

Keefektifan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Muhammad Rizal Setiawan

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

ABSTRACT

The aim of this research is to describe how is the realization customer complaints mechanism in Department of Population and Civil Registration Surabaya. So it can improve the public service quality. To find out how is the complaints mechanism can improve it, is used five indicators of effective handling customer complaints principle, which are accessible, simplicity, speed, fairness and confidentially. This research using qualitative method with descriptive type of research, the location of this research are in Department of Population and Civil Registration Surabaya. The informants of this research are staff of Department of Population and Civil Registration Surabaya who are appropriate in this major and customer of Department of Population and Civil Registration Surabaya who had made complains. All of them chosen by purposive. Data is collected through observation, in depth interview and documentation. Data analysis technique used in this research is data reduction data presentation and inference. Result obtained of this research show that complaint handling in Department of Population and Civil Registration Surabaya is effective.

Keywords : public service, complaint, complaint handling.

Pendahuluan

Isu *good governance* sekarang ini sering menjadi cetak tebal dalam setiap liputan media cetak maupun elektronik di Indonesia. Hal tersebut sangat beralasan, karena terciptanya penyelenggaraan negara yang baik, yang menjadi salah satu agenda utama dari proses reformasi, merupakan dambaan masyarakat Indonesia saat ini terutama dalam peningkatan pelayanan publik. Keterpurukan sendi-sendi kehidupan rakyat Indonesia merupakan dampak dari berbagai aktifitas dan kebijakan pemerintah di masa lalu yang kerap menempatkan penegakan hukum, pelayanan publik, keadilan dan kesejahteraan rakyat pada urutan terbawah dalam prioritas-prioritas pembangunan. Fenomena menarik, walaupun kegiatan dengan tema *good governance* seringkali dilakukan di suatu wilayah pemerintahan daerah/kota tersebut, tidak otomatis semakin meningkatnya pelayanan publik.

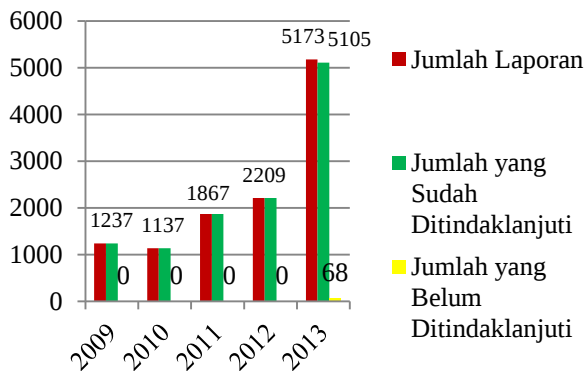
Upaya untuk menghubungkan tata pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik barangkali bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep *good-governance* (tata pemerintahan yang baik) dengan konsep *public service* (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya. Pelayanan publik dipilih sebagai cara tepat untuk mewujudkan *good governance* dikarenakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance* yaitu pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar, sehingga dianggap memiliki pengaruh besar terhadap aspek-aspek fungsi pemerintah lainnya. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang tidak

menghasilkan kesenjangan antara apa yang dilihat dan diharapkan oleh masyarakat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Pemerintah wajib untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Namun hingga saat ini pelayanan publik yang ada di Indonesia penuh dengan ketidakpastian waktu, biaya, dan prosedur pelayanannya (Dwiyanto, Agus (ed) 2008:25). Pelayanan publik yang merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan seperti ini masih menjadi impian, dan jauh dari harapan. Rendahnya tingkat produktivitas aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta munculnya praktek KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mampu memunculkan pelayanan yang bersifat diskriminatif.

Hal tersebut tercermin dalam laporan atau pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI yang cenderung selalu mengalami peningkatan. Dalam diagram I.1 dapat dilihat bahwa peningkatan laporan atau pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik yang diterima oleh ombudsman RI meningkat cukup signifikan dari tahun 2012 berjumlah 2209 aduan atau laporan meningkat menjadi 5173 aduan atau laporan pada tahun 2013.

Diagram I.1
Laporan/Pengaduan Masyarakat Atas Dugaan
Maladministrasi dalam Pelayanan Publik Periode
2009-2013



Sumber: Buku Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2013

Adapun laporan atau pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI tersebut yaitu terkait dengan masalah penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, adanya penyimpangan prosedur, dan sebagainya. Pada tabel I.1 dapat diketahui bahwa 25,40% aduan tersebut terkait dengan masalah penundaan berlarut, artinya masyarakat membutuhkan waktu yang lama dalam mendapatkan pelayanan dari penyelenggara pelayanan.

Tabel I.1
Substansi Maladministrasi yang dilaporkan
Masyarakat Tahun 2013

Substansi Maladministrasi	Jumlah	Persentase (%)
Penundaan berlarut	1314	25,40%
Penyalahgunaan wewenang	688	13,30%
Berpihak	129	2,49%
Tidak memberikan pelayanan	707	13,67%
Penyimpangan prosedur	935	18,07%
Permintaan uang, barang, dan jasa	478	9,24%
Tidak kompeten	320	6,19%
Tidak patut	288	5,57%
Diskriminasi	125	2,42%
Konflik kepentingan	57	1,10%
Lain-lain	132	2,55%
Total	5173	100%

Sumber: Buku Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2013

Berdasarkan Tabel I.2 dalam jumlah laporan masyarakat ke Ombudsman RI berdasarkan Instansi

terlapor pada tahun 2013, Pelayanan Pemerintah Daerah menempati peringkat pertama dengan mendapat 2329 (45,02%) pengaduan dari total 5173 pengaduan yang diterima Ombudsman RI. Disusul instansi Kepolisian, Instansi Kementrian, Badan Pertanahan, dan BUMN/BUMD yang menempati peringkat lima besar teratas.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi, 2010:293). Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Dwiyanto menyatakan bahwa tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (voice) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Wibawa, Samodra (ed). 2009:153). Dalam KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003, untuk menampung pengaduan, unit pelayanan wajib menyediakan saluran pengaduan misalnya : kotak pengaduan, loket pengaduan, bisa juga melalui call center, hotline, atau melalui media massa seperti radio, koran, dll. Namun selama ini mekanisme pengaduan masyarakat di beberapa instansi pemerintah hanya diberi "ruang" dalam bentuk kotak pengaduan atau saran dan pesan singkat melalui SMS yang tidak diintegrasikan dalam sebuah mekanisme atau pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan .

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif . Dikembangkan Kota Surabaya merupakan SKPD di Kota Surabaya yang pelayanannya meliputi pelayanan administratif khususnya administrasi kependudukan dan catatan sipil. Sejak lahir hingga meninggal, manusia terikat dengan urusan-urusan administratif mulai dari akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), hingga akta kematian. Selain itu, dari administrasi kependudukan tersebut akan menghasilkan data kependudukan yang berguna untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Walaupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mendapatkan predikat kepatuhan dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, faktanya di Kota

Surabaya masih memiliki beberapa permasalahan terkait dengan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Permasalahan tersebut di antaranya adalah ditemukannya 400 ribu KTP ganda (<http://adminduk.kemendagri.go.id>), 1.711.926 penduduk Kota Surabaya belum memiliki akta kelahiran, berdasar data dispendukcapil, dari 57.445 PNS Surabaya yang belum memiliki akte kelahiran jumlahnya 34.989 orang (www.encycity.co), hingga permasalahan terkait administrasi penduduk pendatang.

Berbagai keluhan tersebut dapat dikatakan bahwa kajian masalah tentang masalah pelayanan publik masih saja terjadi di lingkungan birokrasi kita saat ini dan telah banyak dibicarakan oleh berbagai kalangan, mengingat permasalahan tersebut sangat kompleks dan menjadi perhatian serius dari semua pihak.

Penelitian sebelumnya dengan tema yang sama telah dilakukan oleh Dera Sri Mega Putri Subekti dengan judul "Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung". Jika penelitian saudara Dera berada pada BUMD yang secara struktural ikut dalam sistem desentralisasi yaitu usaha yang dibawah oleh pemerintah daerah. Selain itu lokus yang digunakan saudara Dera, juga tidak termasuk lembaga yang di monopoli, sehingga pelanggan yang merasa mampu dan tidak puas terhadap pelayanan yang ada, masih dimungkinkan untuk keluar dari pelayanan tersebut dan memilih instansi lain untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik. Sedangkan penelitian kali ini lokus berada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang merupakan instansi non kementerian yang langsung dibawah oleh pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah Kota Surabaya. Selain itu, lokus yang dipilih peneliti merupakan instansi pemerintah yang memonopoli pelayanan kependudukan dan catatan sipil sehingga masyarakat mau tidak mau harus melewati instansi ini untuk mengurus masalah kependudukan.

Penelitian yang lain juga dilakukan oleh Suci Styawan dengan judul "Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan Di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II)". Jika penelitian saudara Suci Styawan meneliti Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, yang notabene merupakan instansi yang langsung dibawah oleh kementerian. Maka lokus penelitian kali ini berada pada SKPD Kota Surabaya yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang langsung dibawah oleh pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah Kota Surabaya.

Untuk penelitian kali ini peneliti memilih Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya sebagai lokasi penelitian, karena pertama, peneliti menganggap bahwa administrasi kependudukan merupakan sesuatu hal yang sangat penting dimana hasilnya akan berguna untuk pelaksanaan pelayanan

publik dan pembangunan sektor lain; kedua, berbagai keluhan masyarakat Kota Surabaya terhadap pelayanan Dispendukcapil Kota Surabaya masih saja ditemui dan masih saja terjadi; ketiga, Dispendukcapil Kota Surabaya mendapat predikat kepatuhan terhadap Undang-Undang pelayanan publik yaitu UU No. 25 Tahun 2009 yang artinya kinerja pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang terkait. Dengan demikian, penanganan keluhan masyarakat menjadi sesuatu yang sangat penting untuk diteliti, mengingat masalah keluhan masyarakat tidak dapat dilepaskan dari pelayanan publik.

Paradigma Teori Administrasi Negara

Kajian mengenai administrasi negara terus berkembang seiring dengan perkembangan masyarakat. Paradigma pelayanan publik juga terus bergeser seiring perubahan dan perkembangan peradaban masyarakat. Dalam perjalanannya tentang konsep pelayanan publik yang banyak berkembang selama ini, setidaknya ada 3 perspektif administrasi publik yang bisa kita gunakan untuk mengkaji pelayanan publik. Ketiga perspektif tersebut adalah: pertama, Teori Administrasi Lama (Old Public Administration/OPA), Teori Administrasi Baru (New Public Management/NPM) dan ketiga adalah New Public Service (NPS) (Lutfi, Mustafa, 2011:55).

Dalam perspektif NPS, dasar-dasar teoritis yang ingin digunakan berkaitan dengan teori-teori demokrasi dengan berbagai pendekatan yang positivistik, interpretatif dan juga kritis. Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang didefinisikan melalui proses dialog publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasional. Dengan demikian, peran pemerintah adalah melayani (*serving*, tidak lagi *steering* atau bahkan *rowing*) dan posisi publik bukan lagi sekedar klien, konstituen ataupun pelanggan, tetapi lebih sebagai warga negara (*citizen*). Materi pelayanan publik, sedangkan bentuk dan pelaksanaan pelayanan publik merupakan hasil kesepakatan antara stakeholder. Oleh karena itu, pelaksanaan tanggung jawab oleh Negara kepada rakyatnya dalam pemenuhan hak-hak dasar perlu dipertegas untuk mencapai tujuan tersebut.

Untuk mendukung akuntabilitas pelaksanaannya dalam pencapaian tujuan, maka seluruh proses kerja tersebut harus berlandaskan pada aturan hukum yang berlaku, nilai publik yang disepakati, norma-norma politik yang etis, standar profesional dan kepentingan publik. Setiap penyelenggara 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, menyatakan bahwa NPS atau pelayanan publik, fokus pada isu-isu penting sebagai berikut (Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2007:42-43) :

- 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 memberikan kontribusi dalam mengembangkan kolektivitas, gagasan-gagasan tentang kepentingan publik. Tujuan bukan menemukan solusi cepat yang berdasarkan pada pilihan-pilihan individual, tetapi 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 profesional 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.

Good Governance

Governance menekankan pada pelaksanaan fungsi governing secara bersama-sama oleh pemerintah dengan lembaga non-pemerintah seperti LSM, perusahaan swasta serta warga negara. Bahkan

lembaga non-pemerintah dapat memegang peran dominan dalam *governance* tersebut, atau bahkan lebih dari itu, pemerintah tidak mengambil peran apapun – *governance without government* (Dwiyanto, Agus 2008:77).

Ada beberapa alasan yang menyatakan bahwa ilmu administrasi publik pada perspektif *government* tidak lagi relevan, yaitu (Dwiyanto, Agus. 2004:9) : Pertama, dinamika politik, ekonomi, dan budaya yang sangat tinggi dalam dekade terakhir ini membuat kemampuan pemerintah untuk menjawab kebutuhan masyarakat menjadi terbengkalai. Semakin lama semakin banyak kebutuhan masyarakat yang tidak bisa diselenggarakan oleh pemerintah. Kedua, globalisasi ekonomi semakin memberikan tekanan kepada studi administrasi publik untuk mendefinisikan kembali pemahamannya tentang apa yang sebaiknya menjadi fokus dan lokus dari administrasi publik. Globalisasi mendorong semua pemerintah di dunia untuk memperbaiki efisiensi nasionalnya. Hal ini mendorong banyak pemerintah di negara dunia ketiga, termasuk Indonesia, untuk mengurangi keterlibatannya dalam berbagai kegiatan pembangunan dan pelayanan publik. Ketiga, Keinginan masyarakat untuk berperan serta dalam kegiatan pemerintahan mendorong munculnya banyak lembaga baru dalam masyarakat. Banyak peran pemerintah yang kemudian bisa diambil oleh lembaga non-pemerintah tersebut. Keempat, semakin sulit untuk membedakan organisasi pemerintah dengan non-pemerintah. Organisasi campuran ini memiliki ciri-ciri yang sebagian menyerupai organisasi pemerintah dan sebagian lagi menyerupai perusahaan bisnis.

Meskipun perspektif *governance* mengimplikasikan terjadinya pengurangan peran pemerintah, namun peran pemerintah sebagai institusi tidak bisa ditinggalkan. Yang terpenting adalah bagaimana pemerintah menempatkan diri dan bersikap ketika berlangsung proses *governing*, kemudian bagaimana pemerintah mengelola negara atau publik dalam konsep *governance*. Untuk menjawab pertanyaan tersebut, terdapat beberapa prinsip yang dapat digunakan pemerintah untuk mewujudkan good governance yaitu partisipasi, penegakan hukum, transparansi, kesetaraan, responsif (daya tanggap), wawasan ke depan, akuntabilitas, pengawasan publik, efektivitas dan efisiensi, dan profesionalisme (Dwiyanto 2008:80).

Keluhan Masyarakat

Menurut Islamy, keluhan didefinisikan sebagai berikut, “A complaint is an expression of dissatisfaction, about the standard of service, actions or lack of action.... Affecting an individual customer or group of customers” . Keluhan atau pengaduan pelayanan adalah merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang

berpengaruh kepada para pelanggan (Saleh, A. Muwafik. 2010:156).

Definisi yang luas tentang keluhan yang diadaptasi dari NSW Ombudsman's mendefinisikan keluhan sebagai (NSW Ombudsman, 2010:7) :

"An expression of dissatisfaction with the agency's policies, procedures, charges, employees, agents, quality of service or goods sold provided". (sebuah ekspresi ketidakpuasan dengan kebijakan lembaga, prosedur, biaya, karyawan, agen, kualitas barang atau jasa yang dijual atau disediakan).

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan keluhan sebagai segala tindakan atau aksi yang dilakukan masyarakat sebagai akibat dari kekecewaan, ketidakpuasan, ataupun penderitaan yang dialami masyarakat setelah menggunakan produk ataupun layanan suatu organisasi.

Penanganan Keluhan sebagai Respon atas Keluhan masyarakat

Secara umum menurut Fandy Tjiptono, manajemen komplain adalah suatu sistem yang digunakan untuk memonitor setiap sikap dan kepuasan para pengguna layanan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Manajemen keluhan muncul karena adanya masalah-masalah yang ditimbulkan oleh pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta (Nasution. 2004:115)

Penanganan pengaduan menurut Queensland Ombudsman adalah (Queensland Ombudsman. 2006:1) :

"Handling complaints well presents an opportunity to show to the public that you are accountable to them. Complaints are an essential part of any accountability process and in fact are often the starting point. Any agency that claims to be accountable for its actions must take complaints seriously".

Pengertian di atas menjelaskan bahwa, penanganan pengaduan memberikan kesempatan untuk menunjukkan kepada publik bahwa anda (penyedia layanan) bertanggung jawab kepada mereka. Keluhan merupakan bagian penting dari akuntabilitas setiap proses dan bahkan sering menjadi titik awal apa saja lembaga yang mengklaim bertanggung jawab atas tindakan yang harus mengambil keluhan serius.

Menurut Dwiyanto tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting perannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Wibawa, Samodra (ed). 2009:153).

Kadampully mengemukakan bahwa *"Complain management is process involves complaints acquisition, transmission analysis, handling and use of complaint*

related information in decision making". Suatu proses yang terdiri dari perolehan keluhan, transmisi, analisis, penanganan dan penggunaan keluhan dalam pengambilan keputusan (Suryadi, 2010:295)

Atas dasar pemikiran tentang penanganan pengaduan di atas, dalam penelitian ini yang dimaksud penanganan pengaduan adalah suatu sistem menerima, merekam, menganalisa merespon atau menyelesaikan pengaduan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, kemudian melaporkannya pada pihak-pihak yang berkepentingan, dan menggunakan informasi tentang pengaduan tersebut dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki pelayanan publik selanjutnya.

Prinsip Penanganan Keluhan Yang Efektif
Tabel Reduksi Prinsip Penanganan Keluhan yang efektif

Teori	Komitmen	Visible	accessible	Simplicity	Kecepatan/respon
Patterson (Tjiptono & Anastasia)	✓	✓	✓	✓	✓
Treasury Board of Canada Secretariat			✓	✓	✓

Teori	Fairness	Confidential	Records	Sum ber daya	Remedy
Patterson (Tjiptono & Anastasia)	✓	✓	✓	✓	✓
Treasury Board of Canada Secretariat	✓	✓			

Teori	Language	Reporting back	Outcome
Patterson (Tjiptono & Anastasia)			
Treasury Board of Canada Secretariat	✓	✓	✓

Dari tabel reduksi prinsip kedua teori di atas didapatkan bahwa penanganan keluhan yang efektif memiliki 5 prinsip utama yaitu *accessible, simplicity, speed, fairness dan confidentially*.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif yakni untuk menggambarkan keefektifan penanganan keluhan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi.

Accessible (Kemudahan) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Salah satu yang menjadi prinsip utama dalam suatu proses penanganan keluhan masyarakat yang efektif, adalah adanya kemudahan bagi masyarakat untuk menghubungi instansi terkait masalah keluhan yang disampaikan. Hal ini sangat penting bagi masyarakat untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan dan keluhannya. Keluhan pengguna layanan dapat diterima instansi penyedia layanan melalui beberapa bentuk, yaitu seperti di bawah ini :

- a) Melalui telepon pada saat jam kerja ;
- b) Melalui *website* resmi Dispendukcapil Kota Surabaya ;
- c) Secara tertulis, melalui formulir pengaduan keluhan ;
- d) Datang secara langsung ke kantor Dispendukcapil Kota Surabaya ;

Melalui berbagai akses yang digunakan, maka semakin banyak interaksi penanganan keluhan akan semakin mudah dilaksanakan. Tinggal bagaimana responsifitas pemerintah kota dalam menanggapi keluhan masyarakat. Penanganan keluhan secara tepat dan cepat, sebaiknya pengguna layanan perlu diberi tahu terlebih dahulu tentang bagaimana cara melayangkan keluhan yang efektif. Pemberitahuan tersebut dianggap penting karena keluhan yang baik sebuah instansi penyedia layanan mampu menganalisis dan merespon keluhan secara tepat. Dalam penelitian ini diketahui bahwa dalam penanganan keluhan masyarakat, Dispendukcapil Kota Surabaya menyediakan beberapa akses untuk menampung keluhan masyarakat. Tiga dari akses tersebut sesuai dengan kondisi di lapangan yaitu melalui telepon pada saat jam kerja, kedua melalui *website* resmi Dispendukcapil Kota Surabaya dan datang secara langsung. Adanya kemajuan teknologi juga dimanfaatkan dalam menampung keluhan masyarakat, yaitu melalui media jejaring sosial. Dari analisis dan interpretasi tersebut dapat disebutkan bahwa strategi penanganan keluhan masyarakat di Dispendukcapil Kota Surabaya dapat dikatakan berhasil menampung keluhan pemohon, hal itu ditandai dengan adanya banyak fasilitas yang digunakan sehingga interaksi penanganan keluhan akan lebih mudah untuk dilaksanakan.

Simplicity (Kesederhanaan) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Menurut jurnal lembaga sektor publik Queensland, yang dapat dikatakan sebagai sistem penanganan keluhan yang baik adalah yang menyediakan proses sederhana secara jelas diketahui publik dan staf, prosesnya harus transparan, tepat waktu dan ramah masyarakat. Informasi tentang tata cara menyampaikan keluhan seharusnya tersedia secara luas. Prosedur yang mudah dipahami masyarakat untuk memberikan umpan balik / *feed back* kepada instansi penyedia layanan baik berupa keluhan, saran, pertanyaan, rekomendasi atau permintaan untuk tindakan (Queensland Ombudsman, 2006). Pelatihan untuk staf tentang sistem dan keterampilan mendengarkan, penyelesaian masalah dan resolusi konflik (NSW Ombudsman, 2010). Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa penanganan keluhan masyarakat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya memiliki prinsip kesederhanaan dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Hal tersebut juga didukung adanya berbagai saluran atau wadah tempat masyarakat menyampaikan keluhan mengingat saat ini akses media elektronik sudah semakin mudah.

Speed (Kecepatan) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Berkaitan dengan kecepatan penanganan keluhan masyarakat, instansi penyelenggara pelayanan harus memungkinkan petugas untuk menangani setiap keluhan yang masuk dengan secepat mungkin. Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang sangat krusial dalam penanganan keluhan masyarakat. Instansi penyelenggara pelayanan harus secepat mungkin melayani masalah yang menjadi keluhan masyarakat. Ketidakpuasan akan semakin besar apabila keluhan yang disampaikan masyarakat tidak terselesaikan dengan baik dan dapat mengakibatkan masyarakat merasa kecewa dan sakit hati (Tjiptono, Fandi, 2008:77). Masyarakat harus diberitahu siapa yang berhubungan dengan keluhannya dan jawaban akan diberikan secepat mungkin dalam batas waktu tertentu. Hal yang sangat tidak disukai masyarakat adalah apabila harus berhubungan instansi yang tidak jelas tanggung jawabnya, atau diperlakukan seperti bola ping-pong yang di oper kesana – kemari. Berdasarkan hasil data reduksi di atas pada bab sebelumnya, diketahui bahwa penanganan keluhan masyarakat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya memiliki komitmen berkaitan dengan respon time kinerja dalam menangani keluhan masyarakat yang masuk.

Fairness (Keadilan) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Keadilan di sini berarti perlakuan atau pelayanan yang sama terhadap setiap masyarakat yang mengajukan keluhan. Tanpa membedakan masyarakat itu sendiri. Berkaitan dengan keadilan dalam

penanganan keluhan masyarakat, instansi penyelenggara pelayanan harus memungkinkan petugas untuk memberikan perlakuan yang sama, adil dan tanpa membedakan dalam menangani setiap keluhan yang masuk (Tjiptono, Fandi, 2000:173). Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa penanganan keluhan masyarakat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya memiliki prinsip keadilan dalam menangani setiap keluhan yang masuk. Dapat dijelaskan bahwa komitmen yang dimiliki Dispendukcapil Kota Surabaya sudah baik, bahwa dalam hal pelayanan penanganan keluhan, pihak Dispendukcapil Kota Surabaya memperlakukan dan memberikan pelayanan secara sama dan adil tanpa membedakan masyarakat yang mengajukan keluhan.

Confidentially (Kerahasiaan) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Kerahasiaan berarti di sini keinginan masyarakat akan privasi dan kerahasiaan dihargai dan dijaga. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, prinsip confidentially ini mempunyai nilai penting yang berkaitan dengan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Namun dapat menjadi lebih fleksibel apabila berkaitan dengan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, karena saat ini birokrasi dituntut untuk lebih terbuka dan transparan kepada masyarakat.

Kesimpulan

Setiap keluhan yang masuk akan melalui suatu proses tertentu. Dalam proses tersebut diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya memiliki akur tata kelola keluhan yang terdiri dari Proses penanganan keluhan berupa penerimaan keluhan melalui call center, front office dan website, pengkonfirmasi keluhan yang disampaikan, pencatatan keluhan, pendistribusian keluhan kepada unit terkait, koordinasi dengan bidang atau ahli terkait, penyelesaian keluhan. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah memiliki mekanisme dalam menangani keluhan-keluhan dari masyarakat yang masuk. Dalam proses penanganan keluhan, terdapat beberapa prinsip penanganan keluhan yang efektif. Prinsip-prinsip tersebut antara lain :

1. Accessible

Kemudahan akses dalam menyampaikan keluhan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah cukup baik, sebab Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah menyediakan beberapa akses untuk menampung keluhan masyarakat yaitu melalui call center, front office, dan via website. Sehingga masyarakat yang ingin mengajukan keluhan memiliki banyak pilihan media yang dapat digunakan untuk menyalurkan keluhannya.

2. Simplicity

Kesederhanaan dalam penanganan keluhan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah memiliki prinsip kesederhanaan dan mudah dimengerti oleh masyarakat maupun pihak manajemen Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

3. Speed

Kecepatan dalam penanganan keluhan sudah ada respon time dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Semua keluhan masyarakat secepatnya akan diproses tergantung dengan jenis keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Keluhan masyarakat yang sifatnya ringan dapat langsung dijawab dan diproses oleh Seksi Pelayanan Informasi Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Sedangkan keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh Pihak Seksi Pelayanan Informasi, akan terlebih dahulu dikonsultasikan dengan pihak Kasi terkait.

4. Fairness

Keadilan dalam penanganan keluhan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah terpenuhi. Hal ini tergambarkan dari adanya kesamaan perilaku pelayanan terhadap masyarakat. Tidak ada perbedaan perilaku pelayanan yang diberikan Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya kepada golongan tertentu dalam menangani keluhan masyarakat. Selain itu, keadilan juga ditunjukkan dengan adanya kesamaan prosedur dalam menyampaikan keluhan dan sikap petugas dalam menangani keluhan masyarakat.

5. Confidentially

Kerahasiaan dalam penanganan keluhan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah terpenuhi. Prinsip kerahasiaan ini menjadi penting apabila berkenaan dengan data pribadi masyarakat yang menyampaikan keluhan. Namun, lebih fleksibel apabila berkenaan dengan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

Daftar Pustaka

- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2007. *The New Public Service*. London : M.E. Sharpe Inc.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press
- Dwiyanto, Agus (ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. 2004. *Reorientasi Ilmu Administrasi: Dari Government ke Governance*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Fisipol UGM. Yogyakarta.

- <http://adminduk.kemendagri.go.id/detail/ada-400-ribuktp-ganda-di-surabaya> (diakses tanggal 28 Desember 2014 pukul 10.00)
- <http://www.encycity.co/dispentukapil-buka-layanan-mobil-keliling-akte-kelahiran/> (diakses tanggal 28 September 2014 pukul 09.48)
- Moleong, J. Lexy. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Nasution. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor. Ghalia Indonesia
- NSW Ombudsman, 2010, Effective Complaint Handling Guidelines. 2nd edition, NSW 2000, Sydney.
- Saleh, A. Muwafik. 2010. Public Service : Communication. Malang : UMM Press
- Subekti, Dera Sri Mega Putri. 2006, Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Suryadi. 2010. Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan. Vol, 23. No, 4. Pp, 293-303.
- Styawan, Suci. 2013, Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan Di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Lutfi, Mustafa, 2011, Filosofi Pelayanan Publik. (kelompok intans publishing) dan Jaringan Nasional Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3). Setara Press, Malang
- Queensland Ombudsman. 2006. Effective Complaints Management. Brisbane: Queensland Ombudsman. (www.ombudsman.qld.gov.au diakses tanggal 19-6-2014)
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia D. 2000. Prinsip dan Dinamika Pemasaran, J & J Learning, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia D. 2008, Service Management : Mewujudkan Layanan Prima, Andi Offset, Yogyakarta.
- Treasury Board of Canada Secretariat. 1996. ARCHIVED - Quality Service - Effective Complaint Management (Guide XI). (www.tbs-sct.gc.ca diakses tanggal 22-3-2104)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wibawa, Samodra (ed). 2009. Administrasi Negara: Isu-Isu kontemporer. Yogyakarta: Graha Ilmu
- www.ombudsman.go.id (diakses tanggal 16-6-2014)