



Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya

Edward Melio Bertho¹⁾, Marvy Ferdian Agusta Sahay²⁾, Febriomico Griando Rasan³⁾,
Vivi Friskila Angela⁴⁾, Meilianna Devita Christina⁵⁾

Universitas Palangka Raya, Indonesia

edward.mb@fisip.upr.ac.id¹⁾, marvysahay@fisip.upr.ac.id²⁾,
febriomico.rasan@fisip.upr.ac.id³⁾, vivifriskila@fisip.upr.ac.id⁴⁾,
meilianna.devita@fisip.upr.ac.id⁵⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengelolaan layanan pengaduan masyarakat di DPMPSTP Kota Palangka Raya menggunakan indikator-indikator dari teori pengelolaan pengaduan yakni facilitation, timeliness, redress, apology, credibility, dan attentiveness. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Kesimpulan yang didapatkan yakni dari dimensi facilitation, menunjukkan masih terbatasnya fasilitas fisik dan digital yang dapat mendukung proses pengaduan. Dimensi timeliness menunjukkan bahwa keterlambatan dalam penanganan aduan menandakan perlunya reformasi prosedural dan penggunaan sistem pemantauan berbasis teknologi. Dimensi redress memperlihatkan bahwa perbaikan yang dilakukan masih bersifat administratif dan belum menjadi bagian dari pembelajaran organisasi. Dari aspek apology, permintaan maaf dari aparaturnya kepada pengadu sudah dilakukan secara sopan dan empatik. Pada dimensi credibility, sistem pengawasan dan tanggung jawab belum berjalan secara sistemik. Dimensi terakhir, attentiveness, memperlihatkan bahwa empati dan keramahan petugas pelayanan mencerminkan kesadaran individu untuk menjaga citra lembaga. Saran pengembangan diarahkan pada empat ranah strategis yaitu kebijakan, teknologi, sumber daya manusia, dan budaya organisasi.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Pengelolaan Pengaduan, Layanan Pengaduan Masyarakat

Abstract

This study aims to analyze how public complaint services are managed at the Palangka Raya City Public Service Agency (DPMPSTP) using indicators from complaint management theory, namely facilitation, timeliness, redress, apology, credibility, and attentiveness. This study uses a qualitative approach with a descriptive type, data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The conclusions obtained are that the facilitation dimension indicates the still limited physical and digital facilities that can support the complaint process. The timeliness dimension indicates that delays in handling complaints indicate the need for procedural reform and the use of a technology-based monitoring system. The redress dimension shows that improvements made are still administrative and have not become part of organizational learning. From the apology aspect, apologies from officials to complainants have been made politely and empathetically. In the credibility dimension, the monitoring and responsibility system has not been implemented systematically. The final dimension, attentiveness, shows that empathy and friendliness of service officers reflect individual awareness to maintain the image of the institution. Development suggestions are directed at four strategic areas: policy, technology, human resources, and organizational culture.

Keyword: Public Services, Complaint Management, Public Complaint Services



PENDAHULUAN

Pemerintah pada dasarnya berfungsi sebagai lembaga pelayanan publik, yang dibentuk bukan untuk melayani diri sendiri melainkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menguraikan prinsip dan standar pelayanan publik. Ini mencakup elemen-elemen seperti penyampaian layanan, penanganan pengaduan, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penjangkauan masyarakat, dan layanan konsultasi. Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat seluruh jajaran pemerintah baik pusat maupun daerah turut berkomitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Kota Palangka Raya sebagai bagian dari birokrasi di Indonesia tentunya tidak lepas dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya pada pelayanan perizinan. Pemerintah Kota Palangka Raya melalui pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Palangka Raya, membuat kebijakan perizinan dengan konsep pelayanan satu pintu yang berarti dalam proses pengelolannya mulai dari permohonan berkas, verifikasi tim teknis hingga terbitnya izin terintegrasi pada satu wadah, yang bertujuan memperpendek mekanisme dan mempermudah proses pelayanan.

Pemerintah Kota Palangka Raya, sebagai bagian dari birokrasi Indonesia, berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam layanan perizinan dan nonperizinan melalui pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 51 Tahun 2019. Layanan perizinan dan nonperizinan sangat penting karena memberikan perlindungan hukum dan legitimasi untuk kegiatan, sehingga memerlukan penyampaian layanan yang optimal. Mendengarkan aspirasi masyarakat sangat penting untuk mencapai hal ini, dan penanganan pengaduan berfungsi sebagai mekanisme umpan balik untuk meningkatkan layanan. Brewer (2007) menegaskan bahwa "complaints handling in the public sector is not merely about resolving issues, but about building trust and learning from failure." Dengan kata lain, penanganan pengaduan masyarakat bukan hanya reaksi terhadap kesalahan administratif, melainkan refleksi terhadap kapasitas belajar sebuah lembaga publik. Pengaduan menjadi instrumen partisipatif di mana warga menyalurkan kritik sekaligus berkontribusi dalam perbaikan kualitas pelayanan publik.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Palangka Raya menaungi sebanyak 124 jenis izin dari berbagai sektor yang meliputi sektor penanaman modal, PUPR, kesehatan, perhubungan, perdagangan dan perindustrian, tenaga kerja, kepariwisataan, penelitian dan pengembangan, lingkungan hidup, sosial, komunikasi dan informatika, perikanan, hingga sektor pertanian, peternakan dan perkebunan. Berdasarkan observasi yang dilakukan, permohonan izin pada DPMPTSP kota Palangka Raya rata-rata berkisar antara 20 hingga 30 pemohon perhari. Namun, di balik angka tersebut, muncul tantangan terkait efektivitas mekanisme pengaduan. Minelli dan Ruffini (2018) menyatakan bahwa "citizen feedback is a tool for continuous improvement in local bodies." Artinya, sistem pengaduan yang efektif dapat berfungsi sebagai alat koreksi yang mendorong perubahan berkelanjutan. Tetapi dalam praktiknya, masih banyak masyarakat yang tidak memanfaatkan kanal pengaduan, baik karena kurangnya informasi maupun rasa skeptis terhadap tindak lanjut pemerintah.

Penanganan pengaduan yang efektif merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Brewer, 2007), berfungsi sebagai mekanisme akuntabilitas dan peningkatan berkelanjutan (Minelli & Ruffini, 2018). Di sektor publik, pengaduan adalah umpan balik yang berharga yang dapat menyoroti area di mana layanan mungkin tidak memenuhi harapan atau kebutuhan masyarakat (Bewinda et al., 2024). Penanganan pengaduan yang efisien tidak hanya membantu menyelesaikan masalah individu tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan, menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan di antara warga negara (Hong, 2020). Selain itu, sistem pengelolaan pengaduan yang kuat dapat berfungsi sebagai sistem peringatan dini, mengidentifikasi masalah sistemik sebelum meningkat dan memastikan bahwa sumber daya publik digunakan secara efektif dan efisien (Tag-Eldeen, 2018).

Dalam konteks Palangka Raya, rendahnya jumlah aduan masyarakat menandakan belum



optimalnya fungsi sistem pengaduan sebagai alat perbaikan internal. Data empiris menunjukkan hanya enam aduan resmi sepanjang tahun 2022 — jumlah yang sangat kecil dibandingkan volume pelayanan izin harian. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun kanal pengaduan tersedia (seperti SIMYANDU dan media sosial resmi), tidak banyak masyarakat yang merasa terdorong atau paham untuk menggunakannya. Hal ini konsisten dengan temuan Bewinda et al. (2024) bahwa efektivitas saluran pengaduan elektronik sangat bergantung pada intensitas sosialisasi dan kepercayaan publik terhadap mekanisme respons lembaga.

Dalam konteks administrasi publik, pengelolaan pengaduan yang efektif sejalan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi warga negara (Hardini et al., 2024). Ini memastikan bahwa lembaga publik tetap responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang mereka layani, sehingga memperkuat legitimasi dan kredibilitas operasi pemerintahan. Dengan menangani keluhan secara cepat dan adil, organisasi pelayanan publik dapat menunjukkan komitmen mereka untuk melayani kepentingan publik dan menjunjung tinggi standar pelayanan. Hardini et al. (2024) menunjukkan bagaimana penerapan prinsip open government di Jakarta melalui platform pengaduan publik telah meningkatkan kepuasan warga dan memperkuat legitimasi pemerintah daerah. Transparansi bukan sekadar akses informasi, tetapi juga keterbukaan dalam menerima kritik dan menjadikannya dasar kebijakan. Dalam konteks DPMPTSP Palangka Raya, semangat open government ini perlu ditanamkan lebih dalam agar masyarakat merasa bahwa aduan mereka benar-benar dihargai dan ditindaklanjuti secara nyata.

Pelayanan perizinan merupakan hal yang penting bagi masyarakat, karena perizinan merupakan instrumen mendapatkan legalitas dan perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan suatu kegiatan oleh karena itu pelayanan perizinan harus terselenggara dengan optimal (Rachmat, 2024). Salah satu cara menciptakan pelayanan yang optimal adalah dengan mendengarkan aspirasi masyarakat, pemerintah sebagai pihak pemberi layanan harus senantiasa memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan (Ndraha, 2023).

Model Respon Organisasi Davidow adalah kerangka kerja komprehensif yang digunakan untuk menganalisis dan memahami bagaimana organisasi merespons keluhan pelanggan dan bagaimana respons ini memengaruhi kepuasan pelanggan, loyalitas, dan perilaku secara keseluruhan (Davidow, 2003). Model Respon Organisasi ini disebut juga dengan Model A-CRAFT, yang terdiri dari enam dimensi, yaitu: attentiveness (perhatian), credibility (kredibilitas), redress (perbaikan), apology (permintaan maaf), facilitation (fasilitasi), dan timeliness (ketepatan waktu) (Davidow, 2014).

Mekanisme pelayanan pengaduan pada DPMPTSP Kota Palangka Raya diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 2 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah. Dalam mekanismenya pengaduan dapat diterima oleh DPMPTSP Kota Palangka Raya melalui aplikasi SIMYANDU (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu), call center, SMS, Whatsapp, website, kotak saran, sistem aplikasi, pos elektronik dan loket pengaduan. Berdasarkan data laporan pengaduan masyarakat DPMPTSP Kota Palangka Raya pada tahun 2022 hanya terdapat 6 aduan masyarakat yang diterima oleh DPMPTSP Kota Palangka Raya, hal ini menunjukkan minimnya masyarakat yang memanfaatkan layanan pengaduan yang telah disediakan, sementara itu berdasarkan hasil observasi penelitian, masyarakat masih mengeluhkan terkait kualitas pelayanan pada DPMPTSP kota Palangka Raya, sebagian besar isi aduan masyarakat terkait lamanya waktu penerbitan surat izin, kesalahan yang terjadi pada surat izin, hingga lamanya waktu yang diperlukan dalam proses perbaikan surat izin. Penelitian ini diharapkan menjadi langkah awal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Palangka Raya dalam mewujudkan pelayanan pengaduan masyarakat yang lebih baik.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa

kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud memperoleh gambaran mendalam tentang pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat pada DPMPSTSP kota Palangkaraya. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan dan mengumpulkan data saja, akan tetapi juga menganalisis keadaan/kejadian yang diamati dilapangan serta mengamati fenomena yang sedang terjadi dengan lebih spesifik dan mendalam. Jenis penelitian ini tidak mempersoalkan jalinan hubungan antar variable yang ada dan tidak melakukan pengujian hipotesis, hanya menggambarkan secara mendalam suatu tampak sebagaimana adanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Facilitation (Fasilitasi)

Fasilitas merupakan suatu yang disediakan untuk dinikmati pengadu, bertujuan untuk memberikan kemudahan guna mendorong maksimalnya pelayanan pengaduan, fasilitas mencakup kebijakan, prosedur, dan alat (Davidow, 2014). DPMPSTSP Kota Palangka Raya memiliki kebijakan yang jelas dalam penyelenggaraan layanan pengaduan, namun implementasinya belum optimal. SOP pengaduan yang dimiliki sederhana dan mudah diakses, tetapi tidak tersosialisasikan dengan baik. Alat yang mendukung dalam pengelolaan pengaduan masih sangat minim, termasuk tidak adanya sistem teknologi yang mendukung.

Berdasarkan hasil penelitian, DPMPSTSP Kota Palangka Raya telah memiliki prosedur pengaduan yang sederhana sehingga pengadu tidak harus menempuh tahap yang panjang dalam proses pengaduan. Selain itu juga mekanisme penyampaian aduan pada DPMPSTSP Kota Palangka Raya dapat dilakukan dengan mudah, baik secara langsung atau tidak langsung seperti melalui media online yang telah disediakan oleh DPMPSTSP Kota Palangka Raya seperti website *simyandu*, website lapor hingga media sosial seperti Instagram, Facebook dan Whatsapp. Selain itu, alat yang mendukung dalam pelaksanaan layanan pengaduan pada DPMPSTSP Kota Palangka Raya masih sangat minim, dimana DPMPSTSP tidak memiliki sistem teknologi yang mendukung dalam proses penanganan pengaduan akibatnya tim pengelola pengaduan kesulitan dalam mendata laporan pengaduan, melakukan monitoring dan evaluasi dalam proses penanganan pengaduan.

Selain itu juga pada DPMPSTSP Kota Palangka tidak tersedianya bagan atau spanduk yang memberikan informasi terkait layanan pengaduan, tidak tersedianya kotak pengaduan hingga tidak tersedia nya loket khusus pengaduan. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi dan realitas pelayanan. Seperti dinyatakan oleh Bewinda et al. (2024), “electronic complaint channels are only effective when citizens are aware of them and trust their responsiveness.” Dengan kata lain, kanal digital pengaduan seperti *SIMYANDU* tidak cukup hanya tersedia; perlu ada strategi komunikasi publik yang konsisten agar masyarakat mengetahui dan merasa yakin bahwa setiap aduan mereka akan ditangani.

Brewer (2007) menekankan bahwa keluhan publik sering kali menjadi “ujian nyata terhadap kapasitas lembaga dalam menunjukkan empati dan tanggung jawab administratif.” Dalam kasus DPMPSTSP, keterbatasan fasilitas pengaduan — baik fisik maupun digital — mengindikasikan lemahnya dimensi fasilitasi dalam model A-CRAFT. Kurangnya infrastruktur pengaduan seperti feedback form online, notifikasi otomatis tindak lanjut, serta keterbatasan ruang publikasi hasil pengaduan menyebabkan partisipasi masyarakat menjadi rendah. Fasilitasi yang baik juga menyangkut kejelasan peran dan tugas aparatur. Berdasarkan wawancara lapangan, sebagian petugas DPMPSTSP mengaku belum memiliki pedoman teknis yang jelas terkait klasifikasi jenis pengaduan dan jalur tindak lanjutnya. Hal ini menimbulkan kebingungan dan memperlambat penanganan laporan. Sebagaimana dikemukakan Minelli & Ruffini (2018), “structured citizen feedback loops are essential for turning complaints into improvement opportunities.”

2. Timeliness (Ketepatan Waktu)

Ketepatan waktu merupakan kesesuaian anatara waktu penanganan pengaduan dengan

rencana penanganan yang telah dirancang. Ketepatan waktu dalam menangani aduan berdampak pada persepsi baik dan buruk dari masyarakat. Ketepatan waktu penanganan pengaduan pada DPMPTSP Kota Palangka Raya diukur dengan melihat kesesuaian antara waktu penanganan pengaduan dengan SOP yang telah dirancang. Dalam SOP penanganan pengaduan yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Palangka Raya dirumuskan bahwa waktu penanganan pengaduan mulai dari masuknya aduan hingga selesainya tindak lanjut aduan diselesaikan dalam kurun waktu maksimal 3 hingga 7 hari kerja, adapun waktu penanganan pengaduan kemudian disesuaikan dengan tingkat kompleksitas aduannya. Untuk aduan dengan tingkat kompleksitas berat mungkin memerlukan waktu penanganan yang lebih lama dari aduan dengan tingkat kompleksitas ringan dan sedang.

Dalam prakteknya, yang terjadi tidak sesuai dengan SOP yang telah dirancang. Meskipun waktu penanganan maksimal 3-7 hari kerja, banyak masyarakat yang mengeluhkan lamanya waktu penanganan pengaduan. Dari hasil penelitian di atas bahwa DPMPTSP Kota Palangka Raya belum mampu menangani aduan secara cepat dan tepat waktu, hal ini menunjukkan adanya masalah dalam pengelolaan layanan pengaduan, dimana dalam proses penanganan pengaduan masih dilakukan secara manual tanpa melalui sistem teknologi. Hal tersebut menyebabkan proses penanganan pengaduan tidak dapat terpantau oleh bidang pengelola pengaduan. Selain itu koordinasi dan monitoring dari bidang pengelola pengaduan terhadap bidang terkait yang menangani aduan masih sangat minim, hal ini yang menyebabkan kelalaian dalam penanganan pengaduan seperti keterlambatan penanganan pengaduan.

Ketidaksesuaian antara SOP dan pelaksanaan waktu penanganan menunjukkan lemahnya sistem monitoring internal. Hong (2020) menjelaskan bahwa "citizens' satisfaction in complaint handling depends largely on prompt response and follow-up consistency." Oleh karena itu, lambatnya tindak lanjut tidak hanya menciptakan ketidakpuasan tetapi juga mengikis legitimasi pemerintah. Berdasarkan wawancara, keterlambatan sering disebabkan oleh rantai koordinasi antar bidang teknis yang panjang. Tanpa adanya sistem tracking digital, setiap laporan harus diteruskan secara manual, yang memperpanjang waktu penanganan. Brewer (2007) menekankan pentingnya timeliness sebagai simbol profesionalitas birokrasi; semakin cepat lembaga merespons, semakin tinggi persepsi keandalan publik terhadapnya. Dalam konteks reformasi birokrasi, Hardini et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan real-time tracking system di Jakarta memungkinkan masyarakat memantau status pengaduan mereka secara langsung, sehingga meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik. Implementasi model serupa di Palangka Raya dapat mempercepat respon pengaduan dan memperkuat kredibilitas DPMPTSP.

3. Redress (Perbaikan)

Perbaikan merujuk pada manfaat yang diterima setelah menyampaikan aduan. Manfaat yang diterima dapat berupa pemberian solusi yang dapat memuaskan pengadu. Perbaikan harus dilakukan secara mendalam dengan mencari tau dan memahami akar permasalahan sehingga mampu merumuskan solusi yang efektif agar permasalahan serupa tidak terjadi kembali (Davidow 2000). Upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Palangka Raya yakni dengan diadakannya rapat evaluasi yang dilakukan secara rutin setiap bulannya bertujuan agar dapat merumuskan solusi yang efektif dari pengaduan yang diterima. Namun, upaya perbaikan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Palangka Raya belum berjalan dengan baik. Manfaat yang diterima pengadu masih belum memuaskan, dan waktu perbaikan yang lama menjadi kendala. DPMPTSP juga belum mampu merumuskan solusi yang efektif untuk mencegah permasalahan serupa terulang kembali.

Dimensi redress mencerminkan sejauh mana lembaga menindaklanjuti keluhan dengan langkah perbaikan konkret. Berdasarkan data lapangan, tindak lanjut yang dilakukan DPMPTSP cenderung bersifat reaktif dan administratif, seperti revisi dokumen atau perbaikan teknis surat izin. Belum terlihat adanya upaya sistematis untuk mengevaluasi akar masalah struktural di balik kesalahan tersebut. Tag-Eldeen (2018) menyatakan bahwa "effective complaint systems transform individual issues into organizational learning." Dalam hal ini, DPMPTSP belum

menjadikan aduan sebagai bahan pembelajaran organisasi, tetapi masih memandangnya sebagai beban tambahan administratif. Rapat evaluasi bulanan yang disebutkan memang menjadi upaya positif, tetapi tanpa dokumentasi digital dan tindak lanjut berbasis data, rekomendasi dari rapat tersebut sering kali tidak menghasilkan perubahan nyata. Bewinda et al. (2024) menegaskan pentingnya electronic documentation untuk mendukung proses pembelajaran institusional dalam sistem pengaduan masyarakat.

4. Apology (Permintaan Maaf)

Permintaan maaf dianggap sebagai bentuk kompensasi psikologis karena dapat membantu meredakan emosi seperti kekecewaan atau marah yang mungkin dirasakan oleh pihak pengadu. Oleh sebab itu, permintaan maaf harus dilakukan secara tulus dan penuh empati. Berdasarkan hasil dari penelitian, petugas pelayanan DPMPSTSP Kota Palangka Raya dalam melaksanakan layanan pengaduan tidak lupa menyampaikan permintaan maaf dengan baik diikuti dengan pengakuan dan penyesalan atas kendala yang dialami masyarakat, sehingga mampu memperbaiki perasaan pengadu dan menciptakan suasana yang kondusif dalam pelayanan pengaduan.

Davidow (2014) menjelaskan bahwa permintaan maaf yang efektif memiliki dua komponen: pengakuan kesalahan dan komitmen untuk memperbaikinya. DPMPSTSP telah menunjukkan kesadaran akan pentingnya permintaan maaf, tetapi aspek komitmen jangka panjang masih terbatas. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, mereka menghargai permintaan maaf petugas, namun berharap agar tindak lanjut dilakukan dengan lebih konkret. Ini menunjukkan bahwa permintaan maaf memang penting untuk menenangkan emosi warga, tetapi tidak cukup untuk memulihkan kepercayaan publik tanpa tindakan nyata (Hong, 2020).

5. Credibility (Tanggung Jawab)

Tanggung jawab dalam pengelolaan pengaduan di DPMPSTSP Kota Palangka Raya masih rendah. Tindak lanjut penanganan pengaduan tidak meliputi langkah yang spesifik, tidak semua aduan terdokumentasi dengan baik, dan pengawasan dalam proses penanganan pengaduan belum berjalan dengan baik. Kredibilitas lembaga publik sangat bergantung pada konsistensi antara kebijakan dan praktik. Ndraha (2023) menegaskan bahwa "public service optimization requires harmony between local leaders and implementers." Dalam konteks DPMPSTSP, kurangnya koordinasi antar bidang dan lemahnya pengawasan menyebabkan proses pengaduan kehilangan arah tanggung jawab. Rachmat (2024) juga mengungkapkan bahwa komunikasi dan kepemimpinan berperan penting dalam efektivitas layanan publik. Ketika instruksi pimpinan tidak ditransformasikan dengan jelas ke level pelaksana, kredibilitas lembaga pun menurun. Kondisi ini menunjukkan perlunya sistem pelaporan dan evaluasi kinerja berbasis data agar setiap langkah penanganan pengaduan dapat dilacak dan diverifikasi secara publik.

Pengawasan merupakan salah satu bentuk upaya instansi dalam memastikan proses penanganan pengaduan berjalan dengan baik. Pengawasan dalam proses penanganan pengaduan pada DPMPSTSP Kota Palangka Raya belum berjalan dengan baik, masyarakat tidak memiliki akses untuk terlibat mengawasi proses penanganan pengaduan, sementara itu dari bidang pengelola pengaduan sendiri kesulitan melakukan pengawasan dalam proses penanganan pengaduan karena tidak adanya sistem teknologi yang mendukung untuk memantau proses penanganan pengaduan.

6. Attentiveness (Perhatian)

Perhatian instansi ditujukan guna memastikan pengadu merasa didengar, dihargai dan hormati (Davidow, 2014). DPMPSTSP Kota Palangka Raya memberikan perhatian kepada pengadu dengan respon yang baik. Petugas menunjukkan rasa hormat, usaha untuk memperbaiki, empati, dan kesediaan dalam mendengarkan aduan, membuat masyarakat merasa didengar, dihargai, dan dihormati.

Pengelolaan pengaduan di DPMPSTSP Kota Palangka Raya belum berjalan dengan baik.

Fasilitas yang tidak lengkap, ketepatan waktu yang tidak sesuai dengan SOP, perbaikan yang belum optimal, tanggung jawab yang rendah, dan pengawasan yang belum berjalan dengan baik merupakan beberapa kendala yang dihadapi. Meskipun perhatian yang diberikan kepada pengadu cukup baik, masih banyak aspek yang perlu diperbaiki. Dimensi attentiveness merupakan aspek emosional dari pelayanan publik. Menurut Davidow (2014), "attentiveness is the most human side of complaint response—it defines how organizations listen." Dalam konteks DPMPTSP, perhatian personal dari petugas sudah terlihat, namun masih perlu ditopang oleh sistem yang lebih responsif dan konsisten.

Berdasarkan hasil observasi, empati petugas sering kali tidak diikuti oleh kapasitas tindak lanjut yang memadai, karena tidak ada alat bantu digital untuk memonitor respons publik. Hal ini menciptakan kesan bahwa perhatian berhenti di permukaan, tanpa perubahan prosedural yang nyata.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Minimnya Penggunaan Layanan Pengaduan: Masyarakat yang menggunakan layanan pengaduan masih sangat minim karena tidak semua aduan terdokumentasi dengan baik dan pengetahuan masyarakat tentang layanan pengaduan masih rendah.
2. Ketidaksihinggaan dengan Kebijakan: Pengelolaan pengaduan belum sesuai dengan kebijakan yang ada, terutama dalam hal pemberian tanda terima aduan, dokumentasi, dan pemantauan.
3. Kendala Waktu Penanganan: Waktu penanganan pengaduan belum sesuai dengan SOP yang dirancang, menyebabkan keluhan masyarakat tentang lamanya waktu penanganan.
4. Perbaikan yang Belum Optimal: Upaya perbaikan belum berjalan dengan baik, dan manfaat yang diterima pengadu masih belum memuaskan.
5. Tanggung Jawab Rendah: Tanggung jawab dalam pengelolaan pengaduan masih rendah, terutama dalam hal tindak lanjut penanganan pengaduan, dokumentasi, dan pengawasan.
6. Perhatian yang Baik: DPMPTSP Kota Palangka Raya memberikan perhatian yang baik kepada pengadu, namun masih perlu peningkatan dalam beberapa aspek lain.

Selanjutnya berdasarkan enam poin utama di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pengelolaan pengaduan masyarakat di DPMPTSP Kota Palangka Raya telah memiliki kerangka administratif yang memadai, tetapi belum sepenuhnya dioperasionalkan dengan prinsip manajemen modern yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik.

Dari sisi facilitation, hasil penelitian menunjukkan masih terbatasnya fasilitas fisik dan digital yang dapat mendukung proses pengaduan. Oleh karena itu, sosialisasi dan edukasi publik menjadi strategi penting yang harus diperkuat oleh DPMPTSP agar masyarakat merasa yakin untuk melaporkan keluhan tanpa rasa ragu.

Dalam dimensi timeliness, keterlambatan dalam penanganan aduan menandakan perlunya reformasi prosedural dan penggunaan sistem pemantauan berbasis teknologi. Inovasi semacam ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat rasa kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik.

Dimensi redress memperlihatkan bahwa perbaikan yang dilakukan masih bersifat administratif dan belum menjadi bagian dari pembelajaran organisasi. Dalam konteks DPMPTSP, hal ini dapat diwujudkan dengan menciptakan sistem dokumentasi digital yang memantau jenis pengaduan, penyebabnya, dan solusi yang diterapkan untuk mencegah pengulangan masalah serupa.

Dalam aspek apology, permintaan maaf dari aparat DPMPTSP kepada pengadu sudah dilakukan secara sopan dan empatik. Permintaan maaf perlu diikuti dengan langkah nyata untuk memperbaiki kesalahan administratif dan memastikan agar masyarakat merasakan perubahan konkret.

Selanjutnya, pada dimensi credibility, ditemukan bahwa sistem pengawasan dan tanggung jawab belum berjalan secara sistemik. DPMPTSP perlu menegakkan mekanisme evaluasi kinerja



internal yang terukur, termasuk keterlibatan pimpinan dalam pengawasan langsung terhadap tindak lanjut aduan.

Dimensi terakhir, *attentiveness*, menjadi kekuatan utama dalam penelitian ini. Empati dan keramahan petugas pelayanan mencerminkan kesadaran individu untuk menjaga citra lembaga. Tanpa sistem pengingat dan pelaporan otomatis, perhatian yang diberikan cenderung bersifat personal dan tidak berkelanjutan secara kelembagaan. Secara reflektif, hasil penelitian ini memperlihatkan paradoks birokrasi lokal: kesadaran akan pentingnya pengaduan publik sudah ada, tetapi belum diiringi oleh infrastruktur dan kapasitas kelembagaan yang memadai untuk mewujudkannya. Oleh karena itu, perubahan budaya organisasi menuju *open governance* menjadi agenda strategis yang harus diutamakan. Secara konseptual, penelitian ini juga menegaskan relevansi Model A-CRAFT. Model ini tidak hanya mengukur dimensi prosedural, tetapi juga dimensi emosional dan etis dalam pengelolaan pengaduan. Dengan menggunakan model ini, lembaga publik dapat menilai sejauh mana sistem pengaduan mereka mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepercayaan masyarakat.

Akhirnya, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperkuat literatur tentang tata kelola pengaduan di sektor publik Indonesia. Pengelolaan pengaduan yang efektif harus dipandang sebagai bagian dari inovasi pelayanan dasar, bukan sekadar mekanisme pelengkap birokrasi. Implementasi sistem pengaduan yang transparan, cepat, dan berbasis data akan menjadi indikator utama keberhasilan reformasi pelayanan publik di tingkat daerah.

Saran

Berdasarkan hasil temuan empiris dan teori yang digunakan, saran pengembangan dapat diarahkan pada empat ranah strategis: kebijakan, teknologi, sumber daya manusia, dan budaya organisasi. Pertama, dari sisi kebijakan, DPMPTSP perlu memperkuat regulasi internal yang secara tegas mengatur alur penanganan pengaduan berbasis data dan waktu respon. Kebijakan ini sebaiknya mencakup *service-level agreement (SLA)* yang jelas, sehingga setiap aduan dapat ditindaklanjuti dengan tenggat waktu terukur.

Kedua, dari sisi teknologi, penerapan sistem digital terintegrasi menjadi prioritas utama. Penerapan sistem seperti *tracking complaint dashboard* juga memungkinkan masyarakat memantau status pengaduan mereka secara langsung.

Ketiga, dalam aspek sumber daya manusia, pelatihan berbasis empati dan etika pelayanan publik perlu diadakan secara berkala. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM menjadi kunci keberlanjutan reformasi layanan publik.

Keempat, dari dimensi budaya organisasi, DPMPTSP perlu menumbuhkan budaya *learning bureaucracy* — yaitu birokrasi yang mampu belajar dari keluhan dan menjadikannya bahan refleksi. Dengan menginternalisasi budaya belajar ini, DPMPTSP tidak hanya memperbaiki kesalahan administratif, tetapi juga memperkuat integritas dan profesionalitas kelembagaan.

Secara keseluruhan, implementasi saran-saran di atas akan membantu DPMPTSP Kota Palangka Raya dalam mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang lebih efektif, partisipatif, dan berkelanjutan, sehingga masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga mitra aktif dalam proses peningkatan mutu pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bewinda, R., Rahmadany, A. F., & Achmad, M. (2024). Community Complaint Services Through Electronic Complaint Channels in Increasing the Effectiveness of Government Affairs Compulsory Basic Services. *Journal of Humanities and Social Sciences Studies*, 6(9), 89–97. <https://doi.org/10.32996/jhsss.2024.6.9.11>
- Brewer, B. (2007). Citizen or customer? Complaints handling in the public sector. *International Review of Administrative Sciences*, 73(4), 549–556. <https://doi.org/10.1177/0020852307083457>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among*



- Five Approaches (4th ed.). SAGE Publications.
- Davidow, M. (2003). Organizational Responses to Customer Complaints: What Works and What Doesn't. *Journal of Service Research*, 5(3), 225–250. <https://doi.org/10.1177/1094670502238917>
- Davidow, M. (2014). The A-CRAFT Model of Organizational Responses to Customer Complaints and Their Impact on Post-Complaint Customer Behavior.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). SAGE Publications.
- Hardini, I. R., Nandika, R. S., Hamdi, H., & Eka Putri, S. A. (2024). Open government through public complaint management: Success stories from the Jakarta Provincial government. *JeDEM - eJournal of eDemocracy and Open Government*, 16(1), 130–167. <https://doi.org/10.29379/jedem.v16i1.882>
- Hong, D. V. T. (2020). The performance of public administrative service through the service quality and citizen's satisfaction: The case of complaint's settlement in Ho Chi Minh City Inspectorate [Master's thesis, Tampere University].
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Minelli, A., & Ruffini, R. (2018). Citizen feedback as a tool for continuous improvement in local bodies. *International Journal of Public Sector Management*, 31(1), 46–64. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-01-2017-0010>
- Ndraha, A. B. (2023). Optimizing Public Services: Reconstructing the Discordant Relationship between Local Leaders to Foster Harmony (A Case Study of Indonesia). *Journal of Digitainability, Realism & Mastery (DREAM)*, 2(07), 18–34. <https://doi.org/10.56982/dream.v2i07.143>
- Rachmat, R. (2024). The quality of licensing services: An analysis of the impact of leadership and communication on the effectiveness of licensing services in Indonesia. *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 10(3), 315. <https://doi.org/10.29210/020244004>
- Tag-Eldeen, A. (2018). Assessing the Impact of Complaints Management System in Hospitality Organizations in Egypt: A Customer-organization Perspective. *Ottoman Journal of Tourism and Management Research*, 3(3), 306–317. <https://doi.org/10.26465/ojtmr.2018339512>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.