

IMPLEMENTASI SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT SEBAGAI MEKANISME KONTROL SOSIAL TERHADAP ETIKA PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BUTON UTARA

Suharni Haris¹, Muhammad Askal Basir², Nur Inzana³

Universitas Muhammadiyah Buton, Baubau, Indonesia^{1,2,3}

E-mail: amyharis23@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi sistem pengaduan masyarakat sebagai mekanisme kontrol sosial terhadap etika pelayanan di DUKCPIL Kab, Buton Utara. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang dianalisis menggunakan model analisis data interaktif dari Miles dan Huberman. Wawancara dilakukan terhadap empat orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas dan tiga orang warga yang terlibat langsung dalam pengaduan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengaduan masyarakat telah berjalan dengan cukup baik, berfungsi sebagai kontrol sosial yang efektif dalam meningkatkan etika pelayanan, meskipun masih terdapat tantangan seperti tingginya volume pengaduan dan keterbatasan akses teknologi. Evaluasi berkala dan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat sangat penting untuk meningkatkan efektivitas sistem pengaduan dan memperkuat pelayanan publik di masa depan.

Kata Kunci: *(Sistem pengaduan masyarakat, kontrol sosial, etika pelayanan, Disdukcapil, pelayanan publik)*

ABSTRACT

This study aims to describe the implementation of the community complaint system as a social control mechanism for service ethics in the Population and Civil Registration Office of North Buton Regency. The method used is descriptive qualitative research with data collection techniques through interviews, observations, and documentation, which is analyzed using an interactive data analysis model from Miles and Huberman. Interviews were conducted with four informants consisting of the Head of the Service and three residents who were directly involved in service complaints. The results of the study show that the community complaint system has been running quite well, functioning as an effective social control in improving service ethics, although there are still challenges such as high volume of complaints and limited access to technology. Periodic evaluations and increased socialization to the community are essential to

increase the effectiveness of the complaint system and strengthen public services in the future.

Keywords: *(Community complaint system, social control, service ethics, Disdukcapil, public service)*

PENDAHULUAN

Pengaduan masyarakat adalah elemen penting dalam instansi yang melaksanakan pelayanan public, sebab tujuan daripada pengaduan Masyarakat ini untuk mengevaluasi dari kelemahan aktivitas yang telah dijalankan. Agar menjaga mutu pelayanan public yang berkesinambungan dibutuhkan pengelolaan pengaduan yang mempunyai 2 aspek yang ditunjukan dari pengaduan ini yakni: pertama, aspek kepentingan pelaksanaan dalam Perpres No.76 Tahun 2013 menyatakan bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan public yang berikutnya dinamakan pengelolah yaitu pejabat, ataupun orang yang ditugaskan dalam tiap pelaksanaan pelayanan public. Semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi, setiap instansi, organisasi maupun lembaga berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanannya (Afriyani dkk. dalam Hasa dkk, 2023: 226).

Agus Fanar Syukri, Ph.D. (2009:29) dalam (Mursalim, 2018: 4) menjelaskan di mana pengaduan Masyarakat adalah sumber informasi yang penting untuk mengevaluasi kesalahan yang mungkin ada, selain itu secara konsisten bisa menjaga

bahkan menunjang pelayanan yang dihasilkan supaya berdasarkan ketentuan yang sudah ditentukan, maka butuh di desain suatu system manajemen pengaduan yang efesien sehingga pengaduan masyarakat dapat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan kedepannya.

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. Begitupun menurut 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 (Haekal & Tjenreng, 2025). Dalam UU No. 25 Tahun 2009 Mengenai Pelayanan Publik dijelaskan bahwa “kegiatan atau rangkain kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, hal ini merupakan bentuk pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disedia oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Kendati demikian pada pelayanan Masyarakat berhak mengadu dengan apa yang di rasa bahkan memperoleh sesudah mereka menerima pelayanan yang kurang baik dari pelayanan itu sendiri. Diketahui apa persoalan bahkan saat ini negara dalam system pemerintahan menjadi tumpuhan pelayanan warga dalam mendapatkan jaminan atas hak untuk mendapatkan pelayanan (Sabeni & Setiamandani, 2020).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kerap kali mengabaikan warganya, untuk mendapatkan pelayanan yang baik saja warga kerap dihadapkan dengan proses yang sulit dan memperoleh durasi yang Panjang, yang kemudian Masyarakat merasa tidak betah. Maka pengaduan ini penting bagi pemerintah agar mengetahui seberapa besar kesuksesan dalam menjalankan aktivitas (Agustina et al., 2022).

Namun, tidak sedikit masyarakat yang menjelaskan keluhan kesahnya menjumpai kesusahan disebabkan tidak mengerti mengadu kemana, ke khawatiran dipersulit dalam akses pelayanan, masih minimnya mutu pengolahan pengaduan, ketidak jelasan tempuh saat memperoleh layanan yang mengecewakan. Belum lagi pengaduan yang tidak tersmapaikan. (Apriyanto, 2020). Dengan adanya kontrol sosial yang efektif melalui pengaduan masyarakat, diharapkan dapat memperbaiki perilaku

penyelenggara dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik ke depannya (Berg & Arif, 2024).

Bagi Reiss (dalam Soerjono Soekanto, 1982) dalam(Edrisy et al, 2022: 43),(1) Konsep“ personal control”: seberapa kokoh orang bertahan dalam menggunakan metode yang tidak disetujui secara social guna menggapai tujuan(2) Konsep“ social control”: keterampilan Lembaga social guna norma maupun kebijakan tertentu konsep yang dibagikan Reiss memperlihatkan perilaku mempertahankan yang diakuinya skema yang baik dalam menggapai goals yang diharapkan, terlebih lagi kemampuan guna memaksimalkan tugas organisasi kelompok yang sesudah itu mengalamai daya guna yang menguasai norma yang terselip.

Etika pelayanan publik harus berlandaskan asas transparansi yakni di dasar terhadap keterbukaan bahkan kemudahan akses yang dilandasi kepada pertanggungjawaban sesuai pada Lembaga formal untuk kepentingan masyarakat (Arfita et al., 2021). Pelanggaran moral serta etika dalam pelayanan public bisa berlangsung dari awal proses peraturan politik yang tidak terbuka, tidak adil bahkan yang lain. Usaha menanamkan etika sebagai nilai pokok dalam pelayanan public, membutuhkan waktu yang lama bahkan diikuti dengan keinginan

apparat dalam merubah sikap bahkan tujuan perialkunya kearah yang memprioritaskan peningkatan pelayanan kepada masyarakat (Bisri & Asmoro, 2019). Berdasarkan permasalahan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam terkait pentingnya implementasi kontrol sosial dalam pelayanan publik.

KAJIAN PUSTAKA

1. Implementasi

Implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu to implement yang berarti mengimplementasikan. Implementasi yakni media dalam melakukan sesuatu yang memicu pengaruh terhadap sesuatu. Hal-hal itu dilaksanakan untuk menimbulkan akibat itu dapat berupa undangundang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh Lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Menurut Syauckani (2006:295) dalam (Mamonto dkk, 2018: 3-4) implementasi yakni suatu rangkaian kegiatan dalam menghantarkan regulasi kepada Masyarakat yang mana peraturan itu bisa memperoleh hasil yang diinginkan. Rangkaian aktivitas itu meliputi, persiapan seperangkat kebijakan lanjutan yang merupakan interpretasi dari regulasi tersebut. Kedua, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya

sarana serta prasarana, sumber daya keuangan bahkan pastinya penentuan siapa yang bertanggungjawab melakukan regulasi itu. Ketiga, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat.

Syukur dalam Surmayadi (2005: 79) (Mamonto dkk, 2018: 4) mengemukakan terdapat 3 komponen berguna dalam proses implementasi adalah:

- a. terdapatnya program maupun kebijakan yang dilaksanakan
- b. tujuan group adalah kelompok publik yang sebagai sasaran serta diresmikan bakal menerima faedah dari program, transformasi maupun peningkatan.
- c. komponen pelaksana(implementor) baik organisasi maupun perorangan guna bertanggung jawab dalam mendapatkan penerapan serta pengawasan dari proses implementasi tersebut.

2. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan penduduk menggambarkan elemen yang bernilai dalam sesuatu institusi wilayah karna dengan tujuan guna mengenali kesuksesan kerja yang telah dilaksanakan, membetulkan kekurangan serta menerima anjuran dari tugas yang telah dilaksanakan. Terus menjadi pesatnya pertumbuhan teknologi data, tiap institusi, organisasi maupun Lembaga

berupaya guna menunjang kualitas pelayanan(Afriyani, Muhafidin, and Susanti 2022) dalam(Hasa dkk, 2023: 226).

Agus Fanar Syukri, Ph.D. (2009:29) dalam (Mursalim, 2018: 4) menyampaikan pengaduan warga adalah suatu sumber informasi yang penting untuk mengevaluasi kekeliruan yang terjadi, kemudian secara konsisten bisa melindungi bahkan menaikkan pelayanan yang dihasilkan supaya sesuai pada ketentuan yang sudah ditentukan. Maka dibutuhkan desain suatu system manajemen pengaduan yang baik maka pengaduan Masyarakat bisa sebagai pertimbangan bagi perbaikan mutu pelayanan.

Ada tujuh prinsip manajemen keluhan yang dapat dipahami di semua tingkatan organisasi. Prinsip dasarnya adalah:

1. Peningkatan kualitas merupakan elemen kunci dari pendekatan peningkatan kualitas dan merupakan proses terstruktur untuk peningkatan layanan berkelanjutan.
2. Pengungkapan Publik. Persyaratan untuk bersikap terbuka termasuk mengakui pelanggaran, menjelaskan fakta-fakta tentang apa yang terjadi, dan langkah-langkah yang diambil untuk mengelola insiden dan mencegah kesalahan.
3. Commitment (Komitmen) semua member organisasi berkomitmen

yang besar untuk integrasi pengelolaan pengaduan bahkan keinginan untuk menyediakan keperluan yang dibutuhkan dalam proses pelayanan.

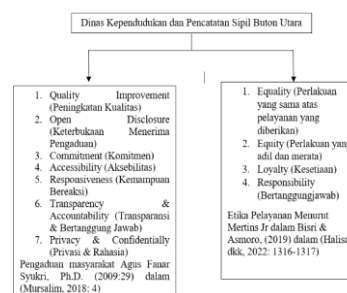
4. Accessibility (Aksesibilitas) Organisasi membantu Masyarakat bahkan karyawan untuk memberikan feedback dalam pelayanan, serta menjadikan pelayanan semakin mudah untuk satu sama lain.
5. esponsiveness wujud pelayanan dalam organisasi wajib bertujuan kepada Masyarakat, sebagai pihak yang menerima pelayanan. 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. Privasi dan Kerahasiaan (Privasi dan Kerahasiaan): Layanan pengaduan menghormati informasi pribadi dan kerahasiaan Komunitas dan Rumah selama proses (Gorton, 2005).
3. Etika Pelayanan
Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik Dwiyanto (2008: 192) menyatakan bahwa “pejabat publik yang memberikan pelayanan

kepada masyarakat merasa bertanggung jawab untuk menghormati hak konsumen untuk menerima pelayanan dengan cara yang menjamin transparansi, efisiensi, dan kepastian pelayanan.” Perilaku pegawai sebagai birokrat yang beretika menunjukkan sikap santun dan ramah terhadap masyarakat pengguna jasanya (Arfita dkk, 2021; 164-165).

Menurut Mertins Jr dalam Bisri & Asmoro, (2019) dalam (Halisa dkk, 2022: 1316-1317) terdapat 4 hal yang wajib dijadikan petunjuk yakni:

1. Semua layanan diperlakukan sama. Hal ini didasarkan pada perilaku birokrasi rasional yang memberikan layanan berkualitas kepada semua pihak setiap saat.
2. Kedua, *equity* yakni perlakuan yang merata. Dalam situasi sosial multidimensi, perlakuan yang adil dibutuhkan, bahkan perlakuan yang adil serta tidak setara pada orang tertentu mungkin dibutuhkan.
3. Ketiga, kesetiaan kepada hukum, konstitusi, pimpinan, bawahan, dan rekan sejawat. Loyalitas berarti memberikan waktu dan pemikiran kepada masyarakat dan bekerja sama untuk memberikan kontribusi sebaik mungkin.
4. Keempat, ada tanggung jawab. Semua lembaga pemerintah harus siap bertanggung jawab

terhadap misi dan hasil-hasilnya. Tempat yang dapat menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat setempat



Gambar.1 Kerangka Pikir

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi yang sistematis, mendalam, dan akurat mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, peneliti mendeskripsikan implementasi sistem pengaduan masyarakat sebagai mekanisme kontrol sosial terhadap etika pelayanan di (Disdukcapil) Kabupaten Buton Utara. Pendekatan kualitatif ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam mengenai dinamika yang ada di lapangan, khususnya terkait pengaduan masyarakat dan pengaruhnya terhadap pelayanan publik.

Penelitian ini juga mengidentifikasi dua variabel utama

yang menjadi fokus, yakni variabel bebas (pengaduan masyarakat) dan variabel terikat (etika pelayanan). Dalam hal ini, pengaduan masyarakat menjadi faktor yang mempengaruhi etika pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara publik. Untuk memperoleh data yang relevan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan key informan seperti Kepala Dinas dan pegawai terkait, serta masyarakat yang terlibat langsung dalam pengaduan pelayanan. Observasi digunakan untuk melihat langsung bagaimana pengaduan diterima dan ditangani, sementara dokumentasi mengacu pada pengumpulan data sekunder berupa catatan dan laporan yang mendukung hasil penelitian.

Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan memanfaatkan model analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Model ini terdiri dari tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan serta verifikasi. Reduksi data dilakukan untuk menyaring dan mengorganisasi data yang relevan, sementara penyajian data memungkinkan peneliti untuk menyusun data dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti tabel atau grafik. Akhirnya, penarikan simpulan dilakukan setelah data dianalisis

secara mendalam, dengan tujuan untuk memperoleh kesimpulan yang dapat dipercaya mengenai implementasi sistem pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap etika pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Buton Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan terhadap empat orang informan yaitu Informan pertama adalah Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Buton Utara, yang memberikan pandangan mengenai kebijakan dan implementasi sistem pengaduan masyarakat. Tiga orang warga juga diwawancarai untuk mendapatkan gambaran mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan pengaduan, serta sejauh mana mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dinas tersebut.

Hasil Wawancara

1. Wawancara dengan Informan 1 (Kepala Dinas)

Gambar 2. Wawancara dengan Informan 1 (Kepala Dinas)



Pada wawancara dengan Kepala Dindukcapil Kab Buton Utara, beliau menjelaskan bahwa sistem pengaduan masyarakat di

Dindukcapil telah diterapkan dengan cukup baik, meskipun ada beberapa tantangan yang harus dihadapi. Kepala Dinas menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahap pelayanan, khususnya dalam menangani pengaduan masyarakat. Ia menjelaskan bahwa pengaduan yang diterima melalui beberapa saluran seperti kotak pengaduan, telepon, media sosial, dan langsung ke petugas, semuanya dikelola dengan cepat dan tepat oleh pihak dinas. Pengaduan yang masuk langsung diklasifikasikan dan divalidasi untuk memastikan bahwa solusi yang diberikan sesuai dengan permasalahan yang ada. Sistem ini tidak hanya sebagai mekanisme kontrol sosial, tetapi juga menjadi bahan evaluasi bagi perbaikan etika pelayanan pegawai.

Kepala Dinas juga menyebutkan bahwa sistem pengaduan masyarakat ini sangat penting untuk memantau dan meningkatkan etika pelayanan, terutama dalam hal profesionalisme dan kesopanan petugas. Menurut beliau, masyarakat seringkali mengadukan masalah terkait validitas NIK yang tidak sinkron atau kendala teknis lainnya. Tindak lanjut terhadap pengaduan dilakukan dengan segera dan melibatkan semua pihak terkait untuk mencari solusi terbaik. Namun, ia juga mengakui masih adanya kekurangan dalam hal edukasi kepada

masyarakat tentang cara-cara yang benar untuk mengajukan pengaduan. Oleh karena itu, mereka terus berupaya meningkatkan sosialisasi agar masyarakat lebih paham tentang pentingnya pengaduan dan bagaimana prosedur yang harus diikuti.

Selain itu, manajer layanan menekankan pentingnya semua karyawan menerima pelatihan rutin untuk mematuhi etika layanan. Selain itu, ia mengharapkan sistem pemrosesan klaim yang ada dapat dioptimalkan menjadi lebih efisien dan sistematis, terutama melalui penggunaan teknologi informasi. Penanganan klaim yang efektif meningkatkan keandalan layanan Dinas Catatan Sipil Kabupaten Barton Utara.

2. Wawancara dengan Informan 2 (Warga)

Gambar 3. Wawancara dengan Informan 2 (Warga)



Informan 2, seorang warga,

Warga mengatakan, mereka pertama kali mengetahui sistem pengaduan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melalui poster-poster yang terpasang di kantor-kantor layanan dan di media sosial. Sebelumnya, masyarakat lebih suka

menyampaikan keluhan atau permasalahan terkait dokumen kependudukan langsung ke kantor. Ini bisa jadi kendala NIK tidak sinkron dsb. Ia mengatakan, meski mudah menangani keluhan lewat telepon atau datang langsung ke kantor, butuh waktu lama untuk mendapat respons yang tepat.

Informan 2 merasa cukup puas dengan tanggapan yang diberikan oleh petugas, yang menurutnya cepat dan profesional dalam menanggapi masalah yang dihadapi. Meskipun demikian, Informan 2 berharap ada peningkatan dalam sistem pengaduan yang bisa lebih mempermudah masyarakat, seperti pengaduan yang lebih transparan dan lebih mudah diakses oleh masyarakat yang tidak terlalu terbiasa dengan teknologi.

3. Wawancara dengan Informan 3 (Warga)

Gambar 4. Wawancara dengan Informan 3 (Warga)



Informan 3, seorang warga lainnya, juga menyatakan bahwa ia mengetahui tentang sistem pengaduan melalui telepon dan media sosial. Ia mengungkapkan bahwa jenis pengaduan yang sering mereka sampaikan terkait dengan kesalahan data pada NIK atau KTP.

Sebelumnya, mereka lebih sering datang langsung ke kantor untuk menyampaikan masalah ini, tetapi setelah mengetahui adanya sistem pengaduan melalui telepon atau media sosial, mereka merasa lebih mudah untuk melaporkan permasalahan tanpa harus pergi ke kantor.

Tanggapan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menurut Informan 3, cukup cepat dan responsif. Mereka merasa bahwa pengaduan yang disampaikan ditangani dengan serius, dan mereka menerima solusi yang sesuai dengan masalah yang dihadapi. Meskipun demikian, Informan 3 berharap ada peningkatan dalam sistem komunikasi antara petugas dengan masyarakat, terutama dalam hal pemberitahuan status pengaduan yang sedang ditangani.

4. Wawancara dengan Informan 4 (Warga)

Gambar 5. Wawancara dengan Informan 4 (Warga)



Informan 4 menyatakan bahwa ia mengetahui adanya sistem pengaduan masyarakat melalui informasi yang dipasang di kantor Disdukcapil. Ia pernah melaporkan masalah terkait NIK yang tidak

sinkron dan merasa bahwa proses pengaduannya cukup mudah dilakukan, baik melalui telepon maupun langsung ke kantor. Tanggapan yang diterima cukup baik, dan petugas selalu memberikan penjelasan yang memadai terkait langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan masalah.

Lebih lanjut, informan 4 merasakan adanya kendala konektivitas jaringan terutama saat menggunakan media sosial dan layanan pengaduan melalui telepon sehingga menghambat proses pengaduan. Meski demikian, ia mengapresiasi upaya Kantor Catatan Sipil dalam memproses klaim dan berharap sistem tersebut akan terus berkembang dan menjadi lebih efisien.

Pembahasan

Sistem pengaduan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan permasalahan atau pengaduan yang dialami terhadap pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan dokumentasi kependudukan, seperti kesalahan data dan permasalahan NIK yang tidak sinkron. Wawancara dengan kepala layanan menunjukkan bahwa sistem pengaduan saat ini berjalan dengan baik, meskipun ada tantangan seperti banyaknya pengaduan yang perlu diproses dan masalah dengan sistem. Meskipun demikian, Dinas Disdukcapil tetap berkomitmen untuk menanggapi

pengaduan dengan cepat dan memberikan solusi yang sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya upaya transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas yang diemban oleh petugas dinas.

Sistem pengaduan ini juga mencerminkan penerapan prinsip etika pelayanan menurut Mertins Jr., yang meliputi Equality (perlakuan yang sama), Equity (perlakuan yang adil), dan Responsibility (tanggung jawab). Dalam hal ini, pengaduan masyarakat diproses dengan cara yang sama tanpa membedakan siapa yang melapor (Iskandar et al., 2020). Semua pengaduan, baik yang disampaikan melalui telepon, media sosial, maupun langsung ke kantor, akan diproses dengan cepat dan sesuai prosedur yang ada. Evaluasi terhadap pengaduan yang diterima juga dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa pengaduan tersebut tidak hanya ditangani dengan tepat, tetapi juga menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan sistem pelayanan di masa depan. Dengan demikian, pengaduan masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial, tetapi juga sebagai instrumen untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Amrulloh, 2022). Evaluasi ini juga memungkinkan pihak dinas untuk mengidentifikasi pola pengaduan

yang sering terjadi dan berpotensi menimbulkan masalah berulang, seperti masalah terkait validitas NIK.

Dalam konteks kontrol sosial, sistem pengaduan ini juga berfungsi untuk memastikan bahwa setiap tindakan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dinas tetap sesuai dengan norma dan standar etika yang telah ditetapkan. Menurut teori kontrol sosial Reiss, lembaga atau kelompok sosial memiliki kemampuan untuk memastikan bahwa norma-norma tertentu dijalankan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Usman, 2024). Dalam hal ini, sistem pengaduan masyarakat berfungsi sebagai mekanisme kontrol yang dapat memantau dan mengevaluasi perilaku pegawai serta memberikan umpan balik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Sebagai contoh, beberapa warga yang diwawancarai mengungkapkan bahwa mereka merasa puas dengan penanganan pengaduan yang cepat dan responsif dari petugas Disdukcapil, meskipun ada kendala dalam hal jaringan atau aksesibilitas. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan dapat menjadi alat untuk memperbaiki pelayanan, sekaligus memberikan pengawasan terhadap kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya, memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap mengedepankan etika profesionalisme dan kesopanan sesuai

dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Selain itu, pengaduan masyarakat juga menjadi sarana bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan loyalitasnya terhadap pekerjaannya. Penerimaan dan penanganan pengaduan yang tepat akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan dan memperkuat loyalitas terhadap lembaga. Hal ini juga berhubungan dengan teori etika pelayanan yang dikemukakan oleh Mertins Jr., yang menekankan pentingnya loyalitas dalam konteks pelayanan publik. Dalam hal ini, loyalitas tidak hanya dimaksudkan untuk menjaga hubungan baik antara pegawai dan masyarakat, tetapi juga untuk memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil oleh pegawai dinas senantiasa mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi (Hanum et al., 2024).

Namun demikian, beberapa warga yang diwawancarai juga mengungkapkan adanya kendala terkait dengan akses dan komunikasi yang bisa mempengaruhi efektivitas sistem pengaduan. Misalnya, beberapa warga mengharapkan adanya peningkatan dalam transparansi pengaduan dan pemberitahuan status pengaduan yang sedang ditangani. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun

sistem pengaduan sudah ada, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal aksesibilitas dan komunikasi antara petugas dan masyarakat. Oleh karena itu, Kepala Dinas menyarankan perlunya peningkatan edukasi kepada masyarakat mengenai cara yang tepat untuk mengajukan pengaduan, agar mereka bisa memanfaatkan sistem ini dengan maksimal.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan lebih mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi sistem penanganan pengaduan. Kemajuan teknologi yang pesat telah mempermudah penyampaian keluhan dan mempercepat penanganan masalah. Teknologi ini juga dapat membantu mengurangi kendala-kendala yang sering terjadi, seperti masalah jaringan atau keterbatasan akses bagi sebagian masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi.

Selain itu, penting bahwa sistem penanganan pengaduan dievaluasi secara berkala untuk memastikan sistem tersebut memenuhi kebutuhan masyarakat. Evaluasi ini akan memungkinkan Departemen Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan proses dan sistem penanganan pengaduan, serta menanggapi masalah yang dihadapi masyarakat dengan lebih cepat dan efektif. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip etika

pelayanan, seperti tanggung jawab dan transparansi, yang mengharuskan penyelenggara pelayanan publik untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan mereka berdasarkan umpan balik yang diterima dari masyarakat (Fajarwati, 2023).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batten Utara juga harus memberikan pelatihan rutin kepada para pegawainya mengenai etika pelayanan. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk memastikan bahwa pegawai negeri sipil secara konsisten mempertahankan standar pelayanan yang tinggi dan memenuhi harapan masyarakat. Dengan adanya pelatihan yang terus-menerus, pegawai akan lebih paham mengenai pentingnya menjaga sikap profesionalisme, kesopanan, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka.

Homem berfungsi sebagai tindakan pembatasan sosial yang efektif untuk meningkatkan etika pelayanan. Sistem ini akan memberikan kontrol kepada warga negara atas kualitas layanan dan membantu Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk terus meningkatkan layanannya. Dengan demikian, sistem pengaduan ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk menangani keluhan, tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan etika pelayanan publik yang lebih baik.

KESIMPULAN

Implementasi sistem pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara telah berjalan dengan cukup baik, meskipun terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Sistem pengaduan ini berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial yang efektif dalam meningkatkan etika pelayanan, dengan memprioritaskan transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam setiap tahap pelayanan. Pengaduan yang diterima diproses dengan cepat dan tepat, serta menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di masa depan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti tingginya volume pengaduan terkait masalah teknis dan keterbatasan akses teknologi bagi sebagian masyarakat, yang perlu segera ditangani untuk meningkatkan efektivitas sistem pengaduan.

Sistem pengaduan ini juga menjadi sarana untuk memperkuat nilai-nilai etika pelayanan, seperti perlakuan yang adil dan merata, tanggung jawab, serta loyalitas terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, meskipun sudah ada upaya positif dalam mengelola pengaduan, penting untuk terus meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pengaduan, serta

meningkatkan kualitas komunikasi antara petugas dan masyarakat. Evaluasi berkala terhadap sistem pengaduan dan pelatihan rutin bagi pegawai diharapkan dapat semakin memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, A, dkk. 2020. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Agustina, D. E., Hikmah, M., & Putri, F. E. (2022). Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sipraja Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 5(2), 301-307.
- Amrulloh, R. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Intan Banjar. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 128-142.
- Arfita, S., Putera, R. E., & Zetra, A. (2021). Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu*

- Administrasi*, 4(2), 162-169.
- Atifa S, dkk. 2021. Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang – Pariaman. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Vol 4* , No. 2, Desember 2021, pp. 162 - 169 162 E-ISSN 2622 – 0253.
- Berg, E., & Arif, M. R. (2024). Peran Inspektorat Daerah Sebagai Konsultansi Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih di Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara. *Manor: Jurnal Manajemen dan Organisasi Review*, 6(2), 315-329.
- Edrisy F.I, dkk. 2022. Pengantar Sosiologi. Bandar Lampung: Pusaka Media.
- Fajarwati, N. (2023). Strategi Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Karanganyar Kecamatan Astana Anyar Kota Bandung: Government Strategy in Improving the Quality of Public Services in Karanganyar Village, Astana Anyar District, Bandung City. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(02), 169-186.
- Haekal, M., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi JAKI dalam Rangka Pelayanan Publik di DKI Jakarta. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 228-241.
- Halisa N. dkk. 2022. Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. Volume 3, Nomor 5, Oktober 2022.
- Hanum, N., Rahmi, R. S., Aflah, D., Hanoselina, Y., & Helmi, R. F. (2024). Analisis Peran Etika Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Padang Utara, Kota Padang. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 2(2), 505-512.
- Iskandar, J., Fajriah, A. N., Rahmawati, A. D., & Sofiani, A. (2020). ETIKA BIROKRAT DALAM PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 18(3), 1-10.
- Kasmir. Pengantar Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi,

- dan Bisnis. Depok: Rajawali Pers. 2022.
- Murdiyanto E. 2020. Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal). Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat.
- Mamonto N, dkk. 2018. Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw II Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan. EKSEKUTIF ISSN : 2337 - 5736 Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 1 No. 1 Tahun 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.
- Repansa D.M, Wawanudin. 2024. Implementasi Pengelolaan Masyarakat di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang. *Jurnal Mozaik, Volume XVI Edisi 1 - JULI 2024*.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 43-52.
- Salim, Syahrur. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep dan Aplikasi Dalam Ilmu Sosial, Keagamaan, dan Pendidikan. Bandung: Citapustaka Media.
- Usman, M. (2024). *Sosiologi Keluarga*. Nas Media Pustaka
- Wijaya A.A, dkk, 2019. Survei Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan