



EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN RIAU

Baiq Sekar Maysi Astuti, Dedi Kusuma Habibie

Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Riau serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teori efektivitas Campbell J.P. yang meliputi keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan masyarakat telah efektif pada indikator keberhasilan program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Sementara itu, indikator keberhasilan sasaran dan kepuasan terhadap program belum efektif karena masih terdapat masyarakat yang belum memahami mekanisme pengaduan dan masih ditemukan ketidakjelasan informasi serta tindak lanjut pada beberapa laporan. Faktor penghambat yang teridentifikasi meliputi rendahnya pemahaman masyarakat mengenai alur pengaduan, adanya laporan yang berada di luar kewenangan instansi, serta perlunya penguatan komunikasi dalam penyampaian tindak lanjut pengaduan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Pengaduan, Pelayanan Publik, Pemasyarakatan, Pengaduan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel. Seiring perkembangan

reformasi birokrasi, instansi pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membuka ruang partisipasi untuk masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu bentuk partisipasi tersebut

*Correspondence Address : Baiq.sekar0250@student.unri.ac.id

DOI : 10.31604/jips.v13i7.2026. 1759-1765

© 2026UM-Tapsel Press

diwujudkan melalui pelayanan pengaduan masyarakat yang berfungsi sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan pengaduan masyarakat memiliki peran penting dalam mendukung prinsip akuntabilitas, transparansi, dan keterbukaan informasi publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan mekanisme pengelolaan pengaduan yang mudah diakses, cepat ditindaklanjuti, dan mampu memberikan kepastian penyelesaian kepada masyarakat. Pengelolaan pengaduan yang baik dapat membantu instansi pemerintah dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan sekaligus memperkuat hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik (Silaban & Kristian, 2023).

Pelayanan pengaduan masyarakat pada dasarnya tidak hanya berfungsi sebagai media penerimaan keluhan, tetapi juga sebagai instrumen evaluasi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Keberadaan layanan pengaduan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk terlibat secara langsung dalam pengawasan pelayanan publik sehingga penyelenggara pelayanan dapat mengetahui kekurangan yang perlu diperbaiki. Melalui pengaduan yang disampaikan masyarakat, instansi pemerintah dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi serta menentukan langkah perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Riau merupakan instansi vertikal yang memiliki tugas dalam melaksanakan koordinasi, pembinaan, pengawasan, dan pengendalian penyelenggaraan pemasyarakatan di wilayah Provinsi

Riau. Dalam mendukung keterbukaan pelayanan publik, Kanwil Ditjenpas Riau menyediakan layanan pengaduan masyarakat berbasis WhatsApp yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memperoleh informasi, maupun memberikan masukan terkait pelayanan pemasyarakatan. Penggunaan media digital dipilih untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk menyesuaikan bentuk pelayanan publik dengan kebutuhan masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan akses dan kecepatan pelayanan. Pemanfaatan media digital dalam pelayanan pengaduan menjadi salah satu upaya untuk memperpendek proses komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik sehingga informasi dapat tersampaikan dengan lebih cepat dan mudah diakses oleh pengguna layanan (Hermawan, 2020).

Sebelum terbentuknya Direktorat Jenderal Pemasyarakatan yang berdiri secara mandiri, layanan pengaduan masih berada di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang mencakup berbagai bidang pelayanan, seperti pelayanan hukum, hak asasi manusia, imigrasi, dan pemasyarakatan. Luasnya cakupan pelayanan menyebabkan pengelolaan pengaduan menjadi kompleks karena melibatkan banyak unit kerja dengan karakteristik pelayanan yang berbeda. Kondisi tersebut menjadi salah satu alasan pentingnya pembentukan struktur organisasi yang lebih spesifik agar pelayanan dapat berjalan lebih fokus sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing instansi.

Meskipun layanan pengaduan telah berjalan, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala. Kondisi

di lapangan masih menunjukkan diperlukan penyampaian informasi prosedur pengaduan yang lebih jelas kepada masyarakat, pengaduan di luar ruang lingkup kewenangan, klarifikasi dan koordinasi tindak lanjut pengaduan, kesesuaian tindak lanjut dengan kebutuhan pelapor. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan layanan pengaduan belum sepenuhnya menjamin tercapainya tujuan pelayanan apabila tidak diikuti dengan pemahaman masyarakat dan komunikasi pelayanan yang baik.

Pelayanan pengaduan masyarakat di Kanwil Ditjenpas Riau dilaksanakan melalui media WhatsApp yang dikelola secara terpusat oleh petugas operator. Penggunaan media tersebut dipilih karena mudah diakses, cepat digunakan, dan mampu menjangkau masyarakat di berbagai wilayah Provinsi Riau. Setiap laporan yang diterima akan melalui proses pemeriksaan identitas, verifikasi isi laporan, dan koordinasi dengan Unit Pelaksana Teknis yang berkaitan sebelum diberikan tindak lanjut kepada pelapor. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan tidak hanya berorientasi pada penerimaan laporan, tetapi juga pada proses penyelesaian yang terstruktur.

Penelitian ini menjadi penting dilakukan karena Kanwil Ditjenpas Riau membawahi delapan belas Unit Pelaksana Teknis yang tersebar di berbagai daerah di Provinsi Riau. Luasnya cakupan wilayah pelayanan menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan pelayanan pemasyarakatan menjadi semakin beragam. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat perlu diketahui untuk melihat sejauh mana instansi mampu memenuhi kebutuhan masyarakat melalui layanan yang telah disediakan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Riau serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Riau?
2. Faktor apa yang dapat menghambat efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Riau?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Riau.
2. Mengidentifikasi faktor yang dapat menghambat pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Riau.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan

efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat pada instansi pemerintah.

2. Manfaat Praktis Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Kanwil Ditjenpas Riau dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat agar pelayanan yang diberikan lebih responsif, tepat sasaran, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif adalah cara penelitian yang didasarkan pada suatu pendekatan yang dilakukan saat kondisi alami tanpa mengubah objek yang diteliti (Sugiyono, 2020). Penelitian dilaksanakan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasarakatan Riau yang berlokasi di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada satu objek penelitian secara mendalam, yaitu efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat yang diselenggarakan oleh Kanwil Ditjenpas Riau.

Subjek penelitian terdiri atas informan yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan dan pemanfaatan layanan pengaduan masyarakat, meliputi Kepala Kanwil Ditjenpas Riau, Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum, Ketua tim Humas atau TI dan Komunikasi Publik, Petugas operator layanan pengaduan, serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan tersebut. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan terhadap objek penelitian.

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data penelitian diperoleh

melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses yang dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan (Creswell J. W. & J. David Creswell, 2023). Tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi *Organizing and Preparing the Data for Analysis, Reading Through All the Data, Coding the Data, Identifying Themes, Developing a Story Line Interpretation, Representing and Interpreting the Data*. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan dan dokumen pendukung. Analisis efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan menggunakan teori Campbell J.P. yang terdiri atas lima indikator, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengukur efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat, penelitian ini menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell yang menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur melalui lima indikator, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh (Campbell dalam Mutiarin, 2014). Teori tersebut dipilih karena mampu menggambarkan tingkat keberhasilan suatu program atau pelayanan secara menyeluruh berdasarkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Keberhasilan program

Pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasarakatan Riau telah berjalan efektif. Hal ini

ditunjukkan dengan tersedianya media layanan pengaduan berbasis WhatsApp yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memperoleh informasi, serta memberikan masukan terkait pelayanan pemasyarakatan.

Selain itu, layanan pengaduan telah dilengkapi dengan prosedur pelayanan, persyaratan pengaduan, dan mekanisme tindak lanjut yang jelas sehingga masyarakat memiliki akses yang lebih mudah dalam menyampaikan pengaduan. Keberadaan layanan pengaduan juga dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi internal dalam memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik. Keberhasilan program juga didukung oleh tersedianya media informasi yang dapat diakses oleh masyarakat melalui media sosial resmi dan kanal informasi Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. Ketersediaan sarana informasi tersebut membantu masyarakat memperoleh akses yang lebih luas terhadap layanan yang disediakan. Selain itu, keberadaan layanan pengaduan berbasis digital menunjukkan adanya upaya adaptasi organisasi terhadap perkembangan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengaduan yang masuk tidak hanya dipandang sebagai laporan masyarakat, tetapi juga sebagai masukan yang dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Hasil tersebut sejalan dengan pendapat Campbell (dalam Mutiarin, 2014) yang menyatakan bahwa efektivitas dapat dilihat dari tingkat keberhasilan program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian dalam (Masykur., et al, 2024) yang menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan berbasis teknologi dapat mendukung peningkatan efektivitas pelayanan apabila didukung

oleh koordinasi dan pengelolaan yang baik.

Keberhasilan Sasaran

Indikator keberhasilan sasaran belum efektif. Meskipun layanan pengaduan telah tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat, pengaduan yang tidak sesuai dengan ruang lingkup kewenangan pelayanan serta laporan yang memerlukan klarifikasi tambahan sebelum dapat diproses lebih lanjut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sasaran pelayanan belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat kendala dalam penyampaian dan pemanfaatan layanan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Sasaran pelayanan pengaduan masyarakat tidak hanya ditujukan kepada keluarga warga binaan pemasyarakatan, tetapi juga kepada masyarakat umum yang membutuhkan informasi mengenai pelayanan pemasyarakatan. Luasnya sasaran layanan tersebut menuntut instansi untuk terus meningkatkan penyampaian informasi agar seluruh kelompok masyarakat dapat memahami fungsi dan tujuan pelayanan pengaduan yang tersedia.

Temuan ini menunjukkan bahwa penyediaan layanan saja belum cukup untuk menjamin tercapainya sasaran program. Sosialisasi yang berkelanjutan masih diperlukan agar masyarakat memahami batasan, prosedur, serta tata cara penggunaan layanan pengaduan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sasaran pelayanan belum tercapai secara merata kepada seluruh pengguna layanan.

Kepuasan Terhadap Program

Indikator kepuasan terhadap program belum efektif. Sebagian masyarakat telah memperoleh tanggapan atas pengaduan yang disampaikan, namun pada beberapa

kasus masih ditemukan ketidakjelasan informasi terkait perkembangan dan hasil tindak lanjut pengaduan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang diberikan oleh petugas. Dalam beberapa kondisi, masyarakat tidak hanya membutuhkan jawaban singkat atas pengaduan yang disampaikan, tetapi juga memerlukan penjelasan yang lebih rinci agar informasi yang diterima dapat dipahami dengan baik. Oleh sebab itu, komunikasi menjadi salah satu unsur penting dalam membangun kepuasan pengguna layanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan masih perlu diperkuat agar masyarakat memperoleh kepastian terhadap pengaduan yang disampaikan. Kejelasan informasi dan konsistensi penyampaian tindak lanjut menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Manihuruk & Revida, 2024).

Tingkat Input dan Output

Pelayanan pengaduan masyarakat telah didukung oleh sumber daya manusia, media layanan, serta mekanisme kerja yang jelas. Petugas memiliki pembagian tugas dalam menerima, memverifikasi, mengoordinasikan, dan menindaklanjuti pengaduan yang masuk. Selain itu, ketersediaan media WhatsApp dan koordinasi dengan Unit Pelaksana Teknis membantu proses pengelolaan pengaduan berjalan lebih terarah.

Ketersediaan sumber daya manusia yang bertugas sebagai operator layanan pengaduan menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan. Petugas tidak hanya berperan menerima laporan, tetapi juga melakukan verifikasi data, berkoordinasi dengan unit kerja terkait, serta menyampaikan hasil tindak lanjut kepada masyarakat. Peran tersebut

menunjukkan bahwa sumber daya manusia menjadi komponen utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan pelayanan pengaduan.

Output yang dihasilkan berupa terselenggaranya pelayanan pengaduan yang mampu menyalurkan informasi dan menyampaikan tindak lanjut kepada masyarakat sesuai dengan ruang lingkup kewenangan instansi.

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pelayanan pengaduan masyarakat telah mencapai tujuan secara menyeluruh. Layanan ini mampu menjadi sarana komunikasi antara masyarakat dan instansi, meningkatkan transparansi pelayanan, serta mendukung evaluasi internal terhadap penyelenggaraan pelayanan pemasyarakatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan layanan pengaduan telah memberikan manfaat bagi masyarakat dan instansi, meskipun masih diperlukan perbaikan pada aspek pemahaman masyarakat dan komunikasi tindak lanjut pelayanan.

Secara keseluruhan, pelayanan pengaduan masyarakat telah memberikan manfaat bagi instansi dan masyarakat. Bagi instansi, layanan pengaduan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sementara bagi masyarakat, layanan ini menjadi sarana untuk memperoleh informasi, menyampaikan keluhan, dan mengetahui tindak lanjut atas permasalahan yang dihadapi.

Faktor Penghambat Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Penelitian menemukan tiga faktor utama yang menghambat pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat, yaitu keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap alur pengaduan, ketidakjelasan informasi dan

tindak lanjut pengaduan pada beberapa kasus, serta adanya laporan yang berada di luar ruang lingkup kewenangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasarakatan Riau. Ketiga faktor tersebut saling berkaitan dan memengaruhi pencapaian efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat.

Tabel 1. Hasil Analisis Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Indikator Campbell J.P.	Hasil Penelitian	Keterangan
Keberhasilan Program	Tercapai	Efektif
Keberhasilan Sasaran	Belum tercapai secara merata	Belum Efektif
Kepuasan terhadap Program	Belum konsisten	Belum Efektif
Tingkat Input dan Output	Tersedia dan berjalan	Efektif
Pencapaian Tujuan Menyeluruh	Tercapai	Efektif

Sumber: Olahan Peneliti,2026.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasarakatan Riau telah berjalan efektif pada aspek keberhasilan program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Keberadaan layanan pengaduan telah mampu menjadi sarana komunikasi antara masyarakat dan instansi, mendukung transparansi pelayanan, serta membantu proses evaluasi internal dalam penyelenggaraan pelayanan pamasarakatan. Namun, indikator keberhasilan sasaran dan kepuasan terhadap program belum efektif karena masih ditemukan masyarakat yang belum memahami mekanisme pengaduan serta adanya ketidakjelasan informasi dan tindak lanjut pada beberapa laporan yang disampaikan. Selain itu, faktor penghambat yang memengaruhi

pelaksanaan pelayanan pengaduan meliputi keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap alur pengaduan, pengaduan yang berada di luar kewenangan instansi, dan perlunya penguatan komunikasi dalam penyampaian tindak lanjut pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

Baso Masykur, A. M., Daraba, D., & Kurniawati, L. (2024). Efektivitas penerapan aplikasi citizen relation management dalam penanganan pengaduan masyarakat di Kelurahan Pancoran Jakarta Selatan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications

Hermawan, Y. (2020). “Efektivitas Pelayanan Publik Online Situs Web Pemerintah”. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(3), 201–210.

Manihuruk, D. E. L. B., & Revida, E. (2024). Efektivitas sistem pengelolaan 126 pengaduan pelayanan publik nasional layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Labuhan Batu. *Jurnal Mahasiswa Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(2).

Mutiarin, D., & Zainuddin, A. (2014). *Manajemen birokrasi dan kebijakan*. Pustaka Pelajar.

Silaban, Y., & Kristian, R. P. M. (2023). Efektivitas layanan aspirasi pengaduan online rakyat (LAPOR) dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 125–140.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Edisi Kedua). Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.