

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN
PUBLIK**

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

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menperoleh Gelar Sarjana
ADMINISTRASI PUBLIK



Oleh:

Yeni Asmara

Nim. 2017210166

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2021**

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 yaitu 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 yaitu 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 mengatur suatu kehidupan agar berjalan dengan baik agar memberi 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 memenuhi apa yang dibutuhkan 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 tingkatkan 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 efisiensi waktu yang 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Basyriah, U., Putri, A., & Hasannah, Z. N. (2020). inovasi pelayanan publik di kantor desa landungsari. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri PSNIP. Vol0.No0.IIb.440-463*
- Cholid, M.I., & Fithriana, N. (2019). Impelemantasi pelayanan pengaduan masyarakat pada pembuatan akta kelahiran. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(2).
- Haspo, L.N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan aplikasi SP4N-lapor dalam manajemen pengaduan masyarakat di ota solok. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 26-33.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Missa, V., Suprojo, A., & Adiwidjaja, I. (2015). Peran komunikasi organisasi pada pemerintahan desa landungsari dalam menunjang pelayanan administrasi kepada masyarakat. *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1).
- Moleong, L.J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudun Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Rohman, Abd. & Hardianto T.W. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Malang: Intrans Publishing.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. 2020. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Potitik*. Vol.9,N0.1.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. CV

Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Wibowo Agus, Cendika Ilham, Rostaty Maya, Sudarno Rohidin. 2007.

Implementansi mekanisme komplain terhadap pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat. Jakarta: Pattiro.