

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN**

**(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**ADELNARIA HOAR KEHI**

**NIM : 2017210008**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI PELAYANAN PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi  
MALANG**

**2022**

# **PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

**(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)**

**Adelnaria Hoar Kehi, Willy Tri Hardianto, Noora Fithriana**

**Program Studi Pelayanan Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang**

**Email:[adelkehimesak98@gmail.com](mailto:adelkehimesak98@gmail.com)**

---

## **ABSTRAK**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 terkait Pelaksanaan Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Negara, maka yang dimaksud dengan “aktivitas atau lanjutan aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan bantuan sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan”. pedoman untuk setiap penduduk dan penghuni, untuk barang dagangan, pelayanan, serta pelayanan peraturan yang ditawarkan oleh pemasok dukungan terbuka”. Riset berikut memiliki tujuan sebagai mengetahui mengelola pengaduan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dan Untuk mengetahui faktor pendukung dalam membentuk pengelolaan pengaduan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Kualitatif sebagai jenis riset sedangkan untuk mengumpulkan data ialah dengan wawancara dan mendokumentasikan data sekunder. Sebagai menentukan informan yang memakai *purposive sampling* sedangkan informannya ialah : Kasubag Perencanaan dan Pelaporan, Kasubag Umum dan Kepegawaian. Untuk menganalisa data menggunakan reduksi data, sebagai menyajikan data dan menarik kesimpulannya. Para pelaksana pengaduan masyarakat dalam mengerjakan sifat pelayanan, pejabat akan mengadakan pertemuan sebulan sekali dengan Kepala Dispendukcapil untuk menindaklanjuti atau menilai laporan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat secara umum melalui kantor pelayanan yang telah diberikan, untuk menjadi tertentu tempat/ruangan yang saat ini memiliki PC yang luar biasa untuk protes serta melalui inovasi korespondensi data, khususnya melalui Whatsapp yang juga telah diberikan di Dispendukcapil dari segmen program dan pengungkapan sehingga masyarakat pada umumnya dapat mengajukan keberatan. Faktor-faktor yang membantu pelayanan pengaduan ialah kantor atau tempat dan ruang untuk mengawasi keluhan oleh otoritas publik, kantor yang sekarang lebih baik dan dengan protes dari masyarakat umum, otoritas publik atau koperasi spesialis dapat lebih mengembangkan pelayanan yang kurang memuaskan terhadap daerah

dan akan bekerja pada sifat pemerintahan sehingga memiliki kualitas yang baik sekali lagi dan daerah juga dapat merasakan pemerintahan yang lebih baik, berkualitas dan memuaskan dan dalam petugas pelayanannya menilai sebulan sekali untuk melihat keberatan-keberatan yang ada telah disampaikan oleh daerah melalui kantor-kantor yang diberikan di Dispendukcapil.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pengelolaan Pengaduan

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebelum diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Negara, banyak organisasi pemerintahan yang membutuhkan dukungan dalam Penyelenggaraan Pengaduan Masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut, diberikan Pedoman Penguatan Perangkat Negara Pendeta Nomor 5 Tahun 2009 terkait Asas-asas Umum Pengamanan Demonstrasi Masyarakat untuk Organisasi Pemerintah, dan Pedoman Penguatan Alat Alat Negara Pendeta Nomor 13 Tahun 2009 terkait Tata Tertib Pengerjaan Alam. Pelayanan Publik dengan Kepentingan Daerah. Setelah Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Negara disahkan dan disahkan, penyelenggara pelayanan publik diperintahkan untuk terus bekerja pada kualitas untuk menjamin kemudahan, akomodasi, kesederhanaan, dan memberikan manfaat bagi daerah.

Mengingat Pedoman Kewenangan Umum Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 terkait Pelaksanaan Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Negara, maka yang dimaksud dengan “Aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan bantuan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. untuk setiap penduduk dan penghuni, untuk produk, pelayanan, atau pelayanan yang berpotensi berwenang yang ditawarkan oleh pemasok dukungan terbuka". Karena dalam membantu, daerah setempat memiliki hak istimewa untuk mengeluh terkait apa yang mereka dapatkan setelah mereka mendapatkan bantuan yang mengerikan atau tidak menguntungkan dari koperasi spesialis itu sendiri. Oleh karena itu, keberatan publik sangat penting agar otoritas publik dapat merasakan betapa bermanfaatnya dalam melakukan aktivitas. Keluhan publik ialah komponen penting dalam setiap organisasi yang menyelesaikan koperasi spesialis publik, karena protes publik ditujukan untuk memperbaiki kekurangan aktivitas yang telah dilakukan.

Untuk menjamin perbaikan yang konstan dan praktis dalam sifat pelayanan publik, diperlukan pelayanan yang menggerutu yang memiliki 2 (dua) sudut yang harus terlihat dari protes ini, untuk lebih spesifik: pertama, bagian dari kepentingan koperasi spesialis dan kedua. , bagian dari kepentingan pelayanan penerima (klein). Dari sisi keuntungan koordinator, pelaksana, gerutuan ialah cara untuk menyampaikan keluhan untuk mendapatkan bantuan yang lebih baik, karena bantuan yang baik ialah

demonstrasi atau kegiatan yang memberikan klien apa yang umumnya diantisipasi ketika klien membutuhkannya secara ideal ( Sadhan, 2012: 243).

Ditemukan dalam kurun waktu yang cukup lama, negara dalam kerangka kewenangan publik telah menjadi landasan penyelenggaraan pemerintahan bagi penduduk dalam mendapatkan jaminan hak-hak istimewanya, dalam hal ini penting dilihat dari sifat pemerintahannya, pemerintahan ialah hal-hal yang kapan saja diterapkan pada item akan membangun kekuatan atau nilai bantuan. Pelayanan ialah reaksi terhadap persyaratan pelayanan yang mungkin dipenuhi dengan asumsi bahwa membantu klien mendapatkan barang yang mereka butuhkan, jika demikian maka apa cerita bahwa pembeli ialah anjing utama menjadi ide penting yang ialah dasar untuk kemajuan pelayanan dewan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh otoritas publik seringkali mengabaikan dan, secara mengejutkan, membuat individu-individu berkecil hati. Orang-orang berkecil hati dalam organisasi karena mereka tidak seperti yang diharapkan sebagai klien (klien) yang pantas mendapatkan pelayanan, meskipun mereka percaya bahwa mereka telah membayar pegawai negeri, (melalui tugas, tuntutan, dan biaya lainnya). Meski demikian, pada kenyataannya PNS kurang memperhatikan kepentingan dan kebutuhan warga.

Untuk mendapatkan pelayanan publik, mereka sering dihadapkan pada siklus kusut bahkan garis yang sangat panjang dan menghabiskan sebagian besar hari untuk mendapatkan pelayanan, sehingga muncul stigma negative terkait pelayanan. Dengan demikian sehubungan dengan birokrasi yang tidak baik dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat memandang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan tidak transparansi, berbelit-belit, memakan durasi waktu kelamaan membuat orang tidak kersan disaat memproses pelayanan.

Oleh karena itu, otoritas publik perlu melihat sifat pelayanan yang diberikan oleh koperasi spesialis ke daerah mengingat otoritas publik ialah aturan yang sah yang dibuat oleh otoritas publik untuk mengelola

sehingga kehidupan normal berjalan secara positif. dan memberikan kebaikan atau hiburan bagi setiap penduduk dan ialah bantuan umum, dalam memenuhi kebutuhan mereka dan memahami serta memberikan tenaga kerja dan produk yang berkualitas dan memiliki harga diri yang berharga bagi daerah setempat.

Bila diikuti, masih banyak ditemukan persoalan terbuka koperasi spesialis yang ialah kebutuhan pencatatan, khususnya belum adanya data yang diperoleh masyarakat luas terkait dengan persyaratan laporan yang diadakan oleh organisasi tersebut, salah satunya pembuatan kartu keluarga pada dengan alasan bahwa sampai sekarang kartu keluarga sering diserahkan. daerah untuk di-refresh atau baru dibuat, mengingat masih sangat jarang dilakukan atau diadakan sosialisasi dengan daerah kota atau keberatan-keberatan yang berhubungan dengan kebutuhan daerah sejauh membuat catatan-catatan yang mereka perlukan. untuk menyerahkan.

Aksesibilitas kantor pengaduan di setiap kota atau sub-lokal untuk mendapatkan keluhan dari pelapor atau penerima manfaat pelayanan terkait kebutuhan yang harus mereka sampaikan dalam mengawasi keberatan dilihat dari SOP bagi pelayanan publik untuk mengakui kualitas bantuan yang baik. Otoritas publik sebagai pembangkit dukungan dari semua lapisan masyarakat juga siap untuk melihat dan mengharapkan apa yang terjadi karena di dalamnya lebih pintar untuk mencegah terjadinya berbagai potensi hambatan daripada menaklukkannya di kemudian hari. Selama ini belum dirasakan bagaimana kegiatan otoritas publik dalam mengerjakan sifat pelayanan dengan mengadakan kantor keberatan bagi individu yang merasa bahwa penataan pelayanan masih buruk atau belum memberikan dampak yang layak. yang menyebabkan daerah setempat merasa senang dengan pemberian yang diberikan oleh pemerintah.

Karena pelayanan ialah rasa pengabdian yang menitikberatkan pada kemahiran dan kemajuan negara dalam membangun, yang tampak antara lain dalam cara berperilaku “melayani, tidak dilayani, memberdayakan, tidak mencegah, bekerja sama, tidak mengacau, lugas, tidak bingung, terbuka untuk

semua orang, tidak hanya untuk segelintir orang yang sepele." Selanjutnya organisasi spesialis dapat memahami bantuan besar dan bantuan berkualitas.

Melihat kenyataan yang diperoleh di Dinas Perpunas Kota Batu pada tahun 2021. (Malangvoice, Malang Raya Selasa, 26 April 2021) dari berbagai penyempurnaan, Dispendukcapil akhirnya menemukan banyak informasi yang tidak sesuai. keadaan asli penduduk Batu. Sehingga pihak dinas harus mengumpulkan kepala desa, guna mendata dari bawah lagi. Sekretaris dispendukcapil mengungkapkan "kami sebenarnya ingin mensosialisasikan ketetapan penduduk dan pencatatan sipil pada aturan Mendagri No. 8 dan 9 tahun 2016. Jadi kebetulan, banyak sekali masalah yang kita lacak," katanya kepada Malangvoice, di blok tempat kerja. Menurut Arsan, ditemukan banyak informasi yang tercatat di Dispendukcapil yang off-base atau sengaja diselewengkan. Dalam beberapa informasi KTP dan KK, banyak yang tetap menggunakan moniker dan nama depan.

"Kami benar-benar menginginkan perpanjangan waktu yang serius untuk pertandingan ini, karena pemerintah kota perlu menggabungkan ini secara efektif. Jika itu tidak segera diselesaikan, maka akan ada masalah mulai sekarang, untuk Misalnya jika kita perlu membuat tanda pengenal untuk keperluan di luar negeri, atau berurusan dengan hak istimewa yang berbeda, kita ingin memiliki keadaan untuk mencetaknya," kata Arsan. (Sumber: Malang voice.com, Selasa, 26 April 2021). Pentingnya menampung pengaduan kantor dewan, berarti untuk mengatasi kelemahan dan kesalahan organisasi spesialis dengan memusatkan perhatian pada memberikan keberatan kantor eksekutif layak untuk membantu koordinator dalam memperbaiki kekurangan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan untuk memiliki pilihan untuk memberikan masalah yang berpengalaman dalam bantuan untuk memiliki pilihan untuk meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu, apa yang dikoordinir oleh koperasi spesialis dapat dikembangkan lebih lanjut melalui kantor-kantor gerilya di kelurahan dan kecamatan atau di kelurahan

untuk membantu bantuan pemerintah bagi masyarakat yang adil dan makmur serta menawarkan jenis bantuan yang memiliki manfaat besar. membantu kualitas dengan mengadakan protes kantor dewan.

Berdasarkan permasalahan di atas dalam rangka mendukung kebutuhan organisasi, salah satu gambaran dari jenis pembuatan Kartu Keluarga, daerah sebenarnya perlu mendatangi kantor kelurahan atau protes langsung untuk mendapatkan beberapa informasi terkait prasyarat yang harus dilampirkan dalam penanganannya. catatan yang harus mereka serahkan. bantuan yang mereka dapatkan.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas maka saya ingin melakukan riset dengan judul **“Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan” Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Perincian masalah ialah apa yang sedang terjadi yang dimulai dari hubungan antara setidaknya dua faktor yang menghasilkan apa yang terjadi yang memunculkan tanda masalah dan biasanya membutuhkan suatu pekerjaan untuk melacak tanggapan (Moleong, 2014: 93). Berdasarkan gambaran dari yayasan tersebut, maka definisi masalah dalam riset ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan pengaduan masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?
2. Apa faktor pendukung dalam pengelolaan pengaduan masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah peneliti di atas, maka tujuan riset ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengelolaan pengaduan masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dalam membentuk pengelolaan pengaduan masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat riset ini ialah sebagai berikut :

- a. Secara Akademis

Harapannya bisa menjadikan sebuah referensi, bagi keilmuan bidang pelayanan publik dan peneliti berikutnya untuk mengkaji secara lebih mendalam, dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

- b. Secara Praktis

Dapat dijadikan masukan berharga untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, terutama dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

- Mahmudi, 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moleong , Lexy. 2014. *Metedologi Riset Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sadhana, Kridawati. 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Santoso, Pandji. 2012. *Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refrika Aditama.
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2014. *Metode Riset Kualitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metodologi Riset Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.

### **Undang-undang**

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 terkait Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 2014. Jakarta