

IMPLEMENTASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KECAMATAN CILEDUG KOTA TANGERANG

Muhamad Dava Repansa ¹, Wawanudin ²,

Universitas Yuppentek Indonesia
davarepansa0202@mail.com¹, wawanudin@uyi.ac.id²,

ABSTRACT

This research aims to analyzed the management of public complaints in Ciledug Sub-district, Tangerang City, as well as identifying supporting factors and obstacles experienced in this process. The type of research used in this research is descriptive research, namely the method used to look for elements, characteristics, properties of a phenomenon related to the management of public complaints. This method begins by collecting data regarding the management of public complaints, analyzing the data and interpreting the data and presenting it. The research results show that Ciledug Sub-district has taken various concrete steps to improve the quality of complaint services, including providing an easily accessible complaint box, training service staff, and implementing an effective monitoring system. This approach reflects the application of the Quality Improvement concept in an effort to increase the efficiency and quality of public services. However, there are significant challenges related to technological accessibility, with some people preferring to use non-governmental social media platforms to convey their complaints. Thus, to optimize complaint management, efforts are needed to increase inclusiveness, transparency and responsiveness of services, as well as close cooperation between the government and the community.

Keywords: Complaint handling, quality improvement, technology accessibility, Ciledug Sub-District.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan hambatan yang dialami dalam proses tersebut. Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk mencari unsur-unsur, ciri-ciri, sifat-sifat suatu fenomena terkait pengelolaan pengaduan masyarakat. Metode ini dimulai dengan mengumpulkan data mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat, menganalisis data tersebut dan menginterpretasikan data dan menyajikannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Ciledug telah melakukan berbagai langkah konkret untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan, termasuk penyediaan kotak pengaduan yang mudah diakses, pelatihan staf pelayanan, dan penerapan sistem monitoring yang efektif. Pendekatan ini mencerminkan penerapan konsep Quality Improvement dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Namun, terdapat tantangan yang signifikan terkait dengan aksesibilitas teknologi, dimana sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan platform media sosial non-pemerintah untuk menyampaikan pengaduan mereka. Dengan demikian, untuk mengoptimalkan pengelolaan pengaduan, diperlukan upaya peningkatan inklusivitas, transparansi, dan responsivitas layanan, serta kerjasama yang erat antara pemerintah dan masyarakat.

Kata Kunci: Pengelolaan pengaduan, quality improvement, aksesibilitas teknologi, Kecamatan Ciledug.

PENDAHULUAN

Diantara tujuan penyelenggaran negara adalah melaksanakan pelayanan publik bagi masyarakat. Hal yang diharapkan atas pelaksanaan pelayanan publik tersebut terjadi peningkatan kesejahteraan masyarakat (Suwandi dan Yahya, 2017). Namun, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan. Perbaikan pelayanan publik yang merupakan salah satu fokus reformasi birokrasi belum memberikan hasil nyata yang dirasakan oleh masyarakat (Rukayat, 2017). Berbagai permasalahan pelayanan publik yang masih ditemukan antara lain pelayanan perizinan masih berbelit-belit dan proses kerja yang masih lambat (Marini, 2019).

Masih rendahnya kualitas pelayanan publik acapkali berujung pada pengaduan dari masyarakat pengguna pelayanan kepada penyelenggara layanan (pemerintah). Pengaduan masyarakat merupakan

bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik.

Penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat sangat diperlukan bagi Pemerintah Daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Dalam hal ini sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang dimana menjelaskan bahwa. “Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/ atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.” (Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 Pasal 2 ayat 1)

Berdasarkan hal tersebut, jelaslah bahwa mekanisme pengaduan pelayanan publik menjadi salah satu instrumen yang penting dalam mengawasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013, masyarakat diberi hak untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan apabila merasa tidak puas atau menemui ketidaksesuaian dalam pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Selain itu, dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional juga dijelaskan bahwa “Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik, menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik, dan menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik” (Permen PAN & RB No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Pasal 1 ayat 2)

Melalui hal tersebut dapat diketahui bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah sebuah instrumen yang vital dalam menjaga akuntabilitas dan kualitas pelayanan dari penyelenggara publik. Undang-undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan terkait pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan atau adanya pelanggaran oleh pihak penyelenggara. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan bahwa pihak penyelenggara akan lebih berkomitmen dalam meningkatkan kualitas layanan serta memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap setiap pengaduan yang diterima. Selain itu, penyelenggara juga diharapkan untuk menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk kelancaran pengelolaan pengaduan, serta menugaskan personil yang kompeten dalam menangani pengaduan tersebut sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku.

Namun, tidak sedikit masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan acap kali menjumpai kesulitan dikarenakan tidak mengetahui harus mengadu kemana, kekhawatiran dipersulit mendapatkan akses pelayanan publik, khawatir dikriminalisasi, masih rendahnya kualitas tata kelola pengelolaan pengaduan, ketidakjelasan mekanisme pengaduan yang dapat mereka tempuh ketika mendapatkan layanan yang mengecewakan atau di luar standar. Belum lagi pengaduan yang tidak tersampaikan bahkan terabaikan hingga berlarut-larut penyelesaiannya (Apriyanto, 2020).

Melalui hal ini dapat diketahui bahwa terdapat kesenjangan dalam akses dan pemahaman masyarakat terkait dengan kanal resmi pengaduan yang disediakan oleh pemerintah. Meskipun pemerintah Kecamatan Ciledug telah menyediakan website resmi untuk pengaduan, namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi

dan edukasi kepada masyarakat mengenai kanal resmi yang telah disediakan oleh pemerintah untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan mereka terkait dengan pelayanan publik.

Selain itu, fenomena penggunaan media sosial non-pemerintah seperti Instagram untuk menyampaikan pengaduan juga mengindikasikan adanya kebutuhan akan penyediaan kanal pengaduan yang lebih mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Dengan banyaknya masyarakat yang cenderung menggunakan media sosial dalam menyampaikan pengaduan mereka, pemerintah Kecamatan Ciledug perlu mempertimbangkan untuk menyediakan kanal pengaduan yang terintegrasi dengan media sosial atau aplikasi yang populer di kalangan masyarakat.

Dalam konteks ini, perlu dilakukan upaya lebih lanjut untuk memperluas jangkauan sosialisasi tentang kanal resmi pengaduan pemerintah, baik melalui media online maupun offline. Selain itu, pemerintah Kecamatan Ciledug juga dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan penggunaan kanal pengaduan yang telah disediakan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah dan cepat menyampaikan pengaduan mereka tanpa harus mengandalkan media sosial non-pemerintah.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengaduan atau keluhan yang muncul dari masyarakat atas rasa ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat, menjadi sebuah tantangan bagi penyelenggara organisasi untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, sudah seharusnya kini penyelenggara organisasi publik harus memiliki sistem yang tepat dan akurat dalam menjembatani keluhan yang disarankan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan, demi terwujudnya kualitas dan kepuasan dari masyarakat.

Menurut Buku *Guide to Complaint Handling in Health Service Care* (Michael Gorton, 2005) *“Complaints are a vital form of consumer feedback that provide unique and valuable informations to an organization concerned with quality improvement and risk management.”* (Pengaduan merupakan bentuk timbal balik dari konsumen yang berisi informasi yang unik dan berharga, sehingga organisasi dapat memperhatikan peningkatan kualitas dan manajemen resiko).

Sedangkan dalam PATTIRO (2007) dijelaskan bahwa Mekanisme pengelolaan keluhan atau mekanisme komplain adalah suatu bagian dari sistem pelayanan publik untuk memfasilitasi, mengakomodasi dan mengelola keluhan konsumen atas pelayanan publik yang diterimanya. Di beberapa negara, mekanisme komplain merupakan suatu sistem, lebih dari sekedar prosedur pengajuan keluhan. Mekanisme tersebut meliputi prosedur pengajuan, perangkat organisasi, mekanisme transparansi pengelolaan komplain, media partisipasi konsumen, dan perangkat pemberdayaan konsumen.

Berdasarkan kedua pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan keluhan atau komplain merupakan bagian penting dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan manajemen risiko dalam sebuah organisasi. Pengaduan yang diterima dari konsumen tidak hanya sekedar masukan, tetapi juga merupakan sumber informasi yang berharga bagi organisasi untuk melakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan. Mekanisme pengelolaan komplain tidak hanya mencakup prosedur pengajuan keluhan, tetapi juga melibatkan aspek organisasi, transparansi, partisipasi konsumen, dan pemberdayaan mereka. Oleh karena itu, pengelolaan komplain harus dianggap sebagai

suatu sistem yang kompleks dan integral dalam upaya meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik.

Pengaduan juga mendorong organisasi untuk memiliki sistem manajemen resiko yang lebih baik dengan membatasi jumlah pengaduan yang dapat menjadi tuntutan yang sah. Adapun keberhasilan dari sistem penanganan pengaduan ini menghasilkan:

1. Keputusan yang cepat dan tepat dari pengaduan yang diterima.
2. Manajemen resiko yang lebih baik, secara potensial dapat membatasi jumlah pengaduan yang dapat menjadi tuntutan yang sah.
3. Kualitas kepercayaan yang lebih baik, dengan memberikan timbal balik dalam pelayanan.
4. Konsumen merasakan kepuasan yang lebih (Gorton, 2005).

Terdapat 7 prinsip dalam penanganan pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan dan dapat dimengerti oleh setiap level organisasi. Prinsip-prinsip tersebut, yaitu:

1. *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas) Penanganan pengaduan merupakan bagian yang penting dalam pendekatan peningkatan kualitas, peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas dievaluasi dan ditingkatkan.
2. *Open Disclosure* (Keterbukaan menerima pengaduan) Elemen-elemen dari keterbukaan adalah pernyataan bersalah, penjelasan secara faktual atas apa yang telah terjadi, konsekuensi potensial dan langkah yang diambil dalam mengatur peristiwa dan mencegah kesalahan yang berulang.
3. *Commitment* (Komitmen) Seluruh anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelayanan secara efektif.
4. *Accessibility* (Aksesibilitas) Organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan, dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lain.
5. *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi) Bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi harus berorientasi kepada masyarakat, sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan. Organisasi juga harus mau menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan secara serius.
6. *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab) Proses dalam penanganan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat.
7. *Privacy & Confidentiality* (Privasi dan Rahasia) Pelayanan dalam penanganan pengaduan mengutamakan pada sifatnya yang pribadi dan rahasia dari masyarakatnya dan informasi yang diterima selama proses pengaduan berlangsung, saat dalam pembuatan keputusan harus terbuka dan bertanggung jawab (Gorton, 2005).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu metode yang digunakan untuk mencari unsur-unsur, ciri-ciri, sifat-sifat suatu fenomena terkait pengelolaan pengaduan masyarakat. Metode ini dimulai dengan mengumpulkan data mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat, menganalisis data tersebut dan menginterpretasikan data, yang dimana hal tersebut sejalan dengan pendapat Suryana (2010) yang menjelaskan bahwa Metode deskriptif ini dimulai dengan mengumpulkan data, menganalisis data dan menginterpretasikannya

Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif menurut Moleong dalam (Kiki Debi Sinta, 2016) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang terjadi pada subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain- lain, secara holistik dan dengan suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Berdasarkan hal tersebut pemilihan jenis penelitian deskriptif kualitatif menjadi alasan peneliti karena sesuai dengan sifat dan tujuan penelitian yang ingin diperoleh dan bukan menguji sebuah hipotesis, tetapi berusaha untuk mendapatkan sebuah gambaran tentang pengelolaan pengaduan masyarakat di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang

Maka Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah: (1). Pengumpulan Data dengan Observasi (2).Pengumpulan Data dengan Wawancara (3) Teknik Pengumpulan Data dengan Dokumen (4) Triangulasi Dalam teknik pengumpulan data, Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data (Sugiyono, 2011).

HASIL & PEMBAHASAN

1. Pengelolaan pengaduan masyarakat di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang

Penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber wawancara mencakup pegawai Kantor Kecamatan Ciledug serta masyarakat di Kecamatan Ciledug. Peneliti akan menyajikan laporan deskriptif kualitatif mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang, berdasarkan 7 indikator pengelolaan pengaduan menurut Gorton (2005) mengacu pada tahapan-tahapan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang tertera dalam Perpres No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Keterkaitan tahapan pengelola pengaduan menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2023 dengan 7 indikator pengelolaan pengaduan menurut Gorton 2005, diuraikan sebagai berikut:

1. **Penerimaan**, terdiri dari indikator: Aksesibilitas, keterbukaan dalam menerima pengaduan, privasi dan kerahasiaan.
2. **Penelaahan dan Pengklasifikasian** (Verifikasi), terdiri dari indikator: Transparansi dan akuntabilitas, kemampuan bereaksi
3. **Penyaluran dan Penyelesaian**. Peningkatan kualitas, dan komitmen.

a. Accessibility (Akseibilitas)

Aksesibilitas mencakup aspek komunikasi dua arah yang terbuka dan tersedia, serta kemudahan akses fisik maupun non-fisik terhadap layanan yang ditawarkan oleh organisasi, Adapun jumlah pengaduan di setiap kanal/saluran di kecamatan ciledug kota tangerang di tahun 2023 dan 2024 sebagai berikut:

No	Kanal Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1	LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda)*	139
2	Instagram	43
3	WhatsApp	43
4	Email	226

*Aplikasi Lokal Kota Tangerang, aktif digunakan sejak tahun 2016 - sekarang

Kecamatan Ciledug memahami pentingnya konsep aksesibilitas dalam memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyediakan berbagai saluran pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. Sebagai contoh, Kecamatan Ciledug memanfaatkan pengembangan aplikasi berbasis *web* dan *mobile* yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Tangerang seperti fitur LAKSA yang ada dalam aplikasi Tangerang LIVE (yang telah terintegrasi dengan Aplikasi SP4N-LAPOR! pada lingkup Admin Instansi) memungkinkan warga untuk dengan mudah menyampaikan pengaduan atau keluhan mereka.

Dengan demikian, proses pengaduan dapat dilakukan secara langsung dan efisien tanpa perlu melalui proses yang rumit atau memakan waktu. Selain kanal pengaduan sebagaimana diuraikan di atas, disediakan juga kanal pengaduan tatap muka menyampaikan pengaduan secara langsung, termasuk juga bisa melalui email resmi Kecamatan Ciledug. Temuan penelitian menunjukkan responden masyarakat lebih mengenal dan menggunakan media media sosial Instagram untuk menyampaikan pengaduan, karena lebih mudah dan dinilai lebih cepat direspon oleh pihak pemda/kecamatan.

Beragam pendekatan yang dilakukan oleh Kecamatan Ciledug juga menekankan pentingnya transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan. Masyarakat memiliki kepercayaan bahwa keluhan mereka akan ditanggapi dengan serius dan solusi akan diberikan dengan cepat. Oleh karena itu, selain meningkatkan kualitas layanan, pemerintah juga memperhatikan peran media sosial sebagai sarana untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan masyarakat, sehingga dapat menciptakan lingkungan yang lebih responsif dan adaptif dalam pelayanan publik.

b. Open Disclosure (Keterbukaan Menerima Pengaduan)

Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah, perlu disediakan akses kepada Masyarakat untuk memberikan informasi, saran atau pendapat atau tanggapan, komplain atau pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan atau satuan tugas penerima pengaduan yang berfungsi menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat (Ratminto dan Atik (2006).

Kecamatan Ciledug tidak hanya menyediakan sarana fisik untuk pengaduan, tetapi juga berupaya mengukur kepuasan masyarakat secara langsung dan sederhana melalui indikator *emoticon*. Kotak aduan dan sistem survei kepuasan yang berbasis *emoticon* ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan serta memberikan umpan balik secara cepat dan anonim. Hal ini mencerminkan upaya kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keterbukaan dalam menerima masukan dari masyarakat. Selain itu, penggunaan indikator *emoticon* menunjukkan pendekatan inovatif yang memudahkan masyarakat untuk memberikan tanggapan mengenai layanan yang mereka terima, yang selanjutnya dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di Kecamatan Ciledug. Keterbukaan dalam penerimaan pengaduan masyarakat juga didukung dengan dilakukannya survei kepuasan Masyarakat. Upaya transparan untuk memproses keluhan dan aspirasi masyarakat yang masuk atas permasalahan pelayanan yang dijumpai dapat dihimpun dan ditindaklanjuti, dengan mengambil langkah-langkah konkret untuk menyelesaikan masalah yang dilaporkan. Pengaduan Masyarakat yang masuk, diproses sesuai tahapan pengelolaan pengaduan.

Mushodiq selaku staf pelayanan di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang terkait pengimplementasian kebijakan atau prosedur dalam menerima pengaduan secara terbuka dan transparan, memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Saya menerima pengaduan dari masyarakat melalui berbagai sarana, termasuk lisan, dan kotak aduan, selain itu saya memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat masyarakat mengajukan pengaduan dan terakhir saya juga memberikan tanda terima yang berisi nomor pengaduan yang dapat digunakan oleh pelapor untuk mendapatkan informasi”.

c. Privacy & Confidentiality (Privasi & Rahasia)

Pemerintah Kecamatan Ciledug memiliki kebijakan (tidak tertulis) untuk menjaga privasi dan kerahasiaan informasi pelapor dalam penanganan pengaduan. Setiap pengaduan yang diterima dikelola oleh tim humas yang terhubung langsung dengan pemerintah kota, namun identitas pelapor tetap dijaga kerahasiaannya. Tim humas kecamatan bertanggung jawab untuk mengarahkan pengaduan-pengaduan tersebut ke bagian yang relevan tanpa mengungkap identitas pelapor kepada pihak yang tidak berwenang.

Berdasarkan penjelasan Sekretaris Kecamatan Ciledug, pada kanal pengaduan Dashboard LAKSA sebagai platform untuk mempublikasikan laporan pengaduan juga menunjukkan transparansi dan akuntabilitas yang dijunjung tinggi oleh Kecamatan Ciledug. Dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat informasi terkait dengan pengaduan yang telah diajukan dan langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikannya, kecamatan tersebut memperkuat hubungan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Ini menciptakan lingkungan yang mendukung partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik, sambil tetap menjaga integritas dan kerahasiaan informasi pribadi mereka.

Dalam upaya meningkatkan privasi dan kerahasiaan informasi, Masyarakat mendapatkan jaminan bahwa identitas mereka akan dijaga dengan baik dan informasi yang mereka berikan tidak akan disalahgunakan atau disebarluaskan tanpa izin. Terkait kerahasiaan data pengaduan, responden Ketua RW 01 Kelurahan Paninggilan menyampaikan pendapatnya, sebagai berikut:

"Kecamatan Ciledug sangat menjaga privasi dan kerahasiaan informasi terkait pengaduan kami. Identitas pelapor biasanya dirahasiakan dan hanya permasalahan yang diungkapkan. Tim humas yang menangani pengaduan memastikan bahwa data pribadi kami tidak disebarluaskan, sehingga kami merasa aman dalam melaporkan masalah".

Namun demikian, ada pandangan dari *key informan* lainnya Bapak Beny selaku Kepala RW 03 Kelurahan Paninggilan dalam wawancaranya dengan peneliti mengenai perlunya privasi dan kerahasiaan informasi terkait dengan pengaduan yang disampaikan kepada pihak Kecamatan Ciledug terjaga dengan baik, seperti berikut:

“Tentu saya mengharapkan Kecamatan Ciledug dapat menjaga privasi dan kerahasiaan informasi terkait dengan pengaduan kami. Namun, terkadang masih ada ketidakpastian tentang seberapa baik mereka menjaga privasi, terutama dalam hal identitas pelapor”

d. Transparency & Accountability (Transparansi & Bertanggung Jawab)

Kecamatan Ciledug juga menekankan aksesibilitas informasi kepada masyarakat terkait penyelesaian setiap pengaduan. Dengan memastikan bahwa proses penanganan pengaduan dapat diakses oleh masyarakat, kecamatan ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengikuti progres dan hasil akhir dari pengaduan yang mereka ajukan. Langkah ini tidak hanya mencerminkan

transparansi dalam tindakan organisasi, tetapi juga memberikan rasa kepercayaan kepada masyarakat bahwa penyelesaian pengaduan dilakukan dengan adil dan bertanggung jawab.

Key Informan Ibu Siti Nurmillah selaku Kepala Seksi Pelayanan di Kecamatan Ciledug dalam wawancaranya dengan peneliti mengenai transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan setiap pengaduan, menyampaikan sebagai berikut:

“Jadi keterbukaannya ya, kalau kita terbuka saja mau apapun yang dikeluhkan dari masyarakat pasti kita terima dan tidak ada yang ditutup-tutupi, penyelesaiannya pun pasti kita buka”

Pernyataan Ibu Siti Nurmillah menegaskan komitmen Kecamatan Ciledug untuk menjalankan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan masyarakat. Dengan menerima setiap keluhan dari masyarakat tanpa ada yang disembunyikan, pihak kecamatan menunjukkan keseriusan mereka dalam menangani setiap masalah yang dilaporkan

Pemerintah Kecamatan Ciledug juga menekankan aksesibilitas informasi kepada masyarakat terkait penyelesaian setiap pengaduan. Dengan memastikan bahwa proses penanganan pengaduan dapat diakses oleh masyarakat, kecamatan ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengikuti progres dan hasil akhir dari pengaduan yang disampaikan.

Terkait transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pengaduan di Kecamatan Ciledug, dihimpun juga pendapat masyarakat yakni Ketua RW 01 dan Ketua RT 1 di RW 1 Kelurahan Paninggilan, mengkonfirmasi bahwa upaya Kecamatan Ciledug dalam menjaga transparansi dan akuntabilitas dinilai telah dilaksanakan dengan baik, sebagaimana disampaikan sebagai berikut:

"Iya, informasi yang kami dapatkan cukup transparan dan akuntabel. Setiap langkah yang diambil oleh kecamatan diinformasikan dengan jelas, sehingga kami tahu apa yang sedang dilakukan dan kapan permasalahan tersebut akan selesai. Hal ini membuat kami merasa yakin bahwa pengaduan kami ditangani dengan serius".

e. Responsiveness (Kemampuan Bereaksi)

Kecamatan Ciledug telah menunjukkan tingkat responsivitas yang cukup baik dalam menanggapi kebutuhan dan masalah yang diajukan oleh masyarakat. Meskipun beberapa kasus membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan, seperti pengurusan KTP yang melibatkan pihak eksternal seperti kementerian dalam negeri, namun kecamatan tersebut tetap berusaha memberikan respon yang cepat dan efisien terhadap setiap pengaduan yang masuk. Sikap proaktif dan kesediaan untuk mengatasi masalah dengan serius terlihat jelas dalam upaya kecamatan tersebut untuk memberikan solusi yang memuaskan kepada masyarakat.

Lebih lanjut, penekanan pada pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif oleh pihak kecamatan juga mencerminkan upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang responsif dan berorientasi pada pelayanan. Dengan memberikan dukungan teknis yang memadai, pihak Kecamatan Ciledug tidak hanya meningkatkan efisiensi staff dalam menanggapi pengaduan, tetapi juga memperkuat budaya organisasi yang mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sebagai hasilnya, efektivitas dan responsivitas organisasi dalam menanggapi kebutuhan dan masalah masyarakat dapat terus ditingkatkan, menciptakan lingkungan di mana masyarakat merasa didengar, dihargai, dan dilayani dengan baik oleh pemerintah setempat.

Disisi lain, perlu dipertanyakan apakah masyarakat merasa respons Kecamatan Ciledug terhadap pengaduannya cukup cepat dan efisien, mengingat pentingnya persepsi masyarakat terhadap

kualitas layanan pemerintah setempat. Meskipun dalam beberapa kasus terdapat kendala yang memperlambat proses penyelesaian, seperti masalah yang melibatkan banyak pihak. Namun melalui hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Masyarakat Kecamatan Ciledug ditemukan tanggapan positif dari sebagian besar Masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa responsivitas kecamatan tersebut telah diterima dengan baik oleh sebagian besar penerima layanan. Persepsi positif ini mungkin juga mencerminkan adanya upaya transparansi dan komunikasi yang baik dari pihak kecamatan dalam menjelaskan proses penyelesaian masalah kepada masyarakat, sehingga mereka merasa didengar dan dihargai.

Buchori selaku Sekretaris Kecamatan Ciledug dalam wawancaranya dengan peneliti mengenai seberapa cepat dan efisien tanggapan Kecamatan Ciledug dalam menanggapi setiap pengaduan, seperti berikut:

"Kami berusaha untuk menyelesaikan pengaduan secepat mungkin. Jika memungkinkan, kami menyelesaikan masalah tersebut segera. Namun, ada beberapa kasus yang memerlukan waktu lebih lama, seperti pengurusan EKTP yang melibatkan pihak eksternal seperti kementerian dalam negeri. Meski begitu, kami tetap memastikan respon yang cepat dan efisien terhadap setiap pengaduan yang masuk."

Peneliti melakukan konfirmasi untuk mendapatkan tanggapan dari Masyarakat. Disampaikan oleh Muhadi selaku Kepala RW 01 Kelurahan Paninggilan dalam wawancaranya dengan peneliti mengenai respons Kecamatan Ciledug terhadap pengaduan, mengatakan:

"Saya merasa respons dari Kecamatan Ciledug cukup cepat dan efisien. Meskipun ada beberapa kasus yang memerlukan waktu lebih lama, seperti masalah yang melibatkan banyak pihak, tetapi secara umum mereka menanggapi dengan cepat dan melakukan tindakan yang diperlukan tanpa banyak penundaan". (Wawancara pada 30 Mei 2024 pukul 11.05 WIB).

f. Quality Improvement (Peningkatan Kualitas)

Kualitas layanan pengaduan di Kecamatan melibatkan langkah-langkah yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kepuasan dalam proses pengaduan terkait layanan di tingkat kecamatan. Penanganan pengaduan merupakan elemen penting dalam upaya meningkatkan kualitas, yang merupakan proses terus-menerus untuk meningkatkan evaluasi terstruktur dalam pelayanan.

Langkah-langkah tersebut mencerminkan pemahaman bahwa peningkatan kualitas layanan pengaduan merupakan bagian integral dari konsep Quality Improvement (Peningkatan Kualitas), seperti yang dijelaskan dalam teori Gorton (2005). Proses peningkatan kualitas yang dilakukan secara sistematis dan terus menerus, termasuk melalui perbaikan fasilitas pelayanan dan peningkatan kompetensi SDM, telah menjadi fokus utama Kecamatan Ciledug dalam memperbaiki layanan pengaduan mereka.

Dengan demikian, keseluruhan upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Ciledug dalam mengelola dan menanggapi pengaduan masyarakat menggambarkan implementasi praktis dari konsep Quality Improvement. Dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan keluhan masyarakat secara aktif, serta dengan menjalankan proses peningkatan kualitas secara berkelanjutan, kecamatan telah menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih responsif kepada masyarakat.

Seperti yang diungkapkan oleh bapak Kuswara selaku Kepala RT 01 RW 01 Kelurahan Paninggilan dalam wawancaranya dengan peneliti mengenai respons dan tanggapan dari Kecamatan Ciledug terhadap pengaduan yang masyarakat laporkan, mengatakan sebagai berikut:

“Responnya baik penanganannya sangat baik, setiap kita mengajukan langsung direspon, Cuma disana juga kan satgas itu kan terdiri dari 8 kelurahan jadi masing-masing kita dikasih jadwal, misalnya kita hari ini kita laporan di minggu ini ya mungkin 4 hari atau 3 hari lagi langsung dikerjakan”. (Wawancara pada 29 Mei 2024 Pukul 11.06 WIB)

Hal senada juga diungkapkan oleh key informan Maysaroh selaku masyarakat Kecamatan Ciledug yang merupakan penyandang disabilitas. Dalam wawancaranya dengan peneliti, ia mengatakan:

“Saya ingin percaya bahwa Kecamatan Ciledug akan menanggapi pengaduan saya dengan serius. Namun, ada kekhawatiran bahwa mungkin saja pengaduan dari kaum disabilitas tidak akan diprioritaskan seperti pengaduan lainnya”. (Wawancara pada 2 Juni pukul 16.45 WIB)

Pernyataan Maysaroh menggarisbawahi kekhawatiran bahwa meskipun ada sistem pengaduan yang berlaku, perhatian khusus terhadap kelompok rentan seperti penyandang disabilitas mungkin belum sepenuhnya diakomodasi. Ini menekankan perlunya pendekatan inklusif dalam penanganan pengaduan agar semua lapisan masyarakat merasa terlayani dengan baik. Selain itu, penting bagi Kecamatan Ciledug untuk tidak hanya menanggapi pengaduan, tetapi juga memberikan prioritas yang sesuai berdasarkan urgensi dan kebutuhan khusus pelapor

g. Commitment (Komitmen)

Komitmen ini mencakup upaya kolektif untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat dengan cara yang efektif, menunjukkan bahwa organisasi tidak hanya menerima pengaduan sebagai formalitas tetapi sebagai peluang untuk memperbaiki layanan dan memenuhi harapan pengguna layanan secara maksimal.

Kecamatan Ciledug menunjukkan tingkat komitmen yang tinggi dalam menangani pengaduan masyarakat. Dari hasil observasi, terlihat bahwa setiap pengaduan yang diterima oleh Kecamatan Ciledug ditangani dengan serius dan cepat. Misalnya, ketika ada keluhan tentang lamanya proses pelayanan KTP, pihak kecamatan memiliki komitmen untuk menyelesaikan masalah tersebut dalam batas waktu yang telah ditetapkan. Langkah yang dilakukan adalah mengatasi kendala-kendala yang mungkin muncul, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara efisien.

Kecamatan Ciledug menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menangani pengaduan masyarakat. Mereka menanggapi setiap keluhan dengan serius dan cepat, bahkan menetapkan batas waktu penyelesaian untuk memastikan efisiensi dalam pelayanan. Pendekatan ini mencerminkan komitmen pengelola pengaduan Kecamatan Ciledug untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Implementasi Surat Keputusan Walikota Tangerang No. 800/Kep. 289 - Diskominfo/2023 Tentang Tim Monitoring Laporan Pengaduan Masyarakat Pada Perangkat Daerah Tahun Anggaran 2023 membantu memperkuat komitmen ini dengan memberikan pedoman yang jelas bagi pengelolaan pengaduan di Kecamatan Ciledug.

Namun demikian, terdapat perbedaan persepsi disebagaian *key informan* terkait konsistensi respons terhadap pengaduan. Meskipun komitmen Kecamatan Ciledug diakui, ada keraguan terkait pelaksanaan yang konsisten. Hal ini menunjukkan pentingnya tidak hanya memiliki prosedur yang baik, tetapi juga memastikan implementasi yang konsisten dan efektif. Evaluasi dan perbaikan terus-menerus terhadap sistem pengaduan, serta memastikan bahwa setiap pengaduan direspon dengan cepat dan tepat, menjadi langkah penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Kesimpulan hasil penelitian implementasi pengelolaan pengaduan di Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang diuraikan, sebagai berikut:

1. Aksesibilitas (accessibility), kanal pengaduan yang tersedia sangat beragam dan dapat dengan mudah diakses Masyarakat, namun secara jumlah pengaduan relatif masih sedikit. Kanal pengaduan yang paling dominan digunakan Masyarakat adalah melalui email, media sosial, dan aplikasi LAKSA.
2. Keterbukaan dalam menerima pengaduan (open disclosure), pengelola menerapkan prinsip keterbukaan mulai dari menerima pengaduan dari masyarakat dari beragam latar belakang. Pengaduan Masyarakat yang masuk, langsung diteruskan ke unit yang bertanggungjawab menyelesaikan pengaduan.
3. Privasi dan kerahasiaan (privacy & confidentiality), pengelola pengaduan di Kecamatan Ciledug sudah menerapkan kebijakan (tidak tertulis) untuk menjaga kerahasiaan data pengaduan masyarakat
4. Transparansi dan Akuntabilitas (Transparency & Accountability), keterbukaan dan akuntabilitas yang dilakukan oleh pengelola pengaduan Kecamatan Ciledug adalah dengan menyampaikan perkembangan kemajuan penyelesaian pengaduan ditindaklanjuti sampai pada perkembangan penyelesaian pengaduan kepada masyarakat (pelapor). Akuntabilitas penyelesaian pengaduan juga dilakukan melalui aplikasi LAKSA yang dapat diakses pelapor.
5. Kemampuan Bereaksi (Responsiveness), sikap pengelola pengaduan di kecamatan Ciledug sudah baik, sangat tanggap dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat.
6. Peningkatan Kualitas (Quality Improvement), Pengaduan yang disampaikan Masyarakat sudah ditindaklanjuti dan diselesaikan secara tuntas.
7. Komitmen (Commitment). Pemerintah Kecamatan Ciledug telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menangani pengaduan masyarakat. Menanggapi setiap keluhan dengan serius dan cepat, bahkan menetapkan batas waktu penyelesaian untuk memastikan efisiensi dalam pelayanan. Meskipun komitmen Kecamatan Ciledug sudah diakui, namun ada keraguan sebagian responden terkait perlunya pelaksanaan yang konsisten, terutama komitmen kepada kelompok disabilitas.

Rekomendasi

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, rekomendasi dapat disampaikan kepada Camat Ciledug dalam rangka meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang, sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran dan edukasi kepada masyarakat. Perlu dilakukan kampanye edukasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menggunakan saluran pengaduan pelayanan publik resmi yang disediakan oleh pemerintah yakni Aplikasi Umum SP4N-LAPOR! dan aplikasi lokal Kota Tangerang LAKSA. Selain itu, sosialisasi baik secara langsung (dalam bentuk pendampingan, pertemuan komunitas) maupun sosialisasi tidak langsung (dapat dilakukan melalui media sosial, brosur, dan media publik lainnya). Upaya sosialisasi dimaksudnya juga untuk meningkatkan jumlah pengaduan masyarakat.

2. Pengembangan Infrastruktur Teknologi. Kecamatan perlu meningkatkan infrastruktur teknologi informasi, termasuk penyediaan akses internet yang lebih luas dan pelatihan teknologi bagi masyarakat yang membutuhkan.
3. Keterlibatan aktif menjangkau pengaduan pada media sosial: Pemerintah perlu aktif dalam memantau dan merespons pengaduan yang dibuat melalui platform media sosial non-pemerintah. Dengan memberikan tanggapan yang cepat dan komprehensif.
4. Perlu meningkatkan kapasitas kelembagaan pengelolaan pengaduan. Mendorong SDM pengelola mengikuti pelatihan agar meningkat kapasitasnya dalam mengelola pengaduan Masyarakat, ketersediaan SOP pengelolaan pengaduan yang responsif terhadap Kesetaraan Gender, Disabilitas, dan Inklusi Sosial (GEDSI), serta meningkatkan koordinasi antar unit/instansi teknis untuk penyelesaian pengaduan agar tuntas secara efektif dan efisien, khususnya penyelesaian pengaduan masyarakat penyandang disabilitas (GEDSI).

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyanto, Agung Setio (2020). *Tingkatkan Pelayanan Publik Melalui Penanganan Pengaduan*
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan>
- Gorton, Michael, dkk.(2005). *Health Service Review Council:Guide to Complaint Handling in Health Care Services. Australia.*
- Kiki Debi Sintia. (2016). Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6. Tahun 2014 Untuk Mewujudkan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa. Hlm. 89- 92.
- Marini, T. H. (2019). *Kajian Hambatan Jalur Regulasi Perizinan dan Birokrasi di Indonesia*. October.
https://www.researchgate.net/publication/336700455_Kajian_Hambatan_Jalur_Regulasi_Perizinan_Dan_Birokrasi_Di_Indonesia_-_Marini_Tri_Handayani_02011181722090
- Pattiro. (2004). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. hal 53
- Pattiro. (2007). *Implementasi Mekanisme Komplain Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Cetakan I,
- Ratminto, AtikSepti Winarsih (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rukayat, Y. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi kependudukan di kecamatan Pasirjambu*. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2), 56–65.
<https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis: Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta. hal. 14,157-166.
- Suryana. (2010). *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Buku Ajar Perkuliahan UPI.
- Suwandi, I. M. A. S. Y. (2017). *Refleksi Otonomi Daerah di Indonesia*. Alqa print