SISTEM PENANGANAN PENGADUAN BERBASIS *E-GOVERNMENT* PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KENDAL

[1]Muhammad Fatchuriza & [2]Teguh Adi Prasojo
Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Selamat Sri (UNISS) Kendal
Email : Ezzamip@gmail.com, tadi290188@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the extent of the handling of public complaints management based on E-government in Kendal Regency and the response of the Kendal Regency Government to complaints from the public. This study used a qualitative descriptive research method, while data collection was carried out in three ways, namely observation, interviews, namely interviews with experts or people who understand topic to be researched and documentation study. The results showed firstly that E-government-based complaint handling system at UP4 of the Communication and Informatics Office of Kendal Regency was running optimally. The indicators that can be seen are as of February 2019 as many as 1338 complaints that were submitted to the Public Service Complaints Management Unit (UP4) 1248 have been processed. Second, in the context of implementing e-government in managing complaints, it is included in the scope of Government to Citizens (Government to Society) and also includes the use of Government to Employees services. Third, the types of e-government services in Indrajit (2004: 29-32) are described as divided into three main classes, namely: publish category, interact category, and transact category. In compalint handling system based on e-gove at UP4 Kendal district, it is included in the interact class category, because there has been a two-way communication and interaction relationship between the government and the community. The Influencing Factors 1. From government agencies, a) complaint distribution flow b) required maintenance costs. c) Internet Network. 2. From the community, a) Servers that often have problems, b) Less feedback.

Keywords*: Complaint handling system, Public services, Electronic government*.

PENDAHULUAN

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi 2010:293). Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Dwiyanto menyatakan bahwa tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Wibawa 2009:153). Dalam KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003, untuk menampung pengaduan, unit pelayanan wajib menyediakan saluran pengaduan misalnya : kotak pengaduan, loket pengaduan, bisa juga melalui *call center*, *hotline*, atau melalui media massa seperti radio, koran, dll. Namun selama ini mekanisme pengaduan masyarakat di beberapa instansi pemerintah hanya diberi "ruang" dalam bentuk kotak pengaduan atau saran dan pesan singkat melalui SMS yang tidak diintegrasikan dalam sebuah mekanisme atau pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan.

Upaya penyediaan akses terhadap pelayanan pengaduan masyarakat sudah harus ditunjang dengan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi yang digunakan oleh pemerintah *(e- government)* Penerapan *e-government* di Indonesia sendiri sudah diterapkan sejak Tahun 2003 melalui Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor:3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government.* Sinergi antara praktik *e-government* dengan pengelolaan pengaduan masyarakat nantinya diharapkan mampu men-ciptakan pengelolaan pelayanan pe-ngaduan masyarakat yang efektif, efisien, dan terintergrasi secara *online.*

Komitmen Pemerintah Kabupaten Kendal untuk mewujudkan Kendal yang transparan dan akuntabel serta memberikan pelayan publik yang prima atau memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat diwujudkan dengan mempermudah sambungan komunikasi Antara pemerintah dengan masyarakat. Untuk membuka akses partisipasi masyarakat maka Pemerintah Kabupaten Kendal membentuk Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (UP4). Unit ini tidak sekadar menampung keluhan masyarakat, seperti halnya layanan *hotline service* yang memiliki kelemahan, karena masyarakat tak dapat mengetahui status tindak lanjut keluhannya, serta pencatatan laporan yang masih manual. UP4 bertanggungjawab menerima pengaduan dan keluhan masyarakat, serta menyampaikan informasi dan keluhan kepada setiap dinas atau unit kerja. UP4 juga juga memberikan informasi terkait respons atau tindak lanjut keluhan dan masukan.

Unit pengelolaan pengaduan pelayanan publik (UP4) yang dikelola Media Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal di launching secara resmi oleh Bupati Kendal dr, Mirna Annis., M.Si pada hari Jumat 28 Juli 2017 di Pendopo Agung Kabupaten Kendal. Dengan di resmikanya progam UP4 ini Bupati Mirna mengharapkan unit pelayanan tersebut dapat menjalankan fungsi dan peranya dengan baik untuk mendukung percepatan pembangunan Kabupaten Kendal di segala bidang (http://kendal.go.id) .

UP4 menjadi salah satu layanan andalan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Layanan ini menjadi sangat efektif dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat di wilayah Kabupaten Kendal, respon masyarak terhadap UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) yang dikelola Media Center Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kendal cukup baik. Sesuai data di Diskominfo Kendal, hingga awal Oktober ini atau sekitar dua bulan sejak dialuncing pada 28 Juli 2017 lalu, sudah ada pengaduan sebanyak 239 aduan. Terbanyak adalah pengaduan tentang infrastruktur sebanyak 80 aduan, diikuti pengaduan pelayanan publik sebanyak 65 aduan, pengaduan lampu penerangan jalan umum (LPJU) ada 25 aduan, parkir liar 25 aduan, miras 10 aduan, pajak bumi dan bangunan 8 aduan, pungli di sekolah 10 aduan, galian c 10 aduan dan pengaduan lainnya seperti pelayanan KTP, KK, SIM. (http://kendalkab.go.id)

Pemerintah Kabuaten Kendal menjadi semakin cepat dan tepat dalam menangani masalah – masalah yang ada di tengah masyarakat dengan adanya UP4 berbasis *e-government*, namun di sisi lain ada kesalahan persepsi dari masyarakat yang permasalahan mereka belum terselesaikan atau belum ada jawaban dari instansi terkait dan dari sini penting untuk dikaji sejauhmana unit pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis E-gove dalam merespon berbagai aspirasi, tuntutan dan keluhan warga terhadap pemerintah daerah. Permasalahan dalam penilitian ini adalah (1) Bagaimana *complaint handling system berbasis e-gove* di unit pengelolaan pengaduan pelayanan publik (UP4) Diskominfo Kabupaten Kendal ? (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi penanganan pengaduan berbasis *E-government* di UP4 Diskominfo Kabupaten Kendal?

TINJAUAN PUSTAKA

Complaint Handling System (Sistem Penanganan Pengaduan)

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan pengguna layanan publik. Pengaduan masyarakat memiliki elemen penanganan pengaduan. Elemen penanganan pengaduan terdiri dari beberapa aspek antara lain: sumber atau asal pengaduan, isi pengaduan; unit pena-nganan pengaduan; respon pengaduan; umpan balik; laporan penanganan pengaduan (Ombudsman New South Wales, 2010).

Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaduan atau keluhan yang muncul dari masyarakat atas rasa ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat, menjadi sebuah tantangan bagi penyelenggara organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh sebab itu, sudah seharusnya kini penyelenggara organisasi publik harus memiliki sistem yang tepat dan akurat dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dalam menerima suatu pelayanan, demi terwujudnya kualitas serta kepuasan yang baik dari masyarakat.

Menurut Anwar Hadi (2000 : 67-68) pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Dalam Buku *Guide to Complaint Handling in Health Service Care* (Michael Gorton, 2005 : 2) : "*Complaints are a vital form of cunsumer feedback that rovide unique and valuable information to an organization concerned with quality improvement and risk management".* (Pengaduan merupakan bentuk timbal balik dari

konsumen yang berisi informasi yang unik dan berharga, sehingga organisasi dapat memperhatikan peningkatan kualitas dan manajemen resiko).

Menurut Islamy (dalam Saleh 2010:156), keluhan didefinisikan sebagai berikut, "*A complaint is an expression of dissatisfaction, about the standard of service, actions or lack of action…. Affecting an individual customer or group of customers"* . Keluhan atau pengaduan pelayanan adalah merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, antara lain: organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan; sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan; mempermudah organisasi mencari jalan keluar meningkatkan mutu pelayanannya; bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan; Mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan; penanganan komplain yang benar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan (Bappenas, 2010).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.(LP sinambela,2008:5)

Agus Dwiyanto (2008:22) mengemukakan bahwa praktik pelayanan publik adalah merupakan pintu masuk dalam membangun good governance. Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* dalam ranah pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun *good governance* bukan hanya sebuah mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan. Kepercayaan diri sangat penting dalam kondisi kejiwaan bangsa seperti sekarang ini, mengingat kegagalan-kegagalan program reformasi pemerintahan selama ini telah menggerogoti semangat warga bangsa sehingga merasa pesimis untuk benar-benar dapat mewujudkan Indonesia baru yang bercirikan praktik *good governance*.

Effendi (2008:55-71) mengemukakan mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kondisi pelayanan publik di Indonesia, yang meliputi :1) faktor sumber daya manusia, 2) faktor manajemen, 3) kebijakan publik, 4) akuntabilitas publik, dan 5) partisipasi masyarakat. Sekarang ini pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dengan keluasan fungsi yang dimilikinya serta kebijkan publik yang diambil mempunyai dampak terhadap pengguna layanan publik dan masyarakat memposisikan pembangunan yang berorientasi ke pengguna layanan dan melakukan pembangunan kualitas pelayanan publik. (Nurmandi, 2010 : 29)

Untuk meningkatkan pelayanan publik menuju pelayanan yang modern, efektif, dan efisien, Effendi (2008:95), mengemukakan bahwa diperlukan komitmen kuat dan didukung oleh anggaran, sumber daya manusia, serta kerjasama dengan melibatkan lembaga-lembaga profesional dan masyarakat untuk menetapkan langkah strategis yang meliputi, upaya yang sungguh-sungguh untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat; dan mengambil Iangkah-Iangkah untuk mempersiapkan dan menyediakan berbagai kemampuan pemerintah dalam rangka memenuhi harapan masyarakat tersebut.

Suryadi (2009:45), mengemukakan beberapa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik; yang meliputi: Pertama adalah melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah. Kedua adalah melalui perubahan sikap

dan karakter para pelaku birokrasi sebagai identitas baru aparatur pemerintah, dan ketiga adalah meredesain proses pelaksanaan pelayanan publik.

E-government

Pelayanan pengaduan masyarakat akan lebih efektif apabila diterapkan dengan penggunaan unsure teknologi. Dalam skema kerja pemerintah, *E- government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-government* adalah penyelenggaraan ke-pemerintahan berbasiskan elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif (Indrajit, 2002).

Empat indikator keberhasilan *E-Government*, yaitu: Ketersediaan data dan informasi pada pusat data; Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah;ketersediaan aplikasi *E-government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik; ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi *e-mail*, SMS ataupun *teleconference* (Budi Rianto, 2012).

Dalam *e-government* dikenal 4 (empat) jenis klasifikasi (Indrajit, 2004), yaitu *government-to citizen* (G2C), *government-to-business* (G2B), *government-to government* (G2G), dan *government to employee* (G2E). Domain G2C dirancang untuk memfasilitasi warga Negara berinteraksi dengan pemerintah. Domain G2B menjembatani pemerintah dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada dunia bisnis, di antaranya, dapat berupa penyediaan informasi dan proses perijinan. Domain G2G digunakan lembaga-lembaga pemerintah untuk saling berkomunikasi. Sedangkan domain G2E diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri.

Sedangkan apabila dilihat dari aspek kompleksitas aplikasi dan manfaat *e- government*, maka jenis-jenis *e-government* dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelas utama (Indrajit, 2004), yaitu :

1. *Publish*, yang merupakan komunikasi satu arah dimana pemerintah mempublikasikan data dan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat maupun pihak lain yang berkepentingan.
2. *Interact*, yang memberikan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat maupun pihak lain yang berkepentingan. Pada jenis *interact* ada dua aplikasi yang biasa digunakan, yaitu portal (situs terkait memberikan fasilitas searching untuk mencari data/informasi spesifik) dan kanal (masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unitunit yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung).
3. *Transact*, memberikan komunikasi dua arah seperti pada jenis *interact* tetapi didalamnya terdapat transaksi pelayanan publik melalui situs web.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneletian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2007). Penelitian kualitatif yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu atau sekelompok orang (Ghony dan Almanshur, 2012:27). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Teknik pengummpulan data yang digunakandala penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Metode wawancara yang digunakan yaitu wawancara tak-terstruktur (in-depth interview) dan wawancara elit (elite interviewing). Wawancara elit yaitu wawancara kepada ahli atau orang yang paham terkait topik yang akan diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa UP4 adalah merupakan Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang di bentuk oleh Pemerintah Kabupaten Kendal guna menampung, mendistribusikan, dan ikut serta memberikan solusi menggunakan prinsip-prinsip *E-Government* dengan memanfaatkan teknologi, informasi melalui berbagai kanal media yang terintegrasi secara berjenjang. Dulu masyarakat di kabupaten Kendal masih dibingungkan oleh

sarana, pengelolaan, serta petugas yang kurang jelas dalam menangani pengaduan yang mereka sampaikan. Namun dengan dukungan media elektronik, masyarakat yang dahulunya enggan untuk menyampaikan pengaduannya dapat dengan mudah menyampaikan aspirasinya tanpa perlu datang secara langsung ke instansi yang bersangkutan. Masyarakat juga dimudahkan karena UP4 Kabupaten Kendal terintegrasi dengan jajaran SKPD di Lingkungan Kabupaten Kendal. Secara tidak langsung dengan adanya UP4 ini memberdayakan masyarakat untuk terlibat dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik terkait pembangunan di Pemerintah Kabupaten Kendal secara merata dan demokratis. Dengan adanya UP4 diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani secara cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik.

Dalam mengakomodir masyarakat untuk menyampaikan informasi dan aduan UP4 Kabupaten Kendal menyediakan berbagai macam media yang bisa dimanfaatkan antara lain adalah dapat melalui Aplikasi Lapor, Swara Warga di website www.kendalkab.go.id, facebook Lapor Kendal, Twitter @lapor_kendal, saluran telepon di nomor (0294)-384008 atau datang langsung ke Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal. Dalam hal ini konteks pengaduan tidak hanya diketahui masyarakat yang melapor dan Instansi yang bersangkutan. Karena segala bentuk pengaduan yang disampaikan masyarakat Kabupaten Kendal dengan instansi terkait dapat dilihat secara langsung di website resmi Kabupaten Kendal. Disisi lain UP4 ini dapat memperpendek alur birokrasi yang harus ditempuh masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya ke Instansi bersangkutan. Alur pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh UP4 Kabupaten Kendal dalam menangani setiap aduan yang masuk adalah sebagai berikut:

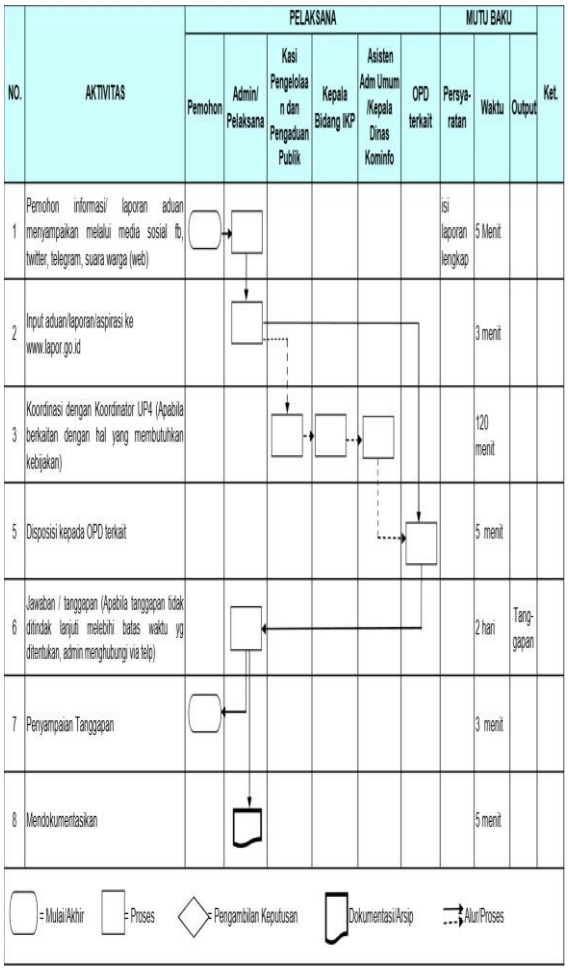
Bagan I : Mekanisme Permohonan Informasi Publik tahun 2019



Dari Alur Pelayanan di atas dapat dijelaskan bahwa tahapan pertama dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah masyarakat mengirimkan pesan berupa informasi, keluhan, saran, dan pertanyaan kepada UP4 Kabupaten Kendal melalui berbagai media elektronik yang telah disediakan. Pesan tersebut masuk, dikelompokkan, didistribusikan, hingga ditindaklanjuti oleh OPD yang terkait, Kemudian Operator UP4 menyampaikan kembali tanggapan dari Dinas kepada pemohon informasi atau pelapor.

Prosedur penerimaan pesan dari berbagai media pada umumnya sama, tanpa terkecuali dengan pelayanan publk lainya. Pesan aduan dibuka pada pagi hari dan pada siang hari saat jam kerja. Admin UP4 Diskominfo Kabupaten Kendal selanjutnya mengidentifikasi pesan yang masuk apakah termasuk dalam kategori pertanyaan, informasi, saran, atau keluhan. Selain itu juga pesan tersebut harus dikelompokkan untuk kemudian ditujukan kepada OPD terkait

Bagan II. SOP UP4 Kab. Kendal 2019



Detail alur pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan mekanisme dan SOP UP4 Kabupaten Kendal adalah sebagai sebagai berikut; (1) Pemohon informasi atu laporan aduan menyampaikan melalui media sosial FB, Twitter, Telegram and suara warga , aduan diproses oleh admin atau pelaksana. (2) input aduan, laporan atau inspirasi ke www. Lapor go id (3) koordinasi dengan koordinator UP4 (apabila ada hal yang membutuhkan kebijakan. (4) kemudian aduan, laporan atau aspirasi didisposisi kepada OPD terkait. (5) jawaban atau tanggapan (apabila tanggapan tidak ditindak lanjut melebihi batas waktu yang di tentukan, admin menghubungi lewat telepon. (6) Penyampaian tanggapan (7) kemudian yang terakhir yaitu didokumentasikan. Respon masyarakat terhadap UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) yang dikelola Media Center Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kendal cukup baik.

Sesuai data di Diskominfo Kendal, hingga awal Oktober ini atau sekitar dua bulan sejak dialuncing pada 28 Juli 2017 lalu, sudah ada pengaduan sebanyak 239 aduan. Terbanyak adalah pengaduan tentang infrastruktur sebanyak 80 aduan, diikuti pengaduan pelayanan publik sebanyak 65 aduan, pengaduan lampu penerangan jalan umum (LPJU) ada 25 aduan, parkir liar 25 aduan, miras 10 aduan, pajak bumi dan bangunan 8 aduan, pungli di sekolah 10 aduan, galian c 10 aduan dan pengaduan lainnya seperti pelayanan KTP, KK, SIM.

Kepala Diskominfo Kendal Drs Muryono, SH MPd mengatakan, " laporan atau pengaduan yang masuk ke UP4 langsung disampaikan ke OPD terkait agar segera mendapatkan jawaban dan penanganan. Dari semua laporan yang masuk, masih ada sembilan yang belum ada jawaban,"katanya. Muryono mengatakan, " pelayanan publik di Kendal semakin baik. Selain UP4, juga sudah dilaunching perizinan online dan pendaftaran pasien di RSUD Soewondo Kendal. Diskominfo juga mendorong program Desa Online, yang sekarang sudah berjalan dengan baik. "Sekarang sudah mengangkat 15 tenaga pendamping desa online untuk membantu percepatan Desa Online di Kab Kendal,"ujarnya.

Pengelola grup facebook "Kabupaten Kendal", Muh. Kundarto, yang juga seorang dosen di Jogjakarta mengatakan, masyarakat hanya ingin suaranya atau aduannya cepat didengar dan direspon. Misalnya jika mengadu jalan rusak, maka harus segera diperbaiki. tidak semua aduan bisa diselesaikan oleh Pemkab, karena ada kewenangan masing-masing. Misalnya jalan nasional dan jalan provinsi, maka kewenangannya pada pusat dan provinsi, demikian pula untuk jalan desa, maka kewenangannya pada desa karena sudah ada Dana Desa. Untuk itu harus ada penjelasan yang benar supaya masyarakat menjadi paham. "Fungsi edukasi bagi masyarakat penting supaya masyarakat paham,"katanya Menurut pengamatan Kundarto, Kendal sudah cukup progresif dalam pelayanan publik. Namun menurutnya, semua OPD harus membuka diri dan aktif di medsos, sehingga cepat merespon jika ada pengaduan atau keluhan masyarakat di medsos. Semua pihak harus punya keinginan untuk melayani, baik pemerintah maupun masyarakat. "OPD lain harus online juga,"ujarnya. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Melalui UP4 Pada hakikatnya pengelolaan pengaduan dengan sistem satu pintu tidak bisa dilakukan oleh satu organisasi atau lembaga saja. Dibutuhkan dukungan dan kerjasama serta komitmen dari pihak yang tergabung di dalamnya.

Berdasarkan tabel data rekapitulasi Lapor per 22 Februari 2019 dari UP4 Kabupaten Kendal total laporan masuk adalah 1.338 laporan. Dari klasfikasi jenis pengaduan tersebut, pengaduan terhadap pelayanan Kependudukan dan catatan sipil menempati urutan tertinggi yaitu 526 pengaduan, kemudian mengenai infrastuktur di dinas pekerjaan umum dan penataan ruang Kabupaten Kendal sebanyak 260 aduan, dinas Perhubungan Kabupaten Kendal sebanyak 74 aduan, dinas lingkungan hidup kabupaten Kendal sebanyak 72 aduan, bagian pemerintahan kabupaten Kendal sebanyak 67, dinas Kesehatan Kabupaten Kendal sebanyak 33 aduan, satuan polisi pamong praja dan pemadam kebakaran Kabupaten Kendal sebanyak 31 aduan, dinas pemberdayaan masyarakat dan desa kabupaten Kendal sebanyak 26 aduan, inspektorat kabupaten Kendal sebanyak 25 aduan, Sekretariat daerah Kabupaten Kendal, dinas pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Kendal, dinas perdagangan Kabupaten Kendal masing masing 22 aduan, dan lain-lain sebanyak 154 aduan.

Terkait penyelesaian pelayanan pengaduan yang diadukan oleh masyarakat Kabupaten Kendal kepada Instansi terkait melalui UP4 ditangani oleh masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan berpedoman pada SOP yang ada. Berkaitan dengan waktu penyelesaiaan penanganan pengaduan, pengaduan masyarakat yang diterima oleh Admin UP4 Diskominfo Kabupaten Kendal melalui media pada jam kerja

harus segera diverifikasi terlebih dahulu oleh operator atau petugas UP4 kemudian diserahkan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berwenang dalam waktu 1x24 jam. Dalam penanganan pengaduan tersebut Instansi yang bersangkutan harus mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan paling lama 3 hari untuk klarifikasi dan 7 hari kerja untuk laporan hasil penanganan bila tanpa koordinasi, dan 7 hari untuk klarifikasi dan 30 hari kerja untuk laporan hasil penanganan bila memerlukan koordinasi dengan OPD lain yang berwenang. Namun selama ini hanya beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang melaporkan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan di lapangan karena tidak dapat mengontrol semua pengaduan yang ada dalam proses penyampaian tindak lanjut akhir dan admin lapor di masing- masinh OPD belum fokus dalam menangani masalah sesuai dengan SOP ada.

Penanganan pengaduan masyarakat Kabupaten Kendal dapat dikatakan efektif jika instansi yang mengelola memiliki komitmen kuat dan respon cepat dalam memproses tuntas aduan yang telah diterima. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, penulis memiliki gambaran yang cukup jelas terkait distribusi pesan dari admin UP4 Diskominfo Kabupaten Kendal.

Tabel. Distribusi Pengaduan Pelayanan Publik

Status	Jumlah
Sudah Selesai Proses	1248
Dalam Proses	30
Belum Ditindaklanjuti	60
Total	1338

Sumber : UP4 Diskominfo Kab. Kendal

Berdasarkan Tabel dapat diketahui bahwa sampai februari Tahun 2019 pesan yang sudah didistribusikan UP4 Diskominfo Kabupaten Kendal kepada masing-masing OPD yang ada di Pemerintah Kabupaten Kendal adalah sebanyak 1338 pesan aduan. Aduan yang sudah selesai proses sebanyak 1248 aduan, aduan yang masih dalam proses sebanyak 30, dan aduan yang belum ditindaklanjuti sebanyak 60 aduan. Permasalahan yang paling dominan di Kabupaten Kendal yaitu hasil perekaman E-KTP dan Infrastuktur yang meliputi : jalan rusak, trotoaar rusak, fasilitas umum, jembatan rusak dan pavingnisasi.

Analisis temuan pada penelitian ini, manajemen pelayanan publik menjadi teori yang digunakan sebagai Grand Theory. Manajemen pelayanan publik berkaitan dengan pengelolaan yang dilakukan dalam pemberian pelayanan apakah sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) atau acuan yang ditetapkan. Dengan adanya karakteristik sosial budaya dan kondisi lingkungan yang berbeda-beda di daerah, menuntut jenis kebutuhan dan manajemen pelayanan yang berbeda. Oleh karena itu Untuk mengakomodasi perbedaan tersebut maka dalam konteks pelayanan pengaduan masyarakat, Pemerintah Kabupaten Kendal melali Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (UP4) menyeragamkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di linglkungan Pemda Kendal. Sehingga tidak ada lagi prosedur yang kurang jelas, waktu pelaksanaan yang berbeda, serta ketidakpastian aparatur penanganan pengaduan karena sudah diatur dan mengacu pada Peraturan President No. 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dimana pengaduan tersebut dikelola dengan berbasis website serta terintegrasi dengan jajaran OPD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal. Mulai dari masyarakat menginput pengaduan, pengkordinasian tugas dan penyelesaian penanganan pengaduan oleh masing-masing OPD kemudian diteruskan kepada pelapor melalui Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (UP4) Kabupaten Kendal.

Dalam konteks penerapan e- Government dalam pengelolaan Pengaduan termasuk dalam lingkup Government to Citizens (Pemerintah ke Masyarakat), karena Pemerintah Kabupaten Kendal dalam hal ini UP4 Dinas Komunikasi dan Informatika membangun dan menerapkan aplikasi teknologi informasi berupa Pengaduan masyarakat secara online yang di kelola oleh UP4 yaitu aplikasi berbasis website yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang mana digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi pencapaian program pengaduan masyarakat ataupun pembanguna yang ada di Pemerintah Kabupaten Kendal. Pengaduan berbasis e-gov yang diterapkan ini juga termasuk dalam penggunaan pelayanan Government to Employees (Pemerintah ke Aparat), karena membangun dan mewadahi komunikasi dan pertukaran informasi pengaduan secara online antar OPD atau lembaga pemerintahan yang ada di

lingkungan Kabupaten Kendal melalui basis data yang terintegrasi.

Dalam penerapannya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *e-government*. Dalam Indrajit (2004:29-32) dipaparkan jenis-jenis pelayanan e-government dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: kategori publish, kategori interact, dan kategori transact. Dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis e-gove pada UP4 kabupaten Kendal, masuk dalam kategori kelas interact, dikarenakan sudah terciptanya komunikasi dan hubungan interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Kendal (UP4 Dinas Komunikasi dan Informatika) menyediakan sarana pengaduan berbasis e-gove dengan sistem satu pintu yang terintegrasi dengan jajaran OPD Kabupaten Kendal sehingga masyarakat dapat melakukan interaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian data base bersama.

Faktor yang mempengaruhi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik UP4 Diskominfo Kabupaten Kendal

Adapun kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yaitu 1. Dari instansi pemerintah, a) alur penyaluran pengaduan dari admin ke sub-sub bidang di masing-masing instansi belum di tanggapi secara serius dan sesuai SOP yang ada. b) dibutuhkan biaya maintenance untuk perawatan yang meliputi update program, pertemuan bersama OPD, dan sosialisasi dan lain sebagainya. c) Jaringan Internet di masing-masing Instansi yang terkadang mengalami gangguan Dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Kendal, adanya jaringan internet yang memadai merupakan hal utama dan sangat penting. Karena tanpa adanya akses internet segala bentuk pelayanan pengaduan yang disampaikan masyarakat tidak akan dapat diproses di masing-masing OPD yang ada di Pemkab Kendal.

Kendala dari Masyarakat a) Server yang sering bermasalah ketika mengakses situs Pengaduan yang ada di Pemkab Kendal. Masyarakat memang cukup terbantu dengan adanya Pengaduan online yang ada di UP4 Kabupaten kendal karena mereka tidak perlu lagi harus menempuh birokrasi ke Instansi yang bersangkutan hanya untuk melakukan pengaduan, saran dan kritik. Disamping itu pula pelayanan berbasis e-gove seperti ini tidak dikenakan biaya dengan dan hanya cukup mengaksesnya dengan menggunakan internet. Akan tetapi terkadang terjadi kelambatan dalam mengakses situs ini. b) Umpan Balik (feedback) dari masyarakat yang masih kurang dalam pengelolaan pengaduan, tanggapan atau respon balik dari masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Instasi yang bersangkutan. Dalam Pegelolaan Pengaduan Pelayanan Publik berbasis e-gove feed back masyarakat masih tergolong minim. Setelah pengaduan yang disampaikan diklarifikasi dan ditindaklanjuti, sangat jarang ada masyarakat yang memberikan respon balik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis serta teori dan konsep yang digunakan untuk menganilisis Complaint Handling System berbasis E-government (studi kasus Unit Pengelolaan Pelayanan Publik (UP4) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal dapat disimpulkan bahwa : Pertama, Complaint Handling System berbasis E-government pada UP4 Diskominfo Kabupaten kendal pada praktiknya dapat disimpulkan sudah berjalan secara optimal. Indikator yang bisa dilihat adalah per februari 2019 sebanyak 1338 aduan yang masuk di Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (UP4) 1248 sudah selesai di proses. Kedua, dalam konteks penerapan e-Government dalam pengelolaan Pengaduan termasuk dalam lingkup Government to Citizens (Pemerintah ke Masyarakat) dan juga termasuk penggunaan pelayanan Government to Employees (Pemerintah ke Aparat). Ketiga, jenis-jenis pelayanan e-government dalam Indrajit (2004:29-32) dipaparkan dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: kategori publish, kategori interact, dan kategori transact. Dalam compalint handling system berbasis e-gove pada UP4 kabupaten Kendal, masuk dalam kategori kelas interact, dikarenakan sudah terciptanya komunikasi dan hubungan interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat.

Adapun Faktor Yang mempengaruhi 1. Dari instansi pemerintah, a) alur penyaluran pengaduan b) dibutuhkan biaya maintenance. c) Jaringan Internet. 2. Dari masyarakat, a) Server yang sering bermasalah, b) Umpan balik (*feedback*) yang kurang.

REFERENSI

I. Literatur

Bappenas. 2010. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*.

Dwiyanto, Agus (Ed.). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2008.

Ghony, M.D, dan Almanshur, F, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.

Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Gorton, Michael, dkk. 2005. Health Service Review Council:Guide to Complaint Handling in Health Care Services. Australia

Indrajit, Rhicardus Eko, *Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital,*Yogyakarta: Penerbit Andi, 2002.

Indrajit, Richardus Eko, *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi. 2004.

Moleong, Lexy J. 2007. *Me-todologi Penelitian kualitatif*. Bandung : Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.

Nurmandi, Achmad. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Visi Utama, 2010.

Ombudsman Western Australian. 2010. *Guidelines On Complaint Handling*. Western Australian: Ombudsman Western Australian. (www.ombudsman.wa.gov.au diakses tanggal 25-2-2015).

Rianto, Budi & Lestari, Tri. 2012. Polri & Aplikasi E-government, CV. Putra Media Nusantara, Surabaya

Sinambela, Lijan Poltak, Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi), Jakarta: Bumi Aksara, 2008

Suryadi. *Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Vol, 23. No, 4. pp, 293-303. 2010.

Wibawa, Samodra.2009.Administrasi Negara:Isu-Isu ontemporer.Graha Ilmu:Yogyakarta

II. Peraturan Perundang - undangan

Intruksi President nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronik Government

KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat,

Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 ttg Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

III. Jurnal

Dwi Ayu Pranalia, 2015. Manajemen electronic government dalam pelayanan publik pada pemerintah kabupaten kutai barat. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962. Vol. 4, No. 2

Dwi Wahyu Ningsih, 2018. E-government melalui government to citizen “monggo lapor” di humas pemerintah kota magelang. Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara. Vol:2. No:2

Widya Larasati dan Rama, 2016 Penanganan pengaduan masyarakat sebagai pendukung iklim organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta) Jurnal Komunikasi Profetik. Vol.10/N0.01.