

EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN MELAWI

Rendita Anugrah Utami¹, Rusdiono², Dahniar Th. Musa ³, Zulkarnen ⁴,
Pabali Musa⁵, Arifin⁶

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univesitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia, email:
renditautaminadine@gmail.com

Abstract: *The aim of this thesis is to analyze the degree of effectiveness of the work of the Complaint Management Team at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Melawi Regency and to explain the reasons why the office receives a small number of complaints from the public. The problems that this research are the absence of guidance/evaluation by the superiors to the Complaint Management Team of DPMPTSP Melawi Regency, inadequate training of the team on how to handle complaints, and the low number of complaints that are submitted to the office. This study aims to determine the level of effectiveness of the performance of the Complaint Management Team and to determine the factors that contribute to the low number of complaints received by the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) Melawi Regency. The study is descriptive qualitative. The data were collected by means of interviews and documentation. The analysis of the data was founded on the theory of Duncan that comprises goal achievement, integration, and adaptation to assess the effectiveness of the performance of the Complaint Management Team at DPMPTSP Melawi Regency. The results indicate that the Complaint Management Team at DPMPTSP Melawi Regency is not yet effective in the following aspects: Goal attainment: The goals of complaint management have not been met completely. Integration: The degree of socialization and outreach to the population is low. Adaptation: The adoption of Presidential Regulation No. 76 of 2013 and Regulation of Ministry of State Apparatus Utilization and Bureaucratic Reform No. 3 of 2015 has not been ideal. Some of the reasons why DPMPTSP Melawi Regency received few complaints are: poor human resource quality, poor facilities and infrastructure, poor community engagement, the absence of direction and appraisal by seniors, lack of enforcement of Regulation of Ministry of State Apparatus Utilization and Bureaucratic Reform No. 3 of 2015.*

Keywords: *Effectiveness; Complaint Management; Public Service*

Abstrak: Abstrak : Penulisan Tesis ini dimaksudkan untuk mengetahui Tingkat efektivitas kinerja Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi dan mendeskripsikan faktor-faktor penyebab rendahnya pengaduan masyarakat yang masuk pada DPMPTSP Kabupaten Melawi. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu rendahnya pembinaan/evaluasi dari atasan kepada Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi, rendahnya pelatihan pengelolaan pengaduan bagi Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi dan rendahnya jumlah pengaduan yang masuk pada DPMPTSP Kabupaten Melawi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat efektivitas kinerja Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi dan faktor-faktor penyebab rendahnya jumlah pengaduan masyarakat yang masuk pada DPMPTSP Kabupaten Melawi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Informasi yang diperoleh melalui wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan teori Duncan yaitu pencapaian tujuan, intergrasi dan adaptasi terhadap efektivitas kinerja Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa kinerja Tim Pengelola pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi belum efektif pada indikator pencapaian tujuan, yaitu belum tercapainya tujuan pengelolaan pengaduan, pada indikator integrasi belum efektif, yaitu masih rendahnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat dan pada indikator adaptasi juga belum efektif karena belum optimalnya penerapan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 3 Tahun 2015. Beberapa faktor penyebab rendahnya laporan yang masuk pada DPMPTSP Kabupaten Melawi yaitu rendahnya kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang kurang memadai, rendahnya sosialisasi kepada masyarakat luas, rendahnya pembinaan dan evaluasi dari atasan, dan belum ada implementasi Peraturan Menteri PAN RB Nomor 3 Tahun 2015.

Kata Kunci: Efektivitas; Pengelolaan Pengaduan; Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Sarana pengaduan dan penugasan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil. Namun dalam realitanya masih banyak penyelenggara pelayanan publik belum menyediakan sarana pengaduan yang memadai. Masyarakat yang mengalami masalah pelayanan publik kebingungan dan tidak tahu harus berbuat apa.

Mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat sangat penting karena data pengaduan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perencanaan jangka Panjang serta rujukan untuk membuat inovasi dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk itu, keluhan dan pengaduan pelayanan publik tersebut perlu diberikan wadah yang tepat.

Pemerintah sudah menetapkan Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kemudian dikeluarkan aturan lebih teknis berupa Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang meliputi sistem penanganan pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaduan atau keluhan yang muncul dari masyarakat atas rasa ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat, menjadi sebuah tantangan bagi penyelenggara organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Peraturan Presiden tersebut meliputi; (1) Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara; (2) Sarana Pengaduan; (3) Pengelola Pengaduan; (4) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan; (5) Pelaporan, Pemantauan dan Evaluasi; (6) Penyelesaian Pengaduan; (7) Kewajiban dan Larangan Bagi Pengelola; (8) Perlindungan Pengaduan;

(9) Penilaian Kinerja; (10) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; dan (11) Pembinaan dan Pengawasan.

Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dilakukan oleh berbagai lembaga baik internal maupun eksternal. Salah satu lembaga yang diberikan kewenangan oleh negara dalam melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia. Hal tersebut berdasarkan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI disebutkan bahwa Ombudsman RI adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran dan pendapatan negara dan/atau anggaran dan pendapatan daerah. Ombudsman Republik Indonesia pada fungsi pengawasannya memiliki salah satu tugas yaitu upaya pencegahan maladministrasi. Salah satu upaya dalam pencegahan Maladministrasi adalah dengan melaksanakan Penilaian

Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan pada tiap tahunnya.

Penilaian kepatuhan ini dapat diidentifikasi mengenai tingkat kompetensi penyelenggara layanan, tersedianya sarana-prasarana, terpenuhinya komponen standar pelayanan, dan efektifnya pengelolaan pengaduan sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu dapat membantu pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi mutu penyelenggara layanan, komponen standar pelayanan, sarana prasarana, pengelolaan pengaduan yang masih perlu dipenuhi oleh unit/satuan kerja pelayanan publiknya dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih baik, dan terakhir mendorong kepatuhan pelaksanaan atas saran dan rekomendasi Ombudsman RI oleh para pihak terkait, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah guna perbaikan pelayanan publik di wilayahnya masing-masing sebagai upaya mencegah potensi terjadinya maladministrasi.

Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman telah dilaksanakan sejak tahun 2015 hingga saat ini (tahun 2024), Lokus yang menjadi objek penilaian Ombudsman adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada Pemerintah Daerah, Kementerian/Lembaga serta Instansi Vertikal. Pada tahun terakhir yaitu tahun 2023, terdapat 25 Kementerian, 14

Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 98 Pemerintah Kota, 415 Pemerintah Kabupaten, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama pada Pemerintah Kota dan Kabupaten, Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut pada Pemerintah Provinsi, serta pada instansi vertikal dilakukan pada unit pelayanan Polisi Resor dan Kantor Pertanahan.

Penilaian Kepatuhan yang dimulai sejak Tahun 2015 pada awalnya hanya menilai mengenai implementasi standar Pelayanan Publik, yang dilihat yaitu *tangibilitas* (ketampakan fisik) pada unit penyelenggara layanan. Metodologi seperti ini kemudian masih dilaksanakan hingga tahun 2021, yang pada saat itu mengantarkan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, Pemerintah Kota Pontianak dan Pemerintah Kabupaten Landak ke-dalam peringkat 5 besar Nasional.

Bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI dimulai pada tahun 2022, yaitu dengan melakukan penyempurnaan atas metode penilaian penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian dilakukan tidak hanya atas ketersediaan standar pelayanan dan penilaian persepsi maladministrasi saja, namun juga mengukur efektifitas dan kualitas melalui kompetensi pelaksana layanan, ketersediaan dan kualitas sarana-prasarana, pengawasan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan pengelolaan pengaduan.

Hasil penilaian kepatuhan tersebut merupakan penggabungan atas hasil kinerja 4 (empat) dimensi penilaian. Selanjutnya dari dimensi penilaian,

terdapat 4 dimensi yaitu Input, Proses, Output dan Pengaduan. Dimensi input mengukur kompetensi dan sarana prasarana, dimensi proses melihat tangibilitas, Output itu selain kita meminta *feedback* dari pengguna layanan langsung, terdapat indikator lain untuk Pemda yaitu penilaian SPM yang terdiri dari 6 urusan yaitu Pendidikan, Kesehatan, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat, Ketentraman Ketertiban Umum dan Linmas (Trantibumlinmas) serta Sosial, dan terakhir dimensi pengaduan terkait pengelolaan pengaduan di lokus penilaian.

Penggabungan penilaian tersebut menghasilkan angka persentase akhir dari masing-masing penyelenggara pelayanan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. Untuk kategorisasi penilaian adalah; 0% - 31,99% adalah kualitas rendah dengan zonasi merah, 32,00% - 53,99% adalah kualitas rendah dengan zonasi merah, 54,00% - 77,99% adalah kualitas sedang dengan zonasi kuning, 78,00% - 87,99% adalah kualitas tinggi dengan zonasi hijau dan 88,00% - 100% adalah kualitas tertinggi dengan zonasi hijau.

Terkait Kategori penilaian dibagi dalam 3 Zonasi, yaitu; pertama, Zonasi Hijau dengan Kategori Opini Kualitas Tertinggi (interval nilai 88-100) dan Opini Kualitas Tinggi (interval nilai 78-87,99); kedua, Zonasi Kuning Opini Kualitas Sedang (interval nilai 54-77,99); dan terakhir, Zonasi Merah dengan Kategori Opini Kualitas Rendah (interval nilai 32-53,99) dan Opini Kualitas Terendah (interval nilai 0-31,99).

Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir masa penilaian Ombudsman RI terhadap Pemerintah Daerah di Kalimantan Barat masih terdapat cukup banyak Pemerintah Daerah yang belum mencapai Zonasi Kepatuhan Tertinggi dengan Kategori nilai A, yaitu Pemerintah Daerah Kabupaten Sanggau, Pemerintah Daerah Kabupaten Sekadau, Pemerintah Daerah Kabupaten Landak, Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang, Pemerintah Daerah Kabupaten Kayong Utara dan Pemerintah Daerah Kabupaten Melawi dan berdasarkan data yang tersedia pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalbar, Pemerintah Daerah Kabupaten Melawi merupakan Pemerintah Daerah Kabupaten yang paling rendah perolehan nilai kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik jika dibandingkan dengan Pemerintah Daerah lainnya yang ada di Kalimantan Barat yaitu dengan Nilai Kepatuhan 78,13 (Kategori B).

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2021 menyebutkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Melawi memiliki tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan umum sesuai peraturan perundang-undangan.

Pada data yang dimiliki oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat bahwa Dimensi Pengaduan Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kabupaten Melawi memperoleh nilai 85,53% dari total nilai maksimal 100%, yaitu merupakan

dimensi terendah. Atas hal tersebut, sudah seharusnya pengelolaan pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Melawi menjadi percontohan bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Melawi lainnya dalam pengelolaan pengaduan.

Terdapat beberapa indikator pada komponen penilaian pada Dimensi Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi yang belum tersedia secara maksimal yaitu masih kurangnya evaluasi pengelolaan pengaduan oleh atasan, tidak adanya pelatihan bagi pengelolaan pengaduan, dan pelaksanaan kewajiban pengelolaan pengaduan yang kurang sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Ketua Pengelola Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi, Sdr. A. Alamsyah (wawancara melalui telepon tanggal 20 Februari 2024), menyebutkan bahwa dalam pemenuhan indikator pada Dimensi Kepatuhan tersebut, pengelolaan pengaduan, DPMPTSP Kabupaten Melawi memiliki beberapa kendala dan faktor penghambat, diantaranya; minimnya pembinaan pengaduan yang dilakukan oleh atasan, kurangnya penyelenggaraan pelatihan tentang pengelolaan pengaduan bagi Tim pengelola pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pengaduan pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Melawi. A. Alamsyah juga mengatakan bahwa jumlah laporan pengaduan masyarakat yang masuk pada DPMPTSP Kabupaten

Melawi tiap tahunnya sangat sedikit bahkan jumlahnya semakin menurun.

Atas dasar permasalahan-permasalahan di atas menunjukkan bahwa Pengelolaan Pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Melawi memiliki beberapa fenomena masalah yang menyebabkan pelaksanaannya belum berjalan efektif dan terdapat berbagai kendala yang menyebabkannya. Berdasarkan uraian tersebut, Penulis merasa tertarik untuk meneliti mengenai "Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Melawi".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Langkah awal dalam penelitian ini adalah peneliti mengumpulkan, menganalisis dan menginterpretasikan data guna mencapai tujuan penelitian. Proses ini dilakukan secara terstruktur dan metodologis agar hasil penelitian valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam metode kualitatif, data dikumpulkan, diolah dan diuji keabsahannya melalui metode triangulasi. Triangulasi data adalah metode dalam penelitian untuk meningkatkan validitas dan keandalan hasil dengan menggunakan lebih dari satu sumber data, metode, teori, atau peneliti. Tujuan dari triangulasi adalah untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan akurat tentang fenomena yang sedang diteliti. Dengan cara ini, temuan yang diperoleh dari satu

pendekatan dapat dikonfirmasi atau diverifikasi melalui pendekatan lainnya. Metode-metode triangulasi data yang dapat dipakai dalam penelitian ini antara lain :

1. Triangulasi Sumber, menggunakan berbagai sumber data untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Sumber data bisa berasal dari berbagai waktu, tempat, atau kelompok yang berbeda.
2. Triangulasi Teknik, menggunakan berbagai metode pengumpulan data untuk mengurangi bias yang mungkin ada jika hanya satu metode yang digunakan.
3. Triangulasi Waktu, mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk melihat apakah temuan yang sama muncul pada berbagai titik waktu.

Dalam menganalisis data yang diperoleh pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknis analisis data secara kualitatif. Menurut Miles dan Huberman (1994), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung sepanjang penelitian. Model analisis data ini terdiri dari tiga tahap utama yang dilakukan secara paralel dan berulang:

1. Pengumpulan Data (Data Collection)

Tahap pertama adalah pengumpulan data, yang bisa dilakukan melalui wawancara, observasi, atau dokumen. Selama tahap ini, peneliti mengumpulkan informasi yang diperlukan dan berusaha memahami konteks penelitian. Dalam hal ini penulis akan mengumpulkan data-data dan dokumen yang berhubungan dengan

proses pengelolaan pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Melawi.

2. Pengurangan Data (Data Reduction)

Pengurangan data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, dan fokus pada data yang relevan untuk tujuan penelitian. Data dalam bentuk uraian atau hasil wawancara akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan kepada hal-hal yang penting, dicari tema atau pola yang kemudian disusun secara sistematis agar memudahkan peneliti dalam menganalisis data tersebut nantinya. Hal ini misalnya data-data di lapangan yang relevan dengan penelitian seperti arsip-arsip pengaduan Masyarakat dan dokumentasinya. Data yang tidak relevan atau tidak mendukung fokus penelitian akan dihilangkan. Pengurangan data dilakukan dengan cara membuat kategori, memberi kode pada data, atau menyusun ulang informasi.

3. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan sistematis mengenai data yang telah terkumpul. Data yang telah disusun dan dipilih ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, atau model yang memudahkan peneliti dalam memahami dan menginterpretasi data. Data yang diperoleh dari wawancara dengan informan akan ditampilkan dalam tabel seperti SOP/mekanisme pengaduan Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification)

Pada tahap akhir ini, peneliti mulai menarik kesimpulan berdasarkan pola-pola atau tema yang muncul dari data yang telah disusun dan dianalisis. Penarikan kesimpulan ini tidak hanya dilakukan sekali, tetapi harus diverifikasi dan disesuaikan dengan data baru yang masuk, untuk memastikan validitas temuan. Keseluruhan data yang diperoleh di lapangan akan dipisahkan sesuai kategori masing-masing, dari kategori yang ada akan dicari pola, hubungan dan kecenderungan hingga sampai kepada tahap Kesimpulan. Dalam memperkuat Kesimpulan dari penelitian, Langkah verifikasi ulang atau menambah data baru dapat dilakukan untuk mendukung kesimpulan sehingga dapat memperkuat validitas Kesimpulan dalam menganalisis data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah salah satu cara untuk mengukur sejauh mana pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Melawi, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk mengetahui tingkat efektivitas pengelolaan pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Melawi, peneliti menggunakan Teori ukuran efektivitas menurut Robert Duncan dalam Steers (1985). Adapun penilaian efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik diukur dengan menggunakan empat indikator yaitu: pencapaian tujuan, intergrasi dan adaptasi.

1. Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa indikator Pencapaian Tujuan DPMPTSP Kabupaten Melawi belum efektif, hal tersebut dapat dilihat dari upaya-upaya pencapaian tujuan yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi belum maksimal, yaitu masih kurangnya pembinaan/evaluasi dari atasan terhadap kinerja Tim Pengelola Pengaduan, tidak adanya pelatihan pengelolaan pengaduan bagi Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi dan masih rendahnya kepuasan masyarakat pengadu atas tindak lanjut pengaduan yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi.

2. Intergrasi

Intergrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi kepada masyarakat luas dan hubungannya dengan organisasi lain sehingga masyarakat dapat terintergrasi dengan DPMPTSP Kabupaten Melawi dalam ikut serta dalam upaya pengawasan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa pada DPMPTSP Kabupaten Melawi indikator Intergrasi berupa sosialisasi yang dilakukan tidak efektif, hal tersebut dikarenakan DPMPTSP Kabupaten Melawi tidak pernah melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat, optimalisasi media sosial sebagai media informasi juga tidak

dilakukan sehingga masyarakat tidak terinformasi secara luas mengenai adanya pengelolaan pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Melawi, hal ini berpengaruh pada rendahnya jumlah pengaduan yang masuk pada tiap tahunnya. Namun dalam hal berkomunikasi dengan organisasi, DPMPTSP Kabupaten Melawi telah cukup efektif, hal ini dibuktikan dengan ikut terlibatnya OPD lain dalam rapat mediasi sebagai bentuk tindak lanjut pengaduan masyarakat.

3. Adaptasi

Adaptasi yaitu kemampuan penyesuaian DPMPTSP Kabupaten Melawi kepada perubahan sistem yang ada belum berjalan efektif. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa penyesuaian perubahan sistem yang dinilai dalam hal ini adalah Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 3 Tahun 2015 Tentang SP4N. Dari penelitian diperoleh hasil bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi masih belum sepenuhnya sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yaitu pada indikator pembinaan pengaduan, yaitu tidak adanya keterbukaan informasi kepada pengadu, tidak adanya penyelesaian pengaduan dan belum dilaksanakannya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Adaptasi DPMPTSP Kabupaten Melawi terhadap Peraturan Menteri PAN RB

Nomor 3 Tahun 2015 Tentang SP4N juga tidak efektif, hal tersebut dikarenakan Kabupaten Melawi, khususnya DPMPTSP Kabupaten Melawi hingga tahun 2024 belum menerapkan SP4N sebagai salah satu sarana pengelolaan pengaduan terintergrasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Beberapa poin kesimpulan dari hasil penelitian mengenai efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Melawi, yaitu:

1. Pencapaian Tujuan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian tujuan oleh DPMPTSP Kabupaten Melawi belum efektif, hal tersebut dapat dilihat dari upaya-upaya pencapaian tujuan yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi belum maksimal, yaitu masih kurangnya pembinaan/evaluasi dari atasan terhadap kinerja Tim Pengelola Pengaduan, tidak adanya pelatihan pengelolaan pengaduan bagi Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi dan masih rendahnya kepuasan masyarakat pengadu atas tindak lanjut pengaduan yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi.
2. Intergrasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa Intergrasi berupa sosialisasi yang dilakukan tidak efektif, hal tersebut dikarenakan DPMPTSP Kabupaten Melawi tidak pernah melakukan sosialisasi

langsung kepada masyarakat, optimalisasi media sosial sebagai media informasi juga tidak dilakukan sehingga masyarakat tidak terinformasi secara luas mengenai adanya pengelolaan pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Melawi, hal ini berpengaruh pada rendahnya jumlah pengaduan yang masuk pada tiap tahunnya. Namun dalam hal berkomunikasi dengan organisasi, DPMPTSP Kabupaten Melawi telah cukup efektif, hal ini dibuktikan dengan ikut terlibatnya OPD lain dalam rapat mediasi sebagai bentuk tindak lanjut pengaduan masyarakat.

3. Adaptasi, hasil penelitian menunjukkan kemampuan penyesuaian DPMPTSP Kabupaten Melawi kepada perubahan sistem yang ada belum berjalan efektif yang dalam hal ini adalah Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 3 Tahun 2015 Tentang SP4N. Hal tersebut dapat dilihat dari mekanisme pengelolaan pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi yang masih belum sepenuhnya sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yaitu pada indikator pembinaan pengaduan, yaitu tidak adanya keterbukaan informasi kepada pengadu, tidak adanya penyelesaian pengaduan dan belum dilaksanakannya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Adaptasi DPMPTSP Kabupaten Melawi terhadap

Peraturan Menteri PAN RB Nomor 3 Tahun 2015 Tentang SP4N juga tidak efektif, hal tersebut dikarenakan Kabupaten Melawi, khususnya DPMPTSP Kabupaten Melawi hingga tahun 2024 belum menerapkan SP4N sebagai salah satu sarana pengelolaan pengaduan terintergrasi.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. DPMPTSP Kabupaten Melawi hendaknya mendorong Bupati melalui Dinas terkait yaitu Inspektorat Kabupaten Melawi, Dinas Informatika Kabupaten Melawi dan Biro Organisasi Setda Kabupaten Melawi untuk menerbitkan regulasi mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan pelaksanaan SP4N LAPOR di lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.
2. DPMPTSP Kabupaten Melawi hendaknya berkoordinasi dengan instansi terkait seperti Inspektorat Kabupaten Melawi, Biro Organisasi Setda Kalimantan Barat atau Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat untuk dilaksanakannya pelatihan kepada Tim Pengelola Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Melawi.
3. DPMPTSP Kabupaten Melawi hendaknya melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung maupun secara tidak langsung dengan mengoptimalkan penggunaan media sosial berupa *instagram* dan *facebook* resmi milik DPMPTSP Kabupaten Melawi untuk sebelumnya membuat Surat Keputusan Kepala

DPMPTSP Kabupaten Melawi tentang pengelolaan akun resmi media sosial DPMPTSP Kabupaten Melawi dan menetapkan tim pengelolanya.

4. DPMPTSP Kabupaten Melawi hendaknya melakukan pembinaan dan evaluasi pengelolaan pengaduan setiap sekurangnya 1 (satu) bulan 1 kali dengan adanya bukti Berita Acara atau Notulen rapat evaluasi pengaduan.
5. DPMPTSP Kabupaten Melawi hendaknya melakukan koordinasi dan studi tiru terhadap pengelolaan pengaduan di DPMPTSP Kabupaten/Kota yang memiliki nilai rapor terbaik pada survei penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik Ombudsman RI tahun 2024 serta yang telah menerapkan SP4N LAPOR.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Leo. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agung, Kurniawan (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Dunn, William. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Gibson. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Keempat*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Anwar. (2000). *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta: Gramedia.
- Handayaniingrat, Soewarno. (1994). *Pengantar Ilmu Administrasi dan*

- Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Mahsyar, Abdul. (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*. Jurnal Ilmu Pemerintahan:82-84. Universitas Indonesia.
- Modul Bimbingan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman RI*. (2015). Ombudsman RI: Jakarta.
- Pedoman Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024*. (2024). Ombudsman RI: Jakarta.
- Steers, Richard M, Terj: Magdalena Jamin. (1980). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Stephen, Robbins. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Selemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta
- Wahab, Solichin Abdul. (2017). *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibawa, Samodra. (1994). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo Joko. (2007). *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia
- Winarno, Budi. (2002). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Jakarta: Media Presindo.
- Perundang-undangan**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Jakarta
- Peraturan Bupati Melawi Nomor 82 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Nanga Pinoh.
- Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 15 Tahun 2022 Tentang Standar Operasional Prosedur Perizinan dan Nonperizinan
- Peraturan Bupati Melawi Nomor 127/201 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Berusaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi
- Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 93 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik Dilingkungan Pemerintah Kota Pontianak
- Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Petugas Pengelola

Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Nanga Pinoh.

Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Nanga Pinoh.