

**ANALISIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN PADA PELAYANAN  
PERIJINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA SEMARANG**

Oleh :

Devitasari Nur Fadzilah Bisri, Hardi Warsono

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jalan Profesor Haji Soedharto, Sarjana Hukum Tembalang, Semarang Kotak Pos 1296

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*Public service becomes an important for the government in providing services to the citizen. One of them is giving administration services in DPMPTSP of Semarang City. Till now the administration service is considered difficult by citizen, those which are causing complaints from the public related services. The problem is lack of clarity in the follow-up of complaints that was submitted by the citizen. The purpose of this study is to examine the complaints handling system and the factors that impede the implementation of complaint handling in DPMPTSP Semarang City. The method used is descriptive qualitative. The results showed that on the input aspect of the inhibiting factor is the lack of human resources in handling complaints and frequent disruptions in the internet network. While aspects of the process on the dimensions of commitment showed that the follow-up to the violating community is considered less assertive. In the dimension of clarity, infrastructure facilities regarding the information handling process of the complaint is still unclear. In the output aspect, the complaint handling evaluation program has been carried out on a regular basis. Feedback obtained by the DPMPTSP Semarang City comes from the polling SMS survey of citizen satisfaction (SKM), while from the citizen has felt the development of administration services. Based on these results it is recommended that DPMPTSP Semarang City should add employees to be assigned as staff in handling complaints, increase the quality of internet network, increase assertiveness with sanctioning regulations for society or companies that do not have permission, and improve the facility of information handling complaints to be more clear.*

**Keywords: Complaint Handling System, Human Resources, Infrastructure Facility**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Sejak otonomi daerah diberlakukan di Indonesia dan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang kemudian berubah menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pelayanan publik menjadi topik hangat yang sedang diperbincangkan oleh khalayak. Karena setiap daerah di Indonesia ditantang untuk dapat berdiri sendiri dalam mengurus segala kebutuhan masyarakat di daerahnya, maka peran Pemerintah menjadi perhatian utamanya karena Pemerintah Daerah harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakatnya secara lebih baik.

Hal tersebut dikarenakan Pemerintah Daerah dinilai lebih dekat dengan masyarakatnya sehingga lebih mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan serta keinginan masyarakat, sehingga pelaksanaan otonomi daerah ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan Pemerintah dalam menerapkan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan baik atau berkualitas, maka otonomi daerah dapat dikatakan berhasil (Hardiyansyah, 2011:1).

Hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik menjadi persoalan di semua negara, permasalahan pelayanan menjadi persoalan yang cukup *urgent* terutama di negara-negara miskin maupun negara berkembang. Permasalahan mengenai pelayanan publik terjadi karena pemerintah belum dapat memenuhi pelayanan yang menjadi kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tentunya akan banyak melahirkan tuntutan-tuntutan dari masyarakat kepada aparatur pemerintahan. Tuntutan tersebut diajukan kepada pemerintah, karena aparatur pemerintahan memiliki hak untuk mengatur segala masalah yang berkembang di masyarakat.

Pelayanan perijinan merupakan salah satu pelayanan yang memiliki peranan penting dan utama untuk seluruh warga Negara Indonesia yang akan melaksanakan segala kegiatan yang berhubungan dengan peraturan yang terdapat di Pemerintahan Indonesia. Masyarakat memiliki persepsi tersendiri mengenai pelayanan perizinan, bahwa dilaksanakannya pelayanan perizinan tersebut bertujuan untuk menjalani prinsip *good governance* agar dapat diimplementasikan sebagai wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Untuk mendapatkan perizinan yang diinginkan oleh masyarakat, mereka harus

mengikuti proses pelayanan yang telah ditentukan oleh Pemerintah. Salah satu proses/alur yang harus mereka penuhi adalah memenuhi segala dokumen yang dibutuhkan untuk mendapatkan perijinan yang diinginkan.

Untuk memenuhi seluruh dokumen yang dibutuhkan dalam mendapatkan surat perijinan membutuhkan suatu proses. Salah satunya adalah harus mengikuti alur pelayanan perijinan. Pada tahapan ini seringkali banyak masyarakat yang merasa tidak sabar, merasa kesulitan dan terjadi suatu hambatan. Kejadian tersebut tidak dapat dipungkiri adanya, karena memang dokumen yang harus dipenuhi cukup banyak dan harus melewati beberapa alur prosedur pelayanan perijinan yang sesuai dengan peraturan.

Di DPMPTSP Kota Semarang yang memiliki tugas melayani masyarakat dalam mengurus prijinan juga mendapatkan banyak keluhan/pengaduan dari masyarakat terkait perijinan. Terdapat berbagai macam jenis media penanganan pengaduan yang telah disediakan untuk masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan. Namun hanya beberapa media pengaduan saja yang dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan tidak berfungsinya media pengaduan yang ada secara seimbang.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perijinan di DPMPTSP Kota Semarang ?
2. Apa sajakah faktor penghambat dalam menangani pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kota Semarang ?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perijinan di DPMPTSP Kota Semarang.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam penanganan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP Kota Semarang.

## **D. TEORI**

### **1. SISTEM**

Menurut Zulkufli Amsyah (dalam buku Manajemen Sistem Informasi 2001:27) Sistem adalah elemen-elemen yang saling berhubungan membentuk suatu kesatuan atau organisasi. Contohnya adalah sistem tata surya, sistem irigasi, sistem tubuh manusia dengan subsistem-subsistem seperti peredaran darah, syaraf, otak, pencernaan dan sebagainya.

Menurut Fisher (1978) dalam buku Komunikasi Organisasi tulisan R. wayne Pace (2006 : 63), bahwa “teori sistem adalah seperangkat prinsip yang

terorganisasikan secara longgar dan sangat abstrak, yang berfungsi mengarahkan pikiran kita namun terikat pada berbagai penafsiran.”

**Gambar 1 Bagan sistem**



Sumber : *Manajemen Sistem Informasi*, Zulkifli Amsyah (2001 : 27)

Menurut Henni Djuhaeni S.K (1989), unsur-unsur atau komponen dasar sistem antara lain adalah,

1. Input ialah kumpulan elemen/bagian yang terdapat dalam sistem dan yang diperlukan untuk dapat berfungsinya sistem tersebut.
2. Proses ialah kumpulan elemen/bagian yang berfungsi mengubah masalah menjadi keluaran yang direncanakan.
3. Output ialah kumpulan elemen/bagian yang dihasilkan dari berlangsungnya proses dalam sistem.
4. *Feedback* (umpan balik) ialah kumpulan elemen/bagian yang merupakan keluaran dari sistem dan sekaligus sebagai masukan bagi sistem tersebut.

## 2. PENANGANAN KELUHAN

Menurut Anwar Hadi (2000 : 67-68) Pengaduan adalah pernyataan secara lisan

atau tertulis atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan.

Menurut Tjiptono (2002:130), “Manajemen komplain adalah bentuk penanganan atau penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan/mengatasi sanggahan atau reaksi ketidakpuasan atau ketidaksetujuan konsumen terhadap proses penggunaan sumber daya organisasi, pengkoordinasian kegiatan organisasi, dan terhadap kegiatan-kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan tersebut”.

Menurut Fandy Tjiptono (2002:173) Manajemen komplain memiliki lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut adalah:

- a. *Commitment* (komitmen).

Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Hal ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan atau memenuhi kebutuhan organisasi yang intinya mendahulukan misi organisasi dari pada kepentingan pribadi (Soekidjan, 2009). Diperlukan adanya sebuah komitmen untuk menciptakan suatu penanganan keluhan yang efektif dan efisien. Semua anggota organisasi, termasuk pihak manajemen, berkomitmen tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam

rangka peningkatan kualitas produk dan jasa.

b. *Fairness* (keadilan)

Keadilan dapat mencerminkan bagaimana keluhan yang ada selalu ditangani secara adil tanpa membedakan. Sebuah proses penanganan keluhan harus mengetahui dan memahami tentang keadilan dan kewajaran kebutuhan serta kepentingan dari kedua belah pihak, yaitu pihak perusahaan dan pihak konsumen.

c. *Visibility* (Kejelasan)

Kejelasan yaitu menyambungkan kembali informasi sehingga dapat terlihat oleh mereka dengan secepatnya. Dengan kata lain memberi informasi dan mekanisme manajemen komplain sejelas-jelasnya pada para pelanggan. Sebuah proses penanganan keluhan sebaiknya dipublikasikan kepada para konsumen dan kepada para staf/karyawan perusahaan. Hal ini mencakup informasi mengenai cara dan hak dalam menyampaikan keluhan.

d. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Cepat tanggap yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Pada penanganan keluhan, kecepatan merupakan hal yang sangat penting dibutuhkan oleh para konsumen.

e. *Simplicity* (kemudahan)

Kemudahan merupakan adanya fasilitas dan kemudahan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

## E. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif-kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Pemilihan informan didasarkan pada teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Informan pada penelitian ini adalah Kepala Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan, dan Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi Perijinan. Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

## PEMBAHASAN

### A. Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Semarang

#### 1. INPUT

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Pada DPMPTSP Kota Semarang, jumlah SDM yang bertugas dalam penanganan pengaduan hanya terdapat 1 (satu) orang pegawai yaitu Kasi Pengaduan Layanan

Penanaman Modal dan Perizinan. Tidak terdapatnya staff yang membantu untuk menyelesaikan penanganan pengaduan dari masyarakat berjalan kurang optimal. Sehingga terjadi keterlambatan dalam proses penanganan pengaduan yang seharusnya dapat diselesaikan lebih cepat, namun karena keterbatasan SDM sehingga membutuhkan waktu yang lebih.

Kepadatan kegiatan kedinasan dan kegiatan lain yang menjadi pendukung dalam penanganan pengaduan harus dapat berjalan setara dengan pengelolaan pengaduan agar semua tanggungjawab dapat berjalan maksimal. Selain itu, SDM yang mengelola penanganan pengaduan di DPMPTSP Kota Semarang belum mendapatkan pelatihan khusus terkait penanganan pengaduan.

b. Sarana Prasarana

Sarana prasarana di Bidang Sistem Informasi dan Monitoring dan Evaluasi Perijinan yang digunakan untuk memfasilitasi pengaduan dari masyarakat terdapat berbagai peralatan kantor seperti pada umumnya dan juga fasilitas untuk para pemohon yang ingin

menyampaikan pengaduan secara langsung di Bidang Sistem Informasi dan Monitoring dan Evaluasi Perijinan lantai 3.

Selain peralatan kantor, sarana prasarana untuk masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terdapat berbagai macam yaitu web [Lapor.go.id](http://Lapor.go.id), lapor Hendi, SMS *gateway*, pohon sardu, serta masyarakat dapat juga menyampaikan aduan secara langsung. [Lapor.go.id](http://Lapor.go.id) menjadi media pengaduan yang saat ini juga lebih dimanfaatkan masyarakat.

c. Anggaran

Anggaran dana yang digunakan untuk penanganan pengaduan sepenuhnya bersumber dari APBD Kota Semarang tahun 2017. Jumlah anggaran untuk pengelolaan pengaduan tidak sebesar anggaran untuk kegiatan kedinasan lainnya. Posisi anggaran Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan masih bergabung dengan anggaran Seksi Monitoring dan Evaluasi Perijinan, hal tersebut dikarenakan masih mengikuti peraturan lama. Sehingga menyebabkan harus adanya konfirmasi terlebih dahulu diantara kedua seksi tersebut sebelum melaksanakan kegiatan kedinasan.

d. Pedoman Teknis

Terdapat 2 (dua) peraturan yang baru berlaku saat ini dan menjadi acuan pelaksanaan pengelolaan pengaduan setelah pergantian OPD tahun ini menjadi acuan yaitu,

1. Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Semarang tentang SOP Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan No. 52 Tahun 2017 tanggal 10 Mei 2017
2. Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Semarang tentang SP (Standard Pelayanan) No. 53 Tahun 2017 tanggal 10 Mei 2017.

Kedua peraturan pedoman teknis baru tersebut telah menjadi acuan oleh DPMPTSP Kota Semarang dalam mengelola dan menangani pengaduan dari masyarakat yang telah masuk. Pedoman teknis ini juga menjadi faktor yang mendukung kelancaran berjalannya suatu sistem karena telah digunakan sebagai pedoman untuk pelaksanaan mekanisme penanganan pengaduan di DPMPTSP Kota Semarang.

**2. PROSES**

Proses adalah kumpulan elemen/bagian yang berfungsi mengubah masalah menjadi keluaran yang direncanakan. Pada penelitian ini proses lebih difokuskan pada

bagaimana alur atau prosedur berjalannya suatu pengaduan.

**Gambar 2 Bagan Mekanisme Penanganan Pengaduan**



Sumber : DPMPTSP Kota Semarang

Mulai dari masuknya pengaduan tersebut serta bagaimana pengelolaan didalamnya melalui dimensi manajemen komplain, dimana fokus pada pihak pegawai DPMPTSP Kota Semarang Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan dan masyarakat atau pemohon yang melakukan pengaduan.

a. Komitmen (*Commitment*)

Komitmen dalam menyelesaikan tugasnya untuk menangani pengaduan sangatlah dipegang oleh para pegawai. Untuk dapat mempertahankan komitmen mereka dalam melaksanakan tugas, yaitu seperti dapat menyelesaikan keluhan atau pengaduan dari masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap informasi

yang mereka terima. Kemudian untuk menjaga komitmennya dalam melaksanakan tugas, Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan juga menjaga komunikasi dengan seluruh bidang. Karena untuk menangani seluruh pengaduan yang masuk harus mengkoordinasikan dengan bidang yang bersangkutan.

Bentuk komitmen dari para pegawai dapat dilihat dari informasi yang ada bahwa apabila ada seorang pemohon atau masyarakat yang menyampaikan aduannya, maka aduan tersebut akan segera diproses sesuai dengan nomor urut agendanya. Komitmen penanganan pengaduan dilakukan sampai pada tahap pemberian tindak lanjut yaitu seperti pemberian informasi kepada masyarakat kembali terkait kejelasan surat perijinan yang dimilikinya. Untuk masalah ketegasan tindakan bagi perusahaan tidak berijin bukan lagi menjadi kewenangan Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan serta DPMPTSP Kota Semarang.

Komitmen pegawai yang dibutuhkan demi untuk kelancaran proses sistem penanganan pengaduan salah satunya juga pada

komitmen pegawai dalam mensosialisasikan berbagai media penanganan pengaduan yang dimiliki. DPMPTSP Kota Semarang sampai saat ini belum melaksanakan sosialisasi secara maksimal kepada masyarakat sehingga membuat masyarakat tidak banyak mengetahui keberadaan media tersebut.

b. Keadilan (*Fairness*)

Dalam hal ini keadilan adalah tindakan pegawai DPMPTSP Kota Semarang dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan dengan tidak membeda-bedakan penanganan pengaduan dari para pemohon maupun masyarakat, terkecuali apabila berada dalam tingkatan yang mendesak dan perlu untuk diberikan jawaban pengaduan terlebih dahulu misalnya seperti pengaduan yang disampaikan secara langsung oleh masyarakat.

Untuk mengetahui berjalannya sistem penanganan pengaduan dalam dimensi keadilan ini, dapat dilihat melalui perilaku keadilan dari para pegawainya dalam memilih pengaduan yang terlebih dahulu harus ditangani. Dalam menangani pengaduan dengan prinsip keadilan maka penanganan



pengaduan yang dibahas terlebih dahulu akan disesuaikan berdasarkan nomor urut agenda masuknya pengaduan tersebut. Kemudian berkas pengaduan juga wajib memiliki data pengadu yang *valid* agar dalam proses penanganan pengaduan selanjutnya dapat berjalan dengan baik.

c. Kejelasan (*Visibility*)

Pada dimensi kejelasan ini akan diketahui tentang kejelasan informasi proses pengaduan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Semarang serta kejelasan informasi proses pengaduan menurut masyarakat. Di DPMPTSP Kota Semarang telah terpasang bagan mekanisme pelayanan perijinan dan penanganan pengaduan di ruang tunggu pemohon, serta terdapat juga *leaflet* atau brosur di rak brosur samping kiri pintu masuk. Di rak tersebut terdapat berbagai macam brosur pelayanan perijinan dan brosur mengenai pengaduan, dimana didalam brosur tersebut berisi syarat apa saja yang dibutuhkan, lamanya waktu untuk kepengurusan, dan lain-lain. Namun rak tersebut sering kosong dan kurang pengecekan dari petugas. Terdapat juga bagan mekanisme

penanganan pengaduan, namun masih versi lama (tidak berlaku kembali) dan berukuran sangat kecil.

d. Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut data rekapitulasi penanganan pengaduan pada bulan Januari 2017, Kasi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan telah mendapatkan laporan aduan dari masyarakat namun hanya secara tidak langsung, artinya pengaduan tersebut disampaikan melalui media. Setelah mendapatkan laporan aduan tersebut, pasalnya beliau segera merespon dan memprosesnya.

Dari pihak masyarakat yang merupakan pihak pengadu, respon yang mereka dapatkan dari SKPD adalah karena mereka menyampaikan pengaduannya kepada pegawai asal mereka ketemu, maka jawaban yang mereka dapatkan dirasa kurang memuaskan. Masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya berbagai macam fasilitas pengaduan, menyebabkan ketidaksesuaian tindak lanjut atas pengaduan yang masyarakat sampaikan.

e. Kemudahan (*Simplicity*)

Pada dimensi kemudahan ini dapat diketahui bahwa kemudahan

masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya terdapat berbagai macam. Seperti pada fasilitas penyampaian pengaduan dapat dilakukan secara langsung yang ada di lantai 3 yaitu pada Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan, disana masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya secara langsung dan bisa mendapatkan respon serta tindak lanjut secara langsung.

Selain itu bagi masyarakat yang tidak dapat datang langsung dan tidak ingin menemui petugas secara langsung, maka masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan bisa menuliskan aduannya di pohon sardu atau mengirimkan surat pengaduan mengenai perizinan yang beralamatkan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. Terdapat juga fasilitas pengaduan yang dapat disampaikan melalui SMS dan secara online, yaitu pada SMS *gateway*, website *lapor.go.id*, dan *lapor Hendi*.

### 3. OUTPUT

Output atau keluaran merupakan suatu kumpulan elemen/bagian yang dihasilkan dari berlangsungnya proses dalam sistem.

#### a. Penyelesaian Pengaduan

Munculnya suatu permasalahan dalam setiap program kegiatan merupakan suatu tantangan tersendiri bagi pelaksana maupun peserta yang turut serta dalam program tersebut. Dari pihak DPMPTSP Kota Semarang, penyelesaian pengaduan dikatakan berhasil apabila pihak SKPD dapat menyelesaikan aduan tersebut dan dapat memberikan jawaban atau tindak lanjut pengaduan dalam waktu penyelesaian yaitu maksimal 10 hari kerja. Sedangkan dari masyarakat ataupun pemohon, pasalnya mereka menyampaikan pengaduan kepada pegawai di bagian pelayanan atau di *customer service* bukan kepada bagian yang khusus mengelola pengaduan dan mendapatkan jawaban secara umum. Sehingga menyebabkan mereka belum mendapatkan jawaban yang semestinya mereka butuhkan.

#### b. Upaya Perbaikan

Upaya perbaikan dalam penyelesaian *penanganan* pengaduan salah satunya pada pelaksanaan program evaluasi. Dimana nantinya dalam pelaksanaan evaluasi akan membahas dan melakukan evaluasi terhadap seluruh pelayanan yang menjadi tanggung jawab dari DPMPTSP Kota Semarang. Tidak terkecuali untuk Seksi Pengaduan

Layanan Penanaman Modal dan Perizinan juga akan mendapatkan evaluasi yang berupa koreksi pelaksanaan penanganan pengaduan yang selama ini telah dilakukan serta membahas saran serta solusi untuk dapat memperbaiki pelayanan penanganan pengaduan agar dapat berjalan lebih baik dari yang sebelumnya. Program evaluasi dilaksanakan per bulan dan tahunnya.

#### **4. FEEDBACK**

*Feedback* yang telah didapatkan pihak DPMPTSP Kota Semarang dari masyarakat yaitu hasil dari polling SMS melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) terkait penanganan pengaduan. Sedangkan dari pihak masyarakat, mereka merasakan *feedback* dari kondisi yang ada saat ini. Bahwa masyarakat merasa pelayanan perijinan dan media pengaduan saat ini sudah lebih berkembang daripada sebelumnya.

### **B. Faktor Penghambat Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di DPMPTSP Kota Semarang**

#### **Input**

##### **1. Sumber Daya Manusia (SDM)**

SDM atau pegawai yang bertugas dalam penanganan pengaduan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota

Semarang adalah Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan hanya terdapat 1 (satu) orang, yaitu Kasi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan. Tidak adanya staff dalam seksi tersebut, sehingga menyebabkan pelaksanaan penanganan pengaduan berjalan kurang optimal. Seperti terjadinya keterlambatan dalam proses penanganan pengaduan yang seharusnya dapat diselesaikan lebih cepat, namun karena keterbatasan SDM sehingga membutuhkan waktu yang lebih.

##### **2. Sarana Prasarana**

Sarana prasarana yang dibutuhkan oleh Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan untuk melaksanakan tugasnya dalam penanganan pengaduan dari masyarakat terdapat berbagai macam alat kantor seperti pada umumnya yaitu komputer, telepon, printer, alat tulis kantor, jaringan internet, formulir pengaduan, meja & kursi untuk para pemohon yang ingin menyampaikan pengaduan secara langsung di Bidang Sistem Informasi dan Monitoring dan Evaluasi Perijinan lantai 3.

Jaringan internet menjadi salah satu sarana penting dalam proses penanganan pengaduan untuk

memberikan jawaban tindak lanjut. Namun terdapat hambatan dalam sarana ini, karena seringnya terjadi *error* atau *trouble*. Sehingga menyebabkan keterlambatan dalam memberikan jawaban tindak lanjut penanganan pengaduan secara *online*.

## **Proses**

### **1. Komitmen**

Hambatan pada komitmen pegawai dalam penanganan pengaduan terjadi pada pelaksanaan sosialisasi pengenalan berbagai macam media penanganan pengaduan. Para pegawai belum memiliki komitmen yang tinggi untuk melaksanakan sosialisasi tersebut. Sehingga masyarakat sampai saat ini belum mengetahui jenis media pengaduan yang dapat mereka manfaatkan untuk menyampaikan pengaduan. Tidak adanya komitmen tersebut mengakibatkan media pengaduan yang ada tidak berfungsi secara efektif, dan bahkan pohon sardu salah satu media pengaduan tidak lagi dimanfaatkan oleh masyarakat, karena mereka tidak mengetahui fungsinya.

### **2. Kejelasan**

Hambatan pada dimensi kejelasan terdapat pada kelengkapan fasilitas kantor yang berfungsi dalam memberikan informasi khususnya untuk masyarakat menyampaikan

pengaduan. DPMPTSP Kota Semarang menyediakan brosur dan rak (tempat brosur) untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Namun brosur tidak selalu ada di dalam rak tersebut, apabila ada jenis brosur yang disediakan tidak selalu lengkap sesuai dengan jenis pelayanan perijinan. Ukuran bagan mekanisme pelayanan perijinan dan bagan mekanisme penanganan pengaduan yang telah terpasang di ruang tunggu, tidak memiliki ukuran yang seimbang.

## **KESIMPULAN**

### **1. Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di DPMPTSP Kota Semarang**

#### **a. Input**

SDM yang menangani pengaduan di DPMPTSP Kota Semarang hanya terdapat 1 orang. Sarana prasana yang mendukung proses penanganan pengaduan sudah lengkap termasuk media pengaduannya, namun jaringan internet sering error. Anggaran berasal dari APBD Kota Semarang dan digunakan untuk kegiatan yang mendukung penanganan pengaduan. Pedoman teknis telah digunakan salah satunya sebagai acuan mekanisme penanganan pengaduan.

b. Proses

Komitmen dari DPMPTSP Kota Semarang dalam menangani pengaduan dari masyarakat dapat dilihat melalui pelaksanaan pengenalan media penanganan pengaduan serta proses dari awal masuk hingga tindak lanjut akhir dari pengaduan masyarakat.

Keadilan dalam melaksanakan penanganan pengaduan kepada masyarakat berdasarkan urutan nomor agenda masuknya pengaduan.

Kejelasan informasi mengenai penanganan pengaduan serta pelayanan perijinan untuk masyarakat masih perlu ditingkatkan agar masyarakat mendapatkan informasi dengan jelas.

Cepat tanggap atau respon dalam penanganan pengaduan berupa jawaban atau tindak lanjut pada pengaduan yang telah masuk.

Kemudahan merupakan adanya fasilitas untuk menyampaikan pengaduan dari masyarakat baik dengan cara langsung secara langsung maupun melalui media *online*.

c. Output

Output dapat dilihat dari lamanya penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh pihak DPMPTSP Kota Semarang, serta pelaksanaan

kegiatan evaluasi dari penanganan pengaduan yang telah dilakukan.

d. *Feedback*

*Feedback* yang telah didapatkan pihak DPMPTSP Kota Semarang dari masyarakat yaitu hasil dari polling SMS melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) terkait penanganan pengaduan. Masyarakat juga telah melihat bahwa pelayanan perijinan dan penanganan pengaduansaat ini sudah lebih berkembang dari tahun-tahun sebelumnya.

## **2. Faktor Penghambat Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di DPMPTSP Kota Semarang**

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM yang bertanggungjawab hanya 1 orang dan memiliki kesibukan pada kegiatan kedinasan selain penanganan pengaduan.

b. Sarana Prasarana

Jaringan internet sering terjadi error, sehingga menghambat sistem penanganan pengaduan.

c. Komitmen

Komitmen dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi pengenalan media penanganan pengaduan masih sangat rendah, mengakibatkan masyarakat tidak

mengetahui keberadaan media pengaduan yang ada.

d. Kejelasan

Kejelasan informasi mengenai proses penanganan pengaduan tidak selalu diperbarui dan tidak ada petugas yang bertanggungjawab untuk mengecek fasilitas yang menyediakan informasi terkait pengaduan dan perijinan.

## SARAN

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Untuk mengatasi kekurangan SDM, maka pegawai yang bertanggungjawab dalam penanganan pengaduan sebaiknya dapat lebih mengoptimalkan waktu yang ada untuk memprioritaskan kegiatan utamanya dalam penanganan pengaduan.

2. Sarana Prasarana

Jaringan internet perlu ditingkatkan kualitasnya untuk menjaga kelancaran dalam memberikan tindak lanjut penanganan pengaduan.

3. Komitmen

Komitmen pegawai perlu ditingkatkan sikap profesionalismenya agar seluruh kegiatan penanganan pengaduan dapat berjalan baik tidak terkecuali pada pelaksanaan sosialisasi dapat memanfaatkan media sosial yang ada

untuk dapat menjangkau masyarakat dan menjadi lebih praktis.

4. Kejelasan

Perlu ada pegawai yang bertanggungjawab dalam mengecek secara rutin fasilitas yang mendukung kejelasan informasi untuk masyarakat terkait kebutuhan dalam penyampaian pengaduan serta pelayanan perijinan.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku Profil BPPT Kota Semarang Tahun 2015

A. Patra M. Zen, Jazim Hamidi, Sugeng Puji Leksono, Ahmad Alamsyah. 2006. *Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik*. Jakarta : YAPPIKA

Afifudin, Beni dan Ahmad Saebani. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Pustaka Setia

Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Djuhaeni, Henni. 1989. *Pendekatan Sistem*. 9 (2) : 2

Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo: Jakarta.

- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : STIA-LAN Press
- M. Manullang. 2005. Dasar-Dasar Manajemen. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Mukarom, Zainal dan Muhibin Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung : CV. Pustaka Setia
- Pace, R. Wayne. 2006. Komunikasi Organisasi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Singarimbun, dan Efendi, S. 1989. Metode Penelitian Survei. Jakarta : LP3ES
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Tangkilisan, Hussel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta : Grasindo
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wiludjeng, Sri SP. 2007. Pengantar Manajemen. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sumber dari jurnal :
- <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=142939&val=4925>
- <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpbc2857774dfull.pdf>
- Hariani, Dyah. 2008. Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik. *“DIALOGUE” Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. Volum 5. Nomor 2 Mei 2008 : 239-253.
- Subekti, Dera SMP. (2013). Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung, 1 (1) : 47-55.
- Suryadi.(2010). Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan. 23(4) : 293-303.
- Sumber dari internet :
- <https://andriraf.files.wordpress.com/2014/1/03-tugas-teori-ap.pdf>
- <https://mdm2010.wordpress.com/2010/10/04/fungsi-manajemen-poac/>

[http://bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen Pengaduan Masyarakat at Dalam Pelayanan Publik.pdf](http://bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen%20Pengaduan%20Masyarakat%20Dalam%20Pelayanan%20Publik.pdf)

<https://teorionline.files.wordpress.com/2010/06/jurnal-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan.pdf>

<https://arificintaselvia.wordpress.com/kuliah/manajemen-publik/apa-itu-manajemen-publik/>

<http://core.ac.uk/download/files/379/11715732.pdf>

<http://jatengekspos.com/pohon-sardu-di-ruang-pelayanan-bppt-kota-semarang/#>

[http://repository.upi.edu/2561/6/S\\_PLS\\_0900449\\_Chapter3.pdf](http://repository.upi.edu/2561/6/S_PLS_0900449_Chapter3.pdf)