

PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN PUBLIK (Studi di
Desa Landungsari, Kecamatan
Dau, Kabupaten Malang)
by Yeni Asmara

Submission date: 01-Nov-2021 12:07AM (UTC-0700)

Submission ID: 1610443792

File name: pengaduan_masyarakat_dalam_pelayanan_publik_1_-_Yeni_Asmara.docx (12.99K)

Word count: 730

Character count: 4794

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT ² DALAM PELAYANAN

PUBLIK

(Studi di Desa Landungsari, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang)

RINGKASAN

Sarana untuk memperbaiki suatu penyelenggaraan dalam layanan publik yaitu pengaduan, baik dari kepentingan penerima pelayanan yaitu aspek yang berkepentingan adalah pengaduan dan saranan agar dapat layanan yang terbaik adalah masyarakat. Karena hubungan interaksi antara dua unsur aik dari pengelola pelayanan pengaduan yaitu pemerintah publik. Agar terwujudnya suatu pelayanan publik yang efektif , maka dari itu pemerintah membuat suatu aturan dari kementerian dalam pendayagunaan aparatur negara NO 24 tahun 2014 tentang suatu pedoman pengaduan layanan publik. untuk mengetahui pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Landungsari merupakan tujuan dari penelitian ini dan faktor pendukung dan penghambat apa saja. Metode kualitatif merupakan jenis penelitian yang dilakukan dan data diperoleh dari data sekunder dan primer. observasi,wawancara dan dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data. triangulasi teknik keabsahan data. Jadi didapatkan hasil menunjukkan pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Landungsari belum baik karena pengaduan *online* yang belum optimal dikarenakan belum ada prosedur yang jelas dalam mengelola pengaduan masyarakat. Pengaduan berbasis *online* yang dijalankan Desa Landungsari menjadi model pelayanan baru dan belum maksimal dijalankan. Faktor Pendukung Komputer, Wifi, akses internet yang sekiranya sudah cukup memadai, Faktor Penghambat keterlambatan waktu respon aparat dalam pembuatan Akta Kelahiran, kurangnya sosialisasi dan kurangnya SOP (Standar Operasional Prosedur).

Kata kunci: Pengaduan masyarakat, pelayanan publik, pengelolaan pengaduan.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sarana untuk memperbaiki penyelenggaraan dalam layanan publik yaitu pengaduan, baik dari kepentingan penerima pelayanan yaitu aspek yang berkepentingan adalah pengaduan dan saranan agar dapat layanan yang terbaik adalah masyarakat. Karena hubungan interaksi antara dua unsur baik dari pengelola pelayanan pengaduan yaitu pemerintah publik dalam proses administrasi. Maka dari itu suatu birokrasi pemerintah yang jadi tumpuan dalam melayani dan ciptakan suatu kondisi yang kondusif agar ciptakan suatu pelayanan yang efisien dan efektif.

Aturan pemerintah agar atur suatu kehidupan agar jalan dengan baik agar beri suatu kenyamanan sebagai layanan rakyat agar melihat bagaimana kualitas dari pelayanan . (Hiasinta, 2020: 45). Menurut (Idham, 2018: 56) agar suatu layanan publik efektif dan masyarakat bisa puas dengan layanan .

Proses suatu kebutuhan aktifitas agar dilaksanakan untuk penuhi apa yang dibutuh rakyat pada pengaduan didalam suatu layanan . dan bila suatu layanan terapkan sistem yang canggih dengan suatu teknologi maka otomatis suatu pelayanan akan efisien dan efektif dan dijalankan semaksimal mungkin. Sesuai dengan UU NO 25 tahun 2009 dikatakan bahwa “suatu rangkaian kegiatan yang memenuhi suatu pelayanan publik adalah suatu bentuk layanan barang dan jasa

yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik maka dari itu didalam suatu layanan masyarakat punya hak untuk mengadu apa yang mereka rasakan mengenai suatu layanan yang berjalan .

Menurut (Frinaldi, 2020: 27) suatu pengaduan layanan publik digunakan suatu media elektronik yaitu LAPOR suatu tempat mengadunya rakyat di kota solok disini mengelola semua keluhan yang disampaikan rakyat dan tingkatan suatu layanan pada rakyat.Selanjutnya menurut (Wibowo, dkk, 2007:15) jadi tidak dapat dipungkiri banyak pengaduan yang tidak ditanggapi oleh pihak yang berwenang yaitu pelayan publik tidak adanya mekanisme yang pantau suatu pengaduan dan sulit dapatkan akses dalam pelayanan publik artinya sulit ketahui suatu sistem dan sampaikan pada pihak yang mempunyai tanggung jawab untuk selesaikan suatu masalah.

Permasalahan pengaduan pelayanan publik juga terjadi di Desa Landungsari, dalam hal ini terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat perihal suatu layanan publik yang jadi suatu masalah yaitu kebutuhan warga serta efesiensi waktu yangs emakin bertambah (Basyirah, Putri & Hasanah, 2020). PEMDES landungsari sediakan Kota keluhan pada rakyat agar bisa ditanggapi dengan cepat dan bisa diselesaikan apa yang harus diperbaiki. (Missa, Suprojo & Adiwidjaja, 2015). Di Kantor Desa Landungsari masih perlu diteliti lebih lanjut bagaimana mekanisme pengaduannya. Oleh sebab itu, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Desa Landungsari”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Desa

Landungsari?

2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat Pengelolaan

Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Desa Landungsari?

1.3. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik

di Desa Landungsari

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Pengelolaan Pengaduan

masyarakat dalam Pelayanan Publik di Desa Landungsari

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Dapat menjadi referensi khusus Program Studi Administrasi Publik mengenai

suatu pengelolaan aduan masyarakat dalam layanan publik

2. Bagi Peneliti

Menambah referensi tentang Pengelolaan Pengaduan masyarakat dalam

Pelayanan Publik.

3. Bagi Pemerintah (di Desa Landungsari)

Sebagai bahan pertimbangan instansi pemerintah Desa Landungsari dalam

Pengelolaan Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik.

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi di Desa Landungsari, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang)

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

garuda.ristekbrin.go.id

Internet Source

3%

2

repository.ub.ac.id

Internet Source

1%

3

docplayer.info

Internet Source

1%

4

eprints.umg.ac.id

Internet Source

1%

5

finamadinaa.blogspot.com

Internet Source

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi di Desa Landungsari, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang)

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4
