

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik memiliki kaitan erat dengan kesejahteraan rakyat. Dengan adanya pelayanan publik yang efektif akan menciptakan kepuasan dari masyarakat. Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu untuk menjadi landasan untuk memberikan sebuah jaminan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus responsif terhadap segala bentuk perubahan dan tuntutan yang datang dari masyarakat. Karena responsivitas ini akan menjadi pendukung untuk peningkatan pelayanan publik.

Erat kaitannya antara pemerintah dengan pemerintah dengan pelayanan publik karena pelayanan publik karena pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari pemerintah. Pelayanan publik meliputi kebutuhan Kesehatan, Pendidikan, Kesejahteraan, Keamanan dan Pembangunan Nasional.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif salah satunya adalah dengan memberikan kebebasan menyampaikan keluhan atau pengaduan untuk masyarakat apabila terjadi suatu ketimpangan antara kenyataan dan harapan. Harapan masyarakat dari sebuah pelayanan publik yaitu mengharapkan pelayanan yang efektif dan memuaskan. Organisasi pelaksana pelayanan publik harus memiliki pengelolaan pengaduan masyarakat, ini diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 pada pasal 8 ayat 1 dan 2.

Pada laman Ombudsman RI <https://ombudsman.go.id> (Apriyanto, 2020) dalam artikel yang berjudul “Tingkatkan Pelayanan Publik Melalui Penanganan Pengaduan” yang diunggah pada tanggal 02 bulan Maret tahun 2020, Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Ombudsman Kepulauan Riau Agung Setio Apriyanto beliau mengatakan bahwa

“Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. Untuk itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan public. Tujuannya adalah sebagai informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan”.

Oleh karena itu fungsi dari adanya pengelolaan pengaduan ini adalah untuk membantu peningkatan pelayanan publik pada setiap perangkat pemerintahan baik di pusat maupun di daerah.

Pada laman Ombudsman Republik Indonesia <https://ombudsman.go.id> (Dewi, 2020) dalam artikel yang berjudul “Ombudsman Jabar Sosialisasi Kepatuhan Di Lingkungan Pemkab Sumedang” yang diunggah pada tanggal 13 bulan Maret tahun 2020, Asisten Ombudman Perwakilan Jawa Barat, M. Taufan Dwi menyatakan bahwa

”Tingkat kepatuhan Pemerintah Kabupaten Sumedang terhadap pemenuhan standar pelayanan pada tahun 2019 masih rendah atau berada pada Zona Merah pelayanan”.

Oleh karena itu, dalam mencapai pelayanan publik yang berkualitas dengan salah satu caranya menetapkan standar pelayanan yang memerlukan adanya kerjasama antara pelaksana pelayanan dengan masyarakat selaku penerima dan pengguna layanan.

Pengaduan pelayanan dari masyarakat umumnya muncul disebabkan terdapatnya perbedaan atau kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang diperoleh dari suatu organisasi. Pengaduan serta keluhan muncul diakibatkan oleh adanya rasa tidak puas masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang diinginkan, serta akan menjadi lebih kecewa kala pernyataan pengaduan yang disampaikan tidak ditanggapi dan dikelola dengan benar oleh petugas pengelolaan pengaduan. Dengan begitu pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik serta efisien dan membuka akses yang luas untuk masyarakat. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik sudah diatur dalam Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Adanya suatu pengaduan serta keluhan tidak seharusnya dijadikan sebagai penilaian buruk atau negatif dari suatu organisasi yang melaksanakan pelayanan, tetapi dari adanya pengaduan atau keluhan dan dapat mendorong suatu organisasi agar memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Oleh karena itu, pelaksana harus menyediakan fasilitas dan sarana pengelolaan pengaduan tersebut. Informasi mengenai mekanisme penyampaian pengaduan pada sebuah organisasi harus mudah dipahami oleh masyarakat. Semua pengaduan yang masuk kepada organisasi harus ditanggapi dengan benar dan seksama oleh pengelola pengaduan.

Merupakan sebuah konsekuensi dalam menyelenggarakan pelayanan publik, setiap daerah diharuskan meningkatkan mutu pelayanannya, Salah satu cara untuk

meningkatkan mutu pelayanan tersebut adalah dengan menoptimalkan pengelolaan pengaduan dan keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah, termasuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang.

Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DinsosPPPA) Kabupaten Sumedang ini adalah unsur pelaksana pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang kesejahteraan rakyat di wilayah Kabupaten Sumedang. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DinsosPPPA) Kabupaten Sumedang adalah

Tabel 1.1
Pencapaian Kinerja Pelayanan DinsosPPPA Kabupaten Sumedang 2018

No	Jenis Pelayanan	Target	Realisasi	Sisa	Persentase
1	Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan Dan Anak	80 Kasus	76 Kasus	4 Kasus	95%
2	Pelayanan Rumah Singgah	40 Orang	40 Orang	-	100%
3	Pelayanan Penanganan Korban Bencana Alam	840 Orang	810 Orang	30 Orang	96%
4	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda)	2050 BPJS	2000 BPJS	50 BPJS	98%
5	Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar Ke Daerah Asal	64 Orang	62 Orang	2 Orang	98%
6	Pelayanan Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)	3 LKS	-	3LKS	0%

(Sumber: LAKIP DINSOSPPPA Kabupaten Sumedang 2018)

Dari beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang, masih terdapat beberapa yang masih belum mencapai target yang telah ditetapkan. Begitu pula dengan realisasi capaian target kinerja sasaran untuk indikator Partisipasi Potensi Sumber daya Kesejahteraan Sosial pada tahun 2014 sampai tahun 2017 naik rata-rata sebesar 16% dari target yang telah ditentukan. Sementara untuk tahun 2018 baru mencapai 41,67% dari target 100% hal tersebut dikarenakan dari 12 jenis mitra yang dibangun baru jenis yang dapat diberdayakan untuk berpartisipasi dalam penanganan mitra di Kabupaten Sumedang.

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang. Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat kerap kali masih terhambat oleh berbagai faktor. Sebagai contoh, sumber daya manusia pengelola pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang masih memiliki keterbatasan. Sosialisasi sarana atau media untuk menyampaikan pengaduan masih belum terlaksana dengan baik.

Hal diatas ini sangat disayangkan mengingat pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang.

Dalam penelitian ini peneliti dibantu dengan teori Sedarmayanti untuk mendukung penelitian dan sebagai landasan dalam menganalisis variabel yang diteliti. Terdapat empat faktor yang dapat mendukung efektifnya pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang. Dalam penelitian ini peneliti melibatkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang selaku pelaksana kegiatan pengelolaan pengaduan. Maka dari itu peneliti mendapatkan pengetahuan secara menyeluruh dalam penelitian kegiatan pengelolaan pengaduan di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang.

Berangkat dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, peneliti telah mengidentifikasi masalah yang terjadi, yaitu:

1. Sumber daya manusi petugas pelaksana pengelola pengaduan masih terbatas.
2. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik atau

online di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang Kabupaten Sumedang masih kurang baik dalam pelaksanaannya.

3. Proses penyelesaian produk pelayanan yang masih kurang efektif.
4. Kurangnya pembekelan dan tidak adanya motivasi berupa materi mengenai pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan kepada petugas pelaksana untuk peningkatan kualitas petugas pelaksana.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang digunakan peneliti adalah:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang Kabupaten Sumedang dilihat dari kriteria *input*?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang Kabupaten Sumedang dilihat dari kriteria proses produksi?
3. Bagaimana efektivitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang Kabupaten Sumedang dilihat dari kriteria hasil (*output*)?
4. Bagaimana efektivitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan

Anak Kabupaten Sumedang Kabupaten Sumedang dilihat dari kriteria produktivitas?

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui efektifitas pelayanan publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang Kabupaten Sumedang melalui pengelolaan pengaduan dilihat dari kriteria *input*, proses produksi, hasil (*output*), dan produktivitas.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat atau kegunaan yang diharapkan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

1. Kegunaan Akademis

Bagi perguruan tinggi, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah dokumen yang dapat berguna untuk dijadikan acuan atau perbandingan untuk penelitian lain dalam hal yang sama untuk civitas akademika.

2. Kegunaan Praktis

Bagi penulis, segala rangkaian dari kegiatan serta hasil dari dilakukannya penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta penguasaan fungsi keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program perkuliahan Administrasi Publik pada FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Bagi Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan pemanfaatan layanan atas pengaduan dan keluhan untuk terciptanya pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat.

F. Kerangka Pemikiran

Untuk mengukur suatu efektivitas dapat dilakukan dengan melihat dari beberapa kriteria, yaitu (Sedarmayanti, 2009):

1. *Input*

Input yaitu berupa sebuah pedoman yang akan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan dimana *input* ini akan mempengaruhi sebuah *output*. Dimana yang termasuk pada *input* yaitu berupa fasilitas sarana dan prasarana yang berfungsi untuk mendukung berjalannya suatu proses pelayanan.

2. Proses Produksi

Proses produksi terdiri dari adanya komunikasi atau interaksi yang baik, mewujudkan kejelasan waktu yang ditetapkan merupakan sebuah pengambilan keputusan. Sedang sosialisasi merupakan suatu kegiatan untuk memberikan pemahaman dan pengembangan aparatur yang dimaksudkan dalam hal untuk meningkatkan kinerja aparatur.

3. Hasil (*Output*)

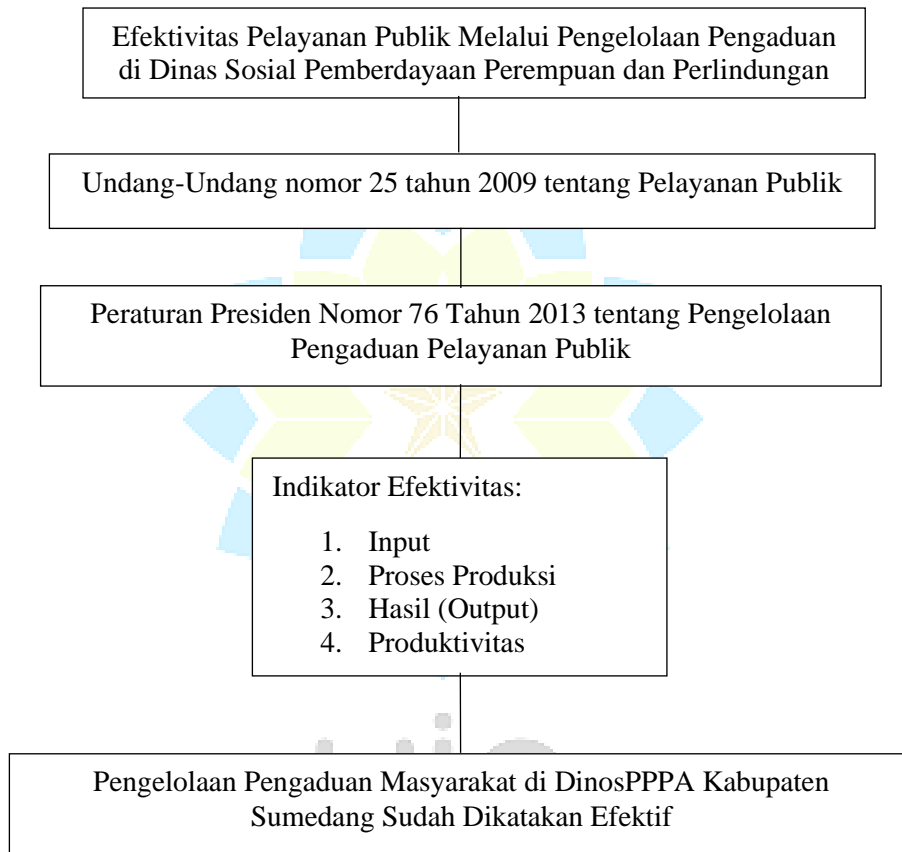
Hasil (*output*) yaitu bentuk keluaran dari *input* yang lalu diolah melalui proses sehingga menghasilkan *output* dengan bervariasi. Adapun hasil dalam hal ini dijelaskan sebagai sebuah hasil dari *input* dan suatu proses, sehingga menimbulkan hasil berbentuk fisik atau non fisik. Adapun menjadi produk dalam hal ini adalah berupa barang atau jasa yang merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi.

4. Produktivitas

Produktivitas yaitu perbandingan dari efektivitas keluaran dengan efisiensi salah satu masukan yang mencakup kualitas, kuantitas atau merupakan suatu ukuran atas penggunaan sumberdaya dalam suatu organisasi.



Gambar 1.1
Skema Kerangka Konseptual



(Sumber: dibuat oleh peneliti 2020)