

EFEKTIVITAS *MEDIA CENTER* DALAM MEMBERIKAN PENANGANAN KELUHAN DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA

Muhammad Arif Hendramawan

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Abstract

This study aims to describe the effectiveness of Media Center in giving complaint handling services using descriptive qualitative method. The location of this study is the Department of Communication and Information of Surabaya with five informants from the internal department and six informants which are chosen as the representatives of the citizens. The informants were chosen by using purposive sampling, and the data was collected using observation, interview and documentation. The data was analyzed by reducing the data, presenting the data, and drawing a conclusion. The result shows that Media Center could be considered an effective tool although based on the criteria of effectiveness this program still has some weaknesses such as the incompleteness of the infrastructures and the lack of monitoring and controlling on the performance of the program. The complaint handling also still has some weaknesses including the unclear responses toward the complainers; the information about the delays of complaint handling should wait the follow-up from the citizens; and the lack of clear information regarding the publication of the handled complaints data.

Keyword: effectiveness, public service, complaint handling

Pendahuluan

Secara umum perjalanan birokrasi di Indonesia masih terpengaruh oleh faktor sejarah dan pembentukannya dari masa ke masa. Sejak jaman kerajaan hingga orde baru terlihat bahwa pemerintahan berfokus pada pemenuhan kepentingan kekuasaan, dan tidak dirancang untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kebijakan yang dibuat selalu menempatkan birokrasi sebagai sentral bagi pengaturan kehidupan masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan tumbuhnya budaya birokrasi yang cenderung sentralistik dan berorientasi pada kekuasaan. Tetapi pada era reformasi terjadi perubahan yang signifikan dalam birokrasi pemerintahan. Yaitu, terdapat adanya perubahan struktur pemerintahan dari sentralistik ke arah desentralistik. Hal ini diatur dalam undang-undang nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah yang selanjutnya direvisi dengan dikeluarkannya undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Kemudian dengan pertimbangan bahwa undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan daerah sehingga perlu dilakukan perubahan, maka pemerintah menetapkan undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yang digunakan hingga sekarang ini. Pada era reformasi ini sistem pemerintahan yang bersifat desentralistik diharapkan mampu menjawab

keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dalam pencapaian kesejahteraan yang telah tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Kajian tentang birokrasi pelayanan publik, terutama yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki nilai yang sangat penting dan strategis. Harapan masyarakat untuk menikmati pelayanan publik yang akuntabel, responsif, dan efisien masih sangat jauh dari keberhasilan. Permasalahan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) dalam pemerintahan, birokrasi yang cenderung bersifat sebagai penguasa dan tidak profesional menyebabkan perubahan tidak bermakna dalam konteks perbaikan kinerja pelayanan publik. Akibatnya kehidupan yang demokratis tidak mampu memberikan dampak yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ketua Ombudsman RI (republika.co.id) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang ada di Indonesia memang bukan yang terburuk di tingkat ASEAN, tetapi kualitas pelayanan publik di Indonesia masih jauh tertinggal dari negara tetangga seperti Singapura, Vietnam, dan Malaysia. Kemudian dalam tingkat global, pelayanan publik di Indonesia masih berada peringkat 126 dari 180 negara yang dilakukan observasi. Kondisi demikian dapat disimpulkan bahwa jelas pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari tujuan yang diharapkan dan belum mampu dianggap sebagai prestasi yang

membanggakan. Peringkat tentang buruknya kualitas pelayanan publik diatas merupakan hasil akhir dari kinerja para penyelenggara publik. Jelas terlihat bahwa di Indonesia rentan terjadi masalah yang menyebabkan tidak tercapainya kepuasan yang diterima oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Untuk meningkatkan pelayanan, pemerintah melalui PERMENPAN No. 13 Tahun 2009 telah menetapkan Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat. Hal ini merupakan wujud konkret pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan yang ada. Dalam peraturan tersebut masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pelayanan publik yang mereka terima melalui sistem pengelolaan pengaduan. Penanganan keluhan dari masyarakat sangat dibutuhkan dalam rangka menciptakan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Salah satu wujud praktek demokrasi dalam pelayanan publik adalah dengan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan apabila pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh penyedia layanan. Dengan demikian dapat dilihat bahwa betapa pentingnya penanganan keluhan dalam pelayanan publik, karena dapat menjadi tolak ukur dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Selama ini masyarakat di Indonesia menyampaikan aspirasinya melalui pengaduan langsung ke instansi terkait dengan penyedia layanan. Sehingga langsung bertatap muka dengan pihak penyedia layanan. Selain dengan melakukan pengaduan secara langsung, keluhan juga disampaikan melalui media massa seperti koran, radio, dan pesan singkat. Catatan yang dimiliki BAPPENAS (bappenas.go.id) yaitu, selama ini masyarakat lebih suka menggunakan media surat kabar sebagai media yang paling efektif dalam hal pengaduan keluhan dengan prosentase sebesar (53,8%), kemudian menyusul media radio sebesar (33,91%) dan pesan singkat sebesar (30,65%). Dengan melihat kepentingan masyarakat yang semakin beragam, maka kemudahan akan hal untuk menyampaikan keluhan sangat dibutuhkan. Maka inovasi pelayanan dibutuhkan dalam hal pengaduan keluhan kepada penyedia layanan publik.

Kota Surabaya memiliki program pengaduan keluhan masyarakat bernama *media center* yang pertama kali diluncurkan pada tanggal 28 November 2011. *Media Center* (menpan.go.id) merupakan program yang menjadi sarana atau fasilitas dalam menyediakan informasi publik dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan. Program ini

berdasarkan atas undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang menyatakan bahwa setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. Kemudian dalam unsur penanganan keluhan masuk dalam Perda Jawa Timur nomor 8 tahun 2011 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa terwujud sistem pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan. *MediaCenter* ini dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi kota Surabaya sesuai dengan peraturan Walikota Surabaya Nomor 42 tahun 2011 tentang rincian tugas dan fungsi dinas Kota Surabaya.

Media center ini merupakan sebuah inovasi pelayanan publik tentang kemudahan masyarakat Kota Surabaya menyampaikan keluhan, kritik, dan aspirasi kepada dinas terkait yang bertujuan untuk upaya peningkatan pelayanan yang diberikan. Menurut RENSTRA Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya tahun 2011-2015 menjelaskan bahwa salah satu cara untuk mencapai visi dan misi DISKOMINFO adalah dengan memaksimalkan pengembangan *media center* sebagai pusat informasi masyarakat agar sejalan dengan kesadaran dan kebutuhan masyarakat akan pentingnya informasi publik. Pemerintah Kota Surabaya memberikan layanan informasi kepada masyarakat yang diantaranya adalah menindaklanjuti keluhan masyarakat terkait pelayanan atau kinerja SKPD Kota Surabaya. Kebijakan yang memayungi *media center* adalah kebijakan tentang keterbukaan informasi publik dari UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik merupakan jaminan hukum bagi setiap orang untuk memperoleh informasi sebagai salah satu hak asasi manusia. Kemudian berdasarkan surat keputusan (SK) Walikota Surabaya Nomor 188.45/54/436.1.2/2013, masing-masing satuan kerja perangkat daerah (SKPD) menugaskan satu personel sebagai Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM). Keluhan warga yang diterima operator langsung dikirimkan ke personel TPKPM yang ada di dinas terkait. Kemudian, jawaban dari tim harus diberikan kepada pelapor sesuai tenggat waktu dalam SOP.

Media Center ini telah banyak dimanfaatkan oleh warga Kota Surabaya berdasar data dari DISKOMINFO Surabaya, laporan yang masuk pada tahun pertama sebanyak 698 keluhan. Pada 2012, tercatat 2.717 keluhan. 2013 ada 4.176 keluhan dan 2014 sebanyak 4.298 keluhan. Dan seluruh pengaduan masyarakat yang masuk dapat direspon dengan baik. Kenaikan jumlah keluhan dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa

masyarakat telah mampu berpartisipasi dalam pembangunan Kota Surabaya. Namun demikian, kehadiran *media center* tersebut belum menjamin atau mampu menyelesaikan keluhan masyarakat sepenuhnya. Berdasarkan data DISKOMINFO keluhan yang masuk pada tahun 2014 hanya sebanyak 4.298 keluhan dan penduduk Kota Surabaya berjumlah 2.909.257 jiwa. Hal ini menunjukkan hanya 0,14 persen masyarakat Kota Surabaya yang telah menyampaikan keluhan di *media center*.

Dikatakan oleh Antiek Sugiharti selaku ketua DISKOMINFO Kota Surabaya, pelayanan prima yang diberikan *media center* diapresiasi positif oleh banyak pihak. Termasuk salah satunya penghargaan berskala internasional yang datang dari *FutureGov*. Pada 2013, *media center* berhasil meraih penghargaan *FutureGov* tingkat Asia Pasifik untuk kategori *Data Center. Media Center* Kota Surabaya dinominasikan di ajang penghargaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PBB (*United Nation Public Service Award*) Tahun 2011 untuk kategori *Fostering Participation in Policy Making Decisions Through Innovative Mechanism* dan partisipan teraktif diajang *the Guangzhou Award* Tahun 2012 (suarasurabaya.net). *FutureGov* merupakan lembaga nirlaba independen berskala internasional. Setiap tahun, *FutureGov* memberikan apresiasi kepada inovasi-inovasi pelayanan publik pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, pada penelitian ini berfokus pada efektivitas *Media Center* dalam memberikan penanganan keluhan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui aspek-aspek yang menentukan efektivitas *media center* yang terdapat di Dinas Komunikasi dan Informasi yang berada di Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan penanganan keluhan.

Adapun penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis. Manfaat akademis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk melakukan penelitian serta pengembangan lebih lanjut ilmu administrasi negara mengenai efektivitas *media center* dalam mata kuliah Organisasi dan Manajemen. Kemudian manfaat praktis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat

memberi informasi kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan *media center* yaitu dengan kepala bidang SKDI, koordinator, dan operator *media center*. Serta diharapkan mampu memberikan informasi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik dalam menangani keluhan dari masyarakat. Kemudian, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi DISKOMINFO Kota Surabaya dalam menangani keluhan masyarakat.

Landasan Teori

Efektivitas

Efektivitas merupakan sebuah unsur yang menjadi harapan setiap organisasi dalam melakukan aktivitasnya. Menurut Steers (Syarif Makmur, 2008 : 120), semakin rasional suatu organisasi, maka semakin besar pula upayanya dalam kegiatan yang mengarah pada pencapaian tujuan. Semakin besar kemajuan yang diperoleh ke arah tujuan, maka organisasi menjadi semakin efektif pula. Efektivitas dalam organisasi dipandang sebagai tujuan akhir suatu organisasi.

Menurut Agung Kurniawan (Agung Kurniawan, 2005 : 109) adalah sebagai berikut, efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak terdapat sebuah tekanan atau ketegangan dalam pelaksanaannya.

Efektivitas menurut Mahmudi (Mahmudi, 2005 : 141) adalah hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap aktivitas pencapaian tujuan, maka semakin efektif suatu organisasi, program atau kegiatan tersebut.

Dari beberapa pendapat mengenai efektivitas di atas, peneliti mendapatkan sebuah pengertian bahwa efektivitas merupakan proses tercapainya tujuan yang sesuai dari yang telah direncanakan oleh suatu organisasi, program atau kegiatan tanpa terdapat sebuah tekanan yang berarti dalam pelaksanaannya.

Menurut Steers (Hessel Nogi Tangkilisan, 2005 : 103-104) terdapat lima kriteria pengukuran efektivitas yang terdapat dalam pengukuran efektivitas suatu organisasi, yaitu :

1. Produktivitas
Kuantitas atau volume dari produk atau jasa pokok yang dihasilkan organisasi. Dilihat melalui tingkat individual, kelompok, dan keseluruhan organisasi.
2. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas

Kemampuan organisasi untuk mengubah standar operasi prosedur (SOP) untuk melakukan penyesuaian diri terhadap perubahan.

3. Kepuasan kerja

Kompensasi atau timbal balik positif yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi.

4. Kemampuan berlaba

Kemampuan untuk menghasilkan laba atau keuntungan atas modal yang dipakai untuk menjalankan organisasi.

5. Pencarian sumber daya

Pengumpulan berbagai sumber daya yang ada dan dimanfaatkan untuk melaksanakan tugas organisasi.

Sementara menurut Gibson (Agung Kurniawan, 2005 : 107) mengemukakan bahwa pengukuran efektivitas organisasi dapat dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, yakni berkaitan dengan kinerja program yang dilaksanakan dengan kesesuaian tujuan yang ingin dicapai. Tujuan yang ingin dicapai menjadi acuan dari implementasi suatu program secara tepat.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, yakni berkaitan dengan cara-cara yang akan digunakan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, yakni upaya untuk menghubungkan tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, yakni berkaitan dengan proses pengambilan keputusan sebelum menjalankan sebuah program. Perencanaan yang dimaksud ialah penyusunan langkah-langkah tentang apa yang harus dilakukan untuk dapat diimplementasikan program tersebut agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.
5. Penyusunan program yang tepat, yakni rencana yang telah disusun harus dijabarkan ke dalam bentuk program. Pedoman yang telah disusun diuraikan dalam bentuk suatu pedoman operasional program untuk kemudian dijadikan acuan standar pelaksanaan program agar tidak melenceng dari tujuan awal.
6. Tersedianya sarana dan prasarana, yakni merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan suatu program. Sarana dan prasarana ialah alat atau fasilitas yang digunakan untuk melaksanakan segala

kegiatan yang berkenaan dengan program tersebut.

7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, yakni untuk menjaga pelaksanaan suatu program agar tetap dapat berjalan sesuai dengan rencana dan strategi yang telah dirancang sebelumnya. Definisi lain mengenai pengawasan (Sondang P. Siagian, 2004 : 258) yaitu merupakan keseluruhan upaya pengamatan pelaksanaan kegiatan operasional guna menjamin bahwa berbagai kegiatan yang dilakukan telah sesuai dengan rencana yang ditetapkan sebelumnya.

Menurut Budiani (Budiani, 2007 : 53), untuk mengukur tingkat keefektifitasan suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa variabel sebagai berikut :

1. Ketepatan sasaran program
Yaitu sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program
Yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
3. Tujuan program
Yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantauan program
Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Pelayanan Publik

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. Pelayanan (Lijan Poltak Sinambela, 2006 : 4-5) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (Setijanigrum, 2009 : 2), pelayanan pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan, sehingga pelayanan merupakan suatu proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Dari berbagai definisi tentang pelayanan publik diatas penelitian ini lebih menggunakan definisi pelayanan publik sebagai suatu upaya atau kegiatan pemberian pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Setiap penyelenggara pelayanan memiliki diskresi untuk mengoptimalkan perannya, tetapi harus dapat dipertanggungjawabkan. Dengan negara yang penyelenggaraannya dapat dilakukan oleh berbagai kalangan yang dikembangkan sebagai kontribusi untuk menyelenggarakan urusan-urusan publik dan memberikan pelayanan publik secara adil tanpa diskriminasi. Denhardt and Denhardt (Denhardt, 2007 : 42-43), menyatakan bahwa *New Public Service* (NPS) atau pelayanan publik, fokus pada isu-isu penting sebagai berikut :

a. Serve Citizens, Not Customer

Apa yang menjadi kepentingan publik merupakan hasil dialog publik (*public shared value*), bukan sekedar agregasi kepentingan individual, pejabat publik tidak hanya sekedar merespon kebutuhan publik sebagai pelanggan tetapi lebih fokus pada bagaimana membangun relasi kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantar warga.

b. Seek The Public Interest

Administrator publik harus memeberikan kontribusi dalam mengembangkan kolektivitas, gagasan-gagasan tentang kepentingan publik. Tujuan bukan menemukan solusi cepat yang berdasarkan pada pilihan-pilihan individual, teteapi lebih pada bagaimana menciptakan apa yang menjadi kepentingan bersama dan tanggungjawab bersama.

c. Value Citizenship Over Entrepreneurship

Kepentingan publik lebih baik bila ditunjukkan dalam komitmen publik dan pejabat publik untuk membuat kontribusi yang lebih baik bermakna untuk masyarakat luas ketimbang kepiawaian (*entrepreneurship*) pejabat publik dalam mengembangkan dirinya sendiri.

d. Think Strategically, Act Democratically

Kebijakan publik dan program merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan publik, dan dapat dicapai secara efektif dan lebih dapat dipertanggungjawabkan melalui usaha bersama dan proses yang kolaboratif.

e. Recognize that Accountability is Not Simple

Pejabat publik harus lebih memperhatikan konstitusi dan peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar professional dan kepentingan-kepentingan publik.

f. Serve Rather than Steer

Lebih penting bagi pejabat publik untuk berbagi dengan publik sebagai basis kepemimpinan dalam membantu masyarakat untuk mengartikulasikan dan menemukan apa yang menjadi kepentingan bersama ketimbang mengendalikan atau mengarahkan publik.

g. Value People, Not Just Productivity

Organisasi publik dan jaringan dalam berpartisipasi akan lebih berhasil untuk jangka panjang apabila mereka bekerja secara kolaboratif dan berdasarkan kepemimpinan kolektif dengan menghargai semua masyarakat.

Penanganan keluhan atau pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan mampu mengacu pada unsur-unsur *New Public Service* diatas. Karena NPS menyebabkan pola hubungan antara dengan masyarakat menjadi lebih menekankan kepada kepentingan masyarakat. Sehingga negara lebih dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih demokratis dan partisipatif. Pelayanan publik merupakan cara yang tepat untuk mewujudkan *good governance* dikarenakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur tanpa ada prioritas tertentu yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar. Sehingga secara tidak langsung memiliki pengaruh besar terhadap aspek-aspek fungsi yang ada di pemerintahan.

Penanganan Keluhan

Keluhan merupakan wujud ketidakpuasan dari masyarakat atas beragam aspek-aspek yang disediakan oleh organisasi. Keluhan pada pelayanan publik merupakan sebuah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan,

tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada masyarakat. Keluhan (Saleh, 2010 : 156) adalah ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk pelayanan. Tetapi, tidak setiap ketidakpuasan akan diungkapkan dengan keluhan. Masyarakat akan mengungkapkan keluhan apabila merasa keluhan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dan tidak menyita waktu dan biaya. Sebaliknya bila pelayanan keluhan tidak praktis, masyarakat akan lebih memilih untuk tidak mengungkapkan keluhannya.

Penanganan keluhan (Stephen S.Tax, 1998 : 61) merupakan strategi yang digunakan dalam melihat dan mempelajari kelemahan pelayanan suatu perusahaan dalam memberikan suatu pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

Di Indonesia penanganan keluhan bagi instansi pemerintah berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/118/M.PAN/8/2004. Di dalamnya menjelaskan penanganan pengaduan merupakan proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.

Dari berbagai definisi dari penanganan keluhan diatas peneliti mengambil pengertian dari penanganan keluhan adalah suatu upaya dari dinas, organisasi, atau instansi dalam rangka menangani keluhan dari masyarakat atau konsumen untuk mempelajari kelemahan atau kekurangan dari pelayanan yang diberikan. Keluhan disini merupakan sebuah partisipasi publik yang harus dikelola dan secara tidak langsung menjadikan masyarakat atau publik ikut terlibat dalam proses pembuatan keputusan, pengawasan, evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Patterson (Tjiptono, 2000: 173), penilaian atas suatu manajemen penanganan keluhan yang efektif didasarkan pada beberapa karakteristik atau prinsip utama sebagai berikut :

1. Komitmen

Pihak manajemen dan semua anggota memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dari masyarakat sebagai peningkatan kualitas produk dan jasa yang diberikan.

2. Visible

Manajemen menginformasikan secara jelas dan akurat kepada masyarakat sebagai pelanggan dan pegawai tentang cara penyampaian

keluhan dan juga pihak-pihak yang dapat dihubungi dalam penyampaian keluhan tersebut.

3. Accessible

Instansi menjamin bahwa masyarakat dapat secara bebas, mudah, dan murah menyampaikan keluhan.

4. Kesederhanaan

Prosedur yang dijalankan dalam menangani keluhan bersifat sederhana dan mudah dipahami pelanggan.

5. Ketepatan

Setiap keluhan ditangani secepat mungkin. Rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan dengan masyarakat. selain itu, setiap perkembangan atau kemajuan dalam penanganan keluhan senantiasa dikomunikasikan.

6. Fairness

Setiap pelanggan mendapat perlakuan yang adil dan tanpa membeda-bedakan.

7. Confidentially

Keinginan pelanggan akan privasi dan kerahasiaan dihargai dan dijaga oleh penyedia layanan.

8. Records

Data mengenai keluhan disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya berkesinambungan.

9. Sumber daya

Instansi mengalokasikan sumber daya dan infrastruktur yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan keluhan, termasuk didalamnya adalah pelatihan karyawan.

10. Remedy

Pemecahan dan penyelesaian masalah yang tepat, seperti permohonan maaf untuk setiap keluhan yang ditetapkan dan diimplementasikan secara konsekuen.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dan Kantor *Media Center*. Teknik

pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan metode observasi, wawancara mendalam dengan informan, dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu pihak-pihak yang dianggap mengetahui lebih dalam mengenai *Media Center*. Kemudian berkembang di lapangan menjadi *snowball sampling*. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas *Media Center* dalam Memberikan Penanganan Keluhan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Untuk mengetahui efektivitas *media center* dalam memberikan penanganan keluhan menggunakan tujuh kriteria efektivitas yaitu produktivitas, ketepatan program, sosialisasi program, pencarian sumber daya, kejelasan tujuan, sarana dan prasarana, pemantauan atau pengawasan program.

- a. Produktivitas
Pihak *Media Center* telah melakukan kinerja yang maksimal terhadap masyarakat terkait penanganan keluhan. Kemudian respon yang cepat diberikan kepada masyarakat juga ditunjang oleh manajemen yang baik serta penggunaan sumber daya teknologi informasi. Penggunaan sumber daya dalam *Media Center* yaitu dengan melakukan proses koordinasi bersama tim TPKPM yang menjadi penghubung antara *Media Center* dengan SKPD yang ada di Kota Surabaya. Kemudian respon yang cepat diberikan kepada masyarakat juga ditunjang oleh manajemen yang baik serta penggunaan sumber daya teknologi informasi.
- b. Ketepatan program
Data di lapangan menunjukkan bahwa pihak *Media Center* dalam kinerjanya telah sesuai dan tepat sasaran. Kemudian pihak *Media Center* juga menjalankan fungsi penyebarluasan informasi publik yang diamanatkan dalam UU No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi. Sasaran yang dituju juga dianggap sudah tepat, yaitu masyarakat Surabaya yang notabene menjadi penerima layanan publik pemerintah Kota Surabaya.
- c. Sosialisasi program
Pihak *Media Center* telah berusaha untuk melakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat Kota Surabaya. Sosialisasi program *Media Center* dilakukan melalui pertunjukkan rakyat secara berkala dan *roadshow* kesehatan keliling. Kemudian

melakukan pendekatan ke Kecamatan yang ada di Surabaya dengan memanggil tokoh-tokoh masyarakat yang ada di dalamnya. Selain secara langsung, sosialisasi juga dilakukan melalui media online yaitu *website* resmi Kota Surabaya yaitu surabaya.go.id dan sosial media lainnya seperti twitter, facebook, youtube dll.

- d. Pencarian sumber daya
Dalam menjalankan *Media Center*, sumber daya yang digunakan adalah sumber daya manusia dan alat komunikasi yang bersifat *online* serta bersifat langsung. Dalam aspek sumber daya manusia, *Media Center* tidak terlalu membutuhkan sumber daya manusia yang berkompentensi tinggi. Tetapi cukup membutuhkan SDM yang mampu berkomunikasi baik langsung maupun tidak langsung (berdasarkan SOP yang telah ditentukan), kemudian mampu mengoperasikan berbagai alat komunikasi yang dimiliki oleh *Media Center*. Sumber daya yang lain adalah berupa alat komunikasi yang bersifat *online* yaitu sosial media, kemudian alat yang bersifat langsung yaitu telepon, sms, dan komunikasi langsung.
- e. Kejelasan tujuan
Pihak *Media Center* dalam pelaksanaannya menjadikan tujuan program sebagai acuan proses pelaksanaannya. Secara umum *Media Center* telah mampu memenuhi tujuannya sebagai fungsi kontrol masyarakat terhadap kinerja. Artinya *Media Center* telah mampu menjadi media masyarakat Kota Surabaya dalam rangka mengontrol kinerja pemerintah melalui aspirasi dalam bentuk kritik, saran, dan keluhan. Kemudian *Media Center* telah mampu menjadi pusat informasi pembangunan Kota Surabaya. Artinya *Media Center* mampu memberikan informasi mengenai pembangunan atau informasi mengenai pelayanan bagi masyarakat Kota Surabaya sehingga masyarakat merasa terbantu dengan adanya *Media Center*.
- f. Sarana dan prasarana
Sarana dan prasarana yang dimiliki *Media Center* sangat memadai, meskipun alat atau fasilitas yang dimiliki tidak terlalu istimewa. Kemudian dalam hal pengadaan alat dan barang masih mengikuti sistem terpusat dari Dinas Komunikasi dan Informatika. Ruangan yang dimiliki tidak begitu luas, sehingga

apabila terdapat banyak masyarakat pelapor harus antre.

- g. Pemantauan atau pengawasan program
Pengawasan dan pemantauan *Media Center* dilakukan dalam bentuk pengamatan dengan para pelapor. Pemantauan kepada masyarakat dilakukan dengan menghubungi kembali masyarakat yang pernah menyampaikan keluhan. Hasil yang ditemui adalah mayoritas masyarakat menilai baik dalam segi respon tetapi tidak semua penyelesaian dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun, pemantauan dan pengawasan tersebut hanya dilakukan pada tahun-tahun awal berjalannya program *Media Center*. Dari data yang ditemui, pihak *Media Center* telah menyiapkan survey bentuk kepuasan melalui media *online*, sehingga akan memantau kepuasan masyarakat selaku pengguna program.

Kemudian untuk menilai penanganan keluhan digunakan sembilan kriteria yaitu komitmen, *visible*, *accessible*, kesederhanaan, ketepatan, *fairness*, *confidentially*, *records*, dan *remedy*.

- a. Komitmen
Dalam menangani keluhan *Media Center* telah memiliki komitmen untuk menerima keluhan masyarakat dengan baik. Hal tersebut sudah diatur dalam standar operasional prosedur yang ada. Selanjutnya, masyarakat yang menyampaikan keluhan juga diterima dengan sikap yang baik oleh pihak *Media Center*.
- b. *Visible*
Pihak *Media Center* cenderung berusaha untuk memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada masyarakat yang menyampaikan keluhan. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap feedback yang diberikan program *Media Center*. Tetapi terdapat beberapa informan yang menganggap informasi yang diberikan oleh *Media Center* masih belum jelas dan kurang rinci sehingga menyebabkan ketidakpuasan dari masyarakat tersebut.
- c. *Accessible*
Masyarakat Kota Surabaya dapat menyampaikan keluhan di *Media Center* secara mudah dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang disediakan. Kemudian masyarakat Surabaya bebas menyampaikan keluhan apapun, karena semua tetap akan

ditampung dan dikelola oleh *Media Center*. Selanjutnya menyampaikan keluhan di *Media Center* tidak harus mengeluarkan biaya yang mahal. Masyarakat bisa datang langsung ke kantor *Media Center*, atau bahkan meminta ditelepon terkait penyampaian keluhan.

- d. Kesederhanaan
Pihak *Media Center* telah memberikan prosedur yang sederhana. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan. Prosedur yang dilakukan hanyalah masyarakat menyampaikan keluhan dengan menyertakan identitas keluhan. Kemudian pihak *Media Center* melakukan koordinasi dengan SKPD yang berkaitan dengan keluhan melalui tim TPKPM dalam waktu 1x60 menit. Selanjutnya, SKPD yang berkaitan memberikan *feedback* tentang keluhan yang disampaikan masyarakat ke pihak *Media Center*. Kemudian *Media Center* memberikan jawaban ke masyarakat pelapor dalam waktu 1x24 jam.
- e. Ketepatan
Daya tanggap program *Media Center* sangat cepat terhadap keluhan yang masuk. Dengan memberikan respon yang cepat terhadap keluhan masyarakat mengindikasikan bahwa pihak *Media Center* telah mampu menerapkan SOP yang ada. Namun, tidak semua keluhan diberikan respon yang jelas mengenai rentang waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian. Sehingga masyarakat merasa masih kurang puas dengan respon yang diberikan.
- f. *Fairness*
Pihak *Media Center* telah memperlakukan masyarakat yang menyampaikan keluhan secara adil dengan sikap sopan santun yang sama. Serta tidak terdapat perbedaan yang signifikan bagi masyarakat. Perlakuan yang berbeda diberikan kepada pelapor yang bersifat temperamental, sehingga cara yang harus dilakukan harus lebih sopan.
- g. *Confidentially*
Pihak *Media Center* telah berupaya untuk menjaga dan menghargai privasi dari masyarakat pelapor. Privasi tersebut berupa identitas dari pelapor. Namun, apabila kebutuhan akan identitas masyarakat pelapor tersebut benar-benar dibutuhkan maka pihak *Media Center* akan melakukan negosiasi dan membuat

- kesepakatan tertentu dengan pelapor tersebut.
- h. *Records*
Pihak *Media Center* telah melakukan upaya penyimpanan dan rekapitulasi terhadap setiap keluhan yang dikelola. Kemudian hasil dari rekapitulasi tersebut dipublikasikan kepada masyarakat umum melalui website resmi pemerintah Kota Surabaya yaitu surabaya.go.id. Selain itu, publikasi rekapitulasi juga dilakukan terhadap SKPD yang menerima banyak keluhan. Rekapitulasi tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi bagi SKPD yang berkaitan. Dari dua publikasi tersebut terlihat jelas bahwa pihak *Media Center* telah melakukan transparansi kepada masyarakat terkait dengan pengarsipan data keluhan.
- i. *Remedy*
Pihak *Media Center* tidak memprioritaskan beberapa keluhan tetapi semua keluhan dianggap sama. Keluhan yang masuk tetap diupayakan untuk ditangani dengan baik sesuai dengan SOP yang ada. Kendala yang ditemui adalah koordinasi dari SKPD terkait keluhan berbentuk fisik yang membutuhkan waktu yang lama, seperti penutupan jalan berlubang. Pihak *Media Center* juga melakukan upaya untuk memberikan pelatihan terhadap semua pegawainya. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat mampu dilayani dengan standar yang sesuai.

Saran

Berdasarkan penelitian tentang Efektivitas *Media Center* dalam Memberikan Penanganan Keluhan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, maka peneliti memberikan rekomendasi saran yaitu:

1. Pihak *Media Center* diharapkan mampu memberikan ruangan yang luas serta memadai untuk masyarakat menyampaikan keluhan. Yaitu dengan menggabungkan ruangan *Media Center* dengan ruangan layanan informasi Pemerintah Kota Surabaya yang berada tepat di sampingnya.
2. Perlu adanya pemantauan dan pengawasan terhadap jalannya penanganan keluhan secara rutin dan berkala terhadap keluhan yang masuk. Sehingga upaya penanganan keluhan yang diberikan *Media Center* dapat dilakukan secara optimal. Selain itu juga dapat dijadikan acuan sebagai bahan perbaikan layanan untuk ke depannya.

3. Pihak *Media Center* diharapkan mampu memberikan respon keluhan secara jelas, lengkap, dan rinci, agar jawaban yang diterima masyarakat pelapor menjadi lebih mudah dipahami. Namun, pihak *Media Center* juga harus melakukan penginformasian yang jelas mengenai waktu keterlambatan penanganan keluhan tanpa menunggu *follow up* dari masyarakat.
4. Informasi tentang adanya publikasi jumlah keluhan yang dikelola harus diberikan dengan jelas kepada masyarakat. Seperti pemberian informasi mengenai publikasi keluhan yang dikelola oleh *Media Center* ketika masyarakat selesai menyampaikan keluhan. Sehingga masyarakat dapat menilai kinerja dari *Media Center*.

Daftar Pustaka

- Budiani, Ni Wayan. 2007. Efektivitas program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT*. Volume 2 No. 1
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2007. *The New Public Service*. London : M.E. Sharpe Inc. Informasi yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Informasi Birokrasi <http://www.menpan.go.id/cerita-sukses-rb/2533-sapa-warga-kota-surabaya-melalui-media-center> (diakses pada tanggal 31 Mei 2015)
- Kurnia, Desi. 2014. *Prestasi Surabaya yang Mendunia* wawancara yang dilakukan kepada Walikota Surabaya Ibu Tri Rismaharini <http://www.suarasurabaya.net/fokus/200/2014/133934-Prestasi-Surabaya-yang-Mendunia> (diakses pada tanggal 12 Mei 2015)
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi pelayanan publik. pembaruan*. Yogyakarta.
- Laporan kajian manajemen pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik bappenas oleh direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional ([http://bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.pdf](http://bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen%20Pengaduan%20Masyarakat%20Dalam%20Pelayanan%20Publik.pdf)) (diakses pada tanggal 1 November 2015)
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Makmur, Syarif. 2008. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi : Kajian*

Penyelenggaraan Pemerintah Desa. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Putra, Purnama Erik. 2014. *Pelayanan Publik Belum Membanggakan* wawancara yang dilakukan oleh republika *online* kepada Danang Girindrawardana selaku ketua Ombudsman Republik Indonesia
<http://www.republika.co.id/berita/koran/bincangbisnis/14/12/16/ngny4a19/dananggirindrawardana-ketua-ombudsman-ri-pelayanan-publik-belum-membanggakan> (diakses pada tanggal 30 Maret 2015)

Salah, Akh Muwafik. 2010. *Public service Communication Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: UMM Press.

Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya : Revka Petra Media.
Siagian, P. Sondang. 2004. *Manajemen Strategik*. PT Bumi Aksara: Jakarta

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta : Bumi Aksara.

Stephen S.Tax, Stephen W. Brown and Murali. 1998. Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing. *Journal of Marketing*. Vol 62 (April)

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