

**ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)**

Dimas Ramdhana Prasetya, Tjahjanulin Domai, Lely Indah Mindarti

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: dimasramdhana.prasetya@yahoo.co.id

Abstract: The Public Complaints Management Analysis in the Context of Public Service. *Complaints is important for the government to see much of success in carrying out the activities. Complaints is important element the local agencies, because of complaints aimed at improving deficiencies of activities that have been implemented. Public complaints in Malang has not been fully publicized, so people complained that confused. Management information systems and new public service support online complaint management. Complaints in Malang greatest traffic and congestion problems handled by the Department of Transportation. This study aims to identify and analyze the management of public complaints in Malang and the factors that affect the management of complaints in Malang. The method used in this study a qualitative approach. Complaints management in Malang have clear standards and procedures in handling complaints. Complaints management procedures and standards in Malang supported by infrastructure and Head decree to facilitate the online complaint in Malang, but there several obstacles that hinder the complaint process.*

Keywords: *public complaints, complaint management*

Abstrak: Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik. Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi daerah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Pengaduan masyarakat di Kota Malang belum sepenuhnya terpublikasikan, sehingga masyarakat bingung mengadu dimana. Sistem informasi manajemen dan *new public service* mendukung pengelolaan pengaduan *online*. Pengaduan di Kota Malang paling besar masalah lalu lintas dan kemacetan yang ditangani oleh Dinas Perhubungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Malang serta faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pengelolaan pengaduan di Kota Malang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif. Pengelolaan pengaduan di Kota Malang mempunyai standar dan prosedur yang jelas dalam menangani pengaduan. Prosedur dan standar pengelolaan pengaduan di Kota Malang di dukung dengan sarana dan prasarana serta surat keputusan Kepala Dinas untuk melancarkan jalannya pengaduan *online* di Kota Malang, tetapi ada beberapa kendala yang menghambat proses pengaduan tersebut.

Kata kunci: pengaduan masyarakat, pengelolaan pengaduan

Pendahuluan

Sistem Informasi Manajemen sekarang tidak lagi berkembang dalam bidang usaha saja, tapi sudah digunakan dalam berbagai bidang, dari mulai pendidikan, pelayanan, industri, dan masih banyak lagi. Ini menandakan bahwa Informasi yang akurat dan cepat dibutuhkan di berbagai bidang. Sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling terhubung dengan batasan yang jelas bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan. Sistem informasi adalah kombinasi dari *people, hardware, software*, jaringan komunikasi, sumber-sumber da-

ta, prosedur dan kebijakan yang terorganisasi dengan baik yang dapat menyimpan, mengadakan lagi, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi dalam suatu organisasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sistem informasi memberikan peran yang sangat penting dalam bidang pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menggunakan keunggulan sistem informasi yang ia gunakan sebagai kunci strategi pengelolaan pelayanan. Manajemen pelayanan publik dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan memerlukan adanya Sistem Informasi

Manajemen (SIM) yang membantu atau menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi pimpinan dalam pengelolaan pelayanan publik. Perkembangan Sistem Informasi Manajemen juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakannya dalam proses pengambilan keputusan.

Dengan berjalanya perkembangan teknologi semua pelayanan publik bisa dilakukan menggunakan teknologi yang digunakan dalam pelayanan. Pelayanan publik yang menggunakan media elektronik seperti pengaduan masyarakat yang ada di Kota Malang. Pengaduan masyarakat yang terdapat di Kota Malang yang sering di keluhkan masyarakat itu seperti keluhan mengenai lalu lintas, pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan serta sengketa tanah dan masih banyak lagi.

Dengan banyak pengaduan yang ada, masyarakat tidak mengerti lembaga pemerintah yang menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat. Masyarakat Kota Malang sepertinya dibuat bingung harus mengeluh kemana atas buruknya pelayanan publik, karena tidak ada mekanisme yang jelas atas aduan dari masyarakat. Mekanisme pengaduan masyarakat di Kota Malang belum sepenuhnya terpublikasikan secara optimal dan kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat tidak berani untuk melaporkan keluhannya karena tidak mengerti lembaga pengaduan dimana.

Dengan adanya pengaduan masyarakat, pemerintah Kota Malang memfasilitasi pengaduan tersebut untuk di proses. Proses pengaduan tersebut dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Malang dalam tupoksinya terdapat kewajiban pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang komunikasi dan informatika selain itu Dinas Komunikasi dan Informatika juga memberikan fasilitas dari proses pengaduan yang ada.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimanakah pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang?; dan (2) apakah faktor pendukung dan penghambat dari pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang?

Tinjauan Pustaka

1. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem dimana unit organisasi memiliki suatu kerangka informasi tunggal dan terpadu untuk pengumpulan informasi yang diperlukan bagi kepentingan kegiatan manajemen.

2. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Manullang M (1988) menguraikan Aspek-aspek manajemen pelayanan publik yang difokuskan kepada pengembangan kapasitas (*capacity building*):

- 1) Peningkatan efektivitas pengorganisasian pelayanan.
- 2) Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan.
- 3) Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan.
- 4) Pengembangan kebijakan yang mendukung skema tindakan peningkatan pelayanan.

3. New Public Service

Menjalankan administrasi pemerintahan tidaklah sama dengan organisasi bisnis. Administrasi negara harus digerakkan sebagaimana menggerakkan pemerintahan yang demokratis. Misi organisasi publik tidak sekedar memuaskan pengguna jasa (*customer*) tapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik. Paradigma *NPS* memperlakukan publik pengguna layanan publik sebagai warga negara (*citizen*) bukan sebagai pelanggan (*customer*). Administrasi negara tidak sekedar bagaimana memuaskan pelanggan tapi juga bagaimana memberikan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Denhardt J.V & Denhardt R.B (2003) menguraikan ada tujuh prinsip penting dalam *New Public Service* antara lain:

- a) Melayani Warga Negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*)
- b) Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*)
- c) Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*)

- d) Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*)
- e) Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (*Recognize that accountability is not Simple*)
- f) Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*)
- g) Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Productivity*)

4. Manajemen Pengaduan Masyarakat

Manajemen pengaduan menjelaskan bahwa manajemen merupakan pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien lewat perencanaan pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan sumberdaya organisasi.

Dalam Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik BAPPENAS (2010) menguraikan bahwa manajemen pengaduan masyarakat terdiri dari empat aspek antara lain:

- 1) Prinsip-Prinsip Dasar
Prinsip-prinsip dasar terdiri dari 4 elemen yaitu:
 - a. Prinsip dasar pertama adalah jawaban atas pertanyaan “Kepada siapa mengabdikan?”.
 - b. Mengontrol sumber dan alur masuk Pengaduan.
 - c. Mengontrol *Responds* Kelembagaan
 - d. Sikap dasar dalam menerima pengaduan
- 2) Elemen Penanganan Pengaduan Elemen Penanganan Pengaduan terdiri dari beberapa aspek antara lain:
 - a. Sumber atau Asal Pengaduan
 - b. Isi Pengaduan
 - c. Unit Penanganan Pengaduan
 - d. *Responds* Pengaduan
 - e. Umpan Balik
 - f. Laporan Penanganan Pengaduan
- 3) Bentuk Pengaduan
- 4) Saluran Pengaduan
Saluran Pengaduan di bagi menjadi dua yaitu:
 - a. Saluran Internal
 - b. Saluran Eksternal

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Seperti yang diungkapkan Moleong (2010) yang berpendapat bahwa “Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasan sendiri dan berhubungan dengan ruang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.”

Dalam penelitian ini lokasi penelitian dilaksanakan di Kota Malang Propinsi Jawa

Timur. Sedangkan situs penelitian ini yaitu di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui dua sumber, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan dengan maksud agar data-data terkumpul dapat dipertanggungjawabkan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, pedoman wawancara, catatan lapangan, dan informan.

Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data *Interactive Model* seperti yang diungkapkan Miles dan Huberman (1994) mengatakan teknik analisis ini pada dasarnya terdiri dari beberapa komponen yang di antaranya pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pembahasan

Pelayanan pengaduan merupakan mencontohkan dari *New Public Service (NPS)* menjalankan administrasi pemerintahan tidaklah sama dengan organisasi bisnis. Administrasi negara harus digerakkan sebagaimana menggerakkan pemerintahan yang demokratis. Misi organisasi publik tidak sekedar memuaskan pengguna jasa (*customer*) tapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik.

1. Proses Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Proses pengaduan yang ada berawal dari masyarakat mengadu kepada pemerintah bisa berupa saran, pertanyaan atau keluhan. Kemudian masyarakat bisa mengadu melalui berbagai macam cara bisa melalui *internet* dengan *website* yang ada di Pemerintahan Kota Malang atau *website* Dinas Kominfo dan bisa melalui telepon ke instansi yang berhubungan dengan yang diadukan, serta masyarakat juga bisa datang langsung ke instansi yang terkait yang ingin diadukan. Apabila masyarakat mengadu melalui *internet* yang sudah disediakan oleh pemerintah di *website*, masyarakat juga bisa melihat sampai mana proses tersebut di tangani oleh pemerintah dengan cara ketika masyarakat mengadu melalui *internet* akan diberikan *ticket* atau kode yang berfungsi untuk melihat sejauh mana pengaduan yang diadukan ditangani atau belum.

Dari berbagai cara pengaduan yang ada tidak semua pengaduan ditanggapi karena ketika masyarakat mengadu ada beberapa syarat yang harus diisi oleh pihak pengadu apabila pihak pengadu tidak memenuhi tiga syarat tersebut maka pengaduan tidak akan ditanggapi. Tiga syarat itu yang *pertama* menyebutkan lokasi kejadian yang diadukan secara lengkap (ada nama kelurahan, kecamatan, jalan, atau kawasan), *kedua* isi pengaduan (substansi) terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang menjadi wewenang Pemerintah Kota Malang, *ketiga* disertai dengan bukti-bukti pendukung terhadap permasalahan yang diadukan untuk menghindari terjadinya fitnah.

Setelah pengadu memenuhi tiga syarat tersebut maka dari pihak yang menangani pengaduan yaitu Dinas Kominfo akan menanganinya dengan cara Dinas Kominfo akan menampung semua pengaduan yang masuk di Pemerintahan Kota Malang. Setelah pengaduan di tampung di Dinas Kominfo maka Dinas Kominfo memberikan surat pengetahuan pengantar ke-2 instansi, instansi pertama adalah bagian organisasi yang bertujuan untuk mengetahui pengaduan yang masuk yang menangani instansi mana. Yang kedua instansi yang terkait dengan pengaduan yang diadukan dan pengaduan yang ada harus dilaporkan ke instansi yang terkait 1x24 Jam.

Surat pengantar pengaduan sudah masuk ke instansi terkait maka instansi terkait wajib untuk mentindaklanjuti dari pengaduan yang ada selama masa kinerja minimal 3 hari untuk hasil pengaduan tersebut. Hasil pengaduan yang ada bisa berupa menjawab pertanyaan dari pengadu, menerima saran, atau langsung mentindaklanjuti ke lapangan langsung setelah dianalisis. Hasil pengaduan yang sudah ada akan di sampaikan langsung oleh instansi yang terkait melalui *email* pengadu atau dikonfirmasi kembali ke Dinas Kominfo untuk memberikan hasil pengaduan tersebut ke masyarakat yang mengadu.

Pengaduan yang tidak dilanjutkan itu karena pengaduan yang diadukan tidak valid dengan kenyataannya contohnya ketika masyarakat mengadu tidak melengkapi tiga syarat tersebut seperti mengadu jalan di Kota Malang banyak yang rusak, biaya mahal, pelayanannya tidak jelas. Dari ketiga pengaduan tadi apabila tidak menyertakan tempat lokasi yang akan diadukan berdasarkan tiga syarat tersebut maka tidak akan ditindaklanjuti.

a. Elemen Pengaduan

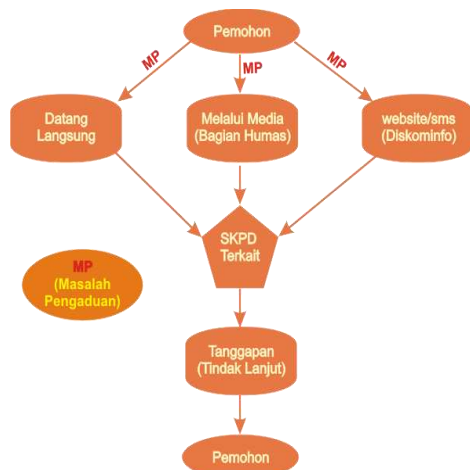
Berdasarkan elemen-elemen pengaduan yang ada untuk pengadu diantaranya *Sumber*

atau Asal Pengaduan tujuannya untuk darimana komplain tersebut atau pengaduan berasal. *Isi Pengaduan* yang ada bisa menyangkut berbagai macam hal, mulai dari kesalahan prosedur, kesalahan, sikap staf manajemen, kualitas layanan, dan sebagainya. Berikutnya *Unit Penanganan Pengaduan*, satuan yang disediakan oleh setiap institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan. Darimanapun berasal dan melalui saluran manapun. Hasil dari olahan unit ini adalah *respon* pengaduan, *Respon* Pengaduan ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu. *Laporan Penanganan Pengaduan* wajib di buat setelah umpan balik yang diberikan pemerintah dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit pengelolaan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu.

Dengan kenyataan yang terjadi di lapangan dengan teori yang terdapat dalam *laporan kajian manajemen pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional* sudah sesuai, karena dari keenam elemen yang disebutkan sesuai dengan fakta yang ada di lapangan yang dilakukan Pemerintah Kota Malang yang ditangani oleh Dinas Kominfo. Ini membuktikan bahwa Pemerintah Kota Malang sudah berusaha untuk mewujudkan Otonomi Daerah di Kota Malang dengan demokratis yang memberikan kesempatan buat masyarakat untuk menyalurkan aspirasinya tetapi hanya segelincir masyarakat yang memahami tentang adanya pengaduan *online*.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat Dinas Kominfo Kota Malang menangani pengaduan sesuai dengan Perwal No.19 tahun 2010 dengan tujuan agar semua aspirasi dari masyarakat bisa tersampaikan kepada pemerintah, agar pemerintah dengan masyarakat saling berkomunikasi dengan baik dan tidak ada jarak antara pemerintah dengan masyarakat. Alur pelayanan pengaduan sebagai berikut:

Gambar 1: Alur Pelayanan Pengaduan Kota Malang



Sumber: Dinas Komunikasi & Informatika Kota Malang Tahun 2013

Pengaduan *On-Line* dipergunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat pengaduan tentang pelayanan yang menjadi wewenang Pemerintah Kota Malang. Tidak diperkenankan mengirimkan pengaduan yang berupa fitnah, hasutan, penghinaan, pelecehan, pornografi, narkoba, pendapat yang berbau SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar golongan), iklan (*advertising*) dan bernuansa politik apapun bentuknya secara *On-Line*.

Untuk menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kota Malang harus mengisi formulir pengaduan *online* dan diwajibkan mengisi formulir pengaduan dengan jelas dan benar. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberi kemudahan dalam menindaklanjuti pengaduan.

b. Bentuk Pengaduan

Bentuk Pengaduan melalui kotak pos dan *e-mail* merupakan berbentuk pengaduan tertulis. Pengaduan melalui alamat kantor bisa berbentuk pengaduan lisan bisa pula berbentuk pengaduan tertulis. Pengaduan tertulis bisa tidak bisa dalam bentuk surat kaleng, tetapi dalam bentuk surat dengan keterangan jelas. Pengaduan lisan bisa disampaikan secara individual, bisa dalam bentuk kelompok, bisa pula disampaikan melalui forum rapat komunitas. Tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri berkewajiban menyediakan Bentuk pengaduan, seperti: Kotak/Loket Pengaduan, Ruang Penanganan Pengaduan, Nomor Telepon Kantor, Nomor Handphone Kepala SKPD/Direktur Perusahaan Daerah/Kepala UPT/Kepala Sekolah Negeri. Sedangkan Nomor Telepon dan Nomor Handphone harus diumumkan kepada penerima pelayanan.

c. Penyelesaian Penanganan Pengaduan

Prosedur penyelesaian pelayanan pengaduan yang diadakan oleh masyarakat bisa dengan dua cara bisa melalui pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada SKPD /Perusahaan Daerah/UPT/Sekolah Negeri kedua pengaduan yang disampaikan melalui media massa, *website* milik Pemerintah Kota Malang dan layanan *SMS*. Jadi masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh untuk mengadu. Pengaduan melalui alamat kantor bisa berbentuk pengaduan lisan atau pengaduan tertulis. Pengaduan tertulis tidak bisa dalam bentuk surat kaleng, tetapi dalam bentuk surat dengan keterangan jelas. Pengaduan lisan bisa disampaikan secara individual, bisa dalam bentuk kelompok, bisa pula disampaikan melalui forum rapat komunitas.

Jadi *New Public Service* memandang publik sebagai (*citizen*) atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya sebagai konsumen yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa tetapi masyarakat merupakan penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah dari berbagai kewajiban publik. *New Public Service* melihat publik sebagai masyarakat yang mempunyai hak dan kewajiban dalam komunitas yang lebih luas. Pelayanan pengaduan yang ada tidak hanya *responsif* terhadap masyarakat tapi juga fokus pada pemenuhan hak-hak publik serta upaya membangun hubungan kepercayaan masyarakat dan koordinasi dengan masyarakat Kota Malang.

Tabel 1: Laporan Rekapitulasi Pengaduan Online Melalui Website Pemerintah Kota Malang Tahun 2013

No.	SKPD	Keterangan
		Jumlah
1.	Disdukcapil	10
2.	DKP	9
3.	DPU	13
4.	Dishub	19
5.	Disdik	13
6.	Dinas Pasar	5
7.	Dinas Kesehatan	1
8.	Disbudpar	2
9.	Dispora	1
10.	Disperindag	2
11.	Disnakersos	2
12.	Dispenda	1
13.	Bappeda	1
14.	BKD	1
15.	BP2T	1
16.	Satpol PP	13
17.	PDAM	1
18.	Kel. Purwantoro	2

19.	Kel. Bunurejo	1
20.	Kel. Jatimulyo	2
21.	Kel. Purwodadi	2

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Dari laporan rekapitulasi pengaduan *online* yang masuk ke Pemerintah Kota Malang Dinas Perhubungan yang sering diadakan oleh masyarakat mengenai masalah macet dan lalu lintas yang berantakan dan yang berikutnya DPU, Dinas Pendidikan, dan Satpol PP keempat instansi ini yang sering di adukan oleh masyarakat Kota Malang.

Penyaluran pengaduan masyarakat berdasarkan permasalahannya:

- 1) Masalah Penyalahgunaan wewenang, pelayanan masyarakat, dan korupsi/pungutan liar ditangani oleh Inspektorat Kota Malang.
- 2) Masalah Ketenagakerjaan, ditangani oleh Dinas Ketenagakerjaan dan Sosial Kota Malang.
- 3) Masalah Pertanahan/perumahan, ditangani oleh Dinas Perumahan Kota Malang.
- 4) Masalah Hukum dan Perundangan, ditangani oleh Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Malang.
- 5) Masalah Kewaspadaan Nasional, ditangani oleh Badan Kesatuan Bangsa, Politik, dan Perlindungan Masyarakat Kota Malang.
- 6) Masalah Tatalaksana Pemerintahan dan Birokrasi, ditangani oleh Kecamatan, Kelurahan, Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Malang, dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang.
- 7) Masalah Lingkungan Hidup, ditangani oleh Badan Lingkungan Hidup Sekretariat Daerah Kota Malang.
- 8) Masalah yang berkaitan dengan Pelayanan Perusahaan Daerah, ditangani Perusahaan Daerah yang bersangkutan.
- 9) Masalah Ketenteraman dan Ketertiban Umum ditangani oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang.
- 10) Masalah Pelayanan Perijinan ditangani oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu.
- 11) Masalah Kependudukan ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- 12) Masalah Kependidikan ditangani oleh Dinas Pendidikan Kota Malang.
- 13) Masalah Kesehatan ditangani oleh Dinas Kesehatan Kota Malang.
- 14) Masalah Transportasi dan Angkutan Umum ditangani oleh Dinas Perhubungan.
- 15) Masalah Sampah/Kebersihan ditangani oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang.
- 16) Masalah Pariwisata ditangani oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.

17) Masalah Perindustrian dan Perdagangan ditangani oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

18) Masalah-masalah teknis lain seperti kerusakan jalan ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat yang Mempengaruhi Pengelolaan Pengaduan

Dalam rangka pelayanan masyarakat khususnya dalam masalah pengaduan untuk menjadi lebih baik pasti dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut ini, antara lain:

a. Faktor Pendukung

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana sangat mendukung dalam melayani masyarakat terutama dalam pelayanan pengaduan seperti koneksi internet sangat memudahkan dalam kinerja sehingga komunikasi antar SKPD yang terkait bisa berjalan dengan mudah dengan adanya akses internet instansi yang menangani pengaduan tidak usah langsung datang ke instansi lain cukup melalui koneksi internet atau telpon sudah bisa berjalan dengan baik.

2. Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo

Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo sangat mendorong untuk melaksanakan pelayanan pengaduan, dimana di dalamnya terdapat standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik sangat mendorong berjalannya proses pengaduan di Kota Malang, karena pelayanan pengaduan mempunyai standar yang ditentukan dalam melayani sehingga dalam melayani pengaduan harus sesuai dengan SK Kepala Dinas Kominfo tersebut dan pelayanan pengaduan menjadi optimal.

b. Faktor Penghambat

1. Sistem

Faktor penghambat dalam pengelolaan adalah birokrasi di Pemerintahan Kota Malang terlalu rumit, misalnya sebuah surat yang harusnya bisa selesai pada hari ini karena pejabat struktural sedang dinas di luar kota maka surat tersebut tertunda besok hari menunggu sampai pejabat struktural datang baru ditandatangani. Dalam sebuah pelayanan pengaduan faktor birokrasi merupakan faktor penghambat dikarenakan dalam pelayanan yang baik pasti didukung dengan birokrasi yang baik.

2. Sosialisasi

Faktor penghambat berikutnya adalah sosialisasi yang dilakukan Dinas Kominfo Kota Malang dalam pengaduan dengan berbagai cara mulai dari televisi, radio, brosur yang disebar di masyarakat, sticker yang di setiap kegiatan Dinas Kominfo selalu dibawa agar dibagikan ke masyarakat, Media center tempat untuk memberikan informasi pada masyarakat dan sosialisasi yang setiap bulan mengadakan sosialisasi mengenai pengaduan *online* biasanya sebulan 2 kali sehingga masyarakat dapat mengetahui cara penyampain pengaduan.

Sosialisasi merupakan faktor penghambat dinas kominfo karena dengan pengaduan yang masuk ke Pemerintah Kota Malang pertahun rata-rata 100 pengaduan dengan jumlah penduduk yang ada di Kota Malang sekitar 894.342 jiwa tidak seimbang karena dengan pengaduan yang ada dengan jumlah penduduk yang malang sangat besar pengaduan yang masuk masih relatif sedikit karena kurangnya sosialisasi di masyarakat.

3. Sumber Daya Manusia

Ketiga tiap-tiap SKPD yang ada di Pemerintah Kota Malang tidak memiliki petugas informasi yang dimana petugas informasi ini bertujuan untuk mempermudah kinerja antar SKPD agar cepat dan menghemat waktu agar tugas yang lain tidak terbengkalai sehingga pelayanan pengaduan bisa optimal dan berjalan lebih cepat. Sumber Daya Manusia di Pemerintah Kota Malang masih kurang karena tidak adanya SDM (Sumber Daya Manusia) di tiap-tiap SKPD/Instansi sehingga kegiatan-kegiatan yang dilakukan Dinas Kominfo terhambat. Petugas informasi di Pemerintah Kota Malang bertujuan untuk memberikan informasi yang ada di tiap-tiap SKPD/Instansi yang terkait.

Kesimpulan

Proses pengaduan berawal dari masyarakat mengadu kepada pemerintah bisa berupa saran, pertanyaan atau keluhan. Kemudian masyarakat bisa mengadu melalui berbagai macam cara bisa melalui *internet* dengan *website* yang ada di Pemerintahan Kota Malang atau melalui telpon ke instansi yang berhubungan dengan yang diadakan, serta masyarakat juga bisa datang langsung ke instansi yang terkait yang ingin diadakan. Masyarakat juga bisa melihat sampai mana proses tersebut di tangani oleh pemerintah dengan cara ketika masyarakat mengadu melalui internet akan diberikan tiket atau kode yang di mana berfungsi untuk melihat sejauh mana pengaduan yang diadakan ditangani atau belum. Instansi yang terkait dengan pengaduan yang diadakan dan pengaduan yang ada harus di

laporkan ke instansi yang terkait 1x24 Jam. Surat pengantar pengaduan sudah masuk wajib untuk mentindaklanjuti dari pengaduan yang ada selama masa kinerja minimal 3 (tiga) hari untuk hasil pengaduan tersebut. Hasil pengaduan yang ada bisa berupa menjawab pertanyaan dari pengadu, menerima saran, atau langsung mentindaklanjuti ke lapangan langsung setelah dianalisis.

Sarana dan Prasarana sangat mendukung dalam melayani masyarakat terutama dalam pelayanan pengaduan seperti koneksi internet sangat memudahkan dalam kinerja sehingga komunikasi antar SKPD yang terkait bisa berjalan dengan mudah dengan adanya akses *internet*. Instansi yang menangani pengaduan tidak usah langsung datang ke instansi lain cukup melalui koneksi *internet* atau telpon sudah bisa berjalan dengan baik. Berikutnya faktor penghambat birokrasi di Pemerintahan Kota Malang terlalu rumit dan tidak memiliki petugas informasi yang di mana petugas informasi ini bertujuan untuk mempermudah kinerja antar SKPD berikutnya Sosialisasi yang kurang karena masyarakat belum mengetahui pengaduan yang ada. Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo sangat mendorong untuk melaksanakan pelayanan pengaduan, di mana di dalamnya terdapat standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik sangat mendorong berjalannya proses pengaduan di Kota Malang, karena pelayanan pengaduan mempunyai standar yang ditentukan dalam melayani sehingga dalam melayani pengaduan harus sesuai dengan SK Kepala Dinas Kominfo.

Saran

Menurut penulis saran dari hasil penelitian yang sudah saya lakukan saran saya pertama birokrasi yang ada di Pemerintah Kota Malang dipermudah tidak dipersulit di mana sistem yang ada di Pemerintah Kota Malang terutama dalam pelayanan pengaduan lebih di efektifkan lagi agar tidak berbelit-belit. Sehingga pelayanan pengaduan yang ada bisa berjalan sesuai standar yang ada.

Kedua tiap-tiap Instansi atau SKPD yang ada di Pemerintah Kota Malang terdapat petugas informasi untuk mempermudah komunikasi antar instansi atau SKPD yang ada dengan cara merekrutmen sumber daya manusia atau dengan cara menempatkan sumber daya manusia yang ada sesuai dengan bidang tugas yang menguasainya.

Ketiga Pemerintah Kota Malang memberikan seharusnya memberikan sosialisasi setiap bulan minimal dua kali atau pemerintah bekerjasama dengan elemen masyarakat baik komunitas atau lembaga sosial masyarakat (LSM)

yang ada di Kota Malang untuk memberikan informasi tentang pengaduan yang sudah ada.

Sehingga pengaduan di Kota Malang bisa terpublikasikan secara merata.

Daftar Pustaka

- Denhardt, J.V & Denhardt, R.B. (2003) **The New Public Service, Serving, Not Steering**. New York, M.E Sharpe.
- Harold Koonz & Cyril O'Donnel. (1972) **Principle of Management: Analysis of Managerial Function**. Tokyo, McGraw Hill.
- Manullang, M. (1988) **Dasar-dasar Manajemen**. Medan, Ghalia Indonesia.
- Mardalis. (2008) **Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal**. Jakarta, Bumi Aksara.
- Miles, M.B & Huberman, A.M. (1992) **Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru**. Jakarta, UI Press.
- Moleong, L.J. (2010) **Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi**. Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. (2010). **Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS)** [Internet], pp.150-190. Diunduh dari: <<http://bappenas.go.id/2010/>> [Accessed 17 Januari 2013].