tujuan ideal diantaranya adalah :

Untuk mendapatkan keadilan, efisiensi, keamanan, kebebasan serta tujuan-tujuan dari suatu komunitas itu sendiri. Keadilan pada konteks ini diartikan sebagai memperlakukan seolah-olah seperti sama (*treating likes alike*), sedangkan efisiensi diartikan usaha mendapatkan *output* terbanyak dari sejumlah *input* tertentu. Keamanan diartikan pemuasan minimum atas kebutuhan manusia dan kebebasan diartikan sebagai kemampuan untuk melakukan sesuatu yang diinginkan sepanjang tidak mengganggu individu lain (Wibowo : 2004; I Wayan Suandi, 2010:14).

C. Kultur Birokrasi

Kultur birokrasi tidak jauh berbeda dengan kultur organisasi. Sebab kultur pada organisasi juga berlaku di dunia birokrasi. Kultur organisasi melingkupi seluruh pola perilaku anggota organisasi dan menjadi pegangan bagi setiap individu dalam berinteraksi, baik di dalam ruang lingkup internal maupun ketika bereaksi dengan lingkungan eksternal (Tangkilisan, 2005). Karena bentuk dan sumberdaya yang ada dalam organisasi pada umumnya sama dengan apa yang ada di organisasi publik atau organisasi pemerintah,

walaupun organisasi tersebut berbeda dalam visi, misi dan karakteristik yang dimilikinya. Organisasi publik atau birokrasi publik tidak berorientasi langsung pada tujuan akumulasi keuntungan namun memberikan layanan publik dan menjadi katalisator dalam penyelenggaraan pembangunan maupun penyelenggaraan tugas Negara.

M. Mas'ud said (2007:189) dalam bukunya yang berjudul birokrasi di negara birokratis (makna, masalah dan dekonstruksi birokrasi Indonesia) dijelaskan bahwa kultur birokrasi merupakan budaya kolektif masyarakat dalam menghayati dan memperlakukan birokrasi. Jadi tidak terbatas pada aparat birokrasi.

Budaya birokrasi adalah semua ciri yang menunjukkan kepribadian suatu birokrasi; keyakinan bersama, nilai-nilai dan perilaku-perilaku yang dianut oleh semua anggota birokrasi. Budaya organisasi adalah tradisi yang sangat sukar diubah. Dalam bukunya “Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi”, Djokosantoso Mulyono dalam Prof. Dr. Sofian Efendi yang disampaikan pada saat lokakarya nasional reformasi birokrasi yang diselenggarakan oleh PAN 22 september 2005 mendefinisikan budaya organisasi sebagai sistim nilai yang diyakini oleh semua anggota organisasi, yang dipelajari, diterapkan dan dikembangkan secara berkesinambungan, berfungsi sebagai sistem perekat, dan dapat dijadikan acuan berperilaku dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Lebih lanjut Prof. Dr Sofian Efendi menjelaskan bahwa budaya organisasi amat besar pengaruhnya pada keberhasilan dan mati hidup sebuah

organisasi. Karena itulah perusahaan bersedia mengeluarkan dana yang amat besar untuk mengubah budaya perusahaan (*corporate culture*) agar selalu sesuai dengan lingkungannya yang selalu berubah dengan cepat. Sebaliknya, birokrasi pemerintahan Negara kurang punya perhatian terhadap perubahan lingkungan karena dua alasan. Pertama, secara konseptual ketika Max Weber, sarjana sosiologi Jerman merumuskan konsep birokrasi kira-kira 140 tahun yang lalu, organisasi birokratis diasumsikan sebagai bentuk organisasi yang cocok untuk lingkungan yang stabil dan untuk menjalankan tugas-tugas yang bersifat massif tetapi redundant. Dengan demikian bentuk dan budaya organisasi harus berubah bila tugas organisasi dan lingkungannya berubah.

Secara struktural kelembagaan pejabat yang berada di pucuk organisasi memiliki kekuasaan dan kewenangan yang lebih dibandingkan dengan pejabat-pejabat yang ada dibawahnya. Dalam menetapkan visi, misi, dan tujuan organisasi serta mengeluarkan perintah yang mengalir ke bawah yang dilaksanakan oleh bawahan tentu tetap harus di rumuskan bersama-sama dalam rangka untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Apabila struktur perintah dan pengawasan kurang berjalan dengan baik maka akan menekan atau memperlemah rasa percaya diri kebanyakan pegawai yang berada di bawah. Pada akhirnya hal ini akan berdampak pada menurunnya kinerja, kreativitas, dan inovasi para pegawai. Untuk mencapai budaya yang berkinerja tinggi dan rasa percaya diri yang tinggi maka pimpinan organisasi perlu memperhatikan enam faktor sebagai berikut: rasa

hormat, tanggung jawab, memberikan teladan, hubungan, penghargaan dan hukuman, dan pengambilan resiko (Darmanto, 2006:39-40).

Selain itu, sejalan dengan Darmanto, (Asep Rachmatullah, 2010:127-128) dalam bukunya tentang falsafah hidup jawa ada delapan prinsip yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin yaitu;

1. Laku hambeging kisma

Pemimpin harus selalu berbelas kasih kepada siapa saja.

2. Laku hambeging tirta

Pemimpin diibaratkan seperti air yang permukaannya selalu rata permukaannya. Dimana pemimpin diharapkan adil. Keadilan harus ditegakkan agar memberikan pencerahan yang diibaratkan seperti air yang membersihkan kotoran.

3. Laku hambeging dahana

Pemimpin harus bersikap tegas. Akan tetapi, harus berdasarkan akal sehat yang bisa mempertanggungjawabkan sehingga tidak membawa kerusakan dimuka bumi.

4. Laku hambeging samirana

Pemimpin harus berjiwa teliti dimana saja berada.

5. Laku hambeging samudra

Pemimpin harus memiliki sifat pemaaf yang ending akhirnya dapat menjadi pendukung keanekaragaman dalam hidup bermasyarakat yang majemuk.

6. Laku hambeging surya

Pemimpin harus bisa memberikan inspirasi kepada bawahannya.

7. Laku hambeging candra

Pemimpin harus memberi penerangan yang menyejukkan.

8. Laku hambeging kartika

Pemimpin harus memiliki sifat percaya diri meski dalam dirinya ada kekurangan.

Tidak dapat dipungkiri, Seiring dengan terjadinya proses pertumbuhan ekonomi pada suatu Negara, maka akan terjadi pula berbagai perubahan dalam struktur masyarakat pada Negara itu. Kata structural menyiratkan bahwa proses yang terjadi adalah proses perubahan wujud, yang dalam kasus ini merupakan perubahan dari keadaan traditional ke sektor modern, dari keadaan terbelakang menjadi maju (Bayhaqi, 2006).

Salah satu penyebab kurang berhasilnya reformasi administrasi untuk mendukung penyelenggaraan tata pemerintahan amanah karena Pemerintah tidak menaruh perhatian yang serius terhadap perubahan budaya organisasi (Sofian Efendi, 2005). Budaya organisasi tidak boleh mandeg, kaku. Budaya organisasi selalu berjalan seiring perubahan jaman dan bertambahnya tuntutan masyarakat. Budaya organisasi perlu keluesan agar selalu terbuka terhadap perubahan jaman.

D. Tata Pamong Yang Baik (*Good Governance*)

The shorter Oxford English Dictionary on Historical Principles, (1984) menyatakan bahwa *govern*: berarti *to attend to* , *to work or manage* hingga *to*

control the working of, to regulate (h. 874). Kamus yang sama mengatakan bahwa kata sifat dari *govern* adalah *governance* yang diartikan sebagai *the action of manner of governing* atau tindakan (melak-sanakan) tata cara pengendalian. Disamping itu, ada juga arti lain sesuai perkembangan waktu, yaitu *mode of living* dan *method of management, system of regulations*.

Komisi Global *Governance* mendefinisikan *governance* sebagai *the sum of many ways that individuals and institutions, publik and private, manage their common affairs* (Penjumlahan dari cara-cara dimana individu-individu dan institusi –baik privat maupun publik—mengelola urusan-urusan bersamanya).

Bank Dunia mendefinisikan *Good Governance (GG)* sebagai *the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*. Sementara itu UNDP (PBB) mendefinisikan GG sebagai *the exercise of political, economic, and administrative authority to manage the nation's affair at all levels* (Riant Nugroho Dwidjowijoto, 2002).

Good governance adalah tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan, atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai itu dalam tindakan dan dalam kehidupan keseharian (Dede Rosyada, 2005:180). Dalam

hal ini sebuah pemerintahan dikatakan baik jika produktif dan memperlihatkan hasil dengan indikator kemampuan ekonomi rakyat meningkat baik dalam aspek produktifitas maupun daya belinya , kesejahteraan spiritualnya terus meningkat dengan indikator rasa aman, tenang, dan bahagia serta *sense of nationality* dengan baik.). Khandakar Qudrat-I Elahi (2009:1167) mengatakan

bahwa “*Good governance in turn hinges on politically trained intelligent and ethical individuals running public administration*” (Pemerintahan yang baik dalam gilirannya bergantung pada individu yang cerdas dan etika individu dalam menjalankan administrasi publik).

Lembaga Administrasi Negara (LAN) telah menyimpulkan Sembilan aspek fundamental dalam perwujudan *good governance*, yaitu;

1. *participation,*
2. *rule of law,*
3. *transparency,*
4. *responsiveness,*
5. *consensus orientation,*
6. *equity,*
7. *effectiveness and efficiency,*
8. *accountability, and*
9. *strategic vision* (Dede Rosyada, 2005:182).

Untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik, pemerintah perlu memperhatikan asas-asas pemerintahan yang baik. Asas-asas pemerintahan yang baik itu adalah :

1. asas kepastian hukum (*principle of legal security*)
2. asas keseimbangan (*principle of proportionality*)
3. asas kesamaan dalam mengambil keputusan pangreh (*principle of equality*)
4. asas bertindak cermat (*principle of carefulness*)

5. asas motivasi untuk setiap keputusan pangreh (*principle of motivation*)
6. asas jangan mencampur adukkan kewenangan (*principle of non misuse of competence*)
7. asas permainan yang layak (*principle of fair play*)
8. asas keadilan atau kewajaran (*principle of reasonableness or prohibition of arbitrariness*)
9. asas menanggapi pengharapan yang wajar (*principle of meeting raised expectation*)
10. asas meniadakan akibat suatu keputusan yang batal (*principle of undoing the consequences of an annulled decision*)
11. asas perlindungan atas pandangan (cara) hidup pribadi (*principle of protecting the personal way of life*)
12. asas kebijaksanaan (*principle of sapientia*)
13. asas penyelenggara kepentingan umum (*principle of public service*) (SF Marbun dan Moh. Mahfud, 2006:59-60).

Khandakar Qudrat-I Elahi (2009:1167) dalam karyannya yang berjudul *United Nation Development Programme On Good Governance* yang dimuat dalam *International Journal of Social Economics* juga dikatakan bahwa:

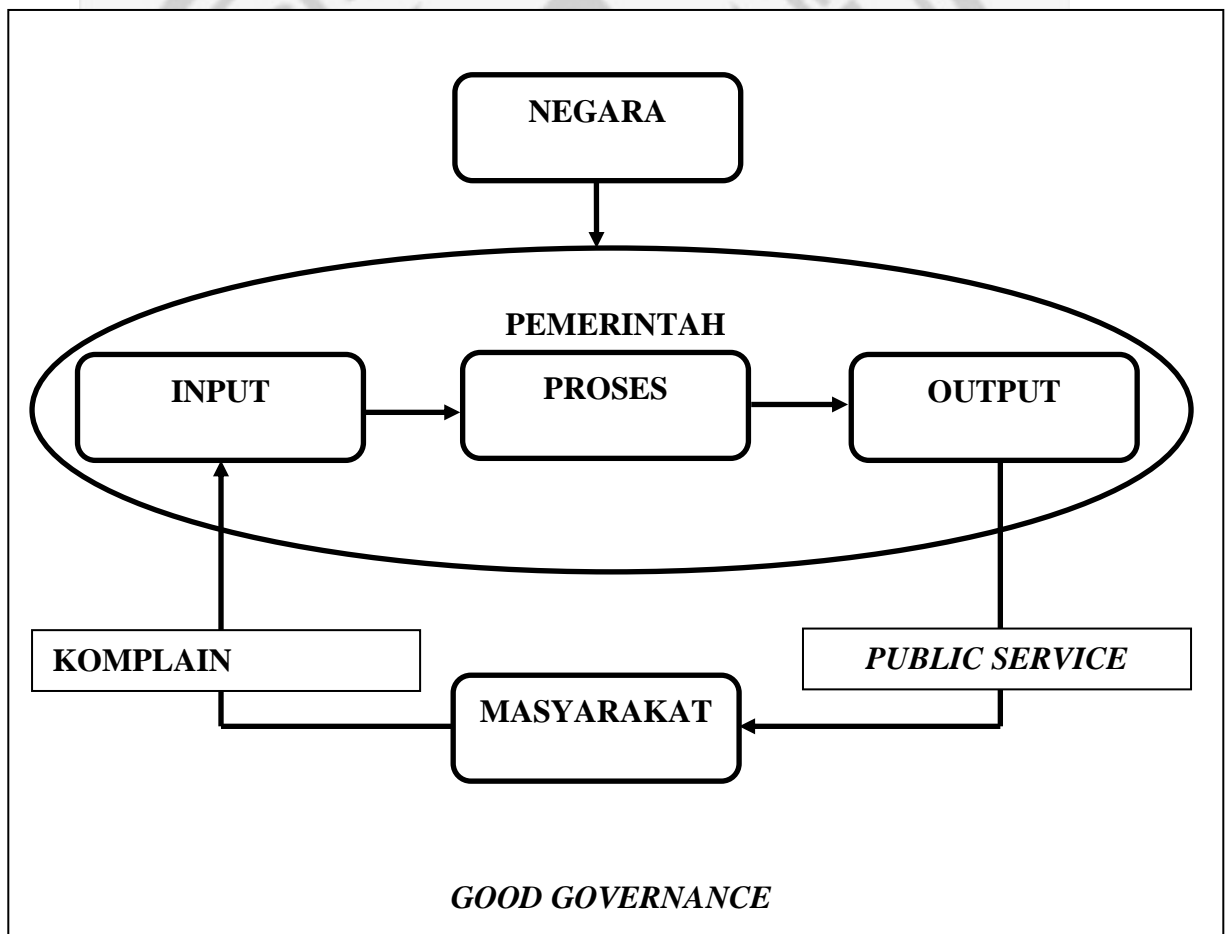
A new report – jointly published by UN Office of the High Representative for the Least Developed Countries, Landlocked Developing Countries and the Small Island Developing States and the UNDP (2009b) – provides a slightly different version. Democratic governance is a political system that incorporates into the notion of good governance, not only efficient processes, but also principles and institutions that secure the civic rights and freedoms of all people, including the poorest of the poor and marginalized

groups. Furthermore, any idea of good governance that values human progress must logically satisfy one of two criteria. At the very least, it must not retard development, and at best should contribute to its advancement. As a conceptualisation of democratic governance that is fundamentally normative, it aims to be coherent and generally acceptable. In addition, such a framework must be pragmatic and flexible for it to remain relevant to the evolving realities of the 50 LDCs.

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa pemerintahan demokratis adalah sistem politik yang menggabungkan ke dalam gagasan tentang pemerintahan yang baik, tidak hanya proses-proses yang efisien, tetapi juga prinsip-prinsip dan institusi yang menjamin hak-hak sipil dan kebebasan dari semua orang, termasuk yang termiskin dari kelompok miskin dan terpinggirkan. Selanjutnya, setiap gagasan tentang tata pemerintahan yang baik bahwa nilai-nilai kemajuan manusia secara logis harus memenuhi salah satu dari dua kriteria. Setidaknya, itu harus tidak menghambat pembangunan, dan memberikan kontribusi yang bagus untuk kemajuan perusahaan. Sebagai konseptualisasi pemerintahan demokrasi yang mendasar normatif, bertujuan untuk menjadi koheren dan umumnya dapat diterima. Selain itu, seperti kerangka kerja harus pragmatis dan fleksibel untuk itu untuk tetap relevan dengan realitas yang berkembang dari 50 LDC.

E. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir ini diharapkan dapat diketahui faktor-faktor kunci yang nantinya dapat diketahui hubungan satu dengan yang lainnya. Dengan kerangka berfikir ini juga dapat diketahui variabel-variabel yang akan dikaji yaitu berkaitan dengan model penanganan keluhan (komplain) masyarakat dalam mewujudkan tata pamong yang baik (*good governance*) di Kota Semarang. Dalam penelitian ini kerangka berfikirnya dapat terlihat pada gambar 4 dibawah ini.



Gambar 4. Kerangka Berfikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Dasar Penelitian

Penelitian adalah semua kegiatan pencarian, penyelidikan, dan percobaan secara alamiah dalam suatu bidang tertentu, untuk mendapatkan fakta-fakta atau prinsip-prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi (Margono, 2005:1). Bagong Suyanto dan Sutinah (2005:XIII) dalam sebuah pengantarnya menuliskan bahwa penelitian merupakan kegiatan spionase untuk mencari, memata-matai, dan menemukan pengetahuan dari lapangan yang dapat dipertanggungjawabkan menurut kaidah-kaidah tertentu.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana data-data diperoleh akan dianalisis dan akan dideskripsikan secara kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan adalah data yang diperoleh lewat penelitian baik itu wawancara, pengamatan dan lain-lain dapat dipercaya, mengandung kejujuran, obyektif dan dapat dipertanggungjawabkan

Pendekatan kualitatif ini digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Bogdan dan Taylor (Kaelan,2005: 5) mengatakan bahwa prosedur kualitatif menghasilkan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata maupun makna, nilai serta

pengertian dengan pendekatan yang diarahkan pada latar dan individu secara *holistic* ‘utuh’ atau memandangnya sebagai suatu kesatuan.

Dengan demikian bahwa penelitian kualitatif lebih merupakan wujud kata-kata dari pada deretan angka-angka. Data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan yang kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam ruang lingkup setempat. Dengan data kualitatif kita dapat mengikuti dan memahami perihal yang menyebabkan munculnya komplain (keluhan) masyarakat khususnya di Kota Semarang, pengelolaan komplain (keluhan) masyarakat oleh pemerintah Kota Semarang dan memperoleh penjelasan yang komprehensif dan bermanfaat.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di unit-unit pelayanan publik pada unit pelayanan pemerintah Kota Semarang. Namun, lokasi penelitian dipusatkan di pusat penanganan pengaduan pelayanan publik (P5) Kota Semarang yang beralamatkan di Jl. Pemuda No.148 Gedung Sekretariat lantai 1 Semarang dan pada dinas/instansi yang ada di bawah naungan POKJA (Kelompok Kerja) 1 sampai POKJA (Kelompok Kerja) 5 di P5 (Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik) Kota Semarang.

C. Responden Penelitian

Responden penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di P5 (Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang) dan pegawai pada

dinas/instansi yang ada dibawah naungan POKJA (Kelompok Kerja) 1 sampai POKJA (Kelompok Kerja) 5 di P5 (Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik) Kota Semarang. Sehingga akan ditemukan perihal yang menyebabkan munculnya komplain, bagaimana pengelolaan komplain, apa usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam mengelola komplain.

D. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian kualitatif sumber data penelitian berupa kata-kata, tindakan, dan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber yakni sumber primer dan sumber skunder.

1. Data primer diperoleh dari penyedia pelayanan (pegawai yang bekerja di P5), pegawai pada dinas/instansi yang ada dibawah naungan POKJA (Kelompok Kerja) 1 sampai POKJA (Kelompok Kerja) 5 di P5 (Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik) Kota Semarang dan pihak-pihak lain yang memiliki kepentingan di P5 (Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik) Kota Semarang.
2. Sumber skunder diperoleh dari sumber pustaka tertulis dan dokumen-dokumen yang mendukung dalam penelitian ini.

Sumber pustaka tertulis ini digunakan untuk melengkapi sumber data informasi, sumber data tertulis ini meliputi kajian-kajian tentang pelayanan publik, seperti laporan penelitian ilmiah, skripsi, buku-buku yang sesuai dengan topik dan lain-lain.

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang berupa arsip-arsip, buku-buku, agenda dan lain-lain sebagai bukti yang menunjukkan peristiwa atau kegiatan yang berhubungan dengan penelitian ini. Dokumentasi tersebut berupa

Sumber buku yang dimaksud dalam hal ini adalah buku-buku atau literatur yang berkaitan dengan pengelolaan komplain (keluhan) masyarakat dalam mewujudkan tata pamong yang baik (*good governance*) di Kota Semarang.

Sumber yang ketiga adalah foto. Foto sudah lebih banyak digunakan sebagai alat untuk keperluan penelitian kualitatif karena dapat dipakai dalam berbagai keperluan. Ada dua kategori foto yang dihasilkan orang dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri (pribadi). Foto banyak digunakan bersama-sama dengan pengamatan serta saat-saat suatu peristiwa yang bernilai sejarah, sosial, ritual, dan kultural. Akan bermanfaat apabila hasil penelitian diolah dan dipelajari secara detail dalam foto daripada hanya mengalami peristiwa tanpa foto.

Dalam penelitian ini, foto yang akan digunakan adalah foto pribadi yang dihasilkan oleh peneliti sendiri pada saat proses observasi dan kegiatan penelitian atau wawancara berlangsung. Foto yang dihasilkan peneliti berupa aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang. Selain foto, dalam penelitian ini juga menggunakan denah untuk menggambarkan tentang lokasi penelitian.

Foto-foto yang diambil ini merupakan dokumen pribadi. Dokumentasi pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya (Moleong, 2006:217). Maksud mengumpulkan dokumen pribadi adalah untuk memperoleh kejadian nyata tentang situasi sosial dan arti berbagai faktor di sekitar obyek penelitian.

Dalam penelitian ini, pengambilan foto dilakukan pada saat observasi dan wawancara. Adapun objek yang diambil antara lain suasana dan kondisi pada saat pegawai Kota Semarang dalam menangani komplain (keluhan) masyarakat, dan lain-lain.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini proses pengumpulan data menggunakan 3 (Tiga) metode pokok yang saling berkaitan dan melengkapi, yaitu;

1. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (responden) (Rianto Adi, 2004:72). Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Indep Interview* (wawancara mendalam) yang dilakukan dengan pegawai-pegawai yang bekerja di pusat penanganan pengaduan pelayanan publik (P5) Kota Semarang dan pegawai-pegawai berada di bawah naungan POKJA (Kelompok Kerja) 1 sampai POKJA (Kelompok Kerja) 5 di P5 (Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik) Kota Semarang. Wawancara digunakan untuk mengungkap informasi tentang persoalan

yang menyebabkan munculnya komplain, pengelolaan komplain, usaha untuk mengatasi hambatan dalam pengelolaan komplain.

2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui peninggalan tulisan berupa arsip-arsip (surat-surat, catatan harian, dan laporan), buku-buku, agenda dan lain-lain yang sudah ada (Rianto, Adi, 2004:61). Dalam penelitian ini dokumen-dokumen seperti surat-surat, catatan harian, laporan, diambil dari data yang sudah ada pada P5 (Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik) Kota Semarang dan data yang ada pada dinas atau instansi di bawah naungan POKJA (Kelompok Kerja) 1 sampai POKJA (Kelompok Kerja) 5 di P5 (Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik) Kota Semarang. Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data tentang persoalan yang menyebabkan munculnya komplain. Data dalam wujud dokumen yang akan digunakan peneliti untuk mengetahui persoalan yang menyebabkan munculnya keluhan dari masyarakat adalah data pengaduan mulai tahun 2009 dan 2010 yang ada di P5 dan dinas atau instansi dibawah POKJA 1-5 di P5. Selain itu, dokumentasi juga digunakan untuk melihat tentang tata kerja pegawai P5, prosedur penanganan komplain, hambatan dan usaha dalam pengelolaan komplain, dan lain-lain.

3. Metode Observasi

Menurut Arikunto (1993:145) bahwa peneliti dalam mengadakan observasi atau pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti

dalam kurun waktu beberapa hari. Teknik observasi merupakan kegiatan yang pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Metode observasi digunakan untuk memperoleh gambaran tentang bagaimana masyarakat Kota Semarang melayangkan komplain (keluhan) dan bagaimanapun pegawai P5 dan pegawai yang ada pada dinas atau instansi di bawah naungan POKJA (Kelompok Kerja) 1 sampai POKJA (Kelompok Kerja) 5 di P5 (Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik) Kota Semarang dalam merespon dan melayani komplain dari masyarakat.

F. Validitas Data

Untuk menjamin validitas data yang diperoleh, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Nasution (2003:115) triangulasi merupakan teknik pemeriksaan kebenaran suatu data dengan cara membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan. Sedangkan menurut Meleong (2006 : 330) teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Dengan demikian dapat diketahui bahwa triangulasi bukan sekedar mentest kebenaran data dan bukan untuk mengumpulkan berbagai ragam data, melainkan juga suatu usaha untuk melihat dengan lebih tajam hubungan antar berbagai data agar mencegah kesalahan dalam analisis data. Selain itu dalam triangulasi dapat ditemukan perbedaan informasi yang dapat merangsang pemikiran

peneliti lebih mendalam lagi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua teknik triangulasi yaitu : triangulasi sumber dan triangulasi metode.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berada dalam penelitian kualitatif (Patton dalam Meleong, 2006 : 330).

2. Triangulasi metode

Menurut Patto (dalam Meleong 2006:331) terdapat dua strategi yaitu (1) pengecekan derajat pengumpulan data, dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

Dengan demikian dengan menggunakan teknik triangulasi maka akan diperoleh hasil penelitian yang benar-benar mengetahui Penanganan komplain (keluhan) masyarakat dalam mewujudkan tata pamong yang baik (*good governance*) di Kota Semarang.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat ditemukan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Meleong, 2002 ; 103). Setelah data yang terkumpul baik yang berasal dari *indeep interview* (wawancara mendalam) terhadap pegawai P5 maupun dokumentasi, penulis mencoba menginterpretasikan dengan

menggunakan metode kualitatif. Analisis data dilakukan sejak awal proses pengumpulan data hingga akhir.

Seiddel (dalam Moleong 2006:248) mengemukakan bahwa analisis data kualitatif prosesnya berjalan sebagai berikut:

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
2. Mengumpulkan, memilih-milih, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya.
3. Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data tersebut mempunyai makna, mencari dan menentukan pola dan hubungan-hubungan dan membuat temuan-temuan umum.

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif dari Miles (1992:16) yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

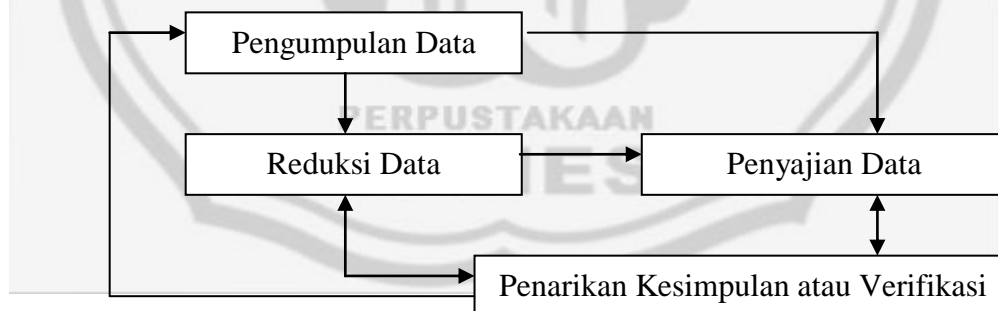
Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, membuat yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga, memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan atau verifikasi.

Penyajian data merupakan analisis rancangan deretan dan kolom-kolom sebuah matriks untuk data kualitatif dan menentukan jenis dan bentuk data yang dimasukkan ke dalam Kotak-Kotak matriks (Miles, 1992:17). Dalam penyajian data peneliti harus menyajikan data atau memberikan

sekumpulan informasi yang tersusun rapi sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Data yang disajikan sesuai dengan apa yang diteliti maksudnya penelitian ini dibatasi pada model yang digunakan dalam penanganan komplain (keluhan), hambatan-hambatan dan usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penanganan komplain.

Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah tinjauan ulang pada cacatan di lapangan atau kesimpulan apa ditinjau sebagai mana yang muncul dari data yang harus di uji kebenarannya, kekokohnya yaitu merupakan validitasnya (Miles, 1992:19). Kesimpulan dalam penelitian merupakan peninjauan ulang dari catatan yang diperoleh peneliti di lapangan, dan kemudian data tersebut diinterpretasikan kembali melalui pandangan peneliti, selanjutnya untuk ditarik suatu kesimpulan.

Tahap-tahap analisis datanya dapat terlihat seperti pada bagan berikut ini;



Gambar 5. Tahap-tahap analisis data (Komponen-komponen analisis data model interaktif) (Miles, 1992:19)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) Kota Semarang

Berdasarkan data yang peneliti peroleh, penanganan pengaduan masyarakat khususnya di Kota Semarang dipusatkan di Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang. Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) Kota Semarang merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah Kota Semarang berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2005. Pusat penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang (P5) dibentuk berdasarkan pertimbangan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan, khususnya penanganan pengaduan di tingkat Kota Semarang (Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2005). Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) Kota Semarang beralamatkan di Jl. Pemuda Nomor 148 Gedung Sekretariat di Gd. Moch. Ikhsan lantai 1 Semarang.

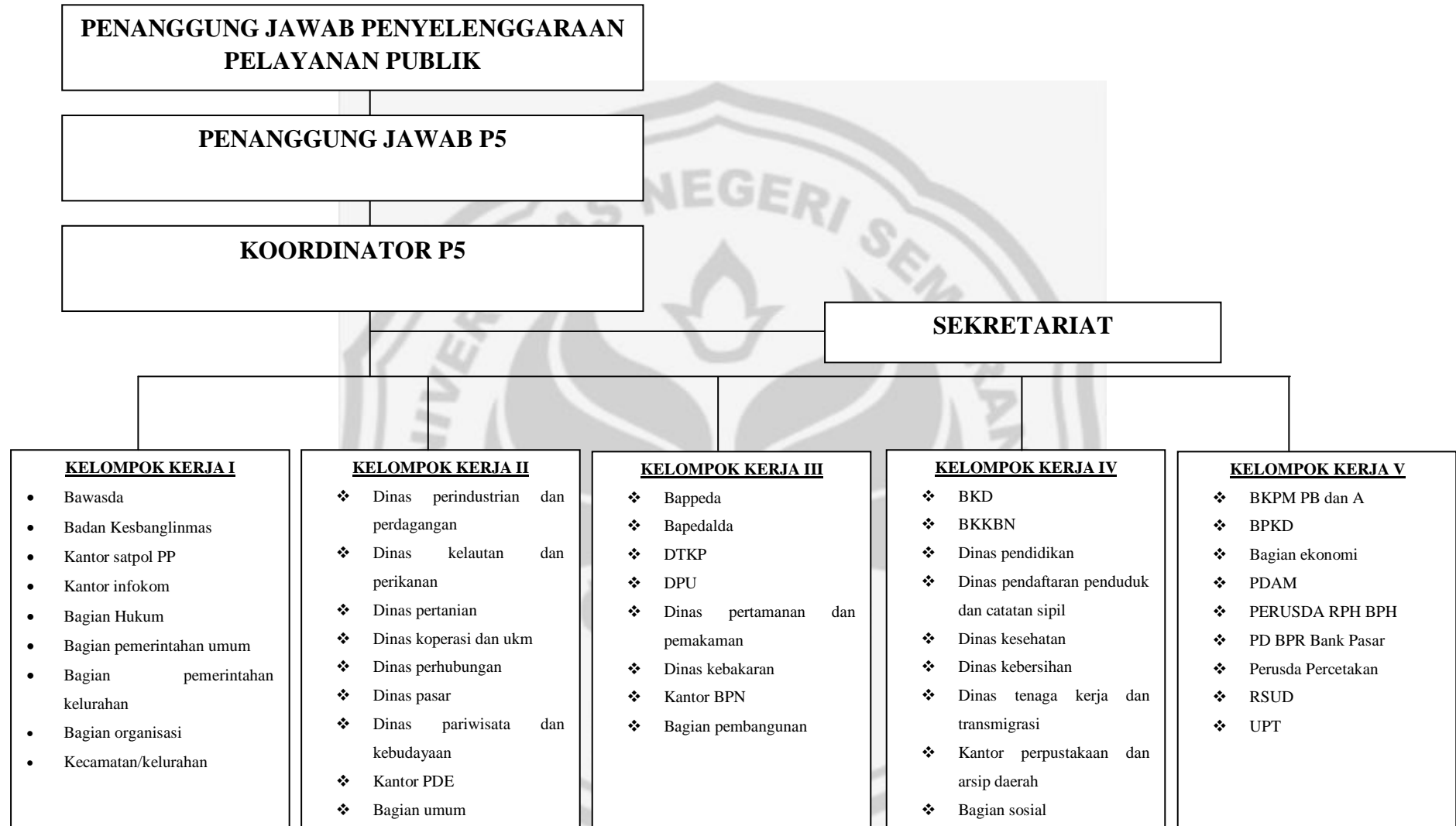
Kedudukan Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) Kota Semarang adalah sebagai lembaga yang membantu Walikota dalam mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengendalikan penanganan pengaduan di tingkat Pemerintah Kota (Pasal 2 Keputusan Walikota Nomor 11 Tahun 2005).

Tugas dari Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) Kota Semarang adalah memfasilitasi, mediasi, menerima, dan mengelola pengaduan serta memantau dan mengevaluasi penyelesaian pengaduan.

Dalam rangka melaksanakan tugasnya, Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) Kota Semarang sesuai dengan Keputusan Walikota Semarang yang tertuang dalam pasal 4 Keputusan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pembentukan Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan, fasilitasi, dan mediasi antara pelapor pengaduan dengan unit kerja pelayanan publik.
2. Pelaksanaan penerimaan dan pengolahan data serta informasi pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik.
3. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelesaian pengaduan.
4. Penyampaian hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada pelapor.
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

Agar tidak terjadi kesimpang siuran dalam menjalankan tugas dan fungsinya maka Pemerintah Kota Semarang membentuk susunan organisasi Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5). Susunan organisasi Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) Kota Semarang dapat terlihat seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 6. Bagan Organisasi Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang (P5) (Sumber: Lampiran Peraturan Walikota Tentang Pembentukan Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2005)

Berdasarkan bagan diatas dapat saya jelaskan bahwa:

1. Susunan organisasi Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5)

Kota Semarang terdiri dari:

a. Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik

b. Penanggung jawab P5

c. Koordinator P5

d. Sekretariat, dan

e. Kelompok kerja.

2. Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah sekretaris daerah, penanggung jawab P5 adalah asisten administrasi sekretaris daerah. Koordinator P5 adalah kepala bagian organisasi sekretariat daerah.

3. Sekretariat dan kelompok kerja dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada koordinator P5.

4. Kelompok kerja terbagi dalam lima kelompok kerja. Kelompok kerja biasa disebut dengan singkatan POKJA. POKJA yang ada di Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

a. Kelompok kerja I meliputi:

1) Bawasda

2) Badan Kesbanglinmas

3) Kantor satpol PP

4) Kantor infokom

5) Bagian Hukum

6) Bagian pemerintahan umum

- 7) Bagian pemerintahan kelurahan
- 8) Bagian organisasi
- 9) Kecamatan/kelurahan

b. Kelompok kerja II meliputi:

- 1) Dinas perindustrian dan perdagangan
- 2) Dinas kelautan dan perikanan
- 3) Dinas pertanian
- 4) Dinas koperasi dan ukm
- 5) Dinas perhubungan
- 6) Dinas pasar
- 7) Dinas pariwisata dan kebudayaan
- 8) Kantor PDE
- 9) Bagian umum

c. Kelompok kerja III meliputi:

- 1) Bappeda
- 2) Bapedalda
- 3) DTKP
- 4) DPU

- 5) Dinas pertamanan dan pemakaman
- 6) Dinas kebakaran
- 7) Kantor BPN
- 8) Bagian pembangunan

d. Kelompok kerja IV meliputi:



- 1) BKD
- 2) BKKBN
- 3) Dinas pendidikan
- 4) Dinas pendaftaran penduduk dan catatan sipil
- 5) Dinas kesehatan

- 6) Dinas kebersihan
- 7) Dinas tenaga kerja dan transmigrasi
- 8) Kantor perpustakaan dan arsip daerah
- 9) Bagian sosial

e. Kelompok kerja V meliputi:

- 1) BKPM PB dan A
- 2) BPKD
- 3) Bagian ekonomi
- 4) PDAM
- 5) PERUSDA RPH BPH
- 6) PD BPR Bank Pasar
- 7) Perusda Percetakan
- 8) RSUD

9) UPT

5. Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai tugas membina, mengarahkan dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Penanggung jawab P5 mempunyai tugas membina, mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan tugas dan fungsi P5.
7. Koordinator P5 mempunyai tugas mengkoordinasikan tugas dan fungsi P5.
8. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan ketatausahaan yang meliputi surat menyurat perlengkapan kearsipan, informasi dan dokumentasi.
9. Kelompok kerja mempunyai tugas mengidentifikasi, mengklasifikasi, memverifikasi, mendistribusi, dan menindak lanjuti penyelesaian pengaduan.
10. Masing-masing kelompok kerja menangani pengaduan yang meliputi bidang tugas unit kerja pelayanan pemerintah kota.
11. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik, penanggung jawab P5, koordinator P5, sekretariat dan kelompok kerja wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi baik dalam lingkungan kerjanya maupun dengan instansi lain sesuai dengan peraturan walikota semarang Nomor 11 tahun 2005 tentang pembentukan pusat penanganan pengaduan pelayanan publik kota semarang BAB IV tata kerja pasal 11.

B. Persoalan yang Menyebabkan Munculnya Komplain (Keluhan) dari Masyarakat di Kota Semarang

Komplain (keluhan) masyarakat di Kota Semarang merupakan bentuk penerapan pengawasan dari masyarakat atau respon ketidakpuasan masyarakat Kota Semarang yang disampaikan oleh masyarakat Kota Semarang baik yang

diungkapkan secara tertulis maupun tidak tertulis atas pelayanan administratif, pelayanan barang, dan/atau pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia pelayanan (*provider*) yaitu penyelenggara pelayanan publik di Kota Semarang. Sehingga komplain (keluhan) masyarakat Kota Semarang merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan publik di Kota Semarang untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi baik disadari maupun tidak disadari, sekaligus secara terus-menerus menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar sesuai dengan harapan masyarakat Kota Semarang dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat baik lewat telepon, surat, datang sendiri, fax, atau yang lewat mas media (Piye Jal Suara Merdeka dan Suara Warga Radar Semarang Jawa Pos) yang masuk di P5 pada kurun waktu Januari-Desember Tahun 2009 adalah 562 pengaduan (Laporan Tahunan P5 Tahun 2009). Sedangkan pengaduan yang masuk di P5 pada kurun waktu Januari-Desember Tahun 2010 adalah sejumlah 718 pengaduan (Buku agenda pengaduan P5 Tahun 2010).

Pengaduan yang masuk di P5 pada kurun waktu 2009-2010 sejumlah 1.280 (seribu dua ratus delapan puluh) aduan. Jumlah aduan tersebut merupakan akumulasi dari pengaduan yang ditujukan pada dinas atau instansi di bawah naungan POKJA 1 (satu) sampai dengan POKJA 5 (lima).

Jenis komplain (keluhan) masyarakat yang ditangani P5 berdasarkan keterangan Bapak A. Puji Raharjo 28 Januari 2011, seperti berikut ini:

”keluhan masyarakat yang ditangani oleh P5 menyangkut hal perijinan, pertanahan, lingkungan hidup, ketenagakerjaan, dan pelayanan berupa peningkatan jalan, saluran dan sebagainya”.

Mengetahui dinas atau instansi yang sering mendapatkan komplain (keluhan) merupakan hal yang sangat penting. Dengan mengetahui dinas atau instansi yang sering mendapatkan komplain (keluhan) maka pemerintah Kota Semarang dapat mengambil langkah dengan melihat pertimbangan awal bahwa keluhan yang masuk berkaitan dengan apa dan faktor-faktor apa yang menyebabkan keluhan itu muncul. Keluhan yang muncul apakah disebabkan oleh SDM (Sumber Daya Manusia) pemberi pelayanan, kebijakan yang kurang responsif, sumber dana yang minim atau yang lainnya. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Wayem pada tanggal 28 Januari 2011, sebagai berikut:

“Dinas atau instansi yang sering mendapatkan pengaduan adalah Dinas Bina Marga dan PDAM. Pengaduan yang ditujukan ke Dinas Bina Marga biasanya menyangkut jalan yang rusak, jembatan yang rusak. Namun, biasanya hal-hal seperti itu langsung ditangani cepat”.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dapat diketahui bahwa persoalan yang menyebabkan munculnya komplain (keluhan) dari masyarakat di Kota Semarang kaitanya dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Semarang muncul akibat dari pelayanan berupa jasa maupun non jasa yang diberikan oleh pemerintah belum sesuai dengan keinginan atau harapan masyarakat. Komplain (keluhan) masyarakat di Kota Semarang muncul disebabkan oleh pihak penyelenggara pelayanan maupun masyarakat di Kota Semarang. Secara lebih rinci ada beberapa persoalan yang menjadi penyebab

munculnya komplain (keluhan) masyarakat di Kota Semarang. Hal-hal tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Biaya Pelayanan yang Tidak Wajar

Ketidak wajaran biaya baik berupa denda, iuran pendidikan, biaya nikah, apa yang dibayar tidak sesuai dengan fasilitas yang diberikan, dan lain-lain kerap menyebabkan munculnya sebuah keluhan dari masyarakat. Persoalan yang menyangkut ketidak wajaran biaya dapat terlihat seperti pada contoh-contoh pengaduan yang masuk di P5 berikut ini:

(1)
“Biaya nikah di Dadapsari kok mahal sekali, masak dipatok sama modin Rp. 400.000,- ”(Laporan Tahunan P5 Tahun 2009).

(2)
“Apa ini sensasi Pak Walikota membuat rakyat tambah susah. Buat KTP terlambat denda Rp. 100.000,-. Mau balikin modal ya Pak Wali?” (Sumber Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 326).

(3)
“KTP telat lima hari di denda Rp. 115.000,-. Kalau tiga tahun berapa juta ya? Mumet aku. Ora usah ngurus KTP sisan” (Sumber Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 362).

Berdasarkan dari keluhan nomor 1 (satu) sampai 3 (tiga) di atas terlihat biaya pelayanan menurut masyarakat pengguna layanan masih mahal. Biaya pelayanan yang mahal misalnya pada contoh keluhan nomor 2 (dua) di atas, bahwa membuat KTP telat didenda Rp. 100.000,- menimbulkan beberapa persepsi dari masyarakat. Misalnya dikatkan ini sensasi Pak Wlikota, Pak Walikota ingin mengembalikan modal. Bahkan pada contoh keluhan pada nomor 3 (tiga) telat lima hari didenda Rp. 115.000,- memunculkan angan-angan masyarakat kalau telat tiga tahun

berapa denda yang harus dibayar. Selain itu, masyarakat merasa bingung dan mengambil sikap lebih baik tidak mengurus KTP. Kalau memang benar-benar masyarakat mengambil sikap lebih memilih tidak memilih KTP maka akan memunculkan beberapa konsekuensi. Konsekuensi untuk masyarakat maupun kepada pemerintah. Sehingga hubungan timbal balik antara negara dengan warganegara kaitanya dengan hubungan hak dan kewajiban antara negara dan warganegara tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Contoh keluhan masyarakat yang menyangkut biaya yang tidak wajar menurut persepsi masyarakat pengguna layanan juga ditemukan dari laporan akhir penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Implementasi Standart Pelayanan Unit Pelayanan Publik Kota Semarang Tahun 2009 sebagai berikut:

(4)
“Biaya poli gigi anak Rp. 10.000,- dewasa Rp. 25.000,-ya..agak mahal untuk ukuran saya ya..”(Rosyid, 40 Tahun. Warga Jl. Pethek. Penggunaan layanan poli gigi puskesmas Semarang Utara).

Pada sumber yang sama juga ditemukan persoalan yang menyebabkan munculnya keluhan masyarakat yang berhubungan dengan ketidakwajaran biaya adalah seperti pada contoh-contoh keluhan berikut ini:

(5)
“Biaya kurang wajar, tidak ada pemberitahuan, pemakaian sedikit tetapi bayar mahal. Pengaduan tidak dilayani dengan baik, diputer-puter. Air mengalir tiap hari tapi keruh” (Warsid. 51 Tahun. Warga Jalan. Hanilo Raya 3. Pengguna layanan PDAM Kelud).

(6)

“Biaya kurang wajar, mengalami kenaikan cukup tinggi. Air kadang mengalir kadang tidak” (Suliyani. 68 tahun. Warga Gaharu Raya 224. Pengguna layanan PDAM Banyumanik).

(7)

“.....,biaya tidak wajar, terlalu mahal, 2 hari sekali airnya tidak mengalir”(Nono. 29 Tahun. Aspol Gedawang. Pengguna layanan PDAM Banyumanik).

Biaya pelayanan yang masih dirasa mahal, dan dirasa masyarakat tidak wajar terlihat juga pada contoh keluhan nomor 4 (empat) sampai 7 (tujuh) diatas. Kenaikan biaya pelayanan yang tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu, dan kenaikan biaya pelayanan menurut masyarakat cukup tinggi serta yang tidak diimbangi dengan pelayanan yang baik menjadi pemicu munculnya keluhan. Biaya kurang wajar dirasa masyarakat dikarenakan antara biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Idealnya seharusnya antara biaya yang dikeluarkan harus sesuai dengan apa yang didapatkan.

Walaupun didalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada bagian ke enam mengenai tarif atau biaya pelayanan bahwa *“biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat”* (Pasal 31 ayat (1) UU No. 25 Tahun 2009).

Asas kewajaran dalam pelayanan publik menghendaki agar pemerintah sebagai penyedia layanan publik tidak berlaku secara sewenang-wenang atau berlaku tidak layak (Sf. Marbun dan Mahfud MD 1987:63). Biaya pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab bersama antara negara dengan warganegara, bukan berarti bahwa negara sebagai penyelenggara

pelayanan publik dalam menentukan tarif pelayanan publik tidak memperhatikan kondisi masyarakat pengguna layanan. Penyelenggara pelayanan seharusnya tahu karakteristik pengguna layanan dan biaya tarif pelayanan yang dirasa masyarakat mampu membayar dan tidak memberatkan. Biaya tarif pelayanan hendaknya dilakukan secara transparan. Sehingga tidak memunculkan banyak persepsi negatif dari masyarakat. Hubungan yang mencerminkan keharmonisan, keseimbangan, keselarasan, kedamaian, keadilan antara penyedia pelayanan dengan pengguna pelayanan akan terwujud.

2. Biaya Pelayanan yang Tidak Pasti

Biaya pelayanan yang tidak pasti juga menjadi salah satu penyebab munculnya keluhan dari masyarakat. Keluhan yang menyangkut biaya pelayanan yang tidak pasti dapat terlihat pada contoh keluhan di bawah ini:

(8)

“Katanya masuk SD gratis, Kok SD Gisikdrono 01 dipungut Rp.300.000,-” (Diambil Dari Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 364).

(9)

“Di kelurahan Tanjung Emas ada tulisan gratis ngurus surat, tapi disuruh bayar Rp. 3000,-, di Kecamatan Semarang utara mendapat resi nominal Rp. 2000,- tapi diminta Rp. 5000,-” (Laporan Tahunan P5 Tahun 2009).

Biaya pelayanan yang tidak pasti seperti pada keluhan nomor 8 (delapan di atas) terlihat bahwa katanya masuk SD gratis tetapi masih dipungut Rp. 300.000,-. Pada keluhan nomor 9 (Sembilan) ada tulisan gratis ngurus surat tetapi disuruh bayar Rp. 3000,-, di dalam resi tertulis

Rp. 2000,- tetapi diminta bayar Rp. 5000,-. Pada contoh keluhan delapan dan Sembilan di atas memunculkan persepsi yang bermacam-macam. Misalnya pada keluhan nomor delapan apakah masuk SD gratis itu mencakup seluruh biaya pendidikan dan sarana pendidikan, apakah hanya biaya masuknya saja yang gratis sedangkan untuk biaya yang lain tetap dipungut biaya, bahkan atau ada pihak-pihak tertentu yang sengaja ingin mengambil manfaat pada hal tersebut.

Berbeda dengan keluhan nomor sembilan di atas, jelas tertulis biaya mengurus surat gratis tetapi masih dipungut Rp. 3000,-, jelas di resi tertulis Rp. 2000,- tetapi disuruh membayar Rp. 3000,-. Kalau memang sudah jelas tertulis gratis atau membayar dengan nominal tertentu seharusnya penyedia pelayanan menjalankan itu. Kalau memang diminta membayar hendaknya jumlah biaya jelas dan akan digunakan untuk apa biaya hasil pungutan. Pemungutan tarif seharusnya diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Sehingga tidak memicu munculnya keluhan masyarakat yang berakibat pada berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.

3. Pungutan Liar (Pungli)

Penyebab munculnya keluhan masyarakat adalah adanya pungutan liar dari beberapa oknum. Contoh keluhan jenis ini dapat terlihat pada pengaduan berikut ini:

(10)

““Tolong tertibkan preman yang narik uang parkir truk tanpa karcis di jalan arteri Yos Sudarso tiap sore””(Diambil Dari Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 121).

(11)

“Parkir mobil di jalan banyak preman, karcis Rp. 1000,-, minta Rp. 2000,- bahkan Rp. 3000,-. Tolong ditertibkan””(Diambil Dari Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 357).

Jelas terlihat pada contoh keluhan sepuluh dan sebelas di atas bahwa memungut retribusi tanpa karcis atau bahkan ada karcis tetapi tarif tidak sesuai dengan yang ada di dalam karcis. Sangat jelas ada pihak yang ingin mencari keuntungan dari kondisi seperti itu. Ketika melihat kondisi seperti itu (pungutan liar), maka hukum yang harus di jalankan. Karena merugikan masyarakat. Peran masyarakat sangat penting sekali. Masyarakat adalah sebagai pengguna layanan. Apabila masyarakat tahu ada pihak-pihak yang tidak memiliki kewenangan dalam hal itu (melakukan penarikan retribusi) maka segera melaporkan kepada pihak yang berwajib. Karena pemerintah memberikan bentuk pelayanan salah satunya berupa menciptakan tatanan dalam bentuk jaminan keamanan guna memproteksi hak-hak milik warga agar bebas dari pemerasan (*freedom from exploitation*) dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Thomas Hobbes (1588-1679) dalam Cangara (2009:45) tujuan pemerintah melindungi hak-hak milik warga merupakan fungsi yang paling penting suatu pemerintahan.

4. Kebijakan dan Peraturan Daerah yang Kurang Mencerminkan Aspirasi Rakyat

Kebijakan merupakan produk dari sebuah keputusan. Dalam ilmu pemerintahan kebijakan itu tercermin dari setiap keputusan yang dibuat (*legal formal*) untuk diimplementasikan dan diterjemahkan dalam bentuk yang konkrit. Menurut Lilik Ekowati (2009:2) suatu kebijakan pemerintah yang dibuat kemudian dituangkan dalam tindakan-tindakan nyata memiliki tujuan:

- a. Menjamin kepentingan umum semaksimal mungkin.
- b. Ditetapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- c. Didorong untuk menghindari pertentangan yang deskruktif.

Sehingga menuntut adanya pemahaman isi dari setiap kebijakan yang bersangkutan.

Di Kota Semarang, kebijakan pemekaran RT (Rukun Tetangga) menuai kontroversi beberapa warga dan peraturan daerah yang dirasa merugikan rakyat menjadi pemicu munculnya keluhan. Beberapa keluhan seperti ini dapat dilihat pada contoh keluhan di bawah ini:

(12)

“Pak Marno, tolong tinjau kembali denda keterlambatan pembuatan KTP, uangnya lari kemana. Tolong perda yang merugikan rakyat dihapus saja. Bikin sengsara rakyat” (Sumber Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 430).

Pemerintah sebagai pemegang mandat dari rakyat dalam membuat kebijakan seharusnya mencerminkan aspirasi rakyat. Kebijakan dan peraturan daerah seharusnya mencerminkan kehendak, kepentingan, dan

sesuai dengan aspirasi rakyat serta pelayanan yang diberikan rakyat berdasarkan kriteria efektivitas dan efisiensi dan keadilan. Dalam menyusun kebijakan hendaknya dilakukan dengan langkah-langkah yang sistematis, integral dan komprehensif. Sehingga kebijakan yang dikeluarkan tidak merugikan salah-satu pihak. Dengan kata lain kebijakan yang dibuat baik, benar dan tepat untuk penyedia pelayanan dan pengguna pelayanan.

Ripley membuat siklus kebijakan (siklus panjang) adalah sebagai berikut: penyusunan agenda pemerintah, agenda pemerintah, formulasi dan legitimasi kebijakan, kebijakan, implementasi kebijakan, tindakan kebijakan, kinerja dan dampak kebijakan, evaluasi terhadap implementasi, kinerja dan dampak kebijakan, keputusan tentang masa depan kebijakan (Dwiyanto Indiahono, 2009:23). Dengan demikian bahwa kebijakan akan melewati sebuah proses perumusan kebijakan, proses implementasi kebijakan, proses monitoring dan proses evaluasi kebijakan. Apabila setelah melalui proses implementasi, monitoring dan evaluasi ternyata kebijakan tersebut tidak tepat maka sudah sepantasnya kebijakan itu di tinjau ulang atau bahkan dihilangkan. Untuk menilai bahwa kebijakan yang dibuat benar atau salah maka dapat menggunakan kriteria kebenaran berdasarkan teori koherensi, korespondensi, dan pragmatis. Setelah kebijakan dirumuskan dan diputuskan maka menuntut dibentuknya sebuah sistem untuk mengimplementasikan kebijakan.

Masukan-masukan dari masyarakat sebagai pengguna layanan mulai dari proses pembuatan kebijakan sampai dengan implementasi kebijakan sangat diperlukan oleh pemerintah. Karena masukan masyarakat merupakan sebagai kontrol terhadap kinerja pemerintah. Sikap saling terbuka antara pemerintah dan masyarakat sangat penting guna menciptakan pemerintahan yang baik.

5. Keberadaan Pengamen dan Pengemis Jalanan yang Meresahkan

Kondisi yang memprihatinkan dan menjadi kewaspadaan nasional adalah mengenai keberadaan pengamen dan pengemis. Pengamen dan pengemis tidak hanya dilakukan oleh masyarakat usia tua, tetapi juga anak-anak usia muda. Pengamen biasanya beroperasi di Bus-Bus, ditempat keramaian dan *door to door* ke rumah warga, dan *door to door* ke warung. Sedangkan pengemis biasanya beroperasi di pinggir-pinggir jalan seperti bang jo, depan pintu masuk mall, toko-toko besar, *door to door* dari kost-kosan satu ke kost-kosan yang lain, di dalam kampus, tempat-tempat keramaian misalnya di simpang lima setiap hari minggu pagi dan lain-lain. Yang ironis adalah pengamen yang ngamen ada yang memaksa orang untuk memberi uang (lihat contoh keluhan nomor 13). Pengamen dan pengemis terlihat sudah memiliki jaringan bagaikan sebuah organisasi. Hal tersebut terlihat adanya pengedropan pengamen dan pengemis.

Selain itu pengemis dan pengamen dalam menjalankan peranya bagaikan sebuah adegan lakon sebuah drama. Bagaimana mereka menempatkan dirinya ketika di *front region* dan *back region*. *frond region*

(wilayah depan) merupakan tempat dimana gepeng menjalankan peranya dengan segala aksesoris yang digunakan. Sehingga gaya (*manner*), penampilan, dan pengaturan kesan terhadap dirinya sehingga relevan dengan identitas kelompoknya. *Back region* atau juga disebut dengan *back stage* merupakan tempat untuk mempersiapkan gepeng sebelum menjalankan peranya di wilayah depan atau wilayah dimana gepeng beroperasi untuk meminta-minta.

Keberadaan pengemis dan pengamen juga kerap menjadi penyebab munculnya keluhan dari masyarakat. Keluhan yang menyangkut keberadaan pengamen dan pengemis di Kota Semarang adalah seperti terlihat pada contoh-contoh keluhan di bawah ini:

(13)

“Tolong tertibkan cah punk jalanan di Bangjo tol krapyak ngamen mekso”(Laporan Tahunan P5 Bulan Maret Tahun 2009).

(14)

”Di Bangjo Simongan setiap petang jam 18.00 WIB ada anak-anak dipekerjakan minta-minta oleh orangtua”(Laporan Tahunan P5 Bulan Juni Tahun 2009).

(15)

“Mohon periksa di dalam pasar Bulu kok kayak kampung banyak penghuni liar terutama gepeng” (Laporan Tahunan P5 Bulan Agustus Tahun 2009).

(16)

“Pak Wali kenapa pengemis berkeliaran di Mall? Tolong dong kalau bisa ada posko Satpol PP di Simpang Lima” (Buku Agenda Tahun 2010 Nomor Aduan 440).

Pengamen dan pengemis merupakan salah satu indikator sebuah masyarakat miskin. Kemiskinan masih menjadi masalah sosial yang serius.

Dalam mengatasi kemiskinan (pengamen dan pengemis) perlu adanya sinergi antar komponen (*stake holder*) misalnya; penduduk miskin sebagai pelaku utama, masyarakat lokal yang lebih maju, lembaga swadaya masyarakat, usaha nasional, BUMN, pemerintah daerah, nasional, perguruan tinggi, unsur pengawasan pengendalian, dan pihak lain jika diperlukan. Sumbangan baik berupa pikiran, dana, pembinaan kepada pengamen dan pengemis sangat diperlukan. Pengamen jika mengamen dengan baik, lagu-lagu yang dibawakan bagus, sopan, ramah tentu masyarakat senang dan tidak resah.

Budaya meminta (mengemis) yang melekat pada sebagian warganegara ini yang sangat sulit untuk dihilangkan. Apalagi terlihat pada contoh keluhan nomor 14 (empat belas) di atas anak kecil sudah dilatih untuk mengemis sungguh sangat ironis. Seharusnya anak-anak kecil budaya mengemis dihilangkan dan diganti dengan budaya memberi. Ada pepatah “*biasakan tangan di atas jangan di bawah*” pepatah tersebut memberikan pelajaran bagi kita bahwa kita hendaknya membiasakan diri untuk memberi bukan meminta. Berbicara soal kemiskinan, kemiskinan bagaikan sebuah lingkaran setan yang sulit untuk putus. Apabila saya

gambarkan dapat terlihat seperti pada gambar di bawah ini:



Gambar 7. Lingkaran Setan Kemiskinan (Wiyanto, 2010)

Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan memutus lingkaran kemiskinan dengan cara menanamkan jiwa kewirausahaan anak usia dini pada keluarga miskin.

6. Keberadaan PKL dan Warung atau Bangunan Liar di Badan Jalan atau Bantaran Sungai

Keberadaan PKL yang menempati pinggir-pinggir jalan dan warung atau bangunan liar yang dibangun di badan jalan dan bantaran sungai mengganggu warga yang mau melintas. Selain itu, keberadaan PKL juga memberikan kesan yang tidak enak dipandang, *semrawut* (istilah jawa). Keberadaan PKL yang tidak benar dan menimbulkan *semrawut* jalan kerap menimbulkan munculnya komplain dari masyarakat. Keluhan masyarakat yang berkaitan dengan keberadaan PKL yang dirasa mengganggu dapat terlihat pada beberapa contoh pengaduan berikut ini:

(17)

“Ada yang bangun kios PKL membedah tanggul di Barito rata dengan jalan, mohon untuk diperingatkan” (Laporan Tahunan P5 Tahun 2009).

(18)

“Di jalan Imam Bonjok tiap pagi dan malam pejalan kaki lewat dalam rob, karena trotoar penuh dengan PKL” (Diambil Dari Buku Agenda Pengaduan P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 383).

(19)

“Yth. Pak Wali, mohon ditertibkan pedagang/warung yang menggunakan jalur hijau dan trotoar di jl. Ngesrep timur V (Jl Prof. Sudarto). Mau jalan kaki atau parkir susah” (Diambil Daari Buku Agenpa P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 426).

(20)

Akses ke MAJT kok sempit, banyak ditumbuhi PKL di atas saluran air, permanen dan buat hunian”(Diambil Dari Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 237).

(21)

“Pak Wali tolong PKL depan eks Ramayana di tata kembali seperti dulu” (Diambil Dari Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor 437).

Pada contoh keluhan nomor 17 (tujuh belas) sampai 21 (dua puluh satu) di atas terlihat bahwa ada sebagian warga yang menempati tempat yang bukan haknya. Berbicara tentang hak, apabila ada warga menempati tempat tertentu merupakan hak warga tersebut. Apabila warga tersebut sudah menjatuhkan pilihannya menempati tempat tertentu maka kewajiban melekat pada warga tersebut. Begitu juga konsekuensi baik positif maupun negatif harus siap diterimanya. Dalam mengejar tujuan kadang-kadang manusia berorientasi pada diri pribadi atau kelompok, tetapi ada juga yang berorientasi pada kepentingan orang banyak atau umum (Suyahmo, 2009:98). Yang terlihat pada contoh keluhan nomor 17-21 di atas adalah warga berorientasi untuk kepentingan pribadi yang melanggar hak-hak orang lain. Jalan merupakan fasilitas umum bukan milik segelintir orang. Apabila PKL-PKL digusur oleh satpol PP merupakan hal yang wajar karena PKL melanggar peraturan dan melanggar hak masyarakat umum untuk menikmati jalan yang nyaman tanpa ada keresahan. Namun, juga perlu dicarikan solusi untuk menampung keberadaan PKL. Selain itu, apakah PKL orang asli Semarang atau orang yang merantau di Semarang. Tentu dalam memberi perlakuan kaitanya dengan keberadaan PKL (misalnya relokasi tempat) antara PKL asli Semarang dengan bukan asli Semarang dilakukan dengan tepat.

7. Perijinan (Membangun Bangunan Tanpa Izin IMB, Usaha dengan Memanfaatkan Fasilitas Perumahan)

Pembangunan yang tidak memiliki izin, izin membangun 2 lantai tetapi realisasinya membangun 3 lantai, bangunan untuk usaha tanpa adanya izin HO juga menjadi penyebab munculnya keluhan. Contoh pengaduan jenis ini dapat terlihat seperti pada keluhan di bawah ini:

(22)

“Izin mendirikan bangunan 2 lantai tetapi bangunanya 3 lantai mohon ditertibkan” (Laporan Tahunan P5 Tahun 2009).

(23)

“Keberadaan atas pembangunan tower, karena belum adanya izin dari warga”(Laporan Tahunan P5 Tahun 2009).

(24)

“Pak Wali tower PT. Indosat di Pudak Payung RT 3/Rw 3, tidak memiliki IMB, izin HO, dan lain-lain kok masih tetap berdiri” (Diambil Dari Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 436).

Pada contoh keluhan pada nomor 23 (dua puluh tiga) di atas terlihat bahwa dalam mendirikan bangunan (tower) hendaknya harus memiliki persetujuan pada warga. Pemerintah sebagai pemberi izin pendirian bangunan harus memperhatikan aspirasi warga sekitar pembangunan tower. Karena warga sekitar pembangunan tower adalah orang yang akan mendapatkan dampaknya. Menurut peneliti sangat wajar jika kekawatiran warga muncul. Kesadaran setiap warga hendaknya ada dalam setiap perbuatannya, hak dan tanggung jawab sebagai warganegara seharusnya dijalankan dengan benar.

Menurut persepsi peneliti bahwa keluhan nomor 22-24 muncul dimungkinkan karena pihak yang mendirikan tower belum sadar akan hak-

dan kewajibanya sehingga warga memberitahu pemerintah, ada pihak yang iri terhadap pembangunan tower atau bahkan kejujuran warga yang masih kurang.

8. Sikap Petugas Pemberi Pelayanan

Petugas pemberi pelayanan merupakan orang yang langsung berhadapan dengan pengguna layanan. Sikap petugas yang kurang ramah, judes, tidak senyum, arogan, dan lain-lain, yang terpengaruh oleh kesibukan memberikan pelayanan atau terpengaruh oleh pembawaan pribadi, atau masalah pribadinya yang masih terbawah saat bekerja, juga kerap menjadi penyebab munculnya keluhan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan sikap petugas pemberi pelayanan seperti terlihat pada beberapa contoh pengaduan berikut ini:

(25)

”Untuk PDAM cabang Semarang selatan, tolong SDM yang di loket bawah pelayanannya diperbaiki, pegawai kok arogan, judes” (Diambil Dari Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 360).

(26)

“.....kadang dibagian loket juga kurang ramah, apalagi kalau sudah siang” (Sri Sugihani, 50 tahun. Warga Pembaen. Pengguna layanan puskesmas Semarang Utara, poli umum) (Diambil Dari Laporan Akhir Studi Penyusunan Ikm Dan Implementasi Standart Pelayanan Unit Pelayanan Publik Kota Semarang Tahun 2009 Halaman 29).

(27)

“Semboyan PDAm. Konsigap tanggap, ramah. Tapi kok petugas ada yang masuk rumah orang dengan melompat pagar?” (Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 116).

Pada contoh keluhan nomor 25-27 di atas terlihat masih adanya *human relation* yang negatif. Menurut Keith Devis dikatakan bahwa

human relation adalah interaksi dari orang-orang ke dalam suasana kerja dengan motivasi, mereka akan bekerja bersama-sama secara produktif, kooperatif dengan kepuasan, baik mengenai segi ekonomi maupun segi psikologis dan sosialnya (Nina Rahmayanty, 2010:61). Telihat pada keluhan nomor 25 pegawai masih ada yang arogan, judes. Pada keluhan nomor 26 masih adanya pegawai yang kurang ramah. Kondisi negatif dalam *human relation* antara pengguna layanan dan penyedia layanan seharusnya tidak perlu terjadi jika pengguna pelayanan maupun pengguna pelayanan memperhatikan hal-hal berikut ini:

- a. Antara pengguna layanan dan penyedia layanan hendaknya saling memperhatikan kepentingan atau perasaan individu lain.
- b. Antara pengguna layanan dan penyedia pelayanan saling menerima dan memahami. Sebab, pengguna pelayanan marah juga dapat dikarenakan penyedia pelayanan yang tidak memahami kepentingan pengguna layanan. Begitu juga sebaliknya penyedia layanan marah juga dapat dikarenakan pengguna layanan yang tidak memahami terhadap posisi penyedia pelayanan. *Mutual acceptance* sangat penting sekali dimiliki oleh penyedia pelayanan dan pengguna layanan. Sikap menghargai, hormat menghormati, menerima dan memahami perbedaan orang lain seharusnya sudah tertanam pada benak pengguna pelayanan dan penyedia pelayanan.
- c. *Win-win solution* (saling menguntungkan) antara penyedia pelayanan dan pengguna pelayanan (positif) seharusnya terjalin secara baik.

- d. Sikap terbuka hedaknya dimiliki antara pengguna layanan dan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan.

Pada contoh keluhan nomor 25 dan 23 di atas menandakan tidak adanya tutur kata yang bijaksana, bermutu, kata-kata yang tidak menyakiti hati pengguna layanan atau kata-kata yang menentramkan hati dan pikiran pengguna layanan dari petugas penyedia layanan. Hal tersebut terlihat dari adanya petugas yang judes dan kurang ramah tentu perbuatan itu kurang baik dimata masyarakat. Pribahasa mengatakan “mulutmu harimaumu” memberikan pelajaran agar kita mewaspadaai mulut kita. Selain itu, pepatah lain mengatakan “harga diri seseorang terletak pada lidahnya”. Dengan demikian dapat diartikan bahwa harga diri seseorang dapat dilihat dari apa yang diucapkannya (*Ajining diri kerana lathi*).

Penyedia pelayanan merupakan orang yang dipandang oleh banyak orang. Perbuatan-perbuatan yang kurang wajar seperti pada keluhan nomor 27 di atas seharusnya tidak perlu terjadi. Penyedia pelayanan mulai dari pakaian, ucapan, dan perbuatan selalu menjadi perhatian banyak orang. Apalagi jika dilihat bahwa kultur masyarakat Kota Semarang sebagian besar adalah kultur jawa, yang memiliki kepekaan dalam etika dan cara bersikap, berkomunikasi terhadap sesamanya. Seharusnya perbuatan baik sesuai dengan ukuran moral yang tinggi (*high moral standart*) harus tercermin pada setiap pola laku, pola tindak, pola rasa dan pola ucap setiap orang. Kalau dalam ajaran jawa ada yang disebut empat unsur tekad bulat yaitu hati, fikiran, ucapan dan tindakan. *Hingh moral*

standart harus tercermin di dalam empat unsur tekat bulat tersebut. Agar tercipta kehidupan yang selaras, serasi, damai, tenang, dan nyaman.

9. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Persepsi masyarakat berupa petugas dirasa tidak kompeten, petugas pemberi pelayanan adalah orang yang baru magang juga dapat menimbulkan munculnya keluhan dari masyarakat. Contoh keluhan masyarakat yang berkaitan dengan kemampuan petugas pemberi pelayanan adalah sebagai berikut:

(28)

"Agak lama di pendataan yang kerja magang di puskesmas agak kurang mampu, sudah antrianya lagi..ya, sampai 15 menit" (Pengadu Rudi Setyawan, 22 tahun, warga jalan Leuser. Pengguna layanan di puskesmas Kagok).

(29)

"kadang dokter kurang telaten,...." (Sri Sugihani, 50 tahun. Warga Pembaen. Pengguna layanan puskesmas Semarang utara, poli umum) (Diambil Dari Laporan Akhir Studi Penyusunan IKM dan Implementasi Standart Pelayanan Unit Pelayanan Publik Kota Semarang Tahun 2009 Halaman 29).

Orientasi petugas pemberi pelayanan hendaknya bukan pada kuantitas tetapi lebih pada kualitas. Namun, lebih baik lagi kalau kualitas bagus dan kuantitas juga bagus. Keluhan pada nomor 28 dan 29 di atas diakibatkan dari subyektifikasi masyarakat terhadap petugas penyedia pelayanan. Subyektifikasi, substansi utama adalah subyek. Subyek menunjuk pada term manusia, dalam hal ini adalah masyarakat Kota Semarang yang berperan sebagai pengguna pelayanan atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Petugas penyedia layanan yang dipersepsikan masyarakat kurang kompeten akan memiliki pengaruh terhadap citra layanan yang diberikan. Dampaknya adalah dapat berakibat pengguna layanan pindah ke penyedia layanan yang lain.

10. Pelayanan yang Kurang Cepat, Jadwal Pelayanan yang Tidak Pasti dan Pelayanan yang Berbelit-Belit

Ketidak cepatan pelayanan yang disebabkan beberapa hal baik pola pelayanan, SDM penyedia pelayanan, dan kelembagaan. Pelayanan yang lama, pelayanan yang ditunda-tunda, pelayanan yang dirasa masyarakat yang berbelit-belit juga menjadi penyebab munculnya keluhan dari masyarakat. pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan yang lambat dapat terlihat pada contoh pengaduan dibawah ini:

(30)

“Ngurus KK berminggu-minggu apa harus ada uang pelicin”
(Laporan P5 Pokja I Bulan Januari Tahun 2009).

(31)

“IMB HO masih dipersulit dan lama sekali bagaimana Semarang bisa maju kalau sistemnya tidak jelas seperti ini” (Laporan Pokja III, 31-10-2009).

(32)

“Denda KTP mahal, tetapi pelayanan tidak memuaskan. Bikin satu minggu tidak jadi alasan blangko habis”(Diambil Dari Buku Agenda P5 Nomor Aduan 321).

(33)

“Ngurus IMB dan KRK di Pemkot katanya cuma 5 hari, tapi kok hampir 2 bulan belum jadi. Setiap ditanya lempar sana lempar sini alasan tidak logis. Malah disarankan bayar tarif tol, biar cepat. (Diambil Dari Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 365).

(34)

“Ngurus KK, KTP di Semarang utara lama dan cenderung dipersulit”(Laporan Tahunan P5 Bulan September 2009).

(35)

“Bikin akte saja kok sulit, dan rumit, antri lama lagi, mau jadi WNI yang baik kok ribet banget dengan biaya Rp.100.000,-” (Laporan Pokja IV, 28-03-2009).

Pada keluhan nomor 30-35 di atas memunculkan beberapa persepsi peneliti misalnya:

a. Pelayanan yang dirasa masyarakat masih sulit

Pelayanan yang dirasa masih sulit apakah dari prosedur yang tidak jelas sehingga masyarakat sulit memahami atau memang dipersulit oleh penyedia pelayanan yang ingin mengambil keuntungan dari hal tersebut.

b. Pelayanan yang cenderung lambat

Pelayanan yang lambat perlu di cari tahu apa saja faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan itu lambat.

Apabila pelayanan yang lambat atau jadwal pelayanan yang kurang menentu didasari pada alasan yang jelas dan logis seharusnya penyedia pelayanan menginformasikan kepada pengguna layanan dengan jujur dan terbuka. Sehingga tidak memunculkan persepsi yang negatif terhadap penyedia pelayanan. Saya rasa masyarakat mengerti dan mau memahami jika penyedia pelayanan terbuka, jujur, menjelaskan kepada pengguna pelayanan dengan baik dengan ucapan baik, antusias untuk membantu, dan memiliki kesan peduli. Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) harus dilakukan dalam setiap tindakan. Sebab menurut Nina

Rahmayanti (2010:119) mengatakan bahwa sikap yang anda sampaikan akan sama dengan sikap yang anda terima kembali. Jadi ketika penyedia layanan dalam menyediakan layanan dengan sikap baik maka pengguna layanan juga akan bersikap baik.

11. Keadilan Dalam Memberikan Pelayanan

Contoh keluhan yang muncul yang berkaitan masih adanya ketidakadilan dalam memberikan pelayanan masyarakat adalah sebagai berikut:

(36)

“Penertiban jangan tebang pilih masak yang di jalan Moch. Suyudi gak dibongkar, yang di jalan seteran di bongkar”(Laporan Bulan Desember 2009).

Pada contoh kasus keluhan nomor 36 di atas, keluhan muncul dapat diakibatkan oleh pemerintah yang tidak tahu dan masyarakat tidak memberi tahu, pemerintah tahu memang sengaja pura-pura tidak tahu, atau pemerintah tahu sengaja membiarkannya. Namun, dengan munculnya keluhan di atas (keluhan nomor 36) pemerintah Kota Semarang tentu mengambil sikap sesuai dengan tugas dan kewenangannya. Tanpa menciderai prinsip keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Perbedaan ras, golongan, suku, agama, kaya, miskin, tua, muda, laki-laki, perempuan harus diberikan tanpa adanya diskriminasi.

Peran masyarakat sangat penting sekali bersama-sama dengan pemerintah dalam menciptakan pemerintahan yang lebih baik.

12. Kedisiplinan Petugas Penyedia Layanan

Petugas yang tidak disiplin merupakan salah-satu penyebab munculnya keluhan. Contoh keluhan masyarakat yang berhubungan

dengan kedisiplinan petugas pemberi layanan kepada masyarakat adalah seperti pada keluhan dibawah ini:

(37)

“Sebetulnya pelayanan publik buka jam berapa, masak di Kecamatan Gunungpati jam 8.30 belum ada petugasnya”(Laporan Bulan April 2009).

(38)

“Tolong ditindak tegas pegawai kecamatan yang datang telat, khususnya yang bagian KTP”(Laporan Oktober 2009).

Dengan munculnya keluhan masyarakat seperti pada keluhan nomor 37 dan 38 di atas, memberikan masukan kepada pemerintah Kota Semarang untuk bersikap lebih tegas terhadap pegawai-pegawai yang menyimpang. Agar sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan. Karena pegawai yang ada di dalam birokrasi memiliki etika birokrasi. Etika birokrasi merupakan aturan main yang disepakati sebagai norma standar kinerja yang berlaku di lingkungan birokrasi (Suryokusumo:2009). *Punishmen* kepada pegawai-pegawai yang menyimpang mulai dari peringatan hingga sampai pemecatan sebagai pegawai perlu dilakukan. Dengan mengisi petugas yang lebih siap dan sigap dalam memberikan pelayanan. Agar masyarakat tidak terbengkalai dengan hanya menunggu dan menghabiskan waktu dengan percuma.

Pada keluhan nomor 37 diatas perlu di dalam lagi apakah alasan jam 8.30 petugas belum datang. Apabila memang ada alasan yang logis dan dapat dipertanggung jawabkan hendaknya diinformasikan kepada masyarakat. Minimal menuliskan di papan pengumuman. Sehingga masyarakat tahu jam 8.30 petugas belum datang dengan alasan yang jelas.

Masyarakat juga tidak memiliki persepsi yang negatif kepada petugas penyedia pelayanan.

Subyektivikasi dalam memberikan pelayanan hendaknya menjadi cermin setiap penyedia pelayanan. Karena ketika seseorang sudah terikat pada suatu dinas/instansi yang dalam menjalankan tugas, kewajiban dan wewenangnya diatur dengan aturan-aturan hukum secara jelas maka orang tersebut memiliki kewajiban untuk loyal dan taat pada dinas atau instansi tempat bekerja. Ketaatan dan kelayakan perlu di subyektivikasikan pada setiap sikap dan perilaku nyata dalam bentuk memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna layanan. Sehingga seseorang dalam bersikap dan berperilaku mendapatkan predikat bermoral.

13. Tidak Ada Markah Jalan (Tanda yang Berupa Garis-Garis Penunjuk di Tengah Jalan) atau Ada Markah Tetapi Sudah Tidak Jelas

Markah jalan merupakan tanda yang berupa garis-garis penunjuk di tengah jalan. Garis-garis penunjuk itu memberikan petunjuk kepada pengguna jalan kapan pengguna jalan boleh menyelip dan kapan tidak boleh menyelip. Markah jalan yang sudah tidak terlihat, jalan yang perlu di kasih markah juga menjadi pemicu munculnya keluhan dari masyarakat khususnya pengguna jalan. Contoh keluhan masyarakat yang berkaitan dengan markah jalan adalah sebagai berikut:

(39)

“Mohon instansi terkait jalan woltermonginsidi dicat ulang markahnya”(Laporan POKJA II, 26-12-2009).

(40)

“Jalan Jarakah-Boja yang gak ada medianya mbok diberi garis marka saja. Biar jalur kanan kiri jelas”(Diambil Dari Buku Aduan P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 119).

Kondisi jalan yang dilengkapi dengan markah yang jelas merupakan dambaan setiap pengguna jalan. Tugas pemerintah tidak sedikit, sehingga peran masyarakat (pengguna jalan) hendaknya bersama-sama saling menjaga, memberitahu untuk menciptakan kondisi yang lebih baik. Kondisi jalan yang tidak ada markah atau perlu diberi markah seperti pada keluhan 39 dan 40 diatas, memunculkan beberapa persepsi. Pertama, pemerintah tidak tahu kalau markah sudah tidak kelihatan. Kedua, pemerintah tahu tetapi sumber dana belum cukup untuk membuat atau memperbaiki markah. Ketiga, pemerintah tahu menganggap memperbaiki markah dan membuat markah seperti keluhan nomor 40 di atas tidak penting.

14. Keberadaan Baliho yang Dirasa Kurang Representatif

Baliho yang sudah rusak, baliho yang dipasang *sak kepenake dewe* (tanpa aturan) dan terkesan *semrawut* (istilah jawa), baliho yang mengganggu pemandangan warga menjadi pemicu munculnya keluhan masyarakat. Keluhan jenis ini dapat terlihat pada contoh keluhan berikut ini:

(41)

“Baliho raksasa sebuah partai yang dipasang di depan Wonderia mengganggu pemandangan jalan” (Laporan Tahunan P5 Tahun 2009).

Kondisi lingkungan yang indah tentu menjadi dambaan setiap orang. Pada contoh keluhan nomor 41 di atas memunculkan beberapa persepsi dari peneliti. Karena melihat keluhan yang dilayangkan adalah mengenai baliho yang di dalamnya ada gambar sebuah partai. Pertama, perlu dilihat ulang apakah baliho itu benar-benar mengganggu pemandangan jalan. Jika mengganggu maka pemerintah mengambil langkah yang sudah sepatutnya. Kedua, apakah keluhan itu muncul sengaja dimunculkan oleh lawan politik partai yang merasa dirinya tersaingi oleh keberadaan partai tersebut.

15. Keberadaan Orang Stress atau Gila

Keberadaan orang gila atau stress menjadi kewaspadaan kita semua. Pemerintah dan keluarga korban seharusnya memperhatikannya. Apabila keluarga korban tidak diketahui maka pemerintah mengusahakan untuk mengurus para orang gila atau stress dengan membuat penampungan untuk dilakukan proses penyembuhan. Sehingga tidak menciptakan keresahan masyarakat. Contoh keluhan masyarakat yang berkaitan dengan keberadaan orang gila atau stress adalah seperti pada contoh keluhan di bawah ini:

(42)

“Tolong dirazia orang gila atau stress terutama yang ada di pasar karena meresahkan” (Laporan Tahunan P5 Tahun 2009).

16. Keberadaan PSK (Penjajah Seks Komersial) yang Meresahkan

Keberadaan PSK di beberapa tempat membuat warga tidak nyaman. Perilaku PSK biasanya ada yang berkedok dengan menjadi

penjual teh poci, mangkir di pinggir-pinggir jalan, dan lain-lain. Memicu munculnya keluhan dari warga. Contoh keluhan jenis ini adalah sebagai berikut:

(43)

“Mohon ditertibkan PSK bermotor di jalan pandanaran dan kawasan poncol”(Laporan Tahunan P5 Bulan Oktober 2009).

(44)

“Mohon satpol PP merazia kawasan simpang lima, malam hari banyak PSK berkedok teh poci” (Laporan Tahunan P5 Bulan November 2009).

(45)

“Satpol PP tolong razia PSK di jalan Imam Bonjol dan jalan Pemuda, kalau malam bikin gaduh di kampung kami”(Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 149).

Arti kata pelacur sendiri adalah penyerahan diri seorang wanita kepada banyak pria tanpa pilih-pilih untuk memuaskan nafsu yang bersangkutan, yang mana untuk perbuatan tersebut si pria memberikan imbalan (Soedjono D.SH,1977:162; Ari Prabowo:2007) dari pengertian diatas dapat disimpulkan arti pelacuran adalah suatu perbuatan yang di dalamnya terlibat beberapa wanita dalam suatu peristiwa untuk memuaskan nafsu pria, yang mana untuk perbuatan tersebut si pria memberikan imbalan dan ini pun dapat disebut juga dengan prostitusi.

Hubungan seks yang dilakukan PSK adalah tanpa ikatan yang sah sebagai suami maupun istri. Jadi hubungan yang dilakukan PSK tersebut tidak sejalan dengan norma-norma yang ada dalam masyarakat maupun norma agama.

17. Pasangan Muda Mudi Tanpa Ikatan Suami Istri yang Meresahkan

Keluhan masyarakat yang berkaitan dengan keberadaan muda mudi adalah seperti pada contoh keluhan masyarakat dibawah ini:

(46)

“Tolong tertibkan kawasan bukit cinta di perumahan bukit asri tembalang, tiap malam minggu buat pacaran dan mesum”

(Laporan Tahunan P5 Bulan April Tahun 2009)

Pada contoh keluhan nomor 40 di atas, terlihat setiap malam minggu bukit asri tembalang buat pacaran dan mesum. Pacaran merupakan hal yang sudah dilakukan oleh mudah-mudi masa kini. Bahkan muncul rumor laki-laki atau perempuan muda tidak pacaran dikatakan tidak normal. Tentu ini tidak benar untuk mengukur bahwa seseorang dikatakan normal atau tidak dengan melihat bahwa dia mau berpacaran.

Perilaku mudah mudi yang di luar batas kewajaran menjadi perhatian masyarakat. Karena masyarakat khawatir dengan kondisi anak-anak dilingkungannya yang masih di bawah umur meniru perbuatan-perbuatan yang tidak sepatasnya untuk dilakukan.

Selain itu, sebagai tanggung jawab moral masyarakat sudah sepatasnya masyarakat mengingatkannya kepada pasangan mudah mudi itu. Lebih baik dinikahi saja. Perlu diketahui bahwa hubungan muda mudi ada yang sampai ke jenjang pernikahan akan tetapi juga ada yang hanya sebatas untuk menyalurkan nafsu. Yang ironis adalah ada pasangan mudah mudi setelah di hamili di tinggal begitu saja oleh laki-laki yang menghamili. Kalau yang menghamili bertanggung jawab masih dapat ditolerir tetapi kalau yang laki-laki tidak bertanggung jawab tentu wanita

yang rugi. Was-was masyarakat memang mungkin terjadi. Sikap masyarakat bukan semata mata baik untuk masyarakat sendiri tetapi lebih-lebih pada pasangan muda-mudi.

18. Parkir Becak yang Mengganggu Pengguna Jalan Lainnya

Becak merupakan kendaraan tradisional dengan memiliki roda tiga. Untuk dapat menjalankan becak pengemudi harus mengayunnya. Dengan adanya becak sangat membantu masyarakat penggunaannya. Misalnya untuk mengangkut barang-barang belanjaan dari pasar. Selain itu, ditengah suasana Kota Semarang yang pada siang hari tergolong panas juga menjadi pilihan sebagian warga untuk naik becak.

Namun, keberadaan becak (parkir becak) di bahu-bahu jalan menjadi kurang nilai positifnya karena mengganggu orang lain dalam melintas. Hal ini dapat dilihat dari aduan yang masuk pada POKJA 1 pada tanggal 16 Januari Tahun 2009 sebagai berikut:

(47)

“Becak di kawasan Johar mohon ditertibkan, banyak yang parkir di bahu jalan” (Laporan Tahunan P5 Tahun 2009).

(48)

“Tanda larangan percuma karena becak lalu lalang di jl. Pemuda tiap hari” (Laporan Tahunan P5 Agustus Tahun 2009).

Terlihat pada keluhan nomor 47 di atas banyak becak yang parkir di bahu-bahu jalan. Tentu mengurangi kenyamanan pengguna jalan. Jalan menjadi sempit karena untuk parkir becak. Sehingga lalulintas kendaraan menjadi kurang mulus (agak macet). Pada keluhan nomor 48 di atas memunculkan respon masyarakat tanda larangan percuma karena becak

lalu lalang di jalan pemuda tiap hari. Dengan kata lain ada tanda larangan atau tidak ada sama saja. Karenan kesadaran tukang becak masih kurang. Tukang becak juga dimungkinkan orientasinya adalah keuntungan pribadi tanpa memperhatikan pengguna jalan lain. Keselamatan pengguna jalan juga terancam dengan keberadaan tukang becak yang lalu lalang. Seharusnya sesama pengguna jalan mentaati setiap rambu-rambu yang ada sesuai dengan aturan yang telah ditentukan oleh pemerintah.

19. Jalan Rusak dan Jembatan Rusak

Jalan merupakan sarana yang cukup vital bagi lalulintas roda perekonomian Kota Semarang. Kondisi jalan yang rusak, jalan yang berlubang, jembatan rusak juga menjadi penyebab munculnya keluhan masyarakat. Keluhan tentang jalan yang rusak dan minta untuk diperbaiki sering terjadi di Kota Semarang. Contoh pengaduan jenis ini adalah sebagai berikut:

(49)

“Wah para tenan jalan Petek, tapi kok gak ada yang peduli ya?kasihan anak-anak dan ortu yang lewat, kapan ya jalanya tidak mbletok”(Laporan POKJA III, 25-5-2009 P5 Kota Semarang).

(50)

“Jalan depan Polsek Mijen rusak parah, bikin macet dan bahaya. Mohon diperbaiki” (Sumber Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 359).

(51)

“Mohon diperbaiki jalan yang berlobang di Mijen dan sekitarnya sudah banyak korban, apa tunggu korban lebih banyak” (Sumber Buku Agenda P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 366).

(52)

“Jembatan Tugu Suharto rusak lagi” jarke wae rak wes, wong jowo seneng bayen, rego nyowo murah” (Laporan Pokja III, 14-11-2009 P5 Kota Semarang).

Kondisi jalan yang rusak dapat menyebabkan hal-hal yang tidak diinginkan oleh masyarakat. Kondisi jalan yang rusak dapat menyebabkan transportasi macet, kecelakaan, dan lain-lain. Apabila ada jalan rusak muncul keluhan masyarakat tentu wajar saja seperti terlihat pada keluhan nomor 49 sampai 52 di atas. Kondisi jalan yang rusak jika tidak segera diperbaiki memunculkan persepsi negatif dari masyarakat. Seperti terlihat pada keluhan nomor 51 bahwa *“... jalan yang berlobang di Mijen dan sekitarnya sudah banyak korban, apa tunggu korban lebih banyak”*. Pada keluhan tersebut dapat di analisis bahwa kondisi jalan yang berlobang yang belum diperbaiki dan sudah ada korban mungkin kecelakaan, memunculkan respon masyarakat seolah-olah pemerintah menunggu korban berikutnya. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentu berharap dapat menyediakan fasilitas yang baik kepada pengguna layanan. Apabila ada jalan yang belum diperbaiki karena rusak maka perlu dicari akar masalahnya terlebih dahulu. Pertama, apakah pemerintah sudah tahu bahwa jalan itu rusak. Jika belum maka pihak terkait segera melaporkan kepada pemerintah atau dinas yang berwenang untuk menangani. Kedua, apakah dana yang disediakan pemerintah ada. Jika tidak maka masyarakat sekitar dapat mencari solusi bersama pemerintah. Sebab biaya pelayanan tidak semata-mata tanggung jawab pemerintah saja akan tetapi pengguna layanan juga harus ikut bersama-sama menanggungnya.

Yang menarik adalah pada keluhan nomor 52 di atas. Melihat kondisi jalan yang lagi-lagi rusak memunculkan kritik terhadap pemerintah. Kritik disini bukan kritik yang kasar tetapi kritikan ini secara halus. Jalan rusak diminta membiarkan saja bahwa harga nyawa murah. Namun, yang dimaksudkan masyarakat adalah tentu tidak demikian. Pengeluh menyampaikan keluhan seperti itu merupakan kekecewaan pengeluh kepada pemerintah. Dengan melayangkan keluhan seperti itu diharapkan muncul kesadaran pemerintah agar segera memperbaiki jalan yang rusak. Sangat mungkin sekali cara-cara atau teknik-teknik atau bahasa yang digunakan oleh masyarakat saat menyampaikan keluhannya dengan menggunakan gaya yang berbeda dari yang seperti biasanya. Yang terpenting adalah keluhan yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan, tanpa adanya unsur fitnah tetap sesuai dengan proporsi, aturan, sasaran yang dituju.

20. Air PDAM Tidak Lancar

Air dari PDAM yang tidak lancar, baik berupa air tidak mengalir, kran bocor mendominasi keluhan yang masuk di POKJA V. pengaduan jenis ini dapat dilihat dari contoh aduan di bawah ini:

(53)

“pak wali dan pimpinan PDAM, air di perum tulus bakti jl. Perintis kemerdekaan banyumanik sudah 22 bulan tidak mengalir, membayarnya tidak pernah telat lho” (Laporan POKJA V, 28-10-2009 P5 Kota Semarang).

21. Lampu Penerangan Jalan Mati

Lampu penerangan jalan yang mati dan jalan yang membutuhkan penerangan baru juga menjadi penyebab munculnya keluhan dari masyarakat. contoh keluhan jenis ini adalah sebagai berikut:

(54)

“Kagem dishub mohon bangjo di perempatan Krapyak lampunya diganti biar kelihatan kan sudah burem sekali”(Laporan Pokja II, 05-01-2009 P5 Kota Semarang).

(55)

“Pak Wali kulo badhe matur, meniko lampu penerangan jalan engkang wonten jalan Puri Anjas Moro sampun kaleh minggu pejah”(Sumber Buku Agenda Pengaduan P5 Tahun 2010 Nomor Aduan 434).

Selain yang tersebut pada contoh-contoh diatas yang juga kerap memunculkan keluhan dari warga adalah misalnya warga tidak terima lingkungannya didirikan tower, warga membuang sampah di sembarang tempat yang berimbas pada warga lain, penjual minuman keras, bau asap yang tidak baik untuk kesehatan, kondisi pasar yang kumuh, halte rusak, minta penambahan halte atau dimanfaatkan orang untuk hal-hal lain, kurangnya angkutan umum, adanya mobil plat hitam yang ngompreng, lampu bangjo yang dirasa warga sangat cepat, pohon peneduh yang digunakan untuk hal-hal lain misalnya dipasangi bendera, jembatan rusak, keberadaan mobil rusak yang membuat tidak sedap dipandang dan isu-isu yang tidak jelas.

Keluhan muncul selain dari pelayanan yang diberikan pemerintah baik jasa maupun non jasa yang belum sesuai dari harapan masyarakat, perihal yang menjadi penyebab munculnya keluhan masyarakat di Kota Semarang berdasarkan sumbernya dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu:

1. Keluhan yang muncul dikarenakan oleh aparat penyedia pelayanan
2. Keluhan yang muncul dikarenakan oleh pengguna layanan (masyarakat) di Kota Semarang yang mengganggu hak pengguna layanan (masyarakat) yang lainnya di Kota Semarang

. Keluhan yang muncul baik yang diakibatkan oleh penyedia layanan maupun pengguna layanan yang mengganggu pengguna layanan lainnya di Kota Semarang salah satunya di karenakan ketidaksadaran diri untuk berbuat sesuatu yang benar. Ketidaksadaran diri untuk berbuat sesuatu yang benar dapat disebabkan karena tidak tahu apa itu kebenaran, tahu kebenaran tetapi tidak mencintai kebenaran, tahu dan cinta kebenaran tetapi tidak mau melakukan kebenaran dalam setiap kehidupannya baik sebagai pengguna layanan maupun penyedia layanan di Kota Semarang.

Tidak tahu apa itu kebenaran berarti belum mengerti akan kebenaran dan kebaikan. Tahu kebenaran berarti mengerti tentang kebenaran dan kejelekan. Mencintai kebenaran berarti membangun perasaan moral dan emosi termasuk mencintai kebaikan dan mencela kejahatan dan menumbuhkan empati pada orang lain (Nugroho, 2010:2).

Melakukan kebenaran berarti setelah melakukan pertimbangan yang mendalam terhadap segala situasi dan fakta-fakta yang berhubungan kita mempunyai keinginan untuk melakukannya (Nugroho, 2010:2). Lebih lanjut nugroho mengatakan bahwa di dunia ini banyak orang yang tahu akan kebenaran akan tetapi masih sedikit orang yang mau melakukan kebenaran.

Untuk mengukur bahwa perilakunya benar atau tidak harus didasari pada *high moral standart* yang ada didalam masyarakat.

Selain karena ketidak sadaran akan pentingnya kebenaran adalah atau karena ketidak sadaran terhadap adanya prinsip keseimbangan (harmonisasi) hidup. Keseimbangan dalam hidup menuntut adanya harmonisasi hubungan baik antara manusia dengan tuhanya, manusia dengan manusia, dan manusia dengan alam semesta. Dalam islam ketiga hubungan itu disebut dengan *habluminallah* (hubungan manusia dengan Allah sebagai pencipta alam semesta), *habluminannas* (hubungan manusia dengan sesama manusia atau hubungan keberadaban), dan *habluminal alam* (hubungan manusia dengan alam semesta atau hubungan kesemestaan (hubungan manusia dengan jagad raya dengan segala isinya)). Tiga hubungan itu harus terjalin dengan selaras, serasi dan seimbang.

C. Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Tata Pamong yang Baik (*Good Governance*) di Kota Semarang

Mengelola berbagai komplain (keluhan) dari masyarakat di Kota Semarang untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah Kota Semarang harus dilakukan secara terus menerus dengan sistem pengelolaan keluhan yang efektif dan efisien. Sehingga aturan atau norma-norma hukum yang digunakan untuk mengatur keluhan harus jelas.

Dengan adanya otonomi daerah kewenangan daerah untuk mengatur daerahnya menjadi semakin lebar (seperti halnya Kota Semarang). Hubungan

antara pemerintah pusat dengan daerah (Kota Semarang) harus sejalan. Secara legal formal pemerintah Kota Semarang terlihat sangat komitmen dalam menanganai keluhan masyarakat. Hal ini terlihat dari norma-norma hukum yang dibuat pemerintah Kota Semarang kaitanya dengan penangan keluhan masyarakat. Norma-norma atau aturan hukum itu adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pembentukan Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang.
2. Keputusan Walikota Semarang Nomor 065/192 Tahun 2005 tentang Tata Laksanan Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang.
3. Peraturan Walikota Semarang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

Berdasarkan data hasil penelitian bahwa pengelolaan komplain (keluhan) masyarakat di Kota Semarang di pusatkan pada Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) Kota Semarang. Penanganan komplain (keluhan) masyarakat di Kota Semarang diatur melalui Keputusan Walikota Semarang Nomor 65/192 tahun 2005 tentang Tata Laksana Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.

Ruang lingkup pengaduan yang ditangani oleh Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) Kota Semarang adalah permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh

Pemerintah daerah berdasarkan kewenangan masing-masing SKPD termasuk BUMD.

Sarana prasarana yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang kepada masyarakat yang ingin menyalurkan keluhannya dapat melalui media yang sudah disediakan. Beberapa media yang disediakan Pemerintah Kota Semarang kepada masyarakat yang ingin menyalurkan keluhannya adalah sebagai berikut:

1. Datang langsung ke sekretariat Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang yang beralamatkan di Gd. Moch. Ikhsan Lt. 1 Jl. Pemuda 148 Semarang
2. Mengirimkan surat ke sekretariat Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang yang beralamatkan di Gd. Moch. Ikhsan Lt. 1 Jl. Pemuda 148 Semarang
3. Melalui telepon (024) 3561717 atau (024) 3588292
4. Melalui Fax (024) 3588292
5. Melalui E-mail: penanganan_pengaduan@semarang.go.id
6. Melalui SMS ketik ATLAS<spasi>isi pengaduan kirim ke 9299

Bagi masyarakat yang ingin melayangkan pengaduan, Isi dari pengaduan harus memenuhi kriteria pengaduan yaitu:

1. Nama pengadu jelas
2. Alamat pengadu jelas
3. Permasalahan jelas (merupakan hasil upaya pelayanan pemerintah daerah)
4. Bukan merupakan fitnah, surat kaleng dan lain-lain.

Pada dasarnya pengadu harus dapat memberikan informasi se jelas-jelasnya tentang apa yang di adukan, pengadu jelas, dan aduan harus dapat dipertanggung jawabkan. Seperti pernyataan Bapak A. Puji Raharjo pada tanggal 28 Januari 2011 syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat jika ingin melayangkan keluhan atas penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

“Nama dan alamat pengadu jelas, keluhan bisa dipertanggung jawabkan, dengan dilampiri bukti pendukung”

Penanganan pengaduan pelayanan publik di Kota Semarang adalah sebagai berikut:

1. Pengaduan yang Masuk Diterima Oleh *Customer Service* (CS) untuk Dilakukan Proses Pencatatan Kedalam Buku Agenda

Dalam rangka tertib administrasi maka pengaduan yang masuk dilakukan pentatausahaan. Wujud pentatausahaan pengaduan yang masuk itu dilakukan proses pencatatan.

Untuk memudahkan CS mengisi buku agenda dan membuat agenda, pengaduan yang berasal dari mas media sebelum masuk di buku agenda pengaduan di buat kliping terlebih dahulu. Dalam pembuatan klipping, CS terlebih dahulu melihat pengaduan di mas media yang ada (Piye Jal Semarang Metro) kemudia di gunting dan ditempel pada lembar pembuatan klipping. Setelah aduan di tempel CS, kemudia CS memilah, menulis aduan ditujukan kepada dinas atau instansi mana. Setelah dilakukan pengklipingan aduan baru ditulis di buku agenda Contoh gambar klipping yang dibuat P5 adalah seperti pada gambar di bawah ini:

Semarang Metro

Sabtu, 22 Januari 2011

PIYE JAL

ANDA punya keluhan, kritik atau saran seputar pelayanan publik di Kota Semarang dan sekitarnya? Kirim pesan anda dengan bahasa santun, tidak memfitnah, dan dapat dipertanggungjawabkan. Ketik **smg** (spasi) **pesan Anda**. Kirim ke **085641600500**

Akta Bayar Rp 500.000

BAGAIMANA Pak Wali, katanya pengurusan KTP dan akta mulai Januari sudah gratis. Kok di Kelurahan Genuk bikin akta suruh bayar Rp 500.000. (024-70377349) → **KEC. GENUK 0203/51**

BUAT polisi yang jaga dipos Sukun dan Banyumanik, jangan suka bersembunyi di pos kalau ada kemacetan. (081904890900)

(Bersambung hlm F kol 1)

Piye...

(Sambungan hlm A)

HALO para pengusaha pengguna kendaraan berat yang lewat Jl Padi Raya, masih adakah yang terketuk hatinya melihat jalan yang hancur lebur seperti itu? (08156586086)

JALAN di depan pom bensin Kedungmundu banyak yang bertobang, sudah banyak korban, terutama jika jalan tergenang air. (085225732003) → **DPU BINA MARGA 0213/52**

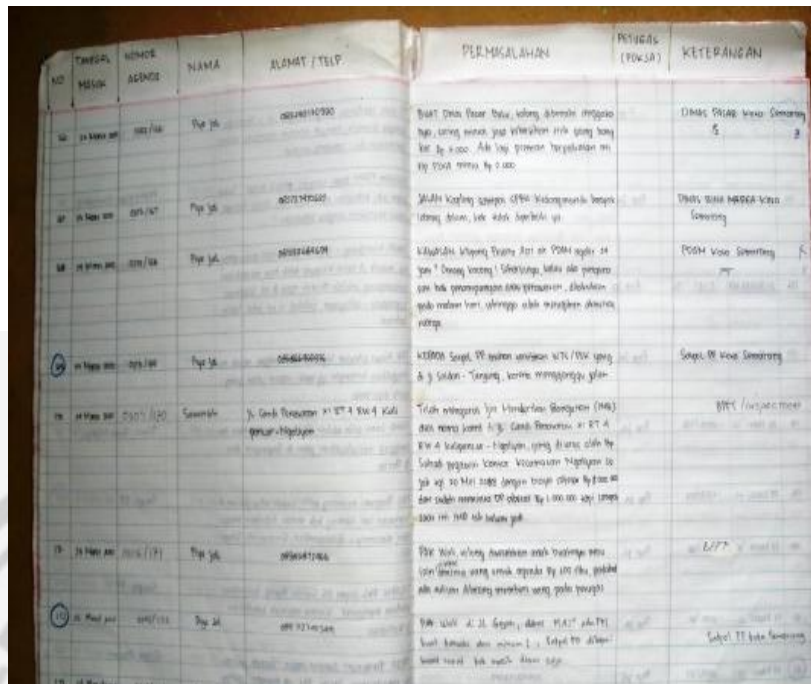
JALAN Tambakan, Sawahbesar dari tanggul sampai terowongan tol rusak dan masih tanah, taksi saja tak mau masuk. (08122856520) → **DPU BINA MARGA 0213/51**

Gambar 8. Klipping Keluhan Masyarakat (Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti)

Setelah dilakukan pengklippingan, selanjutnya CS melakukan pencatatan. Pencatatan dilakukan dengan memasukkan aduan ke dalam buku agenda. hal-hal yang dicatat dalam proses pencatatan aduan adalah menyangkut:

- a. Data surat pengaduan
- b. Identitas pelapor
- c. Identitas terlapor
- d. Lokasi kasus

Dalam memasukkan aduan ke dalam buku agenda oleh CS di P5 Kota Semarang adalah mengenai nomor aduan, tanggal masuk, nomor agenda, nama pengadu, alamat/telp, permasalahan, petugas (POKJA), dan keterangan (berisi tentang dinas atau instansi yang dituju berkaitan dengan materi aduan). Untuk pengaduan yang disampaikan lewat surat, fax atau pengadu datang sendiri ke P5 maka CS langsung menulisnya kedalam buku agenda. Secara lebih jelas buku agenda pengaduan Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) Kota Semarang adalah seperti tampak pada gambar 9 di bawah ini:



Gambar 9. Buku agenda pengaduan P5 (Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti)

Secara lebih jelas format buku agenda pengaduan di P5 kota semarang adalah sebagai berikut:

N O	NOMO R MASUK	NOMOR AGEND A	NAM A	ALAMAT/TEL P	PERMASALAHA N	PETUGA S (POKJA)	KETERANGA N
1							
2							
3							
4							
5							
6							

Gambar 10. Format buku agenda P5 (Sumber: Diolah Oleh Peneliti)

2. Proses Penelaahan Keluhan

Setelah dilakukan proses pencatatan, pengaduan kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode atau jenis masalahnya. Dalam melakukan penelaahan pengaduan di Kota Semarang dikelompokkan berdasarkan jenis permasalahan yang berhubungan dengan hal-hal berikut

ini:

- a. Penyalahgunaan wewenang
- b. Pelayanan masyarakat
- c. Korupsi/pungli
- d. Kepegawaian/ketenagakerjaan
- e. Pertanahan/perumahan
- f. Hukum/peradilan dan HAM
- g. Kewaspadaan nasional
- h. Tatalaksanaan pemerintahan/birokrasi
- i. Lingkungan hidup, dan
- j. Umum

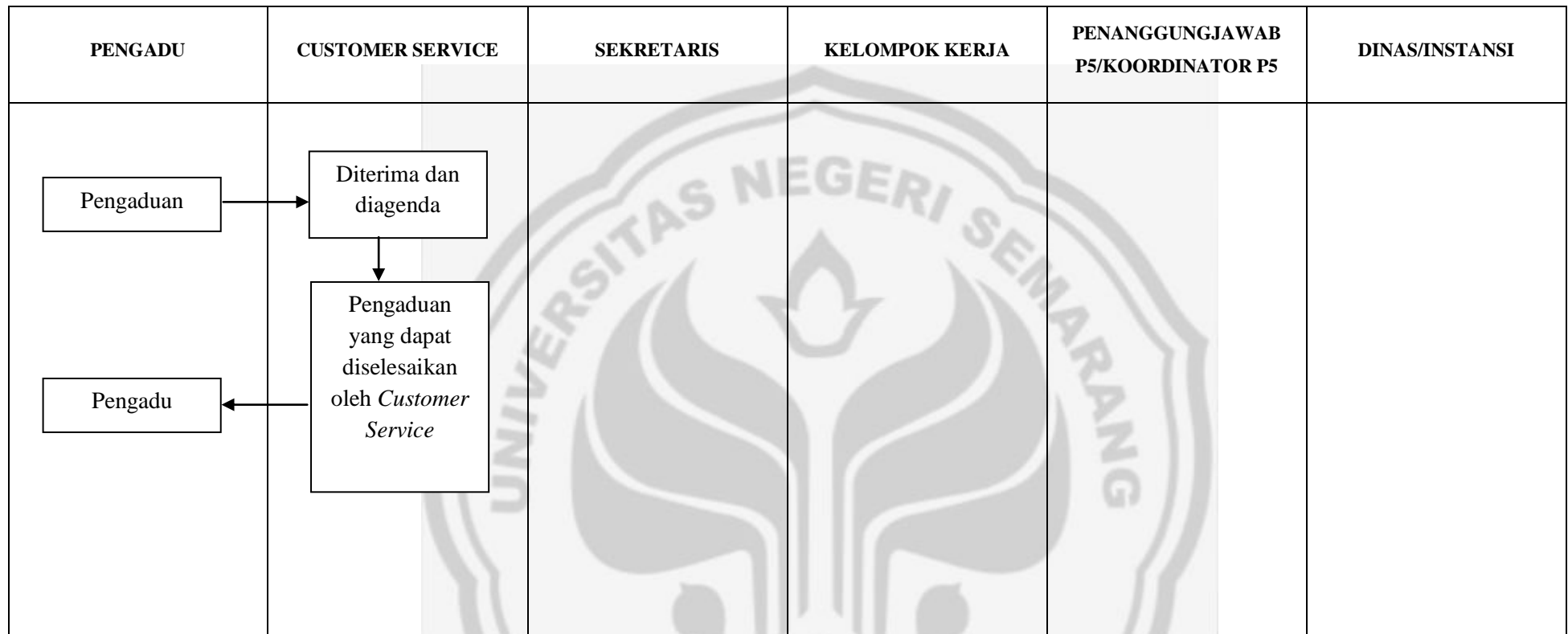
Langkah-langkah yang ditempuh dalam menelaah materi pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Merumuskan inti masalah yang diadukan
- b. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan
- c. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitanya dengan materi pengaduan yang baru diterima.

- d. Menerapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk melakukan proses penanganan selanjutnya.

Penelaahan pengaduan masyarakat dikelompokkan kedalam dua kategori yaitu pengaduan berkadar pengawasan dan pengaduan tidak berkadar pengawasan.

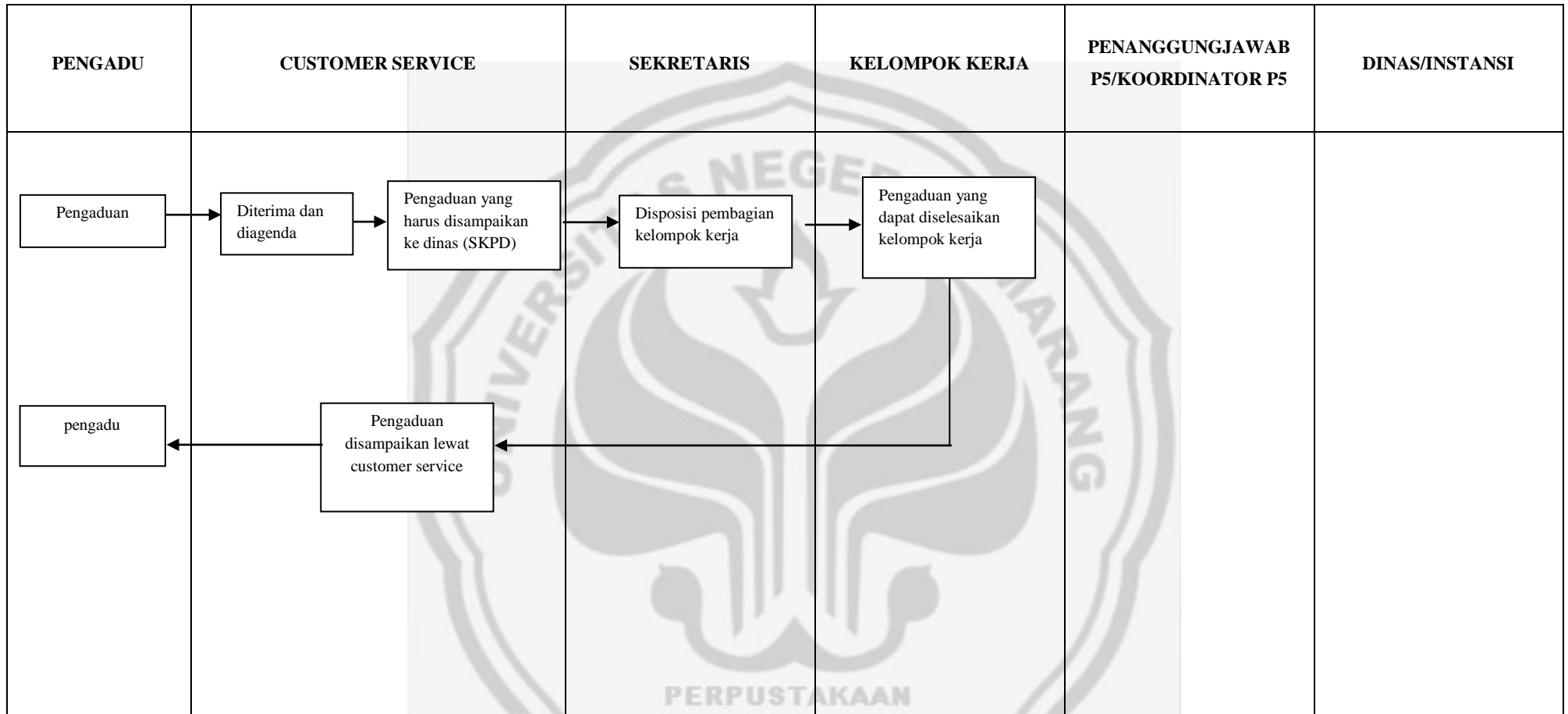
Apabila telah dilakukan penelaahan atas materi pengaduan masyarakat dan ternyata pengaduan dapat diselesaikan oleh CS maka, CS dapat langsung menyampaikan penanganan pengaduan yang berkaitan dengan materi aduan yang di layangkan oleh pengadu. Apabila pengadu datang langsung ke P5 atau lewat *telephone* maka CS dapat langsung menyampaikan penanganan pengaduan kepada pengadu. Apabila pengadu melayangkan pengaduan selain melalui *telephone* atau datang sendiri maka CS menyampaikan penanganan pengaduan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan. Secara lebih jelas mekanisme penanganan pengaduannya yang dapat diselesaikan oleh CS seperti terlihat pada gambar 11 di bawah ini.



Gambar 11. Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang (1)

Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh CS maka pengaduan dinaikkan kepada sekretaris untuk di disposisi sesuai dengan POKJA. Apabila pengaduan dapat diselesaikan oleh POKJA, dapat langsung disampaikan lewat CS kepada pengadu. Mekanisme penanganan pengaduan yang dapat diselesaikan oleh POKJA dapat dilihat seperti pada gambar 12 di bawah ini.





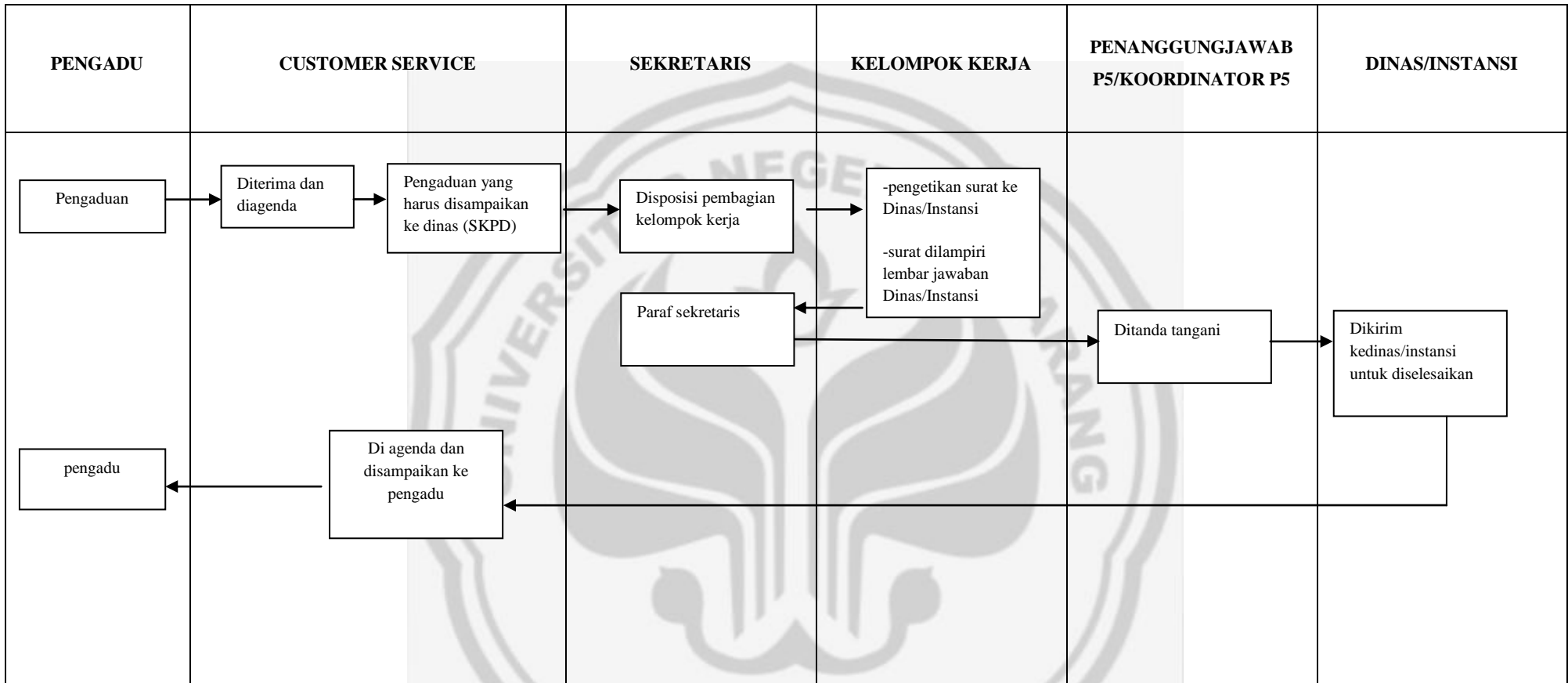
Gambar 12. Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang (2)

3. Proses Penyaluran Keluhan

Penyaluran adalah suatu kegiatan instansi penerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif, dan tindakan hukum lainya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh CS atau perlu rapat koordinasi, maka pengaduan dari sekretaris langsung dinaikkan ke penanggung jawab P5 atau koordinator P5. Apabila keluhan tidak dapat diselesaikan POKJA maka masing-masing POKJA sesuai disposisi mengetik pengaduan untuk dikirim ke Dinas. Setelah diteliti di paraf oleh sekretaris kemudian ditandatangani oleh penanggung jawab P5/koordinator P5. Selanjutnya pengaduan dikirim ke dinas/instansi dengan dilampiri lembar jawaban rangkap 2, untuk diselesaikan oleh Tim Penanganan Pengaduan di tingkat Dinas. Setelah diselesaikan di tingkat dinas, pengaduan dijawab pada lembar jawaban pengaduan (dibuat rangkap 2) dikirim ke P5. Lembar jawaban oleh CS 1 lembar disampaikan ke pengadu, 1 lembar untuk arsip P5. Untuk lebih jelasnya mekanisme

penanganan pengaduan pelayanan publik Kota Semarang yang tidak dapat diselesaikan oleh CS dan POKJA dapat dilihat seperti pada gambar gambar 13 di bawah ini.



Gambar 13. Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang (3)

4. Pembuktian Atas Kebenaran Substansi

Apabila dinas atau instansi tidak dapat menyelesaikan pengaduan secara langsung atau pengaduan itu berkadar pengawasan maka instansi atau dinas melakukan telaah lanjutan.

Pengaduan yang berkadar pengawasan diselesaikan dengan melakukan pembuktian atas kebenaran substansinya. Untuk melakukan pembuktian atas kebenaran substansinya dilakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

a. Pemeriksaan

1) Telaah lanjutan

Dalam proses telaah lanjutan hal-hal yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a) Mempelajari dan merumuskan permasalahan
- b) Pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus-kasus signifikan
- c) Merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.

2) Konfirmasi

Yang dilakukan dalam kegiatan konfirmasi adalah sebagai berikut:

- a) Mengidentifikasi pelapor
- b) Mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung

3) Klarifikasi

Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut:

- a) Meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan yang diadukan.
- b) Melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c) Meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.

Hasil dari telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi pengaduan masyarakat adalah berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang diladukan. Apabila hasilnya menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka instansi penerima pengaduan menginformasikan hasilnya kepada pelapor.

5. Pelaporan

Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggung jawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut. Hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang disalurkan oleh suatu instansi pemerintah harus dilaporkan kepada pimpinan instansi yang menyalurkan dan APIP daerah.

Laporan pemeriksaan yang menyangkut kerugian Negara minimal 1 milyar maka harus disampaikan kepada pimpinan KPK. Hasil pemeriksaan pengaduan harus segera disampaikan kepada pimpinan instansi pelapor, pimpinan instansi penerima pengaduan dan walikota.

Penyelesaian hasil penanganan pengaduan masyarakat ditindak lanjuti sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada pelapor, terlapor, dan terhadap hasil pemeriksaan.

Penyelesaian hasil penanganan dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung menyangkut pemutakhiran data, rapat koordinasi, dan monitoring ke instansi yang menangani. Secara tidak langsung dilakukan melalui komunikasi elektronik, dan/atau melalui surat menyurat.

Bukti penanganan adalah laporan hasil penanganan dengan melampirkan bukti pendukung. Status penanganan dikatakan dalam proses jika permasalahan yang diajukan sedang dalam proses penanganan oleh instansi pemerintah yang menerima pengaduan masyarakat. sedangkan status penanganan dikatakan selesai jika:

- a. Instansi atau unit kerja yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat telah melakukan penanganan dengan bukti yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Instansi atau unit kerja yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat tidak dapat melakukan proses pemeriksaan kebenaran pengaduan masyarakat, karena:

- 1) Telah dilimpahkan atau ditangani oleh aparat penegak hukum; atau
- 2) Diluar kewenangan instansi yang bersangkutan dan disalurkan ke instansi yang berwenang menangani; atau
- 3) Berdasarkan pertimbangan teknis pemeriksaan, terhadap kasus pengaduan masyarakat sudah tidak dapat dilakukan pemeriksaan/ditindaklanjuti.

Koordinasi dalam menangani keluhan masyarakat di Kota Semarang dilakukan baik secara internal maupun eksternal. Koordinasi internal dilakukan antar pejabat/instansi kerja dilingkungan instansi masing-masing, antar pejabat atau unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat atau unit kerja lain dilingkungan instansi tertentu. Koordinasi eksternal dilakukan antar pejabat APIP (Aparat Pengawas Intern Pemerintah) dan/atau yang menangani pengaduan masyarakat, antar pejabat APIP dengan aparat penegak hukum, anatar pejabat APIP dengan masyarakat dengan organisasi masyarakat. koordinasi eksternal dapat dilakukan dengan membuat Surat Keputusan Bersama (SKB) anatar APIP, aparat penegak hukum, pejabat pemerintah yang terkait dan masyarakat atau ORMAS (Organisasi Masyarakat).

6. Pengarsipan

Pengarsipan dilakukan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan bila sewaktu-waktu diperlukan.

Pada perkembangan terakhir Pemerintah Kota Semarang dalam rangka komitmen dalam pelayanan publik, Pemerintah Kota Semarang memandang

bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik bebas kolusi, korupsi dan nepotisme. Pada perkembangan terakhir Pemerintah Kota Semarang menetapkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

Pedoman penanganan pengaduan masyarakat bagi unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang dimaksudkan sebagai acuan bagi unit-unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang termasuk BUMD agar dalam penanganan pengaduan masyarakat dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Dengan adanya pedoman penanganan pengaduan diharapkan pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Ruang lingkup pedoman penanganan pengaduan masyarakat bagi unit kerja di lingkungan pemerintah kota semarang menyangkut

1. penanganan pengaduan masyarakat yang diterima instansi pemerintah kota termasuk BUMD
2. Mengatur sikap, tindakan, ucapan dan perilaku aparatur negara yang menangani pengaduan masyarakat.

Dalam menyelenggarakan penanganan pengaduan masyarakat setiap instansi wajib berpedoman pada asas-asas penanganan pengaduan masyarakat.

Adapun asas-asas tersebut adalah:

1. Kepastian hukum
2. Transparansi
3. Koordinasi
4. Efektivitas dan efisiensi
5. Akuntabilitas
6. Obyektifitas
7. Proporsionalitas
8. Kerahasiaan

Sebagai pedoman bagi aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuh kembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan pengaduan masyarakat maka pemerintah kota semarang menyusun etika dalam penanganan pengaduan masyarakat (lampiran Walkot Semarang Nomor 16 Tahun 2010). Etika tersebut berisi hal-hal sebagai berikut:

1. Nilai-Nilai Dasar Pemerintah yang Menangani Pengaduan Masyarakat

Aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat wajib menjunjung nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat.
- b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat.
- c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun; dan
- d. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2. Kewajiban dan Larangan Bagi Aparatur Pemerintah yang Menangani Pengaduan Masyarakat

- a. Aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat wajib:
 - 1) Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan professional.
 - 2) Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 3) Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja.
 - 4) Mengembangkan pikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja.
 - 5) Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan, pelapor, dan terlapor
 - 6) Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

7) Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang memperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

b. Aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat dilarang:

- 1) Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan.
- 2) Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat.
- 3) Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat.
- 4) Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan.
- 5) Menangani kasus yang dapat menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

c. Etika aparatur pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat

- 1) Etika terhadap pelapor
 - a) Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsure pemaksaan.
 - b) Memberikan pelayanan secara cepat tepat, terbuka dan adil serta tidak administrative

- c) Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d) Menciptakan keamanan dan kenyamanan kepada pelapor.
- e) Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.

- 2) Etika terhadap terlapor
 - a) Menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah
 - b) Menghormati hak-hak terlapor
- 3) Etika terhadap sesama aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat
 - a) Menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan.
 - b) Menggalang rasa kebersamaan.
 - c) Menghargai perbedaan pendapat.
 - d) Saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

3. Waktu Penyelesaian

Pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan maksimal 90 hari setelah surat pengaduan diterima kecuali ada alasan yang dapat dipertanggung jawabkan.

4. Perlindungan Terhadap Pelapor dan Terlapor

Selama proses pembuktian pengaduan, instansi/unit kerja yang berwenang menangani pengaduan masyarakat wajib memberikan

perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar baik kepada pelapor maupun terlapor.

D. Usaha yang Dilakukan Pemerintah Kota Semarang Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Penangan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Upayanya untuk Mewujudkan Tata Pamong yang Baik (*Good Governance*) di Kota Semarang

Untuk menampung segala aspirasi masyarakat, dalam rangka untuk memperbaiki pelayanan yang baik kepada masyarakat tentu sangat penting sekali keluhan dikelola dengan baik, benar dan tepat.

Kota Semarang memiliki wilayah yang cukup luas dan memiliki karakteristik masyarakat yang berbeda-beda. Warga masyarakat ada yang berpendidikan tinggi dan ada yang rendah. Masyarakat Kota Semarang ada yang sudah melek teknologi dan juga ada yang belum. Lokasi Kota Semarang ada yang mudah dijangkau dan juga ada yang agak sulit dijangkau. Warga masyarakat Kota Semarang memiliki pekerjaan yang berbeda-beda. Sehingga dalam menangani keluhan dari masyarakat yang berbeda-beda karakternya, yang berbeda-beda kebutuhannya tentu tidak luput dari hal-hal yang menghambat penanganan pengaduan.

Hal-hal yang dapat menghambat penanganan pengaduan adalah Informasi yang tidak jelas sehingga membuat aduan tidak dapat diproses. Misalnya data pengadu tidak jelas, nomor telepon pengadu tidak dapat dihubungi dan lain-lain. Sehingga menghambat koordinasi petugas yang

menangani pengaduan kepada pihak pengadu. Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Wayem pada hari jum'at tanggal 28 Januari 2011 misalnya yang terjadi pada pengaduan dalam bidang pendidikan sebagai berikut:

“Pengaduan dalam bidang pendidikan pengadu sering tidak dapat dihubungi. Sebab yang mengadu dimungkinkan adalah orang tua siswa yang memiliki anak sekolah. Hal ini mungkin dikarenakan orang tua juga khawatir akan berimbas kepada anaknya. Pihak teradu juga jika ditanya tidak pernah melakukan pemungutan biaya”.

Kurangnya responsivitas dari SKPD teradu untuk dimintai koordinasinya terkait dengan pengaduan yang masuk di P5. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Joko wawancara tanggal 29 Juli 2010 bahwa :

“masih adanya beberapa dinas atau instansi yang kurang tanggap terhadap adanya pengaduan”

Menurut bapak A. Puji Raharjo tanggal 28 Januari 2011, apabila ada dinas atau instansi yang kurang responsif, tindakan yang dilakukan oleh P5 adalah sebagai berikut:

“bila ada pengaduan yang tidak menjadi kewenangan pemerintah kota, tapi di laporkan ke P5. Sehingga untuk mengatasi hal tersebut yang dilakukan adalah menjalin koordinasi dengan instansi diluar pemerintah kota agar agar menyampaikan atau menyelesaikan keluhan masyarakat”.

Lebih lanjut Bapak Puji menyatakan bahwa:

“jika dinas kurang responsif maka P5 memberitahu kepada instansi terkait untuk menanggapi atau diadakan rakor penyelesaian permasalahan”.

Kurangnya sumberdaya manusia pemberi pelayanan baik itu pada tataran *front line* maupun dibagian proses perijinan dinas/instansi. Hal tersebut terlihat dari keluhan yang dilayangkan ke masyarakat. misalnya masyarakat ragu dengan kemampuan petugas yang melayani.

Selain itu, yang juga menghambat penanganan pengaduan di Kota Semarang adalah terbatasnya sarana dan prasarana penunjang penanganan pengaduan berupa kendaraan roda dua (laporan P5 Tahun 2009). Sehingga ketika ingin menggunakannya masing-masing POKJA harus bergantian.

Tidak semua masyarakat tahu dimana penanganan pengaduan pelayanan publik Kota Semarang. Sehingga tidak adanya pengaduan yang masuk di beberapa dinas/instansi yang ada tidak dapat dijadikan indikator bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik. Agar masyarakat dapat melayangkan pengaduannya dengan benar dan pada dinas atau instansi yang tepat, maka P5 mengadakan sosialisasi penanganan pengaduan pelayanan publik Kota Semarang kepada masyarakat. Misalnya sosialisai yang dilakukan P5 bidang pendidika dengan peserta kepala sekolah SD, SMP, SMA, dan kepalah UPTD se Kota Semarang.

Ungkap pegawai P5 Bapak Joko Pranoto bahwa:

“sosialisai dilakukan dengan tujuan agar tercipta jalinan koordinasi antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Misalnya yang sudah dilakukan adalah dengan memberikan sosialisasi penanganan pengaduan pelayanan pengaduan dalam bidang pendidikan dengan peserta kepala SD negeri, SMP negeri, SMA negeri, SMK negeri, dan UPTD se Kota Semarang yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman terhadap penanganan pengaduan pelayanan publik khususnya di masing-masing sekolah negeri sekota Semarang” (wawancara tanggal 29 Juli 2010).

Hal senada juga terungkap dalam sambutan pidatonya Bapak Walikota Semarang Sukawi Sutarip, S.H. SE pada acara sosialisasi penanganan pengaduan lingkup pendidikan pada Tanggal 3 November 2009 saat beliau masih menjabat sebagai Walikota Semarang. Beliau mengatakan bahwa:

“.....,agar masyarakat dan aparatur pemerintahan yang berkompeten di bidang pendidikan memiliki pemahaman yang sama tentang pelayanan di bidang pendidikan termasuk didalamnya tentang prosedur penanganan pengaduan, maka kegiatan seperti sosialisai kali ini merupakan langkah strategis yang perlu dilakukan.”



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat peneliti simpulkan bahwa:

1. Persoalan yang memunculkan keluhan adalah disebabkan karena pelayanan baik jasa maupun non jasa dari penyedia pelayanan (pemerintah Kota Semarang) belum sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, keluhan muncul disebabkan karena penyedia pelayanan maupun pengguna layanan yang melanggar hak pengguna layanan yang lain. Persoalan yang menyebabkan munculnya keluhan di Kota Semarang adalah menyangkut biaya pelayanan yang tidak wajar, biaya pelayanan yang tidak pasti, pungutan liar (pungli), kebijakan atau peraturan daerah yang kurang mencerminkan aspirasi masyarakat, keberadaan pengamen dan pengemis jalanan yang meresahkan, keberadaan PKL, warung atau bangunan di badan jalan atau di bantaran sungai, perijinan (membangun bangunan tanpa izin IMB, usaha dengan memanfaatkan fasilitas perumahan), sikap petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pelayanan yang kurang cepat, jadwal pelayanan yang tidak pasti dan pelayanan yang berbelit-belit, keadilan dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan petugas penyedia pelayanan, tidak ada markah jalan (tanda yang berupa garis-garis penunjuk) atau ada tetapi tidak jelas, keberadaan

baliho yang dirasa kurang representatif, keberadaan orang stress atau gila, keberadaan PSK (Penjajah Seks Komersial) yang meresahkan, pasangan muda mudi tanpa ikatan suami istri yang meresahkan, parkir becak yang mengganggu pengguna jalan lainnya, jalan rusak dan jembatan rusak, air PDAM tidak lancar, lampu penerangan jalan, warga tidak terima lingkungannya didirikan tower, warga membuang sampah di sembarang tempat yang berimbas pada warga lain, penjual minuman keras, bau asap yang tidak baik untuk kesehatan, kondisi pasar yang kumuh, halte rusak, minta penambahan halte atau ada halte tetapi dimanfaatkan orang untuk hal-hal lain, kurangnya angkutan umum, adanya mobil plat hitam yang ngompreng, lampu bangjo yang dirasa warga sangat cepat, pohon peneduh yang digunakan untuk hal-hal lain misalnya dipasang bendera, jembatan rusak, keberadaan mobil rusak yang membuat tidak sedap dipandang dan isu-isu yang tidak jelas.

2. Pengelolaan keluhan masyarakat khususnya di Kota Semarang dipusatkan untuk ditangani oleh P5 (Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik) Kota Semarang. Masyarakat dapat menyalurkan keluhan melalui media cetak, elektronik dan atau datang langsung ke P5. Penanganan keluhan

dilakukan dengan melalui proses sebagai berikut:

- a. Pengaduan yang masuk diterima oleh *Customer Service* (CS) untuk dilakukan proses pencatatan kedalam buku agenda.
- b. Proses penelaahan keluhan
- c. Proses penyaluran keluhan

- d. Pembuktian atas kebenaran substansi keluhan
- e. Pelaporan
- f. Pengarsipan

Namun, cepat atau lambatnya pengaduan dapat ditangani lebih banyak ditentukan oleh dinas atau instansi yang diadakan.

3. Hal yang menghambat dalam penanganan pengaduan adalah adanya pengaduan yang tidak jelas, kurang responya SKPD teradu untuk dimintai koordinasi, kurangnya SDM yang handal, kurangnya sarana dan prasarana. Usaha untuk mengatasinya dalah dengan melakukan sosialisasi tentang pusat penanganan pengaduan pelayanan publik Kota Semarang kepada pengguna layanan menyangkut bagaimana melayangkan keluhan yang baik, benar dan tepat. Disusnya pedoman penanganan pengaduan pelayanan publik bagi unit penyedia layanan di Kota Semarang.

B. Saran

Saran yang peneliti ajukan dalam penelitian tentang penanganan (komplain) keluhan masyarakat dalam mewujudkan tata pamong yang baik (*Good Governance*) di Kota Semarang adalah sebagai berikut:

1. Dengan ditemukannya banyak persoalam yang menyebabkan munculnya keluhan masyarakat di Kota Semarang pada penelitian ini, maka kajian akademis secara terpadu dari berbagai disiplin ilmu perlu dilakukan.

2. Perlu adanya sosialisasi dan penyampaikan informasi secara terus menerus mengenai keberadaan P5 kepada masyarakat pengguna layanan maupun penyedia layanan.

3. Melihat pentingnya memperhatikan dan mengelola keluhan dari masyarakat untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Maka, setiap penyelenggara pemerintahan perlu memperhatikan keluhan dari masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit
- Anonim. 1984. *The Shorter Oxford English Dictionary on Historical Principles*.
- Andiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Gava Media
- Arif, Saeful. 2008. *Paradigma Pelayanan Publik*. Dalam Saeful Arif (ed) *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: PLaCIDS dan Averroes Press.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bayhaqi, A. 2006. Dualisme Dalam Transformasi Struktural Ekonomi. Kompas, Selasa, 26 Desember 2006, Opini, halaman 6, kolom 2-6.
- Cangara, Hafied. Prof. Dr, M.Sc. 2009. *Komunikasi Politik: Konsep, Teori, dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Darmanto. 2006. Organisasi Pemerintah Daerah: Mewujudkan Tata Pamong Yang Baik (*Good Governance*). *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. Volume. 2. Nomor 1. Maret 2006.
- Efendi, Sofian. 2005. *Membangun budaya birokrasi untuk good governance*. Disampaikan pada saat lokakarya nasional reformasi birokrasi yang diselenggarakan oleh kantor menteri Negara PAN. 22 september 2005.
- Qudrat-I Elahi, Khandakar. 2009. UNDP On Good Governance. *International Journal of Social Economics*. Vol. 36 No. 12, halaman 1167-1180 www.emeraldinsight.com/0306-8293.htm (diakses pada tanggal 11 Januari 2011, 11:25 AM)
- Fanar Syukri, Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4)*. Bantul: Kreasi Kencana.

- Handoyo, Eko. 2009. Pelayanan Prima Fakultas Ilmu Sosial (FIS) Dalam Bidang Akademik dan Kemahasiswaan. *Jurnal FIS (Forum Ilmu Sosial)*. Volum 36. Nomor 2 Desember 2009.
- Hariani, Dyah. 2008. Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik. "DIALOGUE" *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. Volum 5. Nomor 2 Mei 2008 : 239-253.
- Kacung Marijan. 2003. Otonomi Daerah dan Masalah Demokratisasi di Daerah. *Jurnal Studi Indonesia*. Volum 13 Nomor 1 Maret 2003.
- Kaelan. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat*. Yogyakarta: Paradigma.
- KBBI. V1.1 *Offline*
- Lilik Ekowati, Mas Roro. Dr.,MS. 2009. *Perencanaan Implementasi dan Evaluasi Kebijakan atau Program (Suatu Kajian Teoritis dan Praktis)*. Surakarta: Pustaka Cakra
- Madya, Faizal. 2008. Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bogor. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*. Volum 4 Nomor 2 September 2008.
- Marbun, SF dan Mahfud, Moh. 2006. *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Liberty.
- M. Mas'ud said. 2007. *Birokrasi di Negara birokratis: makna, masalah dan dekonstruksi birokrasi Indonesia*. UMM press
- Miles, B Matthew & A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data kualitatif* (Terjemahan Teecep Rohendi). Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Monier, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustopadidjaja. 2002. *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: LAN.

- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Nugroho. 2010. *Pembangunan Karakter Di Tengah Masyarakat Hipokrit*. Makalah disampaikan dalam Seminar Nasional Dalam Rangka “*The Golden Anniversary of SMP Negeri 1 Ungaran*”, dengan Tema Pendidikan Karakter Merupakan Pondasi Peningkatan Harkat dan Martabat Bangsa, di Ungaran 27 Oktober 2010.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Prabowo, Ari. 2007. *Komunikasi Persuasif PSK Di kawasan Prostitusi Pasar Kembang Yogyakarta Dalam Mencari Pengguna Jasanya*. <http://bewo-k.blogspot.com/2007/09/komunikasi-persuasif-psk-dikawasan.html>. di akses pada 01 Juni 2010 10:51 WIB
- Pusat Bahasa DEPDIKNAS. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Cetakan ke 2 edisi III)*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rachmatullah, Asep. 2010. *Falsafah Hidup Jawa*. Yogyakarta: Logung Pustaka.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Riant Nugroho Dwidjowijoto. 2002. Good governance dan desentralisasi. *Jurnal Studi Indonesia*. Volum 12 Nomor 2 september 2002.
- Rosyada, Dede dkk. 2005. *Demokrasi Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani Tim Ice Uin Jakarta*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suryokusumo, Ferry Anggoro.2009. *Budaya Birokrasi Versus Birokrasi Berbudaya*. Dalam *Governance Reform di Indoneesia: Mencari Arah Kelembagaan Politik Yang Demokratik dan Birokrasi yang Profesional* (Pengantar Sri Sultan Hamengkubuwono X. Yogyakarta: Gava Media.
- Suandi, I Wayan. 2010. Eksistensi Kebijakan Publik dan Hukum Dalam Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial*

dan Ilmu Politik Universitas Udayana Bali. Vol.I No. 01, Tahun 2010.

Sutomo, dkk. 2007. *Manajemen Sekolah*. Semarang: UPT Percetakan dan Penerbitan MKK UNNES PRESS.

Suyahmo. 2009. Relevansi Etika Aristoteles dengan Etika Pancasila. *FIS (Forum Ilmu Sosial)*. Volum 36 Nomor 2 Desember 2009.

Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.

Tangkilisan. 2005. *Manajemen publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta : Media Pressindo.

Wiyanto. 2010. *Penanggulangan Kemiskinan Melalui Penanaman Jiwa Kewirausahaan Pada Keluarga Miskin Usia Dini*. Karya tulis dipresentasikan pada ajang pemilihan mahasiswa berprestasi FIS UNNES tanggal 22 April 2010.

UU dan Peraturan Pemerintah

Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat

Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah

UUD 1945 (Amandemen ke empat)

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



Lampiran



Suasana rapat di P5



Peneliti dengan pegawai P5 di sekretariat P5



Kunjungan lapangan



Satpol PP bersama pihak berwajib dan dinas-dinas terkait melakukan pembongkaran



Satpol PP bersama pihak berwajib dan dinas-dinas terkait melakukan pembongkaran

DAFTAR PERTANYAAN

PENGELOLAAN KOMPLAIN (KELUHAN) MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN TATA PAMONG YANG BAIK (*GOOD GOVERNANCE*) DI KOTA SEMARANG

Nama pewawancara	:	
Mahasiswa universitas/fakultas	:	
Tanggal wawancara	:	
Jam wawancara dari pukul	:	s/d
Nama responden	:	
Alamat	:	
Umur	:	
Pendidikan Akhir	:	
Pekerjaan	:	

Penelitian ini mengambil judul **Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Tata Pamong Yang Baik (*Good Governance*) di kota Semarang**. Tujuan yang ingin dicapai peneliti melalui penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui persoalan yang menimbulkan komplain (keluhan) dari masyarakat di Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah pemerintah Kota Semarang mengelola komplain (keluhan) masyarakat dalam upayanya untuk mewujudkan tata pamong yang baik (*good governance*) di Kota Semarang.
3. Untuk mengetahui usaha yang dilakukan pemerintah Kota Semarang untuk mengatasi hambatan dalam mengelola komplain (keluhan) masyarakat dalam upayanya untuk mewujudkan tata pamong yang baik (*good governance*) di Kota Semarang?

Dalam upaya mencapai tujuan tersebut peneliti akan mewawancarai beberapa pihak yang terkait dalam penanganan komplain (keluhan) masyarakat di kota Semarang. Dalam melakukan wawancara diperlukan pedoman yang tepat agar dalam wawancara tetap terfokus pada tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti.

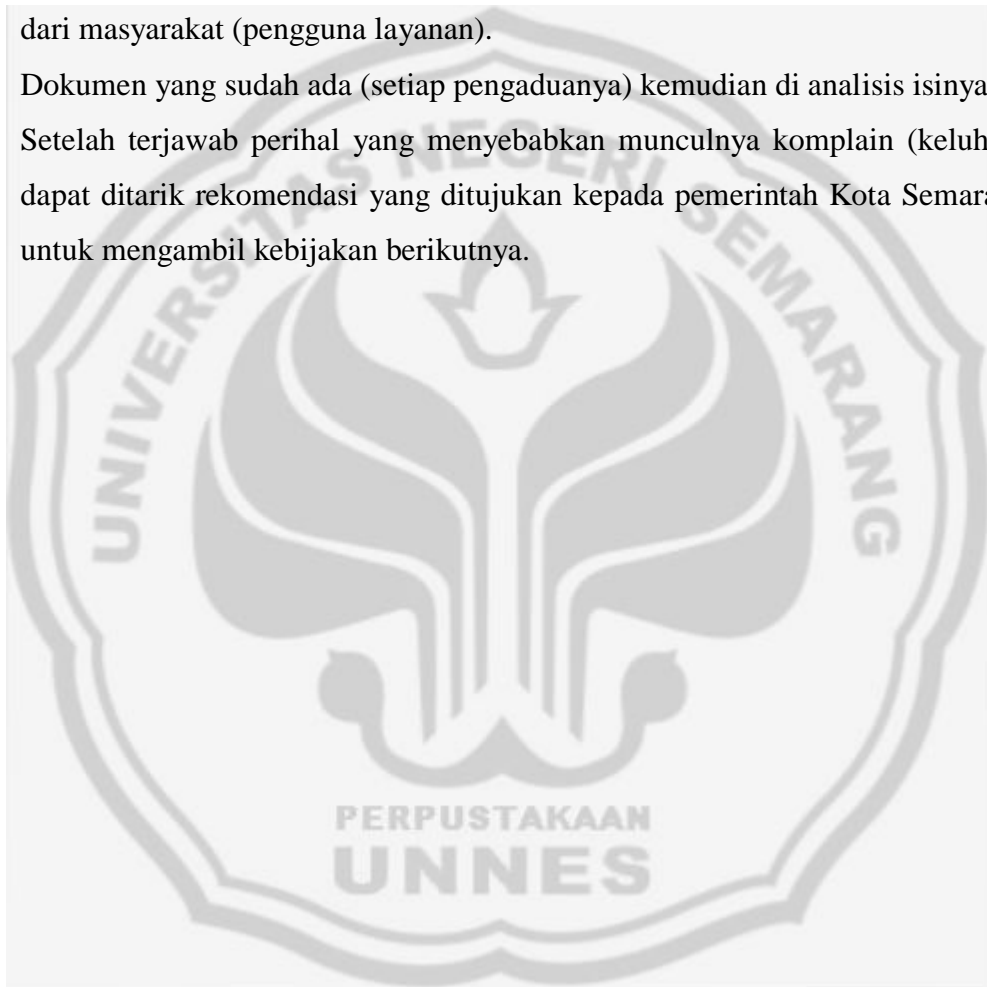
**PERSOALAN YANG MENYEBABKAN MUNCULNYA KOMPLAIN
(KELUHAN) MASYARAKAT DI KOTA SEMARANG**

NO	JENIS PERSOALAN	KETERANGAN
		

Keterangan

Lembar isian A diisi berdasarkan:

1. Hasil wawancara peneliti dengan responden yang diwawancarai.
2. Berdasarkan bukti-bukti (dokumen) yang sudah ada di unit-unit pelayanan publik pada unit pelayanan pemerintah Kota Semarang. Misalnya, pengaduan dari masyarakat (pengguna layanan).
3. Dokumen yang sudah ada (setiap pengaduannya) kemudian di analisis isinya.
4. Setelah terjawab perihal yang menyebabkan munculnya komplain (keluhan) dapat ditarik rekomendasi yang ditujukan kepada pemerintah Kota Semarang untuk mengambil kebijakan berikutnya.



**DAFTAR PERTANYAAN
PENELITIAN SKRIPSI**

**PENGELOLAAN KOMPLAIN (KELUHAN) MASYARAKAT DALAM
MEWUJUDKAN TATA PAMONG YANG BAIK (*GOOD GOMERNANCE*)
DI KOTA SEMARANG**

Petunjuk pengisian!

Isilah daftar pertanyaan dibawah ini dengan jujur sesuai dengan kondisi yang ada sekarang ini!

A. PROFIL RESPONDEN

Nama :
Jenis kelamin :
Usia :
Tingkat pendidikan :
Profesi :
Jabatan :
Hari, tanggal mengisi :

B. PROSES MASUKNYA KOMPLAIN (KELUHAN)

1. Apakah jenis komplain (keluhan) masyarakat yang ditangani P5?
.....
.....
.....
2. Bagaimanakah mekanisme masuknya komplain (keluhan) dari masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Semarang?
.....
.....
.....
3. Melalui bentuk apa saja keluhan itu dapat dilayangkan oleh masyarakat yang ingin mengadukan keluhannya?
 - a. Melalui e-mail
Alamat e-mail :
 - b. Melalui korespondensi atau surat menyurat
Alamat :

c. Melalui SMS

No HP :

d. Melalui telepon

No Telp :

e. Melalui tatap muka langsung

f. Melalui web

Alamat web :

g. Melalui koran/ majalah

Nama Koran/majalah :

h. Melalui facebook

Alamat facebook :

i. Lainnya (silahkan anda tulis)

.....
.....
.....

4. Apakah syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat jika ingin melayangkan komplain (keluhan) atas penyelenggaraan pelayanan publik di kota semarang?

.....
.....
.....

5. Apakah sudah ada sosialisasi tentang mekanisme pelayanan komplain (keluhan) yang efektif kepada masyarakat?

.....
.....
.....

6. Apakah bentuk sosialisasi yang diberikan diberikan oleh P5 ?

.....
.....
.....

7. Bagaimanakah struktur organisasi dan pelaksana yang dibentuk dalam memberikan penanganan komplain (keluhan)?

.....
.....
.....

C. PROSES PENANGANAN

8. Apakah tindakan yang dilakukan P5 dalam menangani keluhan?

.....

9. Apakah ada penentuan skala prioritas sebelum keluhan ditindak lanjuti

Misalnya :

- a. Keluhan yang penting
- b. Sangat penting
- c. Sederhana
- d. Kompleks
- e. Lainnya (sebutkan).....

ADA / TIDAK (Coret yang tidak perlu)

10. Apakah keluhan yang masuk diklasifikasikan terlebih dahulu?

Misalnya:

- a. Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan
- b. Petugas yang kurang ramah
- c. Informasi yang tidak jelas
- d. Pelayanan yang tidak sesuai dengan standart pelayanan
- e. Linya (sebutkan)

YA /TIDAK (coret yang tidak perlu)

11. Apakah setiap keluhan yang masuk dilakukan pemisahan terlebih dahulu?

Misalnya:

- a. Kasus pidana
- b. Manajerial proses pelayanan
- c. Lainnya (sebutkan).....

YA / TIDAK (Coret yang tidak perlu)

12. Apakah setiap keluhan ditindak lanjuti pada saat keluhan diterima?

.....

13. Apa fasilitas yang diberikan P5 kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui perkembangan komplain (keluhan) yang dilayangkannya?

.....

.....
14. Bagaimanakah penyampaian hasil penyelesaian komplain (keluhan) kepada yang menyampaikan komplain (keluhan)?
.....
.....
.....

15. Apabila ada dinas/instansi yang kurang responsif atas komplain (keluhan) dari masyarakat tindakan seperti apa yang dilakukan oleh P5?
.....
.....
.....

16. Siapakah yang bertugas mengawasi P5?
.....
.....
.....

17. Bagaimanakah pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada aparat/ atasan saudara?
.....
.....
.....

18. Apa yang menghambat proses kinerja anda?
.....
.....
.....

19. Bagaimanakah anda mengatasi hambatan tersebut?
.....
.....
.....

20. Apa saran yang dapat anda berikan kepada pemerintah Kota Semarang?
.....
.....
.....

**EVALUASI DIRI
PENYEDIA LAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
PUSAT PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
KOTA SEMARANG**

D. PROFIL RESPONDEN

Nama :
 Jenis kelamin :
 Usia :
 Tingkat pendidikan :
 Profesi :
 Jabatan :
 Hari, tanggal mengisi :

E. EVALUASI DIRI

Berikan tanda *chek list* pada daftar pertanyaan dibawah ini sesuai dengan frekuensi anda memberikan pelayanan!

Keterangan :

SKOR

4 : Selalu
 3 : Sering
 2 : Kadang-Kadang
 1 : Jarang
 0 : Tidak Pernah

NO	PERNYATAAN	SKOR				
		0	1	2	3	4
1	Konsisten dalam menyediakan pelayanan secara tepat waktu kepada pengadu					
2	Memberikan sesuatu kepada pengadu saat menunggu untuk dilayani					
3	Menjaga urutan langkah pelayanan					
4	Mengajukan pertanyaan kebutuhan/keperluan pengadu					

NO	PERNYATAAN	SKOR				
		0	1	2	3	4
5	Pada saat berbicara menggunakan nada yang bersahabat					
6	Menangani sesuai dengan keperluan pengadu					
7	Secara lisan mengulangi permintaan dan perintah pengadu					
8	Menunjukkan sikap antusias saat melayani					
9	Menggunakan kata-kata yang sopan pada saat berbicara dengan pengadu					
10	Menyediakan pelayanan yang dibutuhkan pengadu sesuai dengan kapasitas tugas					
11	Bersikap tenang, ramah pada saat pengadu marah atau kecewa					
12	Memberikan pelayanan yang ekstra kepada pengadu					
13	Memberikan saran-saran bermanfaat dan solusi kepada pengadu					
14	Menjalin koordinasi dengan atasan, rekan kerja dan dinas terkait dengan baik					
15	Bekerja dengan baik walaupun tidak ada pengawasan					
16	Meminta saran perbaikan kualitas pelayanan kepada pengadu					
17	Tersenyum pada saat bertemu pengadu, rekan kerja dan tamu					
18	Sensitif terhadap keluhan pengadu					
19	Member kesempatan pengadu untuk bertanya					
20	Terbuka terhadap setiap masukan demi perbaikan pelayanan kepada masyarakat					

**KUESIONER KUALITAS PELAYANAN
PUSAT PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
KOTA SEMARANG**

PETUNJUK PENGISIAN

Isilah daftar pertanyaan dibawah ini dengan jujur sesuai dengan kondisi anda saat ini!

F. PROFIL RESPONDEN

Nama :

TTL :

Jenis kelamin :

Usia :

Tingkat pendidikan :

Profesi :

Alamat Rumah :

Hari, tanggal mengisi :

1 Apakah anda pernah melayangkan komplain/keluhan ke Pemerintah Kota Semarang atas penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Semarang?

- a) PERNAH
- b) TIDAK PERNAH

Jika **PERNAH** silahkan lanjutkan untuk menjawab pertanyaan berikut ini!

2 Melalui apa anda menyalurkan Komplain/keluhan ke Pemerintah Kota Semarang atas penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Semarang?

- a) Melalui e-mail
- b) Melalui korespondensi atau surat menyurat
- c) Melalui sms
- d) Melalui telepon
- e) Melalui tatap muka langsung
- f) Melalui web
- g) Melalui koran/ majalah
- h) Melalui facebook
- i) Lainnya (silahkan anda tulis).....

3 Keluhan tentang apa yang anda layangkan ke Pemerintah Kota Semarang?

.....
.....
.....

4 Bagaimanakah penanganan yang diberikan oleh P5?

.....
.....

5 Apakah saran yang anda berikan kepada P5 (lembaga yang didirikan untuk membantu waliKota dalam mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengendalikan penanganan pengaduan ditingkat pemerintah Kota Semarang)?

.....
.....

6 Apa saran yang saudara berikan kepada penyelenggara pelayanan publik di Kota Semarang agar lebih baik lagi?

.....
.....

=TERIMAKASIH ATAS JAWABAN YANG ANDA BERIKAN=

**ANGKET KUALITAS PELAYANAN
MELALUI TATAP MUKA SECARA LANGSUNG
PUSAT PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
KOTA SEMARANG**

PETUNJUK

Berikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban anda yang menurut anda paling sesuai!

G. Tangibles (Bukti Langsung)

- 7 Bagaimanakah kenyamanan ruang pengaduan P5 (tempat mengadukan) komplain/keluhan saudara di Kota Semarang?
- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik
d. Kurang Baik e. Tidak Baik
- 8 Bagaimanakah kondisi tempat duduk yang disediakan kepada pengadu di P5 Kota Semarang?
- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik
d. Kurang Baik e. Tidak Baik
- 9 Bagaimanakah kelengkapan peralatan yang digunakan P5 dalam menangani pengaduan yang masuk ke P5?
- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik
d. Kurang Baik e. Tidak Baik

H. Reliability (Keandalan)

- 10 Bagaimanakah efektivitas waktu yang diberikan oleh P5 dalam menanggapi keluhan saudara?
- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik
d. Kurang Baik e. Tidak Baik
- 11 Bagaimanakah kecepatan P5 dalam menanggapi keluhan dari saudara?
- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik
d. Kurang Baik e. Tidak Baik
- 12 Apakah P5 memberikan kesempatan kepada saudara untuk bertanya?
- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik

- d. Kurang Baik e. Tidak Baik

I. Responsiveness (Daya Tanggap)

13 Bagaimanakah kesigapan P5 dalam membantu dan melayani saudara?

- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik
d. Kurang Baik e. Tidak Baik

14 Bagaimanakah ketulusan P5 dalam memenuhi permintaan saudara?

- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik
d. Kurang Baik e. Tidak Baik

J. Assurance (Jaminan)

15 Bagaimanakah penampilan P5?

- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik
d. Kurang Baik e. Tidak Baik

16 Bagaimanakah kejelasan P5 dalam memberikan informasi?

- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik
d. Kurang Baik e. Tidak Baik

17 Bagaimanakah penguasaan P5 dalam menanggapi keluhan saudara?

- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik
d. Kurang Baik e. Tidak Baik

18 Bagaimanakah kelengkapan dan keakuratan P5 dalam memberikan informasi terhadap keluhan dari saudara?

- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik
d. Kurang Baik e. Tidak Baik

19 Bagaimanakah bahasa yang digunakan P5 dalam menyampaikan informasi kepada saudara?

- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik
d. Kurang Baik e. Tidak Baik

K. Empathy (Empati)

20 Bagaimanakah keramahan P5 dalam menghadapi saudara (pengadu)?

- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik

- d. Kurang Baik e. Tidak Baik
- 21 Apakah P5 menjadi pendengar yang baik dalam menanggapi keluhan saudara?
- a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik e. Tidak Baik

Apakah saran yang anda berikan kepada P5 (lembaga yang didirikan untuk membantu waliKota dalam mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengendalikan penanganan pengaduan ditingkat pemerintah Kota Semarang)?

.....

.....

.....

.....

.....

Apa saran yang saudara berikan kepada penyelenggara pelayanan publik di Kota Semarang agar lebih baik lagi?

.....

.....

.....

.....

.....

-TERIMAKASIH ATAS INFORMASI YANG ANDA BERIKAN-

**LEMBARAN PENGECEKAN PENGGUNAAN DAN PELAYANAN
VIA TELEPON PENYELENGGARA PENANGANAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK KOTA SEMARANG**

Berikan tanda silang pada pilihan jawaban yang sesuai dengan penilaian anda atau yang anda rasakan!

- 1) Apakah dering telepon dijawab setelah dua deringan atau kurang?
 - a) Ya
 - b) Tidak
- 2) Apakah petugas menggunakan sapaan yang tepat?
 - a) Ya
 - b) Tidak
- 3) Apakah petugas menyebutkan namanya?
 - a) Ya
 - b) Tidak
- 4) Apakah nada suara petugas yang menerima telepon menyenangkan dan mempunyai kesan perhatian?
 - a) Ya
 - b) Tidak
- 5) Apakah penerimaan telepon diterima secara efisien dan tanpa nada kasar?
 - a) Ya
 - b) Tidak
- 6) Apakah petugas memberikan informasi yang akurat?
 - a) Ya
 - b) Tidak
- 7) Apakah petugas mencerminkan kesan terbaik sebagai petugas yang melayani?
 - a) Ya
 - b) Tidak
- 8) Apakah petugas member kesempatan saudara untuk bertanya?
 - a) Ya
 - b) Tidak
- 9) Apakah petugas yang melayani mengucapkan terimakasih atas komplain/keluhan yang anda berikan?
 - a) Ya
 - b) Tidak

Apakah saran yang anda berikan kepada P5 (lembaga yang didirikan untuk membantu waliKota dalam mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengendalikan penanganan pengaduan ditingkat pemerintah Kota Semarang)?

.....

.....

.....

.....

.....

Apa saran yang saudara berikan kepada penyelenggara pelayanan publik di Kota Semarang agar lebih baik lagi?

.....
.....
.....
.....
.....

-TERIMAKASIH ATAS INFORMASI YANG ANDA BERIKAN-



LEMBARAN PENGECEKAN PENGGUNAAN DAN PELAYANAN VIA E-MAIL, FACEBOOK, SMS, KORESPONDENSI, WEB, MEDIA MASA PENYELENGGARA PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KOTA SEMARANG

1) Apakah P5 membalas komplain/keluhan dari saudara?

.....
.....

2) Apakah informasi yang diberikan kepada saudara jelas?

.....
.....

3) Apakah petugas memberikan kesempatan untuk memberikan *feed back* kepada saudara apabila terjadi ketidak puasan atas informasi yang diberikan?

.....
.....

4) Apa saran yang dapat anda berikan kepada penyelenggara penanganan pengaduan pelayanan publik kota semarang untuk memperbaiki kinerjanya?

.....
.....
.....
.....

5) Apa saran yang dapat anda berikan kepada pemerintah Kota Semarang untuk memperbaiki kinerjanya?

.....
.....
.....
.....
.....