

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perubahan lingkungan akibat globalisasi maupun adanya kasus pandemi *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* sebagai bencana nasional menuntut masyarakat melakukan adaptasi di kehidupan sehari-harinya. Perubahan yang fundamental tersebut, tentunya berdampak diberbagai bidang kehidupan termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam kondisi tersebut perlu adanya upaya pembaharuan dalam memperbaiki kualitas layanan bagi penyelenggara negara. Upaya birokrasi sebagai langkah untuk melakukan perbaikan adalah munculnya gagasan reformasi birokrasi (Husnayaini, 2020).

Pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia sudah dilakukan pada tahun 1998 dengan berbagai macam perubahan bentuk, model hingga pasang surut penerapannya. Dimana reformasi birokrasi yang telah mengalami banyak perubahan hingga jatuh bangun penerapannya dalam sistem penyelenggaraan negara untuk membangun birokrasi yang antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menyikapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan yang strategis (Radelet, 1999). Menurut Max Weber dalam (Miftha Thoha, 2003), berpendapat bahwa birokrasi memegang peranan penting dalam suatu negara dimana birokrasi merupakan tipe pemerintahan yang ideal dalam penyelenggaraan pemerintahan. Birokrasi merupakan tipe dalam suatu organisasi yang memiliki maksud untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengoordinasikan secara sistematis pekerjaan dari banyak orang.

Pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia di atur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Rancangan Besar Reformasi Birokrasi Indonesia 2010-2025, ordonansi tersebut sebagai dasar pelaksanaan reformasi birokrasi yang tepat, cepat dan konsisten, serta membangun birokrasi yang baik dan akuntabel. Salah satu area perubahan reformasi birokrasi adalah peningkatan kualitas pelayanan publik (Kementerian PAN-RB, 2018). Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, dapat dicapai melalui penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat.

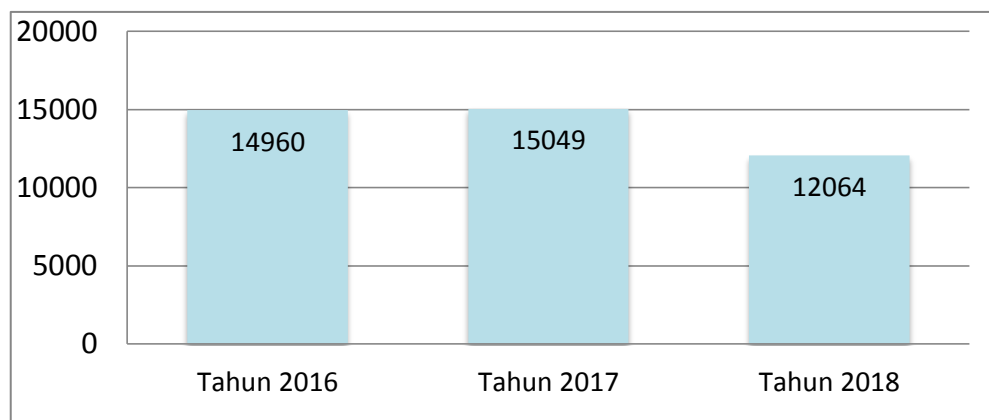
Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 8 menjelaskan betapa pentingnya pengelolaan pengaduan masyarakat. Pengaduan terjadi karena masyarakat menerima pelayanan yang kurang baik atas apa yang dirasakan dari penyelenggara layanan. Hal ini menjadi sangat penting karena menjadi evaluasi meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu organisasi (Cendikia, 2007).

Penanganan Pengaduan telah memiliki kebijakan perundangan yang jelas, seperti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 05 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Namun, keberadaan kebijakan tersebut tidak cukup mampu mengimplementasikan penanganan pengaduan yang optimal. Realitanya, sebagian besar masyarakat menganggap tidak perlu melakukan pengaduan dikarenakan sulit mendapat tanggapan dari instansi terkait (Rohayatin, 2018).

Salah satu upaya untuk mengoptimalkan pelayanan publik dalam penanganan pengaduan adalah dalam kemudahan menyampaikan pengaduan, salah satunya adalah aplikasi nasional atau SP4N LAPOR (Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional). Penggunaan sistem Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Rakyat (SP4N LAPOR) kini dikelola oleh tiga instansi antara lain: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, Kemenpan RB Kantor Staf Presiden (KSP), dan Ombudsman RI (KEMENPAN-RB et al., 2016). Namun demikian, hadirnya aplikasi tersebut belum berjalan maksimal untuk mewujudkan penyelenggaraan penanganan pengaduan yang optimal. Hal ini dibuktikan pengelolaanya menghadapi tantangan yang tak mudah seperti masih banyaknya pengaduan secara konvensional, akibat keterbatasan akses teknologi maupun tidak semua masyarakat melek terhadap teknologi.

Seiring dengan tingginya tuntutan masyarakat dalam penyelesaian permasalahan pengaduan, trend kebebasan masyarakat dalam melakukan pengaduan tidak memiliki batasan kendatipun pengaduan yang ditujukan kepada Presiden Republik Indonesia. Pengaduan yang ditujukan kepada Presiden Republik Indonesia dibantu dan ditangani oleh Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia sebagai unit lembaga di kepresidenan. Kementerian Sekretariat Negara di pilih menjadi lembaga atau badan yang strategis yang memberikan dukungan teknis dan administratif kepada Presiden dan Wakil Presiden (Umam & Ariyoso, 2019). Unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan masyarakat dikelola oleh biro pengaduan masyarakat atau sekarang lebih dikenal sebagai Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.

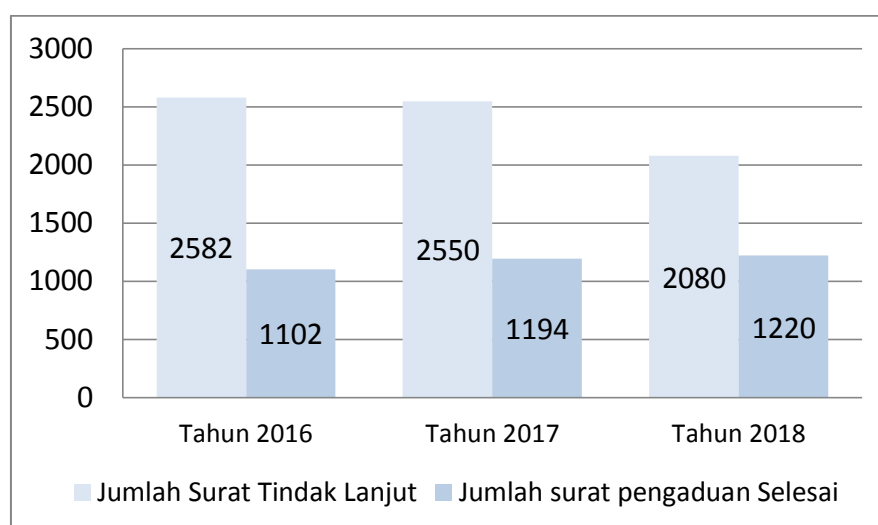
Grafik 1.1. Jumlah Surat Pengaduan Sebelum Pandemi Covid-19



Sumber: Jurnal (Pratiwi & Salomo, 2020)

Berdasarkan pada grafik 1.1. di atas merupakan jumlah surat pengaduan sebelum pandemi Covid-19, dimana dalam grafik tersebut dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2016, menunjukkan jumlah surat pengaduan yang di terima sebanyak 14960 surat, pada tahun 2017 menunjukkan jumlah surat pengaduan yang di terima sebanyak 15049 surat, dan tahun 2018 jumlah surat pengaduan sebanyak 12064 atau mengalami penurunan 3% dari tahun sebelumnya.

Grafik 2.1. Jumlah Penanganan Pengaduan Sebelum Pandemi Covid-19



Sumber: Jurnal (Pratiwi & Salomo, 2020)

Berdasarkan pada grafik 2.1. di atas, menunjukkan jumlah surat penanganan pengaduan dalam tiga tahun terakhir 2016-2018 sebanyak 7.212 surat yang ditindaklanjuti, serta 3516 surat selesai. Berikut ini merupakan rekapitulasi data penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan jenis substansi masalah, sebagai berikut:

Tabel 1.1. Data Penanganan Pengaduan Tahun 2019-2021

No	Subtansi Masalah	Surat	Jumlah					
			2019	%	2020	%	2021	%
1.	Penyalahgunaan Wewenang	Tindak Lanjut	42	1,47	13	0,82	3	0,22
		Selesai	27		9		1	
2.	Pelayanan Publik	Tindak Lanjut	342	7,96	135	5,36	108	1,34
		Selesai	146		59		6	
3.	Korupsi/ Pungli	Tindak Lanjut	109	2,89	31	1,09	11	0,67
		Selesai	53		12		3	
4.	Kepegawaian/ Ketenagakerjaan	Tindak Lanjut	388	8,51	234	6,00	69	4,02
		Selesai	157		66		18	
5.	Pertanahan/ Perumahan	Tindak Lanjut	420	11,83	211	7,54	94	2,23
		Selesai	216		83		11	
6.	Hukum / Peradilan/ HAM	Tindak Lanjut	339	9,43	237	9,00	126	3,125
		Selesai	173		99		14	
7.	Kewaspadaan Nasional	Tindak Lanjut	1	0,16	3	0,09	1	0
		Selesai	3		1			
8.	Tata laksana dan Birokrasi	Tindak Lanjut	8	0,22	40	0,64	1	0,67
		Selesai	4		7		3	
9.	Lingkungan Hidup	Tindak Lanjut	59	1,64	34	1,55	10	0
		Selesai	30		17			
10.	Umum	Tindak Lanjut	126	2,56	162	4,54	25	3,125
		Selesai	47		50		14	
Jumlah			2650	46,67	1503	36,64	523	15,4

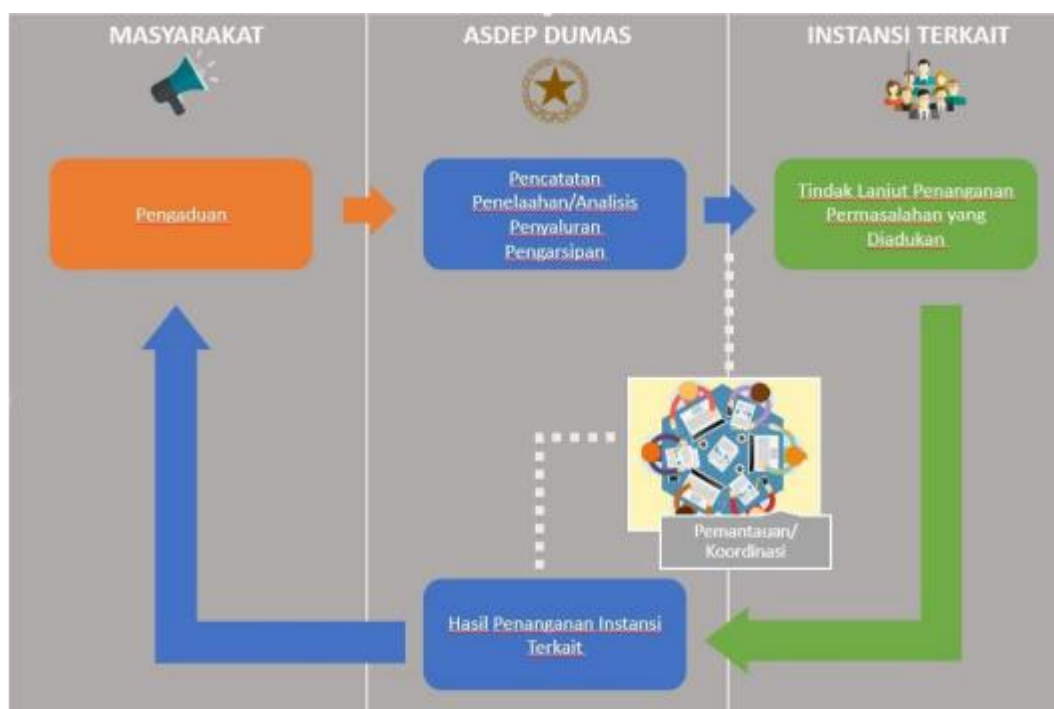
Sumber: Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, 2022

Berdasarkan tabel 1.1. di atas, dapat di analisis bahwa penanganan pengaduan pada tahun 2019 terdapat 1.834 surat tindak lanjut, 856 surat selesai. Pada tahun 2020, terdapat 1.100 surat tindak lanjut, dan 403 surat selesai, dan pada tahun 2021, terdapat 448 surat tindak lanjut dan 69 surat selesai. Dari data yang diperoleh tersebut menunjukkan pada tahun 2019 hingga tahun 2021, pelayanan dihadapkan adanya pandemi Covid-19, namun surat/berkas pengaduan tetap dalam penyelesaian yang baik hal ini membuktikan bahwa adanya optimalisasi dalam menangani pengaduan masyarakat.

Pada observasi awal dalam penelitian ini, dapat diketahui pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara berbeda dengan pengaduan di instansi lain yang secara umum mengenai kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan negara. Sedangkan, di Kementerian Sekretariat Negara menyelenggarakan *complaint handling* yang ditujukan kepada Presiden, Wakil Presiden Republik Indonesia dan atau Menteri Sekretaris Negara. Dalam hal ini posisi penanganan pengaduan masyarakat yang diterima, ditangani oleh unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.

Berdasarkan observasi, beberapa permasalahan ditemukan di lapangan antara lain: Pertama, masih banyaknya pengaduan disebabkan ketika masyarakat merasa apabila *complaint handling* yang diinginkan di level kementerian atau lembaga lain atau lembaga daerah belum memuaskan. Hal ini bisa terjadi akibat suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi. Oleh karena itu, dalam hal ini peneliti akan mengkaji lebih mendalam mekanisme penanganan pengaduan masyarakat yang diterapkan oleh Kementerian Sekretariat Negara.

Gambar 1.1. Alur Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat



Sumber: Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat, 2022

Berdasarkan pada gambar 1.1. di atas, merupakan alur pelayanan pengaduan dapat diketahui bahwa posisi penanganan pengaduan masyarakat yang diterima oleh unit kerja Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara adalah melakukan pelayanan pemantauan tindak lanjut dan koordinasi penanganan pengaduan dengan instansi terkait atau berwenang untuk melakukan penanganan tindakan korektif. Hal ini perlu dipahami bahwa unit kerja Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat bukanlah sebagai instansi yang menyelesaikan permasalahan yang diadukan. Namun, dalam hal ini unit kerja Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat menyelenggarakan layanan mengenai informasi perkembangan penanganan pengaduan masyarakat, hasil penanganan instansi terkait (Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat, 2022).

**Gambar 2.1. Alur Permohonan Informasi Penanganan
Pengaduan Masyarakat**



Sumber: *Website* Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, 2022

Kedua, dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan melihat banyaknya pengaduan di Kementerian Sekretariat Negara, pasti terdapat strategi yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan dalam pelayanan pengaduan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti tertarik menganalisis strategi dalam peningkatan pelayanan yang ditempuh pada unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara.

Ketiga, saat ini Kementerian Sekretariat Negara tengah mengarah pada *Knowledge management*, sebagai pelaksanaan agenda reformasi birokrasi, salah satunya adalah pengembangan aplikasi internal. Berdasarkan observasi penelitian, Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara memiliki aplikasi internal yaitu Aplikasi SINGAMAS (Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Masyarakat), yang digunakan dalam mendukung pengelolaan pengaduan, oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melihat seberapa besar pengaruh aplikasi tersebut terhadap penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Berdasarkan uraian-uraian permasalahan di atas, penting adanya strategi guna melihat sejauh mana optimalisasi penanganan pengaduan di Kementerian Sekretariat Negara. Maka sejalan dengan pandang tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian dengan judul **“Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan penelitian diatas maka pertanyaan penelitian berikut dapat diajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia?
2. Bagaimana Strategi penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh inovasi Aplikasi SINGAMAS (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat) terhadap penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang sudah diuraikan, maka dirumuskan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis mekanisme penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
2. Menganalisis Strategi penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
3. Menganalisis pengaruh inovasi Aplikasi SINGAMAS (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat) terhadap penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.

1.4. Signifikansi Penelitian

1.4.1. Signifikansi Akademik

Berbagai penelitian terkait pengaduan masyarakat di lembaga pemerintahan telah banyak dilakukan sebelumnya, namun peneliti belum menemukan penelitian mengenai pengaduan masyarakat di lembaga kepresidenan yaitu Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. Penelitian ini berfokus mengkaji lebih dalam Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini membutuhkan referensi penelitian terdahulu (2010-2021).

Rujukan pertama adalah jurnal yang ditulis oleh Witra Apdhi Yohanitas pada tahun 2018 yang berjudul “Strategi Penanganan Pengaduan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik”. Jurnal tersebut merupakan jurnal Ilmu Administrasi, yang memiliki volume 15 dengan nomor isu 1, Program Studi Administrasi Pembangunan Negara STIA LAN Jakarta. Latar belakang permasalahan pada jurnal ini menjelaskan bahwa pelayanan publik yang tidak luput dengan kritikan masyarakat. Oleh sebab itu, instansi pemerintahan membutuhkan strategi dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Hasil penelitian pada jurnal pertama menjelaskan bahwa strategi penanganan pengaduan dapat diterapkan di kota Bekasi tergantung pada kondisi, dengan menetapkan kebijakan penanganan pengaduan melalui regulasi. Serta model penanganan pengaduan sesuai kebutuhan. Terakhir, identifikasi fasilitas atau sarana yang dapat digunakan.

Rekomendasi dari penelitian ini adalah mengembangkan kebijakan pengelolaan pengaduan, memperoleh konsensus antar unit pemerintahan, menggunakan media pengaduan, menyusun pedoman pengaduan, serta mengembangkan SOP dan standar pelayanan serta publikasi publik. Relevansi penelitian berkaitan dengan penelitian penulis. Dalam penelitian ini memberikan kontribusi atas dasar masalah penelitian yang sama yang akan penulis telusuri, sehingga penelitian ini sekaligus mengkaji masalah tersebut. Penelitian ini hanya berfokus pada strategi pengaduan yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik. Penelitian yang akan dilakukan dengan penulis berfokus pada bagaimana strategi pengaduan lebih mendalam dengan mengkaji mekanisme serta melihat pengaruh inovasi aplikasi SINGAMAS dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Referensi kedua merujuk pada jurnal yang berjudul tentang Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau), dengan jenis jurnal JOM FISIP atau Jurnal Mahasiswa FISIP, dengan volume 5 dan nomor isu 1, yang ditulis oleh Akhmad Fadillah tahun 2018, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP Riau. Latar belakang jurnal ini adalah capaian Pelayanan Terpadu Satu Jendela Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Provinsi Riau dalam meningkatkan pemenuhan standar pelayanan publik tidak lepas dari aspek ketersediaan informasi, informasi pelayanan publik non elektronik (brosur dan pamphlet). fasilitas khusus yang kurang memadai, sarana prasarana bagi penyandang disabilitas fisik (misalnya kursi roda, pemandu, jalur khusus), toilet dan ruang laktasi (menyusui).

Teori yang digunakan dalam jurnal kedua ini menggunakan teori Lena Ellitan (2008), yang menurutnya strategi organisasi meliputi: strategi teknologi, strategi inovasi dan strategi operasi. Metode Penelitian yang digunakan Metode Kualitatif Deskriptif. Hasil penelitian jurnal ini menunjukkan bahwa untuk memperoleh predikat standar kepatuhan pelayanan publik tersebut strategi yang ditempuh DPMPTSP Provinsi Riau dibuktikan dengan adanya SDM dalam penyelenggaraan pelayanan, sistem pelayanan dan ketersediaan informasi (elektronik dan non elektronik), inovasi perizinan, ketersediaan penanganan pengaduan secara, evaluasi kinerja pengguna layanan melalui *survey* kepuasan Masyarakat SKM), sebagai indikator pemenuhan standar yang ditetapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Namun, ada beberapa indikator kelemahan dalam strategi pelayanan bagi pengguna layanan kebutuhan khusus yang kurang terlayani.

Rekomendasi penelitian ini adalah seagai upaya perbaikan bagi DPMPTSP Provinsi Riau untuk meningkatkan sarana dan prasarana bagi pengguna berkebutuhan khusus. Relevansi penelitian yang dilakukan dikaitkan dengan penelitian penulis. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap teori strategi yang dikemukakan oleh Lena Ellitan (2008). Penelitian tersebut membuat titik baru bahwa penggunaan teori strategis organisasi meliputi startegi teknologi, strategi inovasi dan startegi operasi. Dalam hal ini peneliti menggunakan teori tersebut untuk mengkaji dan menganalisis strategi yang diterapkan pada unit kerja Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara.

Referensi ketiga merujuk pada jurnal yang berjudul “Penanganan Pengaduan Masyarakat mengenai Pelayanan Publik”, dengan jenis jurnal Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Negara dan Organisasi, Volume 15 Nomor Isu 3, yang ditulis oleh Sad Dian Utomo pada tahun 2010. Latar belakang penelitian pada jurnal ini adalah partisipasi masyarakat merupakan bentuk pemberdayaan masyarakat, upaya penguatan kapasitas masyarakat dalam mengambil keputusan, serta upaya pengendalian masa depan pemerintah. Pemerintah Kota Semarang menyadari urgensi peran Pusat Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (CPSCM) sebagai organisasi yang mengkoordinir, melaksanakan dan mengelola pengaduan masyarakat untuk pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas CPSCM sebagai alat dalam pelayanan publik untuk menciptakan alternatif solusi untuk meningkatkan partisipasi warga.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan studi pustaka/pustaka. Hasil penelitian pada jurnal ini menunjukkan bahwa ada lima faktor yang mempengaruhi efektivitas CPSCM, yaitu kepemimpinan akomodatif khususnya di kota Semarang, konstitusi walikota dan peraturan daerah, terutama organisasi non-pemerintah dan acara khusus. Mengembangkan pengelolaan pengaduan yang lebih transparan, berpartisipasi dalam Dewan Perwakilan Daerah untuk memperkuat legitimasi CPSCM, mengevaluasi secara menyeluruh kontribusi CPSCM kepada masyarakat dan pemerintah, mendorong lebih banyak penelitian ilmiah ke dalam manajemen klaim seperti organisasi semacam itu.

Relevansi penelitian tersebut memiliki kontribusi dengan penelitian penulis untuk mengkaji bagaimana penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik dalam kaitannya dengan partisipasi masyarakat dalam pengaduan. Penelitian yang akan dilakukan penulis menunjukkan sudut pandang baru bahwa penulis berfokus pada kewenangan lembaga penyelenggara negara untuk menangani pengaduan masyarakat.

Referensi keempat merujuk pada jurnal yang berjudul tentang “Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)”, Administrasi Publik, Volume 2 Nomer 1, yang ditulis oleh Dimas Rahmadhan Prasetya, pada tahun 2013. Latar belakang permasalahan jurnal ini adalah bahwa pengaduan dari masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan faktor penting, karena pengaduan ditujukan untuk memperbaiki kekurangan dari tindakan yang telah dilakukan. Namun, keluhan di kota Malang belum tersosialisasikan secara maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Malang dan mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pengelolaan pengaduan masyarakat oleh Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Malang. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dengan perolehan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan teknik *Interactive Model*.

Hasil penelitian jurnal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan di Kota Malang memiliki standar dan prosedur penanganan pengaduan yang jelas. Prosedur dan standar penanganan pengaduan di Kota Malang didukung dengan sarana dan prasarana, serta surat keputusan dari pengelola kantor untuk menginisiasi pengaduan di Kota Malang. Relevansi penelitian ini memberikan kontribusi terhadap kajian teoritis yang digunakan dalam studi manajemen penanganan pengaduan BAPPENAS (2010), tentang prinsip-prinsip dasar, unsur-unsur penanganan pengaduan, bentuk pengaduan dan saluran pengaduan.

Referensi kelima merujuk pada jurnal dengan judul penelitian “Kajian Implementasi Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kota Semarang”, oleh Syafrian Fais (2017). Latar belakang permasalahan pada jurnal ini adalah Implementasi Peraturan Walikota Nomor 3 Tahun 2017 telah dilakukan sejak pertengahan tahun 2017 dan sejauh mana implementasi ini dapat mencapai tujuan mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat agar dapat lebih terkoordinasi dan proaktif dapat diakses oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa peluncuran Perwal berlangsung efektif.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam dan teknik pengolahan data tereduksi. Teori penelitian ini adalah teori Riant Nugroho pengukuran kinerja mengacu pada 5 indikator yaitu: ketepatan kebijakan, ketepatan kinerja, ketepatan sasaran, ketepatan lingkungan, dan ketepatan proses.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Perda efektif dalam meningkatkan peran aktif partisipasi masyarakat Kota Semarang tahun 2017 dalam pengaduan karena sosialisasi yang dilakukan secara kuat oleh Pemerintah Kota Semarang. Sumber masukan menggunakan saluran pengaduan melalui SMS, Twitter dan *website* laporhendi. Sementara itu, ada beberapa hal yang menjadi kendala yaitu pelaporan pengaduan masyarakat yang melibatkan banyak DPO dan tidak masuk dalam rencana dan anggaran tahun ini, serta masih memiliki prosedur yang berbeda untuk memproses setiap OPD. Rekomendasi dalam penelitian ini adalah pertama memberi penghargaan kepada yang melaporkan apa yang harus dilaporkan, kedua mengevaluasi kinerja penyelenggara, dan ketiga menggunakan media sosial sebagai saluran komunikasi pengaduan.

Relevansi penelitian pada jurnal ini memberikan kontribusi bagi penulis dengan mengkaji teori yang digunakan dalam studi manajemen penanganan pengaduan BAPPENAS (2010) tentang prinsip-prinsip dasar, unsur-unsur penanganan pengaduan, bentuk pengaduan dan saluran pengaduan. Selain itu, penelitian ini berfokus untuk mengkaji implementasi regulasi yang ada saat ini seperti pedoman penanganan pengaduan di Kota Semarang agar berjalan efektif, sedangkan penelitian penulis tidak hanya fokus pada bagaimana implementasi kebijakan penanganan pengaduan, tetapi juga mengkaji lebih dalam mengenai mekanisme penanganan pengaduan yang diterapkan pada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara.

Referensi keenam merujuk pada jurnal dengan judul penelitian tentang “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi”, dengan jenis jurnal *Borneo Administrator*, Volume 10 Nomer 3, yang ditulis oleh Witra Apdhi Yohanitas dan Teguh Henry Prayitno, pada tahun 2014. Latar belakang permasalahan pada jurnal ini adalah masyarakat berhak menggunakan media pengaduan jika kinerja pemerintah tidak sesuai dengan harapannya. Hal ini dilakukan apabila bentuk pemerintahan yang baik adalah tersedianya sarana dan prasarana untuk menginformasikan, mendengarkan dan memperhatikan harapan masyarakat.

Hasil penelitian memberikan contoh model pengaduan yang diterapkan di kota Bekasi dan memberikan beberapa contoh kebijakan yang diterapkan agar pengelolaan pengaduan yang diterapkan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Kota Bekasi telah membentuk sistem pelayanan untuk memberikan informasi dan pengaduan kepada masyarakat melalui sarana teknologi yaitu *website* dan *SMS center*. Untuk mendukung keberhasilan pelayanan, kota Bekasi menetapkan aturan yang jelas dalam memberikan informasi dan pengaduan kepada masyarakat, serta menjamin transparansi data Pengaduan dan pengelolaan yang sederhana. Model yang digunakan cukup sederhana, sehingga pengelolaan yang dilaksanakan oleh Kota Bekasi dapat disimulasikan/direplikasi di daerah lain. Relevansi penelitian memberikan kontribusi pada kajian teoritis tentang model pengelolaan pengaduan yang diterapkan oleh Pemkot Bekasi yang dapat disimulasikan/direplikasi di bidang lain. Dalam penelitian penulis, model pengelolaan pengaduan perlu diperhatikan untuk mengembangkan strategi penanganan pengaduan.

Referensi ketujuh merujuk pada jurnal dengan judul penelitian “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”, jurnal ini merupakan jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dengan volume 9 nomer isu 1, yang ditulis Oleh Hiasinta Sabeni dan Emei Dwinanarhati Setiamandani pada tahun 2020. Latar belakang permasalahan jurnal ini adalah salah satu tolak ukur kinerja pemerintah melalui kinerja pelayanan publik, maka masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan untuk mengukur standar dan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai objek kebijakan publik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data segitiga dan teknik analisis data induktif.

Hasil penelitian pada jurnal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik yang efektif adalah meningkatkan partisipasi aktif masyarakat kota Semarang dalam menyelesaikan pengaduan akibat sosialisasi massal oleh pemerintah kota oleh Semarang. Relevansi penelitian ini memberikan kontribusi pada topik masalah penelitian pemahaman terhadap ketentuan undang-undang tentang pengaduan digunakan sebagai dasar topik masalah penelitian, kerangka penyusunan dan pedoman penyelesaian pengaduan.

Referensi kedelapan merujuk jurnal judul penelitian tentang “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung”, dengan nama jurnal Ilmu Administrasi Negar, Volume 15 Nomor 1, yang ditulis oleh Siti Widharetno Mursalim pada tahun 2018.

Latar belakang masalah dalam jurnal ini adalah pengaduan masyarakat di Kota Bandung belum sepenuhnya tersosialisasikan, sehingga masyarakat sangat kebingungan saat menyampaikan pengaduannya, dan beberapa fitur tidak dipahami secara efektif oleh masyarakat atau tidak mempermudah pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh staf LAPOR!. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori penanganan klaim (*complaint*) berdasarkan teori Tjiptono yaitu: Komitmen, Visibilitas, Aksesibilitas, Kesederhanaan, Kecepatan, Kewajaran, Kerahasiaan, Catatan, Sumber Daya, dan Perbaikan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil penelitian pada jurnal ini menunjukkan bahwa LAPOR! berperan sebagai jembatan penghubung pengaduan dan aspirasi masyarakat dengan instansi terkait, sehingga permasalahan yang diangkat dapat dikonsultasikan dan ditangani secara tepat waktu dan benar. Relevansi penelitian ini memberikan kontribusi bagi penelitian penulis untuk mengkaji dan memahami penggunaan sistem LAPOR sebagai pengelola layanan pengumpulan pengaduan. Dalam penelitian ini, penulis juga ingin membahas perlunya mensosialisasikan aplikasi pelaporan di tingkat pusat karena masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi LAPOR.

Referensi kesembilan merujuk jurnal dengan judul Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung”, dengan jenis jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, dengan Volume 1 Nomer 1, yang ditulis oleh Dera Sri Mega Putri Subekti tahun 2013.

Latar belakang permasalahan dalam jurnal ini adalah keluhan pelanggan untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Tulungagung, justru karena fenomena banyaknya keluhan terhadap pelayanan medis. Pengaduan penting di instansi pemerintah karena merupakan kunci membangun sumber daya manusia yang dapat menentukan nasib bangsa. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengelolaan pengaduan untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Dr. Isak Tulungagung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaduan perlu ditata menjadi pengelola pengaduan yang baik agar mampu memberikan nilai-nilai positif. Untuk mengetahui cara penanganan keluhan pelanggan di RSUD, Dr. Iskak Tulungagung menggunakan lima tahapan pengelolaan keluhan pelanggan dan empat prinsip teoritis manajemen keluhan yang efektif berdasarkan uraian mediator NSW, Stauss, Schnaars dan Tjiptono yaitu partisipasi/empati, penjangkauan, pemerataan dan ketepatan waktu. Relevansi penelitian yang dilakukan dikaitkan dengan penelitian ini memberikan kontribusi terhadap kajian teoritis manajemen penanganan keluhan dalam penelitian penulis sehingga penulis memahami manajemen keluhan pelanggan.

Referensi kesepuluh merujuk pada jurnal dengan judul penelitian Efektivitas Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat berbasis *E-Government*, dengan jenis jurnal Ilmu Pemerintah dan Kebijakan Publik, jurnal ini memiliki volume 1 nomor 1, yang ditulis oleh Gerry Katon Mahendra pada tahun 2014.

Latar Belakang permasalahan penelitian ini adalah pelayanan pengaduan masyarakat saat ini merupakan bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik baik pusat maupun daerah. Perhatian pemerintah dapat dicapai, antara lain dengan terus berinovasi menciptakan pelayanan pengaduan masyarakat yang tidak hanya mudah diakses oleh masyarakat luas, tetapi juga dapat diterima dan diselesaikan oleh pemerintah daerah secara efektif memutuskan.

Hasil penelitian jurnal ini menunjukkan bahwa implementasi layanan penyelesaian pengaduan masyarakat berbasis *e-government* di UPIK Kota Yogyakarta tahun 2014 sudah efektif. Hal ini ditandai dengan jumlah aduan yang masuk, yakni 5033 aduan, dan 789 aduan di antaranya dapat dilacak oleh UPIK dan SKPD terkait. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas penyelesaian pengaduan masyarakat berbasis *e-government*, faktor regulasi yang dimaksudkan sebagai dasar kinerja kegiatan PUKI, dan ketiga unsur pelaksana yang mendukung dalam rangka kegiatan UPIK. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap perlunya peningkatan koordinasi antar instansi teknis dalam pelayanan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian yang sebelumnya kebanyakan mendeskripsikan implementasi penanganan pengaduan dalam suatu instansi berdasarkan tinjauan literatur oleh (Sad Dian Utomo, 2010; Dera Sri Mega, 2013; Dimas Rahmadhan Prasetya, 2013; Teguh Henry Prayitno, 2014; Syarif Fais, 2017; Witra Apdhi Yohanitas, 2018; Akhmad Fadillah, 2018; Hiasinta Sabeni, 2020). Penilaian efektifitas pelaksanaan pengaduan masyarakat berbasis *e-government* (Gerry Katon Mahendra, 2014; dan Siti Widaretno Mursalim, 2018).

Penelitian ini mengkaji penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara, dimana pengaduan ini ditunjukan kepada Presiden Republik Indonesia, di unit lembaga kepresidenan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini mengkaji lebih dalam mengenai mekanisme, strategi penanganan pengaduan masyarakat yang diterapkan, serta melihat sejauhmana pengaruh aplikasi SINGAMAS terhadap penanganan pengaduan di Kementerian Sekretariat Negara. Selain itu, penelitian ini menggunakan metode penelitian *mix-methods* dimana kebanyakan penelitian sebelumnya menggunakan metode kualitatif.

Adapun persamaan penelitian ini adalah membahas latar belakang permasalahan yang sama terkait dengan penanganan pengaduan dalam suatu instansi pemerintahan. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kajian Ilmu Administrasi Negara khususnya yang dalam bidang Implementasi Pelayanan Publik, serta penelitian ini diharapkan sebagai referensi civitas yang berguna bagi kalangan akademik untuk mendukung proses penelitian sebagai sumber-sumber yang memberikan informasi tambahan bagi peneliti sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2. Signifikansi Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna bagi berbagai pihak yaitu sebagai berikut:

1) Bagi Instansi Pemerintah

Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan yang bermanfaat terutama dalam mendalami kualitas pelayanan dari instansi terkait.

Peneliti juga berharap hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah secara khusus kepada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia tentang kualitas pelayanan publik maupun kualitas penyelenggara layanan.

2) Bagi Mahasiswa

Berbagai temuan dalam penelitian ini diharapkan selaku salah satu rujukan ataupun referensi penelitian lebih lanjut untuk pengembangan ide-ide baru sebagai inspirasi dengan tema atau permasalahan serupa untuk penelitian selanjutnya.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk menjamin mutu dan tata tertib ilmiah serta memudahkan dalam penulisan laporan penelitian mengenai Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara. Tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran penelitian yang jelas dan sistematis maka perlu diuraikan pada sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari: Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikasi Penelitian (Signifikansi Akademik dan Signifikansi Praktis) serta Sistematika Penulisan. Latar Belakang penelitian ini bahwa lembaga kepresidenan membutuhkan strategi yang tepat dalam pengelolaan pengaduan. Penelitian ini bertujuan menganalisis mekanisme, strategi penanganan pengaduan, dan sejauhmana pengaruh inovasi aplikasi SINGAMAS terhadap penanganan pengaduan masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bab ini berisi mengenai kerangka teori yang menguraikan teori yang berkaitan dengan pembahasan Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. Dalam bab ini juga menguraikan kerangka berpikir serta asumsi penelitian dan hipotesis penelitian. Penelitian ini menggunakan indikator untuk mengukur strategi organisasi Menurut Michael E. Porter (1985) meliputi strategi teknologi, strategi inovasi dan strategi operasi (Lena Ellitan & Lina Anantan, 2008). Selanjutnya penelitian ini juga menggunakan pengukur indeks inovasi menggunakan indikator: kebaruan, produktif, berdampak, dan keberlanjutan (Lembaga Administrasi Negara, 2017).

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian metodologi penelitian yang merupakan dasar penelitian yang digunakan untuk menghasilkan suatu data yang dapat diolah seperti: Paradigma Penelitian, Metode Penelitian, Desain Penelitian, Sumber dan Teknik Perolehan Data, Teknik Perekrutan Informan, Teknik Analisis Data, *Goodness and Quality Criteria* penelitian, Lokasi Penelitian, Jadwal Penelitian, dan Keterbatasan Penelitian. Pada bab ini peneliti, menggunakan paradigma pragmatisme, Metode Penelitian *Mix-Methods*, Desain penelitian *Sequential Exploratory*, sumber data dan teknik pengumpulan data yang beragam (*In-depth Interview* dan *Survey*) serta teknik perekrutan informan dengan *purposive sampling* dan *Sampling* Jenuh dan analisis data meliputi *coding*, dan Analisis statistik deskriptif (*Weighted Means Score* dan Persyaratan Uji Statistik).

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan rekomendasi penelitian (rekomendasi akademik dan praktis) yang telah dilakukan baik secara akademik maupun secara praktis yang berkaitan dengan hasil temuan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi rujukan atau referensi yang digunakan penelitian baik buku, jurnal, skripsi atau thesis, produk hukum dan *website*

LAMPIRAN

Lampiran berisi tentang hal-hal penting terkait penelitian seperti pedoman wawancara, instrumen penelitian, keterangan pendukung penelitian serta dokumentasi penelitian.