

Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso)

Karmila Akib^{a, 1*}

^a Jurusan Administrasi Publik, FISIP Universitas Sintuwu Maroso, Jl. P. Timor No. 1, Poso, Sulawesi Tengah, 94619

¹ email penulis pertama : karmilaakib@yahoo.com

*korespondensi penulis karmilaakib@yahoo.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 31-7-2023

Disetujui: 28-8-2023

Kata Kunci:

Partisipasi masyarakat
Pelayanan Publik
Pengaduan

Keywords:

Community participation
Public service
Complaints

ABSTRAK

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui partisipasi Masyarakat dalam pengaduan pelayanan public yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso. 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 partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik melalui nomor Whatsapp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso masih kurang. Masyarakat kurang mendapatkan informasi terkait pengaduan, masyarakat juga enggan melakukan pengaduan melaporkan kendala yang mereka hadapi dan kurangnya respon pegawai serta kesulitan ketika hendak menyampaikan aspirasi nya baik berupa kritik, saran, keluhan hingga laporan. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso juga harus mengembangkan inovasi dalam pengaduan masyarakat sehingga lebih mudah diakses dan dijangkau oleh masyarakat. Kecepatan dan daya tanggap dalam merespon laporan pengaduan serta menyelesaikan laporan tersebut juga sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik.

Abstract : *This study aims to determine public participation in public service complaints carried out by the Population and Civil Registration Service of Poso Regency. The method used in this study is a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews and documentation and data analysis is carried out starting from reduction, data presentation and verification and drawing conclusions. The results of the study indicate that public participation in public service complaints through the Whatsapp number of the Population and Civil Registration Service of Poso Regency is still lacking. The public does not get enough information regarding complaints, the public is also reluctant to make complaints to report the obstacles they face and the lack of employee response and difficulties when they want to convey their aspirations in the form of criticism, suggestions, complaints to reports. The Population and Civil Registration Service of Poso Regency must also develop innovations in public complaints so that they are more easily accessed and reached by the public. Speed and responsiveness in responding to complaint reports and completing these reports are also very much needed to increase public trust in public services.*



PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjadi acuan atau pedoman pemerintahan pusat maupun pemerintah daerah di Indonesia dalam menjalankan aktivitas pemerintah demi mewujudkan terciptanya pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat Pelayanan publik dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan dimana dapat memenuhi keperluan masyarakat.

Mukaron dan Laksana, (2015:41) mengatakan bahwa Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan

aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Hayat (2017 : 22) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Salah satu wujud dari pelayanan publik yang berkualitas adalah memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduannya, ketika terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang terjadi. Harapan dari masyarakat dalam pelayanan publik tentu saja mengharapkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang mampu memenuhi hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik tidak hanya wajib memberikan bentuk-bentuk pelayanan tetapi juga wajib menyediakan layanan pengaduan masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas publik. Pengaduan masyarakat dapat dijadikan indikator dalam pelayanan publik (Triantaka& Griandi, 2015). Pengaduan masyarakat muncul karena adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang terjadi ketika masyarakat memperoleh pelayanan publik. Keluhan atau komplain disebabkan karena adanya ketidakpuasan pelanggan dalam memperoleh pelayanan yang diinginkan, kegagalan organisasi untuk memenuhi keinginan pelanggan dan rendahnya respon pegawai atas keluhan pelanggan. Adanya keluhan atau komplain bukan hanya sebagai penilaian negatif dari suatu organisasi yang berdiri di bidang pelayanan, namun keberadaan keluhan atau komplain dapat mendorong organisasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sebagai pengguna layanan, masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Apabila dalam prakteknya masyarakat tidak mendapatkan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan masyarakat punya hak untuk menyampaikan pengaduannya ke Unit Pengaduan yang tersedia. Inilah bentuk partisipasi masyarakat itu, di mana pengaduan yang disampaikan dapat memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan guna perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Selain itu, pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara jelas juga diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Di dalam Peraturan Presiden ini juga dijelaskan hak pengadu, kewajiban penyelenggara, pengelola, mekanisme pengelola pengaduan, penyelesaian pengaduan, kewajiban dan larangan bagi pengelola serta perlindungan pengaduan. Pengadu dapat meminta perlindungan kepada penyelenggara berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu.

Maka dari itu penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk pengelolaan pengaduan tersebut. Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung atau tidak langsung maupun elektronik yang mudah dipahami oleh penerima layanan.

Saat ini sejumlah organisasi perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik telah menyediakan layanan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun pengaduan secara online. Salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso yang telah menyediakan layanan pengaduan baik melalui kotak saran maupun melalui nomor layanan pengaduan (Whatsapp). Secara nasional, pemerintah juga menyediakan aplikasi SP4N-LAPOR. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online

Rakyat (disingkat LAPOR!) adalah aplikasi media sosial pertama di Indonesia yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah.

Namun saat ini tingkat pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik masih sangat kurang. Padahal pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan bentuk partisipasi dalam peningkatan pelayanan publik. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi SP4NLAPOR sebagai layanan pengaduan online menjadi salah satu faktornya (Wulansari, 2019). Untuk layanan pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso melalui nomor *WhatsApp* juga mengalami dinamika. Tingkat partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso masih sangat kurang. Masyarakat masih enggan melaporkan kendala yang mereka hadapi, ketidaktahuan masyarakat atas nomor layanan pengaduan karena kurangnya informasi juga kurangnya respon pegawai serta kesulitan ketika hendak menyampaikan aspirasinya baik berupa kritik, saran, keluhan hingga laporan membuat tingkat partisipasi masyarakat dalam pengaduan masih sangat kurang. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso terkait pengaduan yang masuk selama dua tahun terlihat pada tabel dibawah ini :

No.	Tahun	Laporan Diterima	Laporan ditindaklanjuti	Laporan Dalam Proses
1	2021	2	1	1
2	2022	4	3	3

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso, 2023

Dari tabel tersebut terlihat bahwa jumlah pengaduan yang dilakukan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik masih kurang. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Beberapa penelitian terdahulu juga telah membahas pentingnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan public. Penelitian yang dilakukan oleh Rheina Wulansari pada tahun 2019 dengan judul “Peningkatan Partisipasi Warga Negara Dalam Pelayanan Publik Melalui Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kota Bandung (Studi Deskriptif Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung)” menemukan bahwa layanan LAPOR mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keinginan mereka dan membuatnya lebih mudah diakses. Namun, tidak adanya koordinasi dinas terkait yang dilaporkan oleh warga merupakan penghalang peningkatan partisipasi masyarakat. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Witra Apdhi Yohanitas pada tahun 2018 dengan judul Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik menemukan bahwa salah satu cara Pemerintah Kota Bekasi menangani pengaduan dengan sukses adalah dengan menyesuaikan kebijakan tersebut dengan kebutuhan. Strategi penanganan pengaduan yang dapat dilakukan instansi pemerintah dalam

peningkatan pelayanannya diantaranya dengan menetapkan sebuah kebijakan terkait penanganan pengaduan melalui sebuah peraturan.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk melihat partisipasi masyarakat dalam pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso melalui nomor pengaduan *Whatsapp* baik melalui partisipasi langsung maupun partisipasi tidak langsung (Sundariningrum dalam Sugiyah, 2001: 38).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan induktif yakni dengan mengumpulkan data dan fakta dari realitas yang ada. Gambaran umum tentang partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik diperoleh dengan melihat partisipasi langsung maupun partisipasi tidak langsung. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari sumber asli melalui proses wawancara dengan informan, yaitu Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan masyarakat. . Sedangkan data sekunder yang terdapat dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumen atau laporan tertulis yang digunakan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan teknik analisis data mulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, data yang telah terkumpul dari informan akan dicatat secara rinci dan teliti. Kemudian hasil pencatatan akan dirangkum dan difokuskan pada hal-hal penting yang terkait dengan permasalahan penelitian sehingga hasil reduksi data memberikan gambaran yang jelas untuk memudahkan dalam pengambilan kesimpulan. Langkah selanjutnya setelah proses reduksi data adalah menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, diagram alir dan semacamnya. Data yang telah disajikan kemudian akan ditarik simpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu wujud dari pelayanan publik yang berkualitas adalah memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduannya, ketika terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang terjadi. Harapan dari masyarakat dalam pelayanan publik tentu saja mengharapkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang mampu memenuhi hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan harus menjadi dasar pelayanan setiap instansi publik dalam memenuhi kewajibannya melayani masyarakat, termasuk pelayanan publik yang diselenggarakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso.

Penelitian ini untuk melihat bagaimana partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso melalui melalui nomor pengaduan *Whatsapp* baik langsung maupun tidak langsung.

a. Partisipasi Langsung

Secara umum partisipasi dapat diartikan sebagian ”pengikutsertaan” atau pengambilan bagian dalam kegiatan bersama Partisipasi yang terjadi apabila individu menampilkan kegiatan tertentu dalam proses partisipasi. Partisipasi ini terjadi apabila setiap orang dapat mengajukan pandangan, membahas pokok permasalahan, mengajukan keberatan terhadap keinginan orang lain atau terhadap ucapannya (T Sembel, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa partisipasi Masyarakat dalam pengaduan pelayanan public secara langsung melalui nomor pengaduan *Whatsapp* masih kurang dilakukan. Hal ini disebabkan kurangnya informasi tentang layanan pengaduan sehingga sebagian masyarakat kurang mengetahui dengan adanya layanan tersebut. Informasi tentang layanan pengaduan tersebut hanya ada pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso.



Gambar 1. Tampilan Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso.

Selain kurangnya informasi, masyarakat juga enggan melakukan pengaduan melaporkan kendala yang mereka hadapi juga kurangnya respon pegawai serta kesulitan ketika hendak menyampaikan aspirasi nya baik berupa kritik, saran, keluhan hingga laporan membuat tingkat partisipasi masyarakat dalam pengaduan masih sangat kurang. Apalagi bagi masyarakat yang lokasinya berada jauh dari ibukota kabupaten dan dengan kendala jaringan yang sulit. Sehingga banyak masyarakat yang tidak melaporkan kendala yang dihadapi. adahal pengaduan masyarakat sangat penting artinya dan diperlukan oleh pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik agar lebih baik lagi.

b. Partisipasi Tidak Langsung

Partisipasi yang terjadi apabila individu mendelegasikan hak partisipasinya. Pada bentuk partisipasi ini pun Masyarakat masih kurang menyampaikan kritik dan sarannya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso. Padahal dengan layanan nomor *Whatsapp* yang disediakan seharusnya memudahkan masyarakat dalam menyalurkan aspirasi, keluhan dan pengaduan. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor hanya untuk menanyakan kendala yang dihadapi ketika berurusan dokumen

kependudukan. Namun demikian pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso juga harus membuat strategi agar masyarakat mau berpartisipasi dalam pengaduan pelayanan publik ini. Jika ada laporan pengaduan yang masuk agar proses tindak lanjut yang lebih cepat sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan begitu masyarakat pasti akan menyampaikan dari mulut ke mulut bahwa respon petugas pelayanan sangat cepat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik melalui nomor Whatsapp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso masih kurang. Masyarakat kurang mendapatkan informasi terkait pengaduan, masyarakat juga enggan melakukan pengaduan melaporkan kendala yang mereka hadapi dan kurangnya respon pegawai serta kesulitan ketika hendak menyampaikan aspirasi nya baik berupa kritik, saran, keluhan hingga laporan. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso juga harus mengembangkan inovasi dalam pengaduan masyarakat sehingga lebih mudah diakses dan dijangkau oleh masyarakat. Kecepatan dan daya tanggap dalam merespon laporan pengaduan serta menyelesaikan laporan tersebut juga sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.

Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya (2015) Manajemen Pelayanan Publik. Pustaka Setia : Bandung

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.

T Sembel, Ronny Gosal dan Sofia Pangemanan (2017). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa (Studi di Desa Singsingon Barat Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/viewFile/16194/15698>

Triantaka, Gusti Made; Ari Yuliantini Griadhi, Ni Made. Pengaduan Masyarakat Sebagai Bentuk Partisipasi Dan Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik. Kertha Negara : Journal Ilmu Hukum, [S.l.], apr. 2015. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthanegara/article/view/13076>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Wulansari, R. (2019). Peningkatan Partisipasi Warga Negara Dalam Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Kota Bandung. <https://core.ac.uk/reader/199660130>

Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103â€“115. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>