

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi pada zaman sekarang menuntut perkembangan dan kemajuan yang selalu inovatif serta membuka peluang bagi akses, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam skala besar secara cepat dan akurat. Pemerintah Indonesia sebagai penyelenggara pelayanan publik tidak terkecuali, pemerintah selalu diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada lembaga pemerintah untuk memenuhi segala hak kebutuhan, keinginan, aspirasi, keluhan dan tuntutan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik, hal ini merupakan sesuatu yang sangat penting karena akan berpengaruh pada kepuasan warga negara. Upaya pemerintah dalam pemenuhan hak warga negara dalam pengelolaan aspirasi, keluhan menjadi suatu hal yang penting karena merupakan salah satu wujud dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik.

Sesuai dengan amanat pada pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Salah satu hak warga negara yang harus dipenuhi yakni “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan segala jenis saluran yang tersedia” hak ini menjadi salah satu hak dasar yang harus dijamin oleh negara, termasuk untuk dapat memberikan aspirasi, pendapat, keluhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8 ayat (2) tentang Pelayanan Publik secara jelas menyatakan kepentingan penyelenggaraan pelayanan publik memiliki pengaduan masyarakat, melalui pengaduan masyarakat, pemerintah berupaya memfasilitasi masyarakat dengan membuat jembatan komunikasi antara pemerintah dengan publik. Pengaduan masyarakat bertujuan untuk dapat memberikan ruang komunikasi interaktif secara dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga mempermudah aksesibilitas dalam memberikan aspirasi, menyampaikan keinginan, keluhan dan tuntutan masyarakat.

Keluhan pada dasarnya menurut Rusadi (2004:56) merupakan ungkapan dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen. Suatu hal yang tidak dapat dianggap remeh karena dengan mengabaikan hal tersebut akan membuat konsumen merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya perusahaan akan ditinggalkan oleh konsumen. Keluhan pelanggan membutuhkan penanggulangan segera agar perusahaan dapat mengatasi dengan cepat apa yang menjadi penyebab ketidaksukaan pelanggan. Dari pernyataan di atas, keluhan yang tidak tertangani dengan baik akan mengakibatkan masyarakat yang meninggalkan layanannya, dalam konteks pelayanan publik dapat diartikan terancamnya pemenuhan hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat. Peraturan tersebut menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dibutuhkan dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik dengan menjadikan **keluhan masyarakat** sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. peranan masyarakat selaku pengguna/penerima pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan penyediaan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, sesuai standar pelayanan, berdasarkan persamaan perlakuan, dan keterjangkauan masyarakat.

Menurut *Schelling and Chris Topher, Ed* (Rahmayanty, 2010:101) “Pengelolaan pengaduan/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 penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.” Diberinya ruang mengeluarkan pikiran dengan lisan, tulisan maupun sebagainya atas penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, sebagai bentuk upaya kontrol untuk memperoleh pelayanan dengan standar kualitas optimal yang sesuai dengan peraturan, norma dan asas-asas yang berlaku.

Untuk mencapai tujuan menciptakan pengaduan masyarakat yang berkualitas mendorong terbentuknya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang mengisyaratkan dibentuknya **Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat LAPOR!** Yaitu merupakan sebuah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional. Hal ini untuk menghindari pengelolaan pengaduan yang tidak terkoordinir dengan baik, duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan pengaduan yang tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya.

Melalui sistem LAPOR! keluhan warga negara yang terkirim akan didisposisikan kepada penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya. Kanal yang tersedia bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya bisa melalui situs lapor.go.id, SMS ke 1708, atau aplikasi *mobile* berbasis Android dan iOS. Kanal ini menjadi wadah pengaduan masyarakat jika melihat atau mendapat pelayanan publik yang tidak memuaskan. Masyarakat bisa mengadukan berbagai layanan penyelenggara publik seperti kesehatan yang kurang memuaskan, layanan kependudukan, kepolisian, jalan raya yang rusak, dan lain sebagainya.

Tabel 1.1 Dasar Hukum SP4N-LAPOR!

 <p>Dasar Hukum SP4N-LAPOR!</p>	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8 ayat 2 Tentang Pelayanan Publik
	2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
	4. Peraturan Menpan RB RI Nomor 62 Tahun 2018 Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Sumber: Peneliti (2020)

Berdasarkan Peraturan Menpan RB RI Nomor 62 Tahun 2018 Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menjelaskan bahwa Kementerian dan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) sebagai Koordinator Pengelolaan Pengaduan secara Nasional, KEMENPAN RB dibantu Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas mengelola Aplikasi SP4N – LAPOR!. Diluncurkannya LAPOR! sebagai aplikasi dilakukan agar masyarakat cukup memiliki satu portal aduan secara nasional yang terintegrasi. Sebelumnya telah banyak aplikasi yang dimiliki oleh pemerintah daerah maupun lembaga. Aplikasi yang telah diciptakan tidak dihilangkan, tetapi diintegrasikan agar lebih optimal.

Gambar.1.1 Data LAPOR! periode Januari - Desember 2019



Sumber: Laporan Tahunan LAPOR! 2019

Berdasarkan Laporan Tahunan LAPOR 2019, LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 74 Lembaga, dan 515 Pemerintah daerah di Indonesia. Jumlah laporan yang masuk pada periode Januari-Desember 2019 sebanyak 196.437 laporan. Jumlah rata-rata laporan masuk per hari mencapai 564 laporan. Total laporan yang telah masuk sebanyak 1.592.427 laporan sejak 2012. Sumber laporan terbanyak melalui website sebanyak 143.694, diikuti oleh SMS sebanyak 34.861, aplikasi *mobile* 16.847 dan melalui Twitter 88.

Kota Semarang sebagai salah satu pemerintahan daerah Indonesia menjawab kebutuhan pengelolaan pengaduan dan sinergitas pada SP4N-LAPOR! dengan membentuk unit pengaduan masyarakat, yakni “Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat” (P3M) melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 tahun 2017 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. P3M merupakan lembaga yang dibentuk untuk membantu Walikota dalam mengkoordinasikan, mengklarifikasikan dan mengendalikan pengelolaan pengaduan masyarakat dilingkup pemerintahan kota Semarang. P3M dipimpin oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian Kota Semarang yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekertaris Daerah. Dalam Rangka mengoptimalkan pengembangan SP4N LAPOR untuk pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkup pemerintah Kota Semarang, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) mempunyai visi dan misi :

Visi

1. Prima Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

Misi

1. Menyediakan sarana pengaduan yang responsif bagi masyarakat.
2. Menyelenggarakan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi.
3. Transparansi dalam penyelesaian pengaduan.

Tugas P3M kota Semarang berdasarkan Peraturan Walikota nomor 11 Tahun 2017 pasal 4 adalah menerima, mengelola, mengklarifikasi, memonitoring dan mengevaluasi serta mengkonfirmasi pengaduan masyarakat termasuk melalui Portal pengaduan pelaporan secara online di kota Semarang yakni bernama Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) HENDI yang dibantu oleh Pejabat Admin Penghubung masing-masing Organisasi Perangkat Daerah

(OPD) berdasarkan Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor 481.4/24 TAHUN 2019 Tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan LAPORHENDI. Nama LAPORHENDI menunjukkan kekhasan Kota Semarang sesuai dengan nama Walikota Semarang saat ini, program ini merupakan bentuk sinergitas dengan Program SP4N-LAPOR! pada Lapor.go.id.

Berdasarkan studi pendahuluan yang penulis amati, Berbagai laporan yang masuk pada kanal pengaduan yang telah disediakan dan diproses pada LAPOR Hendi pada tahun 2019 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data LAPOR HENDI Tahun 2019

SUMBER	BULAN												JUMLAH
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
SMS	226	32	157	190	94	182	159	129	85	100	67	69	1490
Media Sosial	151	41	23	3	13	16	67	42	8	50	43	50	507
Twitter #LaporHendi	47	7	5	4	6	5	44	68	13	35	23	40	297
Surat Kabar	43	5	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56
Web	37	31	37	29	25	51	64	59	48	41	57	72	551
LAPOR GUB	29	0	16	13	22	32	22	28	11	0	0	0	173
Android	19	0	11	0	0	0	0	0	161	16	7	74	288
Whatsapp	4	0	9	172	129	111	200	127	216	142	110	202	1422
Pos Surat	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Email	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Tatap Muka	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Telegram	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	18
Facebook	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Aplikasi LAPORHENDI	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	3	0	14
Total	558	117	267	412	308	397	556	453	553	384	310	507	4822

Sumber: Laporan Tahunan LAPORHENDI 2019

Total penerimaan laporan pada tahun 2019 mencapai 4822 laporan, melalui berbagai kanal pengaduan yang telah disediakan, kanal pengaduan tertinggi diterima melalui SMS dan Whatsapp, menunjukkan kanal tersebut diminati oleh para pelapor untuk memberikan aspirasi atau keluhannya.

Tabel 1.3 Kategori laporan Terkelola

NO	SUMBER	JUMLAH
1	PENGADUAN	3647
2	PERMINTAAAN INFORMASI	136
3	ASPIRASI	77
TOTAL		3860

Sumber: Laporan Tahunan LAPORHENDI 2019

- a. Aspirasi/Saran: 76 Laporan,
- b. Pengaduan: 3860 Laporan,
- c. Permintaan Informasi: 136 Laporan.

Tipe laporan yang masuk dibedakan menjadi 2 kategori, yaitu Laporan Terkelola dan Laporan Tidak Terkelola. Laporan Terkelola merupakan laporan yang sudah dikoordinasikan serta didisposisikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait untuk ditindak lanjuti dengan format serta data laporan yang jelas pada Tahun 2019 berjumlah 3860 laporan.

Tabel 1.4 Kategori Laporan Tidak Terkelola

NO	SUMBER	JUMLAH
1	PENDING	939
2	BUKAN WEWENANG	14
TOTAL		953

a. Pending: 939 Laporan,

b. Bukan wewenang 14 laporan.

Laporan Tidak Terkelola merupakan laporan yang masuk dengan tidak lengkap, data laporan tidak jelas dan berulang-ulang dan laporan yang masuk melalui aplikasi lapor.go.id setelah dikoordinasikan dengan admin OPD terlapor dan Kepala Seksi penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan, topik laporan yang masuk bukan kewenangan dari Pemerintah Kota Semarang atau belum terhubung dengan instansi terlapor yang dituju

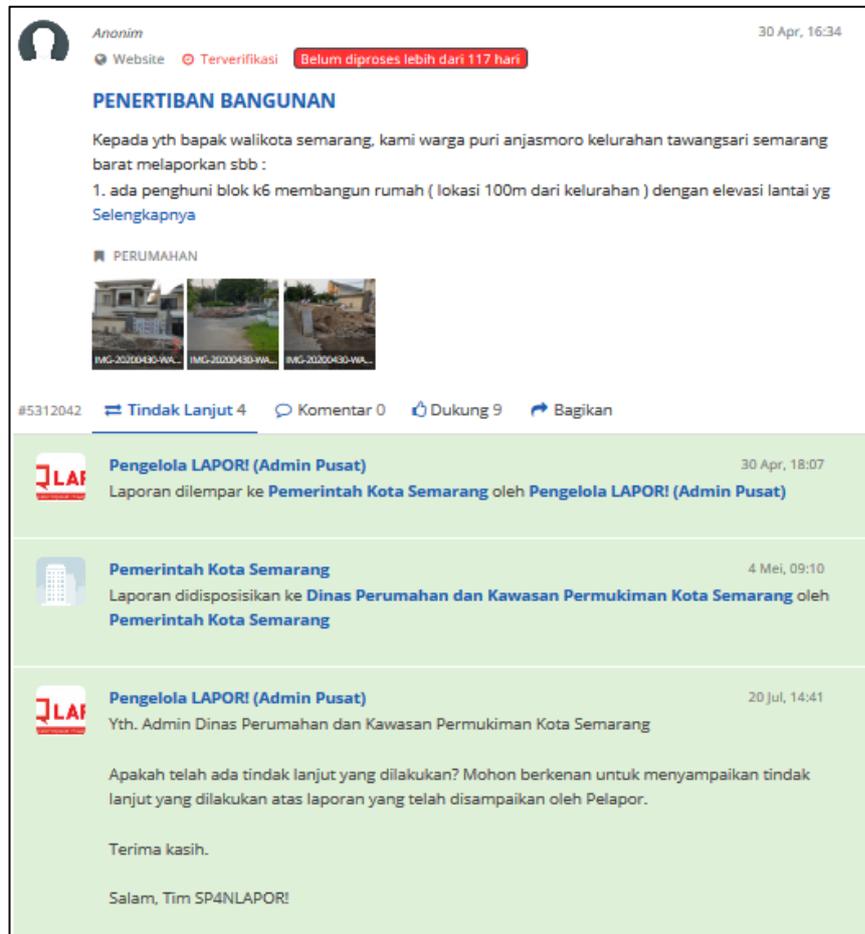
Tabel 1.5 Rekapitulasi Tindak Lanjut Penanganan Keluhan OPD 2019

NO	RESPON TINDAK LANJUT	JUMLAH
1	BELUM	90
2	PROSES	278
3	SELESAI	3492
TOTAL		3860

Dari tabel Tindak Lanjut Penanganan Keluhan, menunjukkan terdapat total 3860 laporan, terdiri dari aduan yang belum ditangani sejumlah 90 keluhan, dalam proses sejumlah 278 dan terselesaikan sejumlah 3492 laporan pada tahun 2019.

Berdasarkan observasi dan studi pendahuluan peneliti pada salah satu kanal pengaduan, Kualitas Pelayanan keluhan Pusat Pengelolaan Pengaduan (P3M) Kota Semarang dapat dikatakan belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, terdapat kasus dimana pelapor mengalami keterlambatan layanan keluhan, pelapor belum mendapatkan respon atau jawaban terhadap keluhan yang ia layangkan. Kasus keluhan ini muncul pada forum web Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), menurut Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 pasal 13 ayat 6, keluhan seharusnya mendapat respon tanggapan keberlanjutan Informasi perkembangan penanganan keluhan paling lama dalam 10 hari kerja, pada kenyataannya tidaklah sesuai dengan harapan, hal ini berdasarkan dari tinjauan yang penulis temukan pada pelaporan salah satu kasus di Lapor.go.id

Gambar 1.2 Kasus 1 Pengaduan

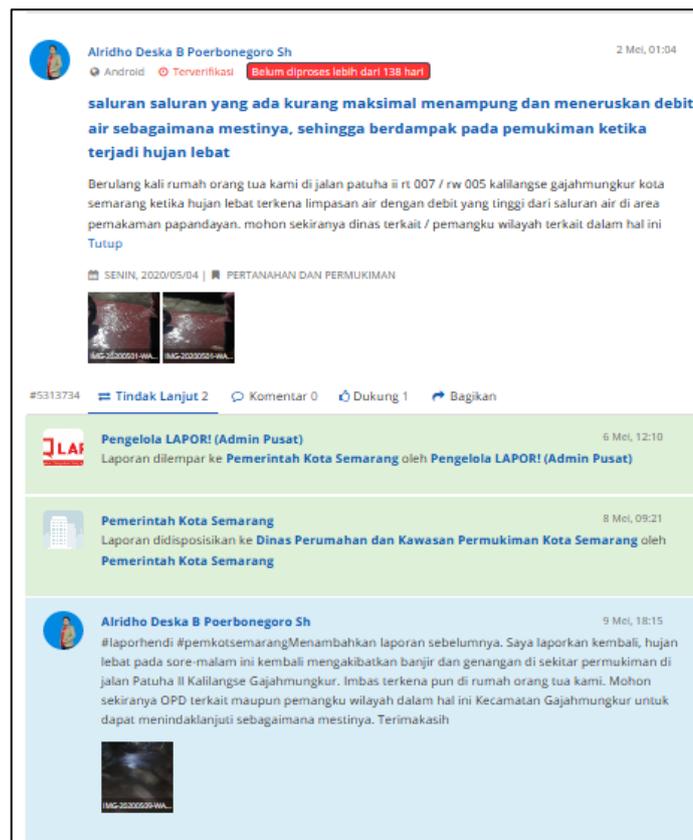


Sumber: Lapor.go.id

Salah satu pelapor mengadukan mengenai Penertiban Bangunan, pelapor telah mengadukan kepada kelurahan setempat dan *developer* perumahan namun tidak mendapatkan tindak lanjut serius kemudian pelapor melanjutkan aduannya melalui website LAPOR!, meskipun P3M sudah mendisposisikan keluhan kepada OPD terkait, belum ada informasi keberlanjutan proses keluhan yang sudah melewati lebih dari 117 hari sejak penulis tulis tanggal 19 Oktober 2020, bahkan administrator pusat LAPOR menegur dan mengingatkan secara langsung.

P3M sendiri tidak menjelaskan alasan mengapa pelapor tidak mendapatkan tanggapan jelas oleh OPD terkait, sehingga terkesan membiarkan aduan tidak terproses dengan baik.

Gambar 1.3 Kasus 2 pengaduan



Sumber : Lapor.go.id

Sebuah kasus pengaduan lain mengenai saluran air yang menyebabkan debit air meluber ke pemukiman, keluhan ini belum diproses sejak 2 Mei 2020, meskipun P3M telah mendisposisikan kasus tersebut, namun admin penghubung pengaduan dinas terkait belum merespon dari permasalahan ini, P3M juga sebatas mendisposisikan, seharusnya admin penghubung dinas terkait atau P3M dapat

memberikan informasi perkembangan terakhir, apakah keluhan ini valid, atau ada informasi tindakan oleh dinas yang memiliki wewenang, tidak adanya respon lanjutan ini menunjukkan keluhan tidak tertangani dengan baik.

Tidak hanya pada pengaduan yang penulis paparkan, terdapat pengaduan-pengaduan yang serupa baik terlambat atau tidak terespon dengan baik, hal ini menimbulkan pertanyaan mengapa hal tersebut bisa terjadi, apa faktor penghambatnya dan bagaimanakah sebenarnya kualitas pelayanan pengaduan yang dilakukan P3M Kota Semarang. Jika hal tersebut tidak ditindaklanjuti maka akan berdampak terhadap pemenuhan hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan yang optimal dan sesuai standar penyelenggara publik serta hilangnya kepercayaan masyarakat kepada pejabat publik untuk dapat memberikan pelayanan, Peneliti juga memilih meneliti pengelolaan pengaduan di Kota Semarang, karena Kota Semarang telah meraih prestasi sebagai Top 10 Instansi Pemerintah Penyelenggara Pengaduan Pelayanan Publik dari kompetisi SP4N tahun 2019. Sehingga penulis juga semakin tertarik dan ingin mendalami bagaimanakah sebenarnya kualitas pelayanan pengaduan kota Semarang yang telah mendapatkan penghargaan tersebut. Berdasarkan dari studi pendahuluan, observasi yang penulis paparkan diatas, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat Laporan Hendi yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang, penulis mengangkat penelitian dengan judul “**Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.**”

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Bagaimanakah Kualitas Penanganan Keluhan P3M Kota Semarang berdasarkan indikator kualitas pelayanan?

1.2.2 Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan keluhan di P3M Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Bagaimana kualitas Penanganan Keluhan dari oleh P3M Kota Semarang.

1.3.2 Untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penanganan keluhan pada P3M Kota Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan mengenai ilmu administrasi publik, khususnya untuk mengetahui sub ilmu Administrasi Publik yaitu Kualitas Pelayanan

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini dapat dijadikan wadah dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama mengikuti proses belajar di bangku kuliah.

b. Bagi pemerintah

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah dalam mempersiapkan diri dalam menghadapi dan mengatasi keluhan melalui studi literatur perbandingan, problematika yang dihadapi P3M Kota Semarang.

1.5 Kerangka Berpikir Teoritis

Menurut Kerlinger dalam Pasolong (2011:9) teori merupakan serangkaian konsep, batasan, dan proposisi, yang menyajikan suatu pandangan sistematis tentang fenomena dengan fokus hubungan dengan merinci hubungan hubungan antar variabel, dengan tujuan menjelaskan dan memprediksi gejala, Sedangkan menurut Pasolong (2011:10) teori adalah pernyataan atau konsep yang teruji kebenarannya melalui riset.

1.5.1 Teori Administrasi Publik

Ilmu Administrasi publik yang dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik, dan meningkatkan responbilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, serta melembagakan praktek-praktek manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien,

dan rasional. Oleh karena itu, untuk menyamakan persepsi dan interpretasi mengenai administrasi publik, maka perlu di beri pembatasan atau definisi sebagai berikut. Kata administrasi merupakan kata yang biasa kita dengar, namun seringkali definisi dari administrasi sendiri tidak begitu di pahami. Terdapat banyak pandangan-pandangan atau persepsi yang menjelaskan apa itu administrasi yang berasal dari para pakar, baik pakar luar negeri maupun pakar dari dalam negeri.

Herbert Simon dalam Pasolong (2013: 2) definisi administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama, untuk menciptakan tujuan-tujuan bersama. Berdasarkan definisi Herbert Simon administrasi di tekankan sebagai, suatu kegiatan bersama untuk kepentingan bersama. Selanjutnya Siagian (2004: 2) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu, mencapai tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya. Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat di simpulkan administrasi adalah suatu kegiatan yang di lakukan antara dua orang atau lebih yang saling bekerjasama, untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sementara itu pengertian publik merupakan sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Syafi'ie dkk dalam Pasolong, 2011: 6).

H. George Frederickson menjelaskan konsep publik dalam 5 perspektif yaitu

1. publik sebagai kelompok kepentingan,
2. Publik Sebagai pemilih yang rasional,

3. Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat,
4. Publik sebagai konsumen, dan
5. Publik Sebagai warga negara (Pasolong, 2011: 6).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa publik adalah sekelompok Individu yang mewakili kepentingan masyarakat yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan dan tindakan yang besar didasari norma yang dimiliki.

Konsep administrasi publik juga memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh para pakar diantaranya yaitu Menurut Prajudi Atmosudirjo, administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan (Syafiie, 2006: 24). Menurut Edward H. Litchfield administrasi publik adalah satu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakan, dan dipimpin (Syafiie, 2006: 25). Menurut George J. Gordon (Syafiie, 2006: 25) mendefinisikan administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat dipahami, administrasi publik merupakan suatu proses kerjasama yang dilakukan dalam organisasi publik yaitu lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif dalam mencapai tujuan negara yang telah di tentukan sebelumnya, untuk kepentingan publik.

1.5.2 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah corak pikir seseorang atau sekelompok orang. Thomas Kuhn mengatakan bahwa, paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar atau cara memecahkan suatu masalah yang dianut suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu. Apabila suatu cara pandang tertentu mendapatkan tantangan dari luar dan mengalami krisis atau *anomalies*, maka kepercayaan dan wibawa dari cara pandang tersebut menjadi luntur dan berkurang. Orang akan mencari cara pandang baru, dengan kata lain akan muncul paradigma baru, dalam perkembangan ilmu administrasi publik *anomalies* ini pernah terjadi beberapa kali, yang terlihat pada pergantian cara pandang lama dengan yang baru.

Nicholas Henry dalam Keban (2008: 33) mengemukakan terdapat lima paradigma yang ada dalam administrasi publik, sebagai berikut:

1. Paradigma dikotomi antara politik dan administrasi publik.

Politik harus memusatkan kebijakan atau keputusan mereka sesuai dengan kepentingan atau keinginan masyarakat, sedangkan administrasi memberikan perhatiannya pada pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan tersebut. Pemisahan antara politik dan administrasi dimanifestasikan oleh pemisahan antara badan legislatif yang bertugas mengekspresikan kehendak rakyat, dengan badan eksekutif yang bertugas mengimplementasikan kehendak tersebut. Badan-badan yudikatif dalam hal ini bertugas membantu legislatif, dalam menentukan tujuan dan merumuskan kebijakan. Implikasi dari paradigma tersebut adalah

administrasi harus di lihat sebagai sesuatu yang bebas nilai, dan diarahkan untuk mencapai efisiensi dan ekonomi dari *government bureaucracy*, namun sayangnya dalam paradigma ini hanya ditekankan pada aspek “lokus” saja, sedangkan “fokus” kurang diperhatikan.

2. Paradigma prinsip-prinsip administrasi.

Adanya pengenalan prinsip-prinsip administrasi sebagai fokus administrasi publik. Prinsip-prinsip tersebut dituangkan dalam POSDCORB (*Planing, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reprting, Budgeting*) yang menurut mereka dapat diterapkan dimana saja atau bersifat universal. Lokus dari administrasi publik tidak pernah di jelaskan, karena mereka beranggapan bahwa prinsip-prinsip tersebut dapat berlaku dimana saja, termasuk dalam organisasi pemerintahan. Dengan demikian, dalam paradigma ini fokus lebih ditekankan dari pada lokusnya.

3. Paradigma administrasi negara sebagai ilmu politik.

Administrasi negara bukannya *value free* atau dapat berlaku dimana saja, tetapi justru selalu dipengaruhi nilai-nilai tertentu. Disini terjadi pertentangan antara anggapan mengenai *value free administration* di satu pihak, dengan anggapan akan *value-laden politics* di lain pihak. Namun dalam kenyataannya, anggapan yang ke dua yang berlaku karena itu John Gaus secara tegas mengatakan bahwa, teori administrasi publik sebenarnya juga teori politik. Sebagai ilmu politik dimana lokusnya adalah birokrasi pemerintahan, sedang fokusnya menjadi kabur karena prinsip-prinsip administrasi publik mengandung banyak kelemahan. Perlu diketahui bahwa

pada masa tersebut administrasi mengalami krisis identitas, karena ilmu politik dianggap disiplin yang sangat dominan dalam dunia administrasi publik.

4. Paradigma administrasi Publik sebagai ilmu administrasi.

Dalam paradigma ini prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya, di kembangkan secara ilmiah dan mendalam. Perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi merupakan focus paradigma ini, yaitu yang berorientasi kepada perkembangan ilmu administrasi murni yang didukung oleh disiplin psikolog, sosial dan berorientasi pada kebijakan publik. Semua fokus yang dikembangkan di sini diasumsikan dapat diterapkan tidak hanya dalam dunia bisnis, tetapi juga dunia administrasi publik, sehingga lokusnya menjadi tidak jelas.

5. Paradigma administrasi publik sebagai administrasi publik.

Paradigma tersebut telah memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus administrasi publik dalam paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen, kebijakan publik. Lokusnya adalah masalah-masalah dan kepentingan publik.

Ilmu administrasi publik saat ini sudah menjadi disiplin ilmu yang mandiri, dalam perkembangannya ilmu administrasi publik menjadi wadah bagi disiplin ilmu yang lain yang berada dibawahnya. Salah satu ilmu yang menjadi bagian dari ilmu administrasi publik adalah manajemen publik. Berdasarkan apa yang telah di kemukakan oleh Nicholas Henry, pada

paradigma kelima yaitu fokus administrasi publik adalah teori organisasi, teori manajemen dan kebijakan publik, sehingga manajemen merupakan salah satu ilmu administrasi publik.

1.5.3 Teori Manajemen

Secara etimologi, “*management*” (di Indonesia diterjemahkan sebagai “manajemen”) berasal dari kata “*manus*” (tangan) dan “*agree*” (melakukan), yang setelah digabung menjadi kata “*manage*” (bahasa Inggris) berarti mengurus atau “*managiere*” (bahasa Latin) yang berarti melatih. Beberapa pendapat para pakar dapat dilihat sebagai berikut:

Henry Simamora dalam Pasolong (2007: 83), mengatakan bahwa manajemen adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan. Sementara itu menurut Stoner manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Handoko, 2011: 8).

Menurut Luther Gulick mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi manusia (Handoko, 2011: 11).

Berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa pada dasarnya manajemen bukan hanya merupakan seni atau ilmu, tetapi kombinasi dari keduanya yang meliputi aspek seperti aspek perencanaan, kepemimpinan, komunikasi, dan segala sesuatu yang menyangkut unsur manusia berkaitan dengan usaha atau kegiatan untuk mencapai tujuan melalui usaha orang lain.

1.5.4 Manajemen Publik

Pada dasarnya manajemen publik merupakan manajemen instansi pemerintah. Overan dalam Keban (2008: 85) mengemukakan bahwa, manajemen publik bukan merupakan “*scientific management*” meskipun sangat dipengaruhi oleh “*scientific management*”. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi, dan politik di sisi lain.

Menurut OTT, Hyde, Shafritz yang di kutip oleh Overman (Pasolong, 2013: 83) manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih. Namun, untuk membedakan keduanya secara jelas dapat dikemukakan bahwa, kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia, dengan kata lain manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan publik.

Menurut Chung dan Megginson (Pasolong, 2013: 84) perkembangan manajemen publik paling tidak dipengaruhi oleh beberapa pandangan yaitu manajemen normatif, manajemen deskriptif, manajemen strategik dan manajemen publik. Manajemen normatif menggambarkan apa sebaiknya dilakukan oleh seorang manajer dalam proses manajemen, sedangkan manajemen deskriptif menggambarkan apa yang kenyataannya dilakukan oleh manajer ketika menjalankan tugasnya. Kedua pandangan ini tidak menentukan *locus* yang pasti, oleh karena itu manajemen yang dimaksud adalah manajemen umum.

Manajemen strategik menggambarkan suatu cara pemimpin organisasi untuk mencapai misi, tujuan dan sasaran. Sedangkan pandangan manajemen publik, menggambarkan apa yang sebaiknya dilakukan dan senyatanya pernah dilakukan oleh para manajer publik di instansi pemerintah. Selanjutnya, manajemen kinerja menggambarkan bagaimana cara merancang untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan manajemen publik merupakan suatu studi yang membahas tentang penerapan fungsi-fungsi manajemen khususnya dalam kegiatan pelayanan publik. Studi manajemen publik, mengarah pada masalah-masalah operasional kebijakan yang nyata dan di implikasikan salah satunya pada bidang Manajemen pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik.

1.5.5 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen adalah inti administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. pengertian manajemen menurut para ahli dikemukakan oleh Gibson, Donnelly dan Ivancevich dalam Ratminto dengan bukunya Manajemen Pelayanan (2005:1), mendefinisikan manajemen sebagai berikut: Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil –hasil yang tidak bisa dicapai apabila individu bertindak sendiri.

Menurut Ratminto (2005) manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan control kualitas dengan pelanggan. Sedangkan manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu “proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.” Manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan publik yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

1.5.6 Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya sajabiasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari berbagai pengertian dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha tindakan yang diupayakan untuk memenuhi harapan-harapan agar dapat mencapai suatu standar tertentu yang meliputi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

1.5.6.1 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Zeithaml, Parasuraman & Berry (Dwiyanto 2008; 145). menggunakan ukuran lima dimensi pokok yang terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, serta *Tangible*. Penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Tangible**, fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. **Reliability**, atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. **Responsiveness**, atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. **Assurance**, atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. **Empathy**, adalah kemampuan memberikan perhatian kepada penggunaan layanan secara individual.

Menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya KEPMENPAN No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat indikator-indikator prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk dapat diterima dengan benar, tepat dan sah

5. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian persoalan.

7. Kelengkapan Sarana Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

1.5.7 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Moenir (2015 : 88) pelayanan harus memenuhi beberapa faktor pendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya, yaitu :

1.Faktor Kesadaran

Kesadaran adalah serangkaian proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi dalam perbuatan atau tindakan. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja.

Kesadaran kerja merupakan kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja. Kesadaran membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi dan pekerjaan itu sendiri. Kesadaran menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan maupun standar operasional.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Aturan pada sebuah organisasi memiliki fungsi untuk mengikat semua anggota agar dapat berjalan sesuai dengan aturan. Sehingga nantinya organisasi tersebut bisa memiliki arah dan tujuan. Dalam organisasi aturan menyangkut segala ketentuan baik tertulis dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan lain yang telah ditetapkan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

Organisasi melakukan pengaturan struktur yang menggambarkan hierarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya pada masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi. Selain itu organisasi juga mengatur sistem, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Faktor pendapatan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dimana apabila faktor ini tidak diperhatikan bahkan tidak mencukupi untuk kebutuhan fisik minimum, maka akan menimbulkan keresahan dan mempengaruhi kualitas pelayanan

yang diberikan oleh karyawan, sehingga karyawan tersebut dengan terpaksa melakukan pekerjaan tambahan di luar bidang tugasnya, agar terpenuhi kebutuhan hidupnya.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor kemampuan karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para karyawan yang mempunyai kemampuan dan keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak. Kemampuan karyawan dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas,

menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan.

1.5.8 Keluhan

Beberapa definisi menurut para ahli, keluhan berasal dari bahasa latin “*plangere*” yang artinya adalah memukul dan pukulan ini ditujukan ke bagian dada. Saat ini, keluhan lebih diartikan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan atau sesuatu yang mengganggu, Irawan (2003:93). Perilaku keluhan konsumen adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian/pelayanan (Sunarto, 2006:253). Keluhan pelanggan menurut Rusadi (2004:56) merupakan ungkapan dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen. suatu hal yang tidak dapat dianggap remeh karena dengan mengabaikan hal tersebut akan membuat konsumen merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya perusahaan akan ditinggalkan oleh konsumen. Keluhan pelanggan membutuhkan penanggulangansegera agar perusahaan dapat mengatasi dengan cepat apa yang menjadi penyebab ketidaksukaan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa keluhan adalah suatu bentuk perilaku konsumen terhadap suatu pelayanan yang dirasa belum dapat memberikan sesuatu hal yang diinginkan atau dicita-citakan.

Menurut Fandy Tjiptono (2002:173) kualitas pelayanan keluhan memiliki lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut adalah:

1. ***Commitment (komitmen)***. Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Hal ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan

atau memenuhi kebutuhan organisasi yang intinya mendahulukan misi organisasi dari pada kepentingan pribadi (Soekidjan, 2009). Diperlukan adanya sebuah komitmen untuk menciptakan suatu penanganan keluhan yang efektif dan efisien. Semua anggota organisasi, termasuk pihak manajemen, berkomitmen tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan kualitas produk dan jasa.

2. *Fairness* (keadilan)

Istilah keadilan (*iustitia*) berasal dari kata “adil” yang berarti: tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar, sepatutnya, tidak sewenang-wenang (KBBI:517) Sebuah proses penanganan keluhan harus mengetahui dan memahami tentang keadilan dan kewajaran kebutuhan serta kepentingan dari kedua belah pihak, yaitu pihak perusahaan dan pihak konsumen.

3. ***Visibility* (Kejelasan)** Sebuah proses penanganan keluhan sebaiknya dipublikasikan kepada para konsumen dan kepada para staf/karyawan perusahaan. Hal ini mencakup informasi mengenai cara dan hak dalam menyampaikan keluhan.

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

. Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dibutuhkan oleh para konsumen.

5. *Simplicity* (kemudahan)

terdapat fasilitas dan kemudahan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

Menurut *New South Wales (NSW) Ombudsman`s Effective Complaint Handling Guidelines (2010:4)* disebutkan bahwa terdapat delapan prosedur penanganan keluhan efektif yang terdiri dari:

- a. ***Commitment* (komitmen)** yaitu organisasi berkomitmen untuk melakukan penanganan keluhan yang efektif dan nilai-nilai umpan balik melalui keluhan dengan indikator:
 - (1) Organisasi harus terbuka untuk umpan balik dan
 - (2) berkomitmen untuk mencari resolusi yang tepat dari keluhan dan menangani kebijakan dan proses kekurangan disorot oleh mereka.
- b. ***Visibility* (Kejelasan)** Informasi terkait bagaimana dan kemana untuk menyampaikan keluhan terpublikasi dengan baik kepada konsumen, staf dan pihak lainnya.
 - (1) Informasi prosedur terpublikasikan dengan baik.
 - (2) Petugas harus memahami proses dan informasi dalam manajemen komplain.
- c. ***Accessibility* (Aksesibilitas)** Proses pembuatan keluhan serta untuk memeriksa mudah untuk pengadu memahami serta mengaksesnya. meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui.
 - (1) harus ditangani tanpa biaya dan ini harus dibuat jelas dalam informasi yang diberikan tentang proses penanganan keluhan
 - (2) fasilitas jasa yang mudah dijangkau
 - (3) saluran komunikasi mudah dihubungi
- d. ***Fairness* (Keadilan/Kewajaran)** Keluhan ditangani dengan secara adil, objektif dan berisi. Hal ini akan membantu untuk memastikan bahwa proses penanganan keluhan adalah adil dan wajar.
 - (1) Penanganan pengaduan petugas harus menangani semua keluhan secara adil dan obyektif

- (2) Setiap kepentingan diakui
- e. **Responsiveness (daya tanggap)** Keluhan diurus pada waktu yang tepat, segera ditangani dan menurut urutan urgensi, pelapor diinformasikan selama proses berlangsung.
 - (1) Kecepatan dalam menanggapi dan memprioritaskan keluhan.
 - (2) Keluhan harus ditangani segera agar urgensi dan staf harus menyadari setiap jadwal target menyelesaikan keluhan
- f. **Confidentially (Kerahasiaan)** Informasi pribadi berkaitan dengan keluhan yang dirahasiakan.
 - (1) Informasi pelapor dan orang yang menjadi subyek terlapor harus dirahasiakan
 - (2) Informasi tersebut hanya digunakan untuk keperluan menangani keluhan terkait.
- g. **Remedy (pemulihan)** Pemulihan adalah mengembalikan atau memperbaiki suatu keadaan sehingga menjadi seperti sediakala. Organisasi memberikan fasilitas perbaikan terhadap penanganan keluhan
 - (1) Staf memahami Mekanisme untuk pemulihan keluhan yang gagal
 - (2) Staf mampu menjelaskan alasan kenapa keluhan tersebut gagal dan dilakukan pemulihan
- h. **Review (Peninjauan kembali)** Ada kesempatan untuk meninjau ulang internal dan eksternal dan atau banding tentang respon organisasi keluhan.
 - (1) Terdapat kajian peninjauan kembali atau proses banding.

Menurut Stauss (dalam Gruber, 2011: 85-110), aspek dalam penanganan keluhan yang efektif adalah sebagai berikut:

a.Adequacy/fairness of the outcome

Kewajaran/keadilan dalam penanganan keluhan dan hasil solusi masalah serta kewajaran kompensasi yang ditawarkan.

b.Access

Kemudahan untuk menemukan contact person yang kompeten, kemudahan dalam penyampaian keluhan.

c.Friendliness

Keramahan, sopan santun, gaya komunikasi.

d.Empathy

Kesediaan untuk mendengarkan keluhan pelanggan, memahami keluhan pelanggan, serta penanganan pengaduan.

e.Individual handling

Penanganan disesuaikan dengan keinginan pengadu.

f.Effort/remedy

Upaya untuk memecahkan pengaduan pelanggan.

g.Active feedback

Aktifitas umpan balik untuk mengetahui solusi terbaik untuk pelanggan, pemberitahuan tentang penundaan, umpan balik mengenai prosedur dan keputusan.

h.Reliability

Keandalan dalam menjaga janji.

i.Speed

Kecepatan respon terhadap pengaduan, kecepatan dimana keluhan diselesaikan.

Tabel 1.6 Indikator Kualitas Pelayanan Keluhan

Teori para ahli	Sumber	Indikator
Tjiptono	Tjiptono, Fandy. 2002. <i>Strategi pemasaran</i> . Yogyakarta: Andi Offset	<i>Commitment, Visibility, Accessibility, Responsiveness, Simplicity</i>
Stauss	Gruber, Thorsten. 2011. <i>I Want To Believe They Really Care (How Complaining Customers Want To Be Treated by Frontline Employees)</i> . Journal of service management.	<i>Fairness, Accessibility, Friendliness, Empathy, Individual handling, remedy, Active feedback, Reliability, Speed (responsiveness).</i>
NSW Ombudsman	<i>NSW Ombudsman`s Effective Complaint Handling Guidelines (2010)</i> Serving Parliament Ombudsman Western Australia	<i>Commitment, Visibility, Accessibility, Fairness, Responsiveness, Confidentially, Remedy, Review</i>
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara	Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	Kesederhanaan, Kejelasan , Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Kenyamanan
Zeitaml Parasuraman Berry	Agus, Dwiyanto.2008. <i>Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik</i> . Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.	<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i>

1.5.9 Fenomena Penelitian

Fenomena yang akan diamati dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan keluhan di P3M Kota Semarang. Penelitian ini berusaha meneliti dan mengetahui bagaimana hasil dari kualitas pelayanan pengaduan berdasarkan indikator-indikator pelayanan keluhan serta faktor apa saja yang menjadi pendukung dan hambatan dalam Penanganan Keluhan di P3M Kota Semarang.

Untuk menentukan indikator kualitas yang akan digunakan dengan keragaman pendapat oleh para ahli pada teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis menentukan dengan cara menyeleksi dengan ulasan kritis, penulis menentukan substansi dengan pertimbangan yang dapat menjabarkan dan menjelaskan garis besar penanganan keluhan P3M. Dari hasil perbandingan beberapa karakteristik yang dikemukakan para ahli di atas, terdapat beberapa prinsip yang ditentukan diantaranya yaitu:

- 1. Kejelasan/Keterbukaan (*Visibility*)**
- 2. Keadilan/Kewajaran (*Fairness*)**
- 3. Aksesibilitas (*Accessibility*)**
- 4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Visibility, substansi ini mendalami mengenai sebuah kepastian dan keterbukaan informasi dalam penanganan keluhan yang dilakukan P3M, Informasi terkait bagaimana dan kemana untuk menyampaikan keluhan terpublikasi dengan baik, hal ini penting karena dengan adanya kepastian informasi maka pelapor dapat mudah memperoleh Kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan, cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian

layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.

Fairness, melalui substansi ***Fairness***, akan dapat diketahui bagaimana kewajaran-kewajaran dalam proses penyelesaian hasil keluhan dan proporsional oleh P3M dalam memberikan pelayanan keluhan.

Accessibility, Pendalaman substansi ini mengenai tempat yang memadai, Kemudahan sarana, kanal-kanal pengaduan yang terjangkau masyarakat untuk dapat menghubungi. Substansi ini dapat menjabarkan keberadaan P3M berdasarkan tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Responsiveness, Substansi ini mendalami mengenai seberapa cepat daya tanggap P3M LAPORHENDI dalam merespon keluhan. Perlunya pendalaman pada substansi ini dapat menjabarkan bagaimana responsivitas oleh P3M dan alasan-alasan yang menyebabkan keterlambatan proses pengaduan.

Selanjutnya penulis akan menjabarkan dari beberapa karakteristik diatas menjadi indikator-indikator proses penanganan yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang sebagai tolak ukur pelayanan keluhan.

Untuk mengetahui fenomena penelitian tentang faktor pendukung dan faktor hambatan dan pendukung apa saja yang mempengaruhi Kualitas Penanganan keluhan P3M Kota Semarang penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Moenir (2015:88), Teori ini penulis gunakan karena dianggap relevan untuk menjabarkan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam sebuah organisasi yang mana diharapkan dapat memberikan gambaran umum faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada sebuah organisasi meliputi:

1.Faktor Kesadaran

2. Faktor Aturan

3. Faktor Organisasi

4.Faktor Pendapatan

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

6. Faktor Sarana Pelayanan

Melalui beberapa faktor tersebut, akan dilakukan pendalaman apa saja yang menjadi faktor-faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penanganan pengaduan P3M Kota Semarang.

Tabel 1.7 Definisi Konsep & Operasional Indikator Kualitas pelayanan

	Aspek	Definisi konsep	Definisi Operasional
Kualitas Pelayanan	1. <i>Visibility</i>	Kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan, cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum. (KEPMENPAN No. 63 tahun 2003)	Kepastian tentang tata cara, rincian informasi prosedur keluhan diberikan kepada pelapor dengan baik. Indikator: 1. Kemudahan menghubungi petugas. 2. Informasi prosedur tersalurkan dengan baik.
	2. <i>Fairness</i>	Kewajaran/keadilan dalam penanganan keluhan dan hasil solusi masalah serta kewajaran kompensasi yang ditawarkan.	Proses penyelesaian hasil keluhan yang wajar dan proporsional oleh P3M dalam memberikan pelayanan keluhan 1. Terdapat bentuk ganti rugi/kompensasi apabila penanganan terlambat, gagal atau tidak sesuai dengan standar pelayanan.

	<p>3. <i>Accessibility</i></p>	<p>Berkenaan dengan Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.</p> <p>(KEPMENPAN No. 63 tahun 2003).</p>	<p>Tempat yang memadai, Kemudahan sarana, kanal-kanal pengaduan yang terjangkau masyarakat untuk dapat menghubungi.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kapasitas yang memadai 2. Kanal pengaduan berfungsi dan memadai 3. seluruh OPD/unit instansi terintegrasi akses sistem LAPOR
	<p>4. <i>Responsiveness</i></p>	<p>Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.</p> <p>Tjiptono (2002 : 175)</p>	<p>Ketanggapan petugas yang menunjukkan proses pelayanan keluhan secara cepat dan membantu.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estimasi penyelesaian keluhan. 2. Kecepatan Daya Tanggap

No.	Aspek	Definisi Konsep	Indikator
1.	Faktor Kesadaran	Merupakan kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja. (Moenir)	1. Tanggungjawab tugas-tugas terlaksana dengan baik. 2. Kepekaan dan kedisiplinan petugas dalam mengerjakan hasil laporan keluhan
2.	Faktor Aturan	Aturan menyangkut segala ketentuan baik tertulis dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan lain yang telah ditetapkan. (Moenir)	Indikator: 1. Terdapat bentuk-bentuk sanksi yang membangun
3.	Faktor Organisasi	Pengaturan struktur yang menggambarkan hierarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya pada masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang ditetapkan. (Moenir)	Indikator: 1. Pembagian kerja yang sesuai. 2. Latar belakang pendidikan yang sesuai dengan Jabatan.

4.	Faktor Pendapatan	penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. (Moenir)	Indikator: 1. Pendapatan dan tunjangan yang sepadan dengan beban tugas.
5	Faktor Kemampuan dan Keterampilan	Keahlian untuk menggunakan akal, pikiran ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah maupun untuk membuat sesuatu yang lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan. (Moenir)	Indikator: 1. Pendidikan dan pelatihan secara berkala.
6.	Faktor Sarana Pelayanan	segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.	Indikator: 1. Kelengkapan peralatan kerja.

1.6 Kerangka berpikir

Latar Belakang

Kebutuhan dan harapan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka pemenuhan tuntutan, keinginan, keluhan masyarakat menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan untuk dapat memberikan pelayanan

-Kota Semarang menjawab kebutuhan akan pelayanan pengaduan masyarakat dengan membangun Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

- Program LAPORHENDI merupakan bentuk sinergitas dengan lapor.go.id untuk merespon keluhan-keluhan aduan masyarakat khususnya persoalan di pemerintah kota semarang

- Program Lapor belum sepenuhnya berjalan optimal, terdapat beberapa laporan yang belum mendapatkan jawaban respon berdasarkan estimasi pedoman standar pelayanan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Keluhan P3M kota Semarang berdasarkan indikator kualitas pelayanan ?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat dalam penanganan keluhan masyarakat pada P3M kota Semarang ?

Kerangka Teori

1. Administrasi Publik
2. Manajemen
3. Manajemen Publik
4. Manajemen Pelayanan Publik
5. Kualitas Pelayanan



Kualitas Pelayanan Keluhan

- *Visibility*
- *Fairness*
- *Accessibility*
- *Responsiveness*

Faktor yang mempengaruhi

- Kesadaran
- Aturan
- Organisasi
- Pendapatan
- Kemampuan & Keterampilan
- Sarana Pelayanan

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain Penelitian

Tiap penelitian harus direncanakan, untuk itu diperlukan suatu desain penelitian. Jenis Penelitian ini adalah penelitian Kualitatif, Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007: 3) penelitian kualitatif adalah adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Menurut Singarimbun dan Effendi (2008: 4) penelitian dapat digolongkan menjadi tiga tipe yaitu :

a. Penelitian Penjajagan

Penelitian yang bersifat terbuka atau masih mencari-cari, pengetahuan peneliti tentang masalah yang akan diteliti masih terlalu tipis untuk dapat melakukan studi deskriptif. Penelitian penjajagan (eksploratif) dilakukan sebagai langkah pertama untuk penelitian lebih mendalam.

b. Penelitian Penggambaran (Deskriptif)

Merupakan suatu pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu. Peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa.

c. Penelitian Penjelasan

Peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa.

Dari tiga tipe penelitian di atas maka penelitian ini merupakan **tipe penelitian deskriptif** dengan pendekatan kualitatif, Pendekatan deskriptif kualitatif dapat mampu mempermudah analisis terhadap fenomena yang diamati terhadap perspektif peneliti dengan menggunakan logika ilmiah, di mana penelitian ini penulis menekankan analisis sebagai proses penyimpulan deduktif.

Hal ini tidak berarti bahwa pendekatan kualitatif tidak sama sekali menggunakan dukungan data kuantitatif akan tetapi menekankan untuk usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui argumen kritis dan cara berpikir formal.

1.7.2 Situs Penelitian

Di dalam penelitian ini yang menjadi fokus kajian penelitian dan atau pokok persoalan yang akan diteliti adalah Penanganan Keluhan pada program Lapor Hendi P3M kota Semarang maka Situs atau wilayah dari penelitian ini adalah dari P3M kota Semarang pada Dinas Komunikasi, Infomatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Peneliti memilih meneliti pengaduan di Kota Semarang karena Kota Semarang telah meraih prestasi sebagai Top 10 Instansi Pemerintah Penyelenggara Pengaduan Pelayanan Publik dari kompetisi SP4N tahun 2019. Sehingga penulis juga semakin tertarik dan ingin mendalami bagaimanakah sebenarnya kualitas pengaduan Kota Semarang yang telah mendapatkan penghargaan tersebut.

1.7.3 Subyek Penelitian

Subjek Penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti (Saifuddin, 2012: 34-35). Subjek Penelitian juga dapat disebut informan. Subyek Informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moelong, 2007: 132). Kegunaan informan bagi peneliti adalah membantu memenuhi data yang diperlukan peneliti untuk dapat mengetahui pendalaman dan analisis terhadap fenomena.

Penelitian kualitatif menempatkan ketergantungan dari tepat tidaknya pemilihan informan kunci, tidak berdasarkan jumlah informan. Dengan demikian, informan ditentukan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. teknik *Purposive Sampling*, menurut Sugiyono (2015:300) adalah Teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu, seperti orang yang dianggap tahu tentang apa yang diharapkan dengan menggunakan *Purposive Sampling*, diharapkan kriteria informan yang didapat sesuai dengan penelitian yang dilakukan dan mampu menjelaskan keadaan sebenarnya tentang objek yang diteliti.

Informan dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* yang ditujukan kepada Petugas layanan yaitu adalah narasumber yang dapat dipercaya yang mempunyai pandangan dan wawasan yang luas mengenai mekanisme dan pelaksanaan penanganan keluhan Laporan Hendi atau terlibat langsung dengan fokus permasalahan yang diteliti.

Informan yang akan dipilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi
- b. Pegawai Bidang Pengelolaan Pengaduan dan Aspirasi
- c. Pegawai Bidang Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi

Yang berada di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang, Pegawai pelayanan keluhan P3M, dipilih karena sebagai individu yang terlibat langsung dengan masyarakat akan keluhan-keluhan yang diterima, sehingga sangat memahami akan keadaan lapangan yang sebenarnya terjadi.

1.7.4 Jenis Data

Dua jenis data yang mendukung dalam penelitian kualitatif yaitu data yang berbentuk teks dan data yang berbentuk kata-kata tertulis, frasa-frasa atau simbol-simbol yang menggambarkan atau mempresentasikan orang-orang, tindakan-tindakan dan peristiwa –peristiwa dalam kehidupan sosial

1.7.5 Sumber Data

Menurut sumbernya, data penelitian digolongkan sebagai berikut (Saifuddin, 2012: 91) :

a. Data Primer

Data primer adalah responden, dimana peneliti dapat memperoleh data secara langsung dari sumbernya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersifat mendukung pembahasan. Data ini diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder seperti laporan, data dokumentasi, buku, dan jurnal.

Data Primer yang diperoleh dari penelitian ini adalah data secara langsung menemui petugas P3M dan Pelapor dan data sekunder penelitian ini adalah melalui dokumen Buku, Jurnal, Laporan Tahunan Lapori Hendi.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Bila dilihat dari segi cara (Sugiyono, 2012: 225) atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan **Observasi, Wawancara** dan **Studi Pustaka**.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui :

- a. **Observasi**, yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis melalui pengamatan terhadap kenyataan-kenyataan yang terlihat dan terdengar mengenai objek penelitian. Dari sini peneliti mengamati secara langsung, gejala-gejala, tingkah laku aktual, kronologi proses penanganan keluhan yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang untuk mengetahui kondisi sebenarnya.
- b. **Wawancara**, dilakukan secara *face to face* terhadap responden, dimaksudkan untuk mencari fakta-fakta atau informasi yang belum terungkap sehingga suatu fenomena sosial dapat dipahami. Wawancara disini baik berdasarkan pedoman wawancara secara terstruktur maupun tidak terstruktur untuk mendapatkan informasi atau keterangan tambahan mengenai penanganan keluhan P3M kota Semarang.
- c. **Studi Pustaka**, Studi pustaka yaitu mengumpulkan data dengan cara mencari data serta informasi berdasarkan penelaan literatur atau referensi, baik yang bersumber dari buku-buku dan dokumen-dokumen, laporan-laporan, jurnal-jurnal, kliping, majalah, makalah-makalah yang pernah diseminarkan. Artikel-artikel dari berbagai sumber, termasuk internet maupun catatan-catatan penting yang berkaitan dengan Penanganan keluhan P3M Kota Semarang. Studi kepustakaan dilakukan sebagai acuan untuk pengumpulan data sekunder.

1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data

Teknik analisis data adalah proses menyusun dan mencari data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara menyusun data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari kemudian membuat kesimpulan (Sugiyono, 2012 : 244).

Berdasarkan pengertian para ahli diatas, teknik analisis data merupakan serangkaian kegiatan untuk mengolah hasil data yang telah dikumpulkan dari lapangan menjadi serangkaian hasil yang bermakna dan berguna dalam memecahkan masalah fenomena sehingga hasil dari penelitian dilapangan mudah untuk dipahami.

Langkah-langkah pengolahan data setelah data terkumpul adalah dengan memeriksa kembali data yang diperoleh dan mencocokkan untuk diklarifikasi serta menyempurnakan data yang dianggap masih belum sesuai tujuan yang hendak dicapai.

Secara singkat tata cara analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. **Reduksi data** Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok dan penting kemudian dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2012:247). Pada tahap ini peneliti memilah informasi mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan penelitian. Setelah direduksi data akan mengerucut, semakin sedikit dan mengarah ke inti permasalahan sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai objek penelitian.
- b. **Penyajian data**, Setelah dilakukan direduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Data disajikan dalam bentuk tabel dan uraian penjelasan yang bersifat deskriptif.
- c. **Menarik kesimpulan**, Tahap akhir pengolahan data adalah penarikan kesimpulan. Setelah semua data tersaji permasalahan yang menjadi objek penelitian dapat dipahami dan kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini.

1.7.8 Kualitas Data

Untuk memastikan kredibilitas dari realitas oleh target informan dalam penelitian penulis menggunakan **Teknik Triangulasi**. **Triangulasi** adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan data satu dengan data lain. untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Teknik triangulasi yang lazim digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. **Triangulasi** dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Berikut langkah yang dapat ditempuh (Moelong, 2007:330-331) :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi;
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu;
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah/tinggi, orang berada, dan orang pemerintahan;
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Untuk mengukur derajat kepercayaan suatu informasi sesuai dengan arahan teori diatas, maka peneliti akan membandingkan informasi-informasi yang diperoleh tentunya dengan perbandingan dari wawancara satu dengan wawancara lainnya dengan orang yang berbeda, orang-orang yang melayani sekaligus dengan observasi dan telaah dokumen yang diperlukan sesuai kebutuhan.

1.8 TABEL METODOLOGI

<p>Desain penelitian</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif-Kualitatif, Pendekatan Deskriptif diyakini mampu mempermudah analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati terhadap perspektif peneliti dengan menggunakan logika ilmiah, di mana penelitian ini penulis menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif (umum -> khusus).</p> <p>bukan berarti bahwa pendekatan deskriptif-kualitatif sama sekali tidak menggunakan dukungan data kuantitatif melainkan penekanannya pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berpikir formal dan argumentasi berdasar fakta.</p>
<p>Situs penelitian</p>	<p>wilayah dari penelitian ini adalah dari P3M kota Semarang. Hal ini dimaksudkan untuk mempersempit ruang lingkup penelitian dan mempertajam fenomena yang menunjukkan adanya kesenjangan.</p>
<p>Subyek penelitian</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Seksi pengelolaan Aspirasi dan Informasi 2. Pegawai Bidang Pengelolaan Pengaduan dan Aspirasi 3. Pegawai Bidang Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi <p>Pemilihan subyek didasari pada asas subyek yang menguasai permasalahan, subyek terpilih Menggunakan Teknik Purposive Sampling. memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat, narasumber yang dapat dipercaya yang mempunyai pandangan dan wawasan yang luas mengenai mekanisme dan pelaksanaan</p>

	penanganan keluhan P3M kota Semarang.
Jenis Data	Terdapat dua jenis data yang mendukung dalam penelitian kualitatif ini yaitu data yang berbentuk teks kata-kata tertulis, dan data yang menggambarkan/mempresentasikan tindakan, peristiwa sosial yang terjadi di P3M.
Sumber Data	Data Primer yang diperoleh dari penelitian ini adalah data secara langsung menemui Kepala P3M dan Petugas P3M serta Data Sekunder penelitian ini adalah melalui Dokumen, peraturan walikota, Undang-Undang, Peraturan Walikota, Website, berita kasus kejadian, Laporan Tahunan Lapor Hendi P3M.
Teknik Pengumpulan data	Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, Wawancara dan Studi Pustaka
Analisis & Interpretasi data	Menggunakan tiga tahapan meliputi 1. Mereduksi Data, 2. Penyajian data. 3. Menarik Kesimpulan
Kualitas Data	Untuk memastikan kredibilitas data dari para pelaku sosial dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik Triangulasi . Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.