

KONSISTENSI PENANGANAN PENGADUAN DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS

Bagus Nur Wahyudi¹, H. Ahmad Juliarso,² Eet Saeful Hidayat,³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

ABSTRAK

Hasil observasi awal diketahui bahwa masih kurangnya konsistensi dalam melakukan penanganan pengaduan pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsistensi penanganan pengaduan dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan informan 8 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, studi lapangan yang dilakukan dengan observasi dan wawancara serta dokumentasi. analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pengolahan data hasil wawancara dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsistensi penanganan pengaduan dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan belum berjalan dengan baik karena kurangnya konsistensi petugas dalam melakukan pengecekan dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang disampaikan.

Kata Kunci : *Konsistensi, Penanganan Pengaduan, Pelayanan, Administrasi Kependudukan.*

PENDAHULUAN

Penyelenggara pelayanan selalu mendapatkan sorotan dari masyarakat karena kurangnya kesesuaian penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kurangnya akses informasi yang dibutuhkan sehingga masyarakat kurang memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkannya Ketidaksesuaian harapan masyarakat dalam

memperoleh pelayanan ditindaklanjuti oleh masyarakat dengan menyampaikan pengaduan kepada pemerintah selaku penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, penanganan pengaduan dari masyarakat perlu ditindaklanjuti secara cepat. Dalam mengatasi pengaduan perlu dilakukan strategi supaya dapat mengatasi berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat

sehingga hal ini dapat dijadikan masukan bagi penyelenggara pelayanan.

Pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi hak warga masyarakat sehingga penyelenggara pelayanan harus menerapkan strategi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah dalam memberikan pelayanan harus memberikan kemudahan dalam membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Pasal 8 ayat (2) dijelaskan bahwa : “dalam memberikan pelayanan maka penyelenggaran pelayanan setidaknya harus melakukan pengawasan, melakukan penanganan pengaduan, melakukan pengelolaan informasi, menerima pengaduan”.

Oleh karena itu perhatian pemerintah dalam menerapkan *good governance* adalah pelayanan, mengingat pelayanan merupakan bagian penting yang harus dilakukan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan barang/jasa, kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak luput dari berbagai

kritikan sehingga pemerintahan harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan menjalin kerjasama yang lebih baik. Pemberian pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah.

Menurut Hardiyansyah, (2019:119) pelayanan publik dibagi 3 bagain yaitu :

1. Kelompok pelayanan administratif seperti Kartu keluarga, akte kelahiran, akte kematian maupun status kewarganegaraan.
2. Kelompok pelayanan barang seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan penyediaan air bersih.
3. Kelompok pelayanan jasa seperti transportasi umum.

Masyarakat sering mengkritik pemerintah terkait pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Namun demikian tanggapan pemerintah selaku pemberi pelayanan sangatlah lambat sehingga masyarakat merasa tidak puas. Utomo (2016:161), bahwa : ”Rendahnya respon penyelenggara pelayanan terhadap setiap keluhan yang disampaikan masyarakat akan memunculkan sikap skeptis sehingga perlu adanya sistem yang disediakan pemerintah dalam melakukan penanganan keluhan dari masyarakat”.

Oleh karena itu maka dalam melakukan penanganan pengaduan perlu adanya kebijakan atau regulasi yang jelas sehingga pelaksana di lapangan dapat dengan mudah melakukan penanganan pengaduan seperti yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Ciamis dalam melakukan penanganan pengaduan. Meskipun saat ini sudah ada peraturan yang mengatur terkait dengan penanganan pengaduan masyarakat namun masih ada instansi pemerintah yang belum melaksanakan kebijakan penanganan pengaduan.

Dengan demikian pengelolaan pengaduan sangat penting dilakukan oleh penyelenggaran pelayanan sehingga ketidakpuasan masyarakat dapat segera diatasi selain itu pengaduan dapat dijadikan bahan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan memiliki tugas pokok menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat sehingga masalah pelayanan administrasi kependudukan merupakan isu yang selalu menarik untuk dikaji mengingat jumlah penduduk yang terus berkembang sehingga terjadi peningkatan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan yang tentunya hal ini menyebabkan meningkatnya masalah yang muncul

dalam proses penyelesaian pelayanan. Untuk mengantisipasi permasalahan tersebut dibutuhkan inovasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan supaya dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.

Kebutuhan administrasi kependudukan dapat memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan bagi masyarakat. Perlindungan tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk kepemilikan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), kartu keluarga (KK), dan kartu identitas anak (KIA).

Dengan meningkatnya permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan maka penyelenggara pelayanan memerlukan dapat melakukan penanganan pengaduan (Mukarom, 2015 :154). Penanganan pengaduan merupakan tolak ukur bagi pemerintah dalam melihat keberhasilan suatu kegiatan (Prasetya, 2014:81). Pengaduan masyarakat dapat dijadikan dasar dalam memperbaiki kekurangan dan dapat digunakan bahan masukan dalam memperbaiki pelayanan.

Namun, permasalahan yang terjadi masyarakat masih kurang menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik karena merasa bingung, tidak mengetahui cara menyampaikan pengaduan serta

tidak tidak berani untuk melaporkan masalahnya. Oleh karena itu maka pemerintah harus lebih terbuka dalam menyediakan berbagai sarana pengaduan dari masyarakat sehingga memahami setiap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dan bagi pemerintah pengaduan tersebut dapat dijadikan tolak ukur dalam memperbaiki kekurangan dalam memberikan pelayanan.

Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dalam memenuhi harapan masyarakat. Sedangkan sasarannya untuk menanggapi setiap pengaduan yang disampaikan secara cepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat serta memberikan rasa keadilan bagi masyarakat (Fajarwati, 2017:181).

Oleh karena itu penyelesaian pengaduan secara cepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena dengan kritik maupun pengaduan yang disampaikan tentu merupakan koreksi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dengan adanya pengaduan yang disampaikan maka penyelenggara pelayanan diharapkan dapat melakukan penanganan keluhan yang disampaikan secara cepat. Dengan

demikian penyelenggara pelayanan dituntut dapat melakukan pengelolaan pengaduan dari masyarakat sehingga dapat diselesaikan secara cepat termasuk pelayanan administrasi kependudukan.

Namun demikian hasil observasi yang dilakukan oleh penulis terkait dengan evaluasi strategi penanganan pengaduan dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis belum dilaksanakan secara optimal. Permasalahan tersebut terlihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Masih kurangnya petugas secara konsisten melakukan penanganan setiap pengaduan pelayanan administrasi kependudukan dari masyarakat. Contohnya : Masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan respon terkait pengaduan pelayanan kependudukan.
2. Masih kurangnya evaluasi dalam menangani pengaduan pelayanan. Seperti jarang nya kegiatan evaluasi yang dilakukan untuk mengetahui keefektivan dari kegiatan penanganan pengaduan dari masyarakat.
3. Masih kurangnya melakukan uji kelayakan penanganan pengaduan dari masyarakat. Contohnya : belum adanya indikator keberhasilan dari kegiatan penanganan pengaduan

dari masyarakat terkait dengan keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan demikian maka diperlukan suatu strategi untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui penanganan pengaduan dari masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan dapat terpenuhi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan, yaitu bagaimana konsistensi penanganan pengaduan dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis ?

METODE PENELITIAN

Desain dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Nawawi (2015: 63) menyatakan bahwa : Metode deskriptif merupakan prosedur dalam memecahkan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan yang sedang diteliti pada saat ini yang didasarkan pada fakta yang ada.

Penelitian ini menggunakan informan yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (Ketua Tim Pengaduan Pelayanan Publik), Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil (Sekertaris Tim Pengaduan Pelayanan Publik) dan Kepala Bidang Pelayanan

Pendaftaran Penduduk (Anggota Tim Pengaduan Pelayanan Publik) dan Perwakilan masyarakat pengguna pelayanan administrasi kependudukan 5 orang sehingga informan berjumlah 8 orang.

Tenik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan untuk menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan berperan penting bagi pemerintahan dan pembangunan daerah sehingga penyelenggaraan administrasi kependudukan diwujudkan untuk memenuhi hak asasi masyarakat.

Oleh karena itu pemerintah harus berperan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan sehingga masyarakat memperoleh jaminan dan perlindungan secara hukum.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana harus aktif untuk memberikan pelayanan melalui sistem jemput bola sehingga dapat memberikan pelayanan yang mudah bagi masyarakat.

Sistem pelayanan yang mudah tentunya dapat mempercepat proses

pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sehingga peran dinas sangat penting dalam mewujudkan setiap kebutuhan masyarakat.

Namun untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat bukan hal mudah karena dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan masih dianggap kurang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penanganan pengaduan yang disampaikan masyarakat karena masyarakat menginginkan setiap pengaduan dapat diselesaikan secara cepat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pemberi pelayanan tentu harus menyiapkan strategi dalam melakukan penanganan pengaduan dari masyarakat. Karena secara umum masyarakat mendambakan pelayanan yang mudah, cepat dan wajar dalam pengurusan pelayanan kependudukan.

Dengan demikian diperlukan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan melakukan penanganan pengaduan masyarakat sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkannya.

Pelayanan dikatakan baik atau buruk salah satunya didasarkan pada keluhan yang disampaikan masyarakat yang merasakan pelayanan sehingga dengan

banyaknya jumlah keluhan masyarakat mengindikasikan belum optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sebaliknya jika jumlah keluhan sedikit maka mengindikasikan pelayanan telah sesuai dengan keinginan masyarakat.

Oleh karena itu untuk mengetahui strategi penanganan pengaduan dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, maka penulis sajikan hasil penelitian sebagai berikut :

Suatu strategi harus konsisten dengan kebijakan dan tujuan yang ingin dicapai karena dapat menyebabkan inkonsistensi strategi. Begitupula halnya dalam pengaduan pelayanan yang diberikan maka petugas harus konsisten dalam melakukan pengecekan dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

Untuk mengetahui konsistensi petugas dalam penanganan pengaduan, berikut ini penulis sajikan hasil penelitian sebagai berikut :

- a. Petugas secara konsisten melakukan pengecekan untuk mengetahui pengaduan masyarakat;

Konsistensi dalam melakukan pengecekan setiap pengaduan masyarakat sangatlah penting karena petugas dapat mengetahui

berbagai permasalahan dalam melaksanakan pelayanan. Dengan adanya keluhan yang disampaikan kepada masyarakat menunjukkan adanya ketidaksesuaian pemberian pelayanan dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa petugas kurang konsisten dalam melakukan pengecekan untuk mengetahui pengaduan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan karena dalam kenyataannya pengaduan yang disampaikan tidak cepat ditindaklanjuti. Permasalahan ini dikarenakan kurangnya petugas melakukan pengecekan secara rutin terhadap setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

Begitupula dengan hasil observasi menunjukkan bahwa petugas kurang melakukan pengecekan terhadap media pengaduan yang disediakan. Hal ini dibuktikan dengan adanya pengaduan masyarakat yang disampaikan dalam website Aplikasi Silancar yang menyatakan bahwa masyarakat belum dapat memperoleh penyelesaian atas permasalahannya padahal sudah 1 bulan disampaikan melalui aplikasi silancar. Hal tersebut menunjukkan bahwa kurangnya petugas cepat tanggap dalam melakukan penanganan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terbukti dengan pengaduan yang

disampaikan dalam aplikasi silancar.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan pendapat Sujarwo & Subekti, (2019:98) yang menyatakan bahwa :

“Untuk penanganan keluhan maka perlu dilakukan identifikasi sumber masalah sehingga menyebabkan ketidakpuasan, sehingga permasalahan perlu ditindaklanjuti sehingga tidak terjadi lagi di masa depan.”

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian dalam melakukan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena adanya pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi silancar sudah 1 bulan lamanya belum ditindaklanjuti sehingga hal yang wajar apabila masyarakat mempertanyakan lambatnya proses penanganan pengaduan.

Ketidaksesuaian hasil penelitian dengan pendapat tersebut dikarenakan adanya hambatan-hambatan dalam melakukan penanganan pengaduan hal ini antara lain aplikasi silancar yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan aplikasi yang baru sehingga seringkali dilakukan perbaikan-perbaikan dan

keterbatasan jumlah petugas penanganan pengaduan sehingga menyebabkan pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui aplikasi sidalih tidak dapat langsung ditangani dengan cepat.

Oleh karena itu maka dalam mengatasi hambatan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengarahkan masyarakat yang mengadukan masalahnya untuk menghubungi langsung petugas terkait dengan memberikan nomor telepon yang dapat dihubungi hal ini dilakukan oleh petugas untuk melakukan penanganan pengaduan secara cepat. Selain itu untuk mengatasi keterbatasan jumlah petugas maka dilakukan peningkatan kerjasama diantara petugas sehingga dapat menyelesaikan setiap pengaduan dari masyarakat secara cepat.

b. Petugas secara konsisten menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Kecepatan dalam menindaklanjuti setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dapat menyelesaikan permasalahan yang selama ini dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu petugas harus konsisten dalam menindaklanjuti setiap keluhan yang disampaikan sehingga permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dapat cepat diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa petugas kurang konsisten dalam menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan walaupun masyarakat telah menyampaikannya dalam media pengaduan baik itu aplikasi silancar maupun melalui kotak pengaduan.

Begitupula dengan hasil observasi menunjukkan bahwa petugas kurang konsisten dalam menindaklanjuti setiap pengaduan yang disampaikan oleh pemohon walaupun pemohon telah menyampaikan keluhan secara langsung melalui kotak pengaduan yang ada ataupun melalui aplikasi silancar namun dalam kenyataannya masyarakat harus menelepon petugas pelayanan berkali-kali tanpa ada penyelesaian yang pasti. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya surat masuk dalam kotak pengaduan namun kurang ditindaklanjuti.

Menurut Lovelock, dkk (2018:128), yang menyatakan ada beberapa pedoman dalam menangani keluhan yaitu:

1. Seseorang merasa diperhatikan apabila keluhan yang disampaikan direspon secara cepat dan tepat.
2. Dapat memahami apa yang dirasakan seseorang sehingga orang lain merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian dalam melakukan penanganan pengaduan yang dilakukan hal ini dibuktikan dengan adanya media yang disediakan baik dalam bentuk aplikasi silancar, penyediaan kotak pengaduan maupun dengan penyediaan nomor telepon khusus pengaduan belum dapat mengatasi permasalahan yang terjadi hal ini tidak lepas dapat kecepatan petugas dalam bertindak dan kurangnya memahami perasaan masyarakat.

Ketidaksesuaian hasil penelitian dengan pendapat tersebut dikarenakan adanya hambatan-hambatan dalam melakukan penanganan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat hal ini disebabkan keterbatasan tim pengaduan pelayanan publik sehingga belum dapat secara konsisten menindaklanjuti setiap pengaduan yang disampaikan masyarakat baik melalui media aplikasi silancar, kotak pengaduan maupun melalui telepon ke bagian pengaduan pelayanan.

Oleh karena itu maka dalam mengatasi hambatan tersebut telah diupayakan menyampaikan kepada masyarakat untuk dapat menghubungi secara langsung petugas pemberi pelayanan agar permasalahannya cepat selesai selain itu melakukan perbaikan sarana dan prasarana yang digunakan untuk menampung

pengaduan sehingga dapat menindaklanjuti setiap pengaduan secara konsisten.

Dengan demikian dimensi konsistensi belum optimal dilihat dari 2 indikator yang diteliti yaitu indikatornya petugas secara konsisten melakukan pengecekan untuk mengetahui pengaduan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan indikator petugas secara konsisten menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan belum optimal karena pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi maupun kota pengaduan kurang dilakukan pengecekan sehingga menyebabkan lambatnya proses penanganan pengaduan selain itu masyarakat yang menghubungi petugas secara langsung melalui nomor telepon yang disediakan belum dapat menyelesaikan permasalahan karena setiap pengaduan hanya ditampung dan kurang ditindaklanjuti dengan cepat.

Begitupula hasil observasi yang dilakukan diketahui petugas kurang konsisten dalam melakukan pengecekan terhadap aplikasi silancar maupun kotak pengaduan yang disediakan sehingga banyak pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat belum ditindaklanjuti karena jarang petugas memeriksa secara rutin setiap pengaduan yang masuk sehingga hal

ini menyebabkan pengaduan dari masyarakat kurang ditindaklanjuti secara cepat.

Hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan pendapat Tjiptono Fandi dan Anastasia (2018: 98) yang menyatakan bahwa :

“Keberhasilan dalam melakukan penanganan keluhan yaitu dengan menanggapi setiap keluhan secara cepat.”

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut menunjukkan bahwa kurangnya konsistensi petugas dalam melakukan pengecekan pengaduan dari masyarakat melalui berbagai media yang disediakan sehingga menyebabkan setiap pengaduan lambat ditindaklanjuti oleh petugas dan hal tersebut menyebabkan pengaduan semakin banyak karena petugas kurang konsisten dalam melakukan penanganan pengaduan yang masuk.

Ketidaksesuaian hasil penelitian dengan pendapat tersebut dikarenakan adanya hambatan-hambatan dalam melakukan penanganan pengaduan yang disebabkan adanya rangkap jabatan karena petugas mengerjakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya di dalam organisasi dan petugas diberikan tugas tambahan sebagai tim pengaduan pelayanan publik sehingga hal ini menyebabkan petugas kesulitan dalam melaksanakan penanganan

pengaduan dari masyarakat secara cepat ketika ada pekerjaan yang memerlukan penyelesaian secara cepat.

Oleh karena itu dalam mengatasi hambatan dalam melakukan penanganan pengaduan dari masyarakat maka telah diupayakan dengan meningkatkan kerjasama antar tim pengaduan pelayanan publik sehingga ketika terjadi permasalahan semua petugas dapat saling membantu supaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap dapat dilaksanakan tanpa terganggu adanya permasalahan di dalam organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang evaluasi strategi penanganan pengaduan dalam upaya peningkatan pelayanan sebagai berikut :

Evaluasi strategi penanganan pengaduan dalam upaya peningkatan pelayanan belum berjalan dengan baik dilihat dari petugas belum konsisten dalam melakukan pengecekan dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang disampaikan selanjutnya pada dimensi kecocokan petugas belum menyelesaikan setiap pengaduan masyarakat dan belum melakukan evaluasi terhadap setiap pengaduan yang disampaikan.

Adanya hambatan-hambatan melakukan penanganan pengaduan dalam upaya peningkatan pelayanan

administrasi kependudukan kepada masyarakat yang disebabkan oleh adanya rangkap jabatan karena petugas mengerjakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya di dalam organisasi dan petugas diberikan tugas tambahan sebagai tim pengaduan pelayanan publik sehingga hal ini menyebabkan petugas kesulitan dalam melaksanakan penanganan pengaduan dari masyarakat secara cepat ketika ada pekerjaan yang memerlukan penyelesaian secara cepat. Ketidakjelasan bentuk pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sehingga menyulitkan petugas dalam memeriksa jenis pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat selain itu seringkali mutasi pegawai sehingga petugas yang menangani keluhan merupakan pegawai baru yang belum memiliki pengalaman dalam menangani masalah pelayanan administrasi kependudukan. Jarangnya tim pengaduan pelayanan mengadakan evaluasi sehingga kurang menyampaikan permasalahan untuk dapat ditindaklanjuti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selain itu masih kurangnya dilakukan pengkategorian pengaduan berdasarkan jenis pelayanan administrasi kependudukan sehingga tidak dapat ditindaklanjuti secara cepat oleh petugas terkait. Adanya petugas yang kurang memahami manfaat dari setiap pengaduan yang

disampaikan oleh masyarakat dalam memperbaiki kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena apabila masyarakat tidak memberikan masukan maka tentunya petugas merasa apa yang diberikan telah sesuai padahal belum tentu.

Untuk mengatasi hambatan tersebut maka dilakukan upaya-upaya yang antara lain meningkatkan kerjasama antar tim pengaduan pelayanan publik sehingga ketika terjadi permasalahan semua petugas dapat saling membantu supaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap dapat dilaksanakan tanpa terganggu adanya permasalahan di dalam organisasi. Mengarahkan masyarakat untuk dapat menghubungi langsung petugas terkait serta memberikan arahan untuk menyampaikan pengaduan secara jelas sehingga memudahkan petugas dalam melakukan tindak lanjut selain itu terkait petugas yang baru maka telah diupayakan dengan memberikan pengarahan dan meminta petugas yang lama dapat membantunya. Mengarahkan tim pengaduan pelayanan untuk melakukan evaluasi secara rutin terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga pimpinan dapat memberikan berbagai masukan dalam menyelesaikan setiap pengaduan kepada masyarakat selain itu mengarahkan admin untuk dapat mengkategorikan jenis

pengaduan sehingga dapat menyampaikannya secara langsung kepada petugas terkait agar pengaduan tersebut dapat ditindaklanjuti secara cepat.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebaiknya dalam pembentukan tim penanganan pengaduan masyarakat memperhatikan kemampuan masing-masing pegawai sehingga dapat menindaklanjuti setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dan melakukan kegiatan pembinaan secara rutin kepada tim penanganan pengaduan masyarakat sehingga dapat membantu petugas di dalam tim dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebaiknya mulai menerapkan SOP dalam menangani setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sehingga lebih jelas target waktu yang dapat dilakukan oleh petugas dalam menangani setiap pengaduan pelayanan administrasi kependukan.
3. Sebaiknya ketua tim pengaduan melakukan pengawasan secara rutin baik mingguan, bulanan

maupun triwulanan terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sehingga setiap pengaduan dapat diselesaikan secara cepat. serta meningkatkan sosialisasi dengan memasang banner, pamphlet, website dan media sosial sehingga dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fajarwati, I. (2017). Efektivitas Pembentukan Unit Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Deskriptif pada Rumah Sakit Anutapura Palu). *Jurnal Katalogis*, volume 5, No.4, Hal. 69-80.
- Hardiansyah. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava. Media.
- Lovelock, Christoper, dan Lauren K Wright. (2018). *Manajemen. Pemasaran Jasa*. Indonesia: PT. Indeks.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Nawawi, Hadari. (2009). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Sujarwo, M., & Subekti, S. (2019).
Optimalisasi penanganan
keluhan pasien untuk
meningkatkan kepuasan
pasien pada rumah sakit.
*Monex: Journal Research
Accounting Politeknik
Tegal*, 8(1), 326-335
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana.
(2018). *Strategi Pemasaran*.
Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun
2009 tentang pelayanan
publik
- Peraturan Presiden Republik Indonesia
Nomor 76 Tahun 2013
tentang Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan Publik

