



# Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

## Management of Public Complaints in Public Service

Karmila Akib <sup>a,1\*</sup>, Sapruni <sup>b,2</sup>

<sup>a</sup>Jurusan Administrasi Publik, FISIP, Universitas Suntuwu Maroso

<sup>1</sup>karmilaakib@yahoo.com ; <sup>2</sup>sapruni@unsimar.ac.id

\*Penulis untuk korespondensi. e-mail: karmilaakib@yahoo.com

### INFO ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Diterima: 25-02-2022

Disetujui: 04-03-2022

#### Kata Kunci:

Pelayanan Publik,  
Pengaduan Masyarakat

#### Keywords:

Public Service  
Public Complaints

### ABSTRAK

**Abstrak:** Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan analisis data dilakukan mulai dari reduksi, penyajian data dan verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso dengan menggunakan elemen penanganan pengaduan menurut BAPPENAS (2010) sudah memenuhi elemen tersebut. Hanya saja dalam penanganan pengaduan yang belum memiliki standar operasional prosedur. Jika dilihat dari sumber pengaduan lebih banyak berasal dari masyarakat kemudian oleh lembaga pengguna NIK. Isi atau masalah yang diajukan berupa dokumen kepemilikan, data yang tidak valid dan pelayanan yang diberikan. Kemudian unit atau satuan penanganan pengaduan belum dimiliki oleh Dinas. Sampai saat ini pengelolaan pengaduan ditangani oleh tim khusus penanganan pengaduan yang dibentuk. Selanjutnya responds pengaduan diberikan sesuai dengan masalahnya. Setelah aduan selesai diproses kemudian umpan balik diteruskan ke masyarakat. Penilaian masyarakat cukup baik terhadap responds dari pengelola aduan. Terkait dengan laporan penanganan pengaduan sampai saat ini belum dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso. Kemudian yang menjadi kendala dalam pengelolaan pengaduan masyarakat adalah kendala SDM yang kurang, sarana yang kurang dan kendala teknologi.

**Abstract:** Public complaints are important for the government as a public service organizer to see how successful it is in carrying out public service activities. This research aims to find out the management of public complaints in public services and the factors that affect the management of public complaints in public services. The method used in this study is a qualitative method with data collection techniques through observation, interview and documentation and data analysis is carried out ranging from reduction, presentation of data and verification and withdrawal of conclusions. The results showed that the management of public complaints in public services conducted by the Office of Population and Civil Registry of Poso Regency using complaint handling elements according to BAPPENAS (2010) has fulfilled these elements. It's just that in handling complaints that do not have standard operating procedures. When viewed from the source of the. It's just that in handling complaints that do not have standard operating procedures. When viewed from the source of more complaints come from the community then by the user agency NIK. The content or problems reported in the form of ownership documents, invalid data and services provided. Then the unit or complaint handling unit is not yet owned by the Department. Until now the management of complaints is handled by a special team handling complaints formed. Subsequently the complaint response is given in accordance with the problem. After the complaint is completed processed then the feedback is passed on to the community. The community's assessment is quite good on the response of the complaint manager. Related to the complaint handling report to date has not been made by the Population and Civil Registry Office of Poso Regency. Then the obstacles in the management of community complaints are less Human Resources constraints, less facilities and technological constraints.



## PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama yang dijalankan pemerintah, sehingga kegiatan ini menjadi salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan kinerja pemerintah. Hal ini menjadi keharusan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, juga dipengaruhi oleh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan. *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dalam ilmu administrasi negara meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara/daerah (Hardiyansyah, 2011: 1). Selain itu, perkembangan teknologi informasi yang terjadi tidak hanya terjadi di bidang usaha semata, tetapi juga di berbagai bidang termasuk dalam hal pelayanan. Dampak perkembangan teknologi ini adalah memberikan banyak kemudahan sehingga setiap organisasi berlomba-lomba menciptakan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan (Lestari et al., 2015).

Bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan, pemerintah harus memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan dan pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Karena penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam hal pelayanan publik. Konsep yang dikembangkan dalam penyediaan pelayanan publik yang bermutu adalah Pelayanan Prima. Pelayanan Prima (*excellent service*) adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kepmenpan No.63 tahun 2003 dalam Mukarom, 2015 : 148).

Salah satu strategi dalam mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik dapat dilakukan dengan pengelolaan pengaduan (Mukarom, 2015 :154). Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan (Prasetya, 2014). Lebih lanjut dikatakan bahwa pengaduan masyarakat bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Pengaduan masyarakat diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kinerja pemerintah dan memperbaiki mutu layanan. Namun, selama ini yang terjadi bahwa masyarakat enggan melakukan pengaduan terkait pelayanan publik yang diterimanya karena bingung tidak tahu harus mengadu kemana, bagaimana caranya atau pun tidak berani untuk melaporkan keluhannya.

Standar pelayanan penanganan pengaduan bagi masyarakat adalah untuk menyediakan informasi dan panduan yang jelas, baik bagi pelaksana pelayanan maupun pengguna pelayanan mengenai penanganan pengaduan masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik terhadap sasaran yang hendak dicapai maupun kemanfaatan (*outcome*) pelayanan. Adapun tujuannya sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013, Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil. Sedangkan sasaran yang hendak dicapai yaitu tertanganinya pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat serta adanya rasa keadilan bagi pengadu dan yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Fajarwati, 2017).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintahan baik dipusat maupun di daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. Organisasi diharapkan mampu menangani pengaduan masyarakat yang muncul dengan sangat baik dan dalam jangka waktu yang sesingkat-singkatnya. Pentingnya pengaduan sebagai upaya untuk melaksanakan demokratisasi pelayanan publik agar pada akhirnya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat memiliki kualitas yang baik. Oleh karena itu, birokrasi pemerintah dituntut untuk mengelola mekanisme pengaduan yang baik.

Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya dengan meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat yaitu dengan mengoptimalkan pengelolaan keluhan atau komplain dari masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pengelolaan pengaduan harus menjadi dasar pelayanan setiap instansi publik dalam memenuhi kewajibannya melayani masyarakat, termasuk pelayanan publik yang diselenggarakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah Kabupaten Poso. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso adalah pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), dan Surat Keterangan Pindah Domisili (SKPD), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan Akta kelahiran, Akta kematian, Akta perceraian, Pencatatan perubahan nama, dan Perubahan Kewarganegaraan.

Berkaitan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso terdapat beberapa hal yang perlu dicermati. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso dengan menggunakan elemen penanganan pengaduan menurut BAPPENAS (2010) sudah memenuhi elemen tersebut. Hanya saja dalam penanganan pengaduan yang belum memiliki standar operasional prosedur. Jika dilihat dari sumber pengaduan lebih banyak berasal dari masyarakat kemudian oleh lembaga pengguna NIK. Isi atau masalah yang diajukan berupa dokumen kepemilikan, data yang tidak valid dan pelayanan yang diberikan. Kemudian unit atau satuan penanganan pengaduan belum dimiliki oleh Dinas. Sampai saat ini pengelolaan pengaduan ditangani oleh tim khusus penanganan pengaduan yang dibentuk. Selanjutnya responds pengaduan diberikan sesuai dengan masalahnya. Setelah aduan selesai diproses kemudian umpan balik diteruskan ke masyarakat. Penilaian masyarakat cukup baik terhadap responds dari pengelola aduan. Terkait dengan laporan penanganan pengaduan sampai saat ini belum dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso. Kemudian yang menjadi kendala dalam pengelolaan pengaduan masyarakat adalah kendala SDM yang kurang, sarana yang kurang dan kendala teknologi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yakni menggambarkan pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dengan menggunakan elemen penanganan pengaduan (BAPPENAS, 2010). informan yang terkait langsung dalam kegiatan pelayanan publik khususnya pengaduan masyarakat, yaitu: Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan masyarakat sebanyak lima (5) orang. Sumber data juga diperoleh melalui dokumen terkait dengan data pengaduan masyarakat yang masuk melalui nomor *WhatsApp* dan Facebook sebagai data primer dalam penelitian ini. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis dengan analisis model Miles and Huberman dalam Sugiyono (2011:334) dimana analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh melalui tahapan reduksi data, penyajian data, verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Dalam penanganan pengaduan masyarakat, rangkaian kegiatan terdiri dari elemen-elemen atau bagian-bagian penting diantaranya *sumber atau asal pengaduan* yang berasal dari semua kalangan masyarakat dan tidak terbatas, *isi pengaduan* yang ada bisa menyangkut berbagai macam hal, mulai dari kesalahan prosedur, kesalahan data, kesalahan sikap pegawai, kualitas layanan, dan lain sebagainya. Selanjutnya *unit penanganan pengaduan*, merupakan satuan yang disediakan oleh institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan yang berasal dan melalui saluran dari manapun, *respon pengaduan* dihasilkan setelah dikelola oleh unit penanganan pengaduan. Respon pengaduan kemudian disampaikan kepada pihak pengadu. Selanjutnya *umpan balik* merupakan penilaian pihak pengadu terkait jawaban atas permasalahan yang mereka ajukan. Pada tahapan terakhir dari rangkaian penanganan pengaduan, Unit Penanganan Pengaduan wajib membuat *laporan tentang pengaduan* dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait penanganan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso dapat diuraikan sebagai berikut :

**a. Sumber atau Asal Pengaduan**

Dalam memberikan pelayanan tersebut tidak terlepas dari berbagai kendala terkait kualitas pelayanan sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 ayat 12 sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat berupa:

1. Tempat/Ruangan
2. Kotak Pengaduan
3. Formulir Pengaduan dan Alat Tulis
4. Perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK).

Sarana pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso berupa kotak aduan dan nomor WhatsApp.

Berkaitan dengan sumber atau asal pengaduan, yang selama ini diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso khususnya Bidang Pelayanan Kependudukan terbanyak berasal dari masyarakat dan selanjutnya berasal dari lembaga pengguna NIK seperti bank, BPJS.

**b. Isi Pengaduan**

Berkaitan dengan isi pengaduan bisa menyangkut berbagai hal, mulai dari kesalahan prosedur, kesalahan data, kesalahan sikap pegawai, kualitas layanan, dan lain sebagainya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, isi pengaduan atau permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang sering diadukan adalah terkait dengan dokumen (kepemilikan), data (valid atau tidak) dan pelayanan yang diberikan (lama, berbelit-belit dan pungli). Menyangkut dokumen kependudukan, permasalahan yang sering muncul adalah nomor induk kependudukan yang berbeda dengan yang tercetak pada dokumen dengan yang ada pada sistem. Kemudian terkait dengan data, permasalahan yang diadukan adalah data yang tidak valid sehingga data tidak dapat terbaca pada BPJS, pajak, bank, kampus, lembaga pemberi bantuan/ santunan, dll.

**c. Unit Penanganan Pengaduan**

Unit Penanganan Pengaduan adalah satuan yang disediakan oleh setiap institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan yang diterima. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso belum memiliki unit atau satuan yang khusus menangani pengaduan masyarakat. Hal ini dikarenakan masih kekurangan sumber daya manusia. Dalam penanganan pengaduan masyarakat dikelola oleh Bidang Pelayanan Kependudukan dan sebagai admin adalah Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan. Untuk tahun 2021 ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso membentuk tim lintas bidang yaitu Tim Pengaduan Masyarakat Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso. Saluran yang digunakan untuk pengaduan masyarakat adalah melalui nomor WhatsApp. Selain itu masyarakat juga dapat mengadu melalui akun Facebook *Poso Complaint Centre (PCC)* yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Poso.

**d. Respons Pengaduan**

Respons pengaduan merupakan hasil olahan dari unit pengaduan yang berasal dari mana saja. Pengaduan yang masuk melalui nomor WhatsApp diteruskan ke masing-masing bidang sesuai dengan masalah yang diadukan. Penanganan pengaduan ini cepat direspons oleh masing-masing bidang untuk kemudian diteruskan ke pihak pengadu. Hanya saja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso belum memiliki Standar Operasional Prosedur dalam penanganan pengaduan sehingga belum ada standar berapa lama aduan tersebut diproses. Jika masalah NIK dan datanya tidak sinkron, maka harus dilakukan sinkronisasi terlebih dulu dengan data pusat, karena bank data kita dipusat. Penyelesaian masalah ini biasanya memakan waktu 1x24 jam jika jaringan sistem kependudukan dalam kondisi baik. Begitu pun berdasarkan hasil penelusuran melalui akun PCC, respons pengaduan terkait pelayanan publik Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat cepat dan diteruskan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya Kepala

Bidang Pelayanan Kependudukan sebagai Ketua Tim Pengaduan Masyarakat Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso.

**e. Umpan Balik**

Umpan balik merupakan penilaian pihak pengadu terkait jawaban atas permasalahan yang mereka ajukan. Berkaitan dengan umpan balik yang diterima oleh masyarakat sudah cukup baik karena responds yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso juga cukup baik tergantung masalah yang diadukan.

**f. Laporan Pengaduan**

Laporan Penanganan Pengaduan wajib dibuat setelah umpan balik yang diberikan pihak pengadu. Laporan ini dibuat oleh unit atau satuan pengelolaan pengaduan. Akan tetapi, berdasarkan hasil penelitian bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak membuat laporan dan mengarsipkan dokumen terkait pengaduan dan penanganan pengaduan yang telah selesai.

**2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik**

Dari hasil penelitian yang dilakukan ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut adalah sebagai berikut:

**a. Sumber Daya Manusia**

Pada mulanya nomor WhatsApp yang digunakan untuk pengaduan masyarakat hanya mengandalkan nomor WhatsApp layanan adminduk lainnya. Kemudian setelah terjadi pandemic COVID-19, untuk pengaduan masyarakat sudah menggunakan nomor WhatsApp pengaduan dan tetap dipegang oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Hal ini disebabkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kekurangan sumber daya manusia untuk mengelola pengaduan masyarakat. Sehingga sampai saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum memiliki unit atau satuan khusus yang menangani pengaduan masyarakat. Saat ini hanya dibentuk tim yang terdiri dari beberapa bidang yaitu Tim Pengaduan Masyarakat Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso. Tim ini sendiri diketuai oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan sampai saat ini beliaulah sebagai admin nomor WhatsApp pengaduan.

**b. Sarana**

Dalam mengelola pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga mengalami kendala berupa sarana yaitu berupa komputer dan printer di setiap seksi. Komputer dan printer ini sangat dibutuhkan di setiap seksi agar ketika masyarakat melakukan pengaduan, responds yang diberikan bisa lebih cepat.

**c. Teknologi**

Salah satu faktor yang mempengaruhi proses pelayanan pengaduan adalah adanya teknologi yang baik. Untuk menerapkan penanganan pengaduan sistem online dibutuhkan infrastruktur jaringan yang memadai. Yang dimaksud teknologi dalam penelitian ini adalah kecepatan akses internet yang lambat serta listrik yang sering padam. Kecepatan akses internet yang lambat merupakan faktor yang dapat menjadi penghambat dalam layanan pengaduan. Saat ini terjadi akses internet yang terkadang sangat lambat menjadi kendala saat penanganan pengaduan seperti melakukan sinkron NIK dan Data penduduk yang sering lambat karena kendala jaringan. Jaringan sistem

kependudukan sering mengalami masalah (*down*) dan masyarakat sebagian belum paham jika ada kendala jaringan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso dengan menggunakan elemen penanganan pengaduan menurut BAPPENAS (2010) sudah memenuhi elemen tersebut. Hanya saja dalam penanganan pengaduan yang belum memiliki standar operasional prosedur. Jika dilihat dari sumber pengaduan lebih banyak berasal dari masyarakat kemudian oleh lembaga pengguna NIK. Isi atau masalah yang diadukan berupa dokumen kepemilikan, data yang tidak valid dan pelayanan yang diberikan. Kemudian unit atau satuan penanganan pengaduan belum dimiliki oleh Dinas. Sampai saat ini pengelolaan pengaduan ditangani oleh tim khusus penanganan pengaduan yang dibentuk. Selanjutnya responds pengaduan diberikan sesuai dengan masalahnya. Setelah aduan selesai diproses kemudian umpan balik diteruskan ke masyarakat. Penilaian masyarakat cukup baik terhadap responds dari pengelola aduan. Terkait dengan laporan penanganan pengaduan sampai saat ini belum dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik adalah kendala SDM yang kurang, sarana yang kurang dan kendala teknologi.

### **Saran**

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso harus melakukan penambahan sarana aduan agar dapat memberikan kepuasan serta kemudahan masyarakat luas, terutama masyarakat-masyarakat yang tidak menggunakan WhatsApp dan menambah operator khusus pengaduan masyarakat.
2. Membentuk unit atau satuan pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan agar memiliki standar waktu penanganan pengaduan sehingga penyelesaian tidak memakan waktu lama.
4. Mengadakan sosialisasi terkait pengaduan kepada masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan terima kasih atas dukungan yang diberikan LPPM Universitas Sintuwu Maroso dan pihak Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unsimar dalam bentuk dukungan dalam penelitian ini. Serta pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso yang telah bersedia menjadi mitra dalam pelaksanaan penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Sumber Buku :**

- Dwiyanto, Agus. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah, (2011)., *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia, Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Sugiyono, FX, 2011, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, CV Alfabeta, Bandung.

#### **Sumber Jurnal dan Penelitian :**

- Fajarwati, Indah. (2017). *Efektivitas Pembentukan Unit Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Pada Rumah Sakit Anutapura Palu)*. Palu. Jurnal Katalogis Volume 5 Nomor 4 April 2017
- 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: [Accessed 19 April 2021]
- Lestari, N. L. Y., Bandiyah, & Wismayanti, K. W. D. (2015). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Citizen Charter*, 1(2), 1–12.
- Prasetya, Dimas Ramdhana. (2014). *Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)*. Malang: Jurnal Administrasi Publik (JAP) Volume 2, Nomor 1, Halaman 1151-1158
- Razak, Arman. *New Public Service (NPS) Perspektif Mutakhir dalam Pelayanan Publik*. Widyaiswara Balai Diklat Keagamaan Manado
- Yuni Lestari, Ni Luh, Bandiyah, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti. (2014). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014)*. Universitas Udayana

#### **Sumber Peraturan :**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik