

## Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Antasan Besar Kota Banjarmasin

Erna Suriyani <sup>a, 1\*</sup>

<sup>a</sup> Universitas Achmad Yani Banjarmasin

<sup>1</sup> [ernasuriyani065@gmail.com](mailto:ernasuriyani065@gmail.com)

\*korespondensi penulis

---

### Informasi artikel

---

**Diterima:**

13-10-2024

**Disetujui:**

30-11-2024

**Kata kunci:**

Pengelolaan  
Pengaduan masyarakat  
Pelayanan publik

---

### ABSTRAK

---

Tujuan penelitian yang dilakukan ini adalah ingin mengetahui bagaimana pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Antasan Besar Kota Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yakni mendeskripsikan pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Antasan Besar Kota Banjarmasin sesuai dengan fakta dan fenomena terjadi di lapangan. Proses mengumpulkan data dilakukan melalui teknik observasi, dokumen, dan wawancara mendalam ke informan serta membuat kesimpulan. Hasil penelitian yang dapat yakni pengelolaan pengaduan yang ada di Kelurahan Antasan Besar Kota Banjarmasin cukup baik hanya saja belum dapat dilakukan secara maksimal, terutama dalam pemenuhan sarana prasarana dan menjalankan mekanisme pengelolaan pengaduan seperti prosedur pengelolaan Pengaduan masih ada yang terlewat, pengarsipan pengaduan yang belum dilakukan dengan maksimal dan kurangnya pemanfaatan kotak saran /pengaduan. Keadaan seperti ini disebabkan belum adanya unit pengelolaan pengaduan, kurangnya SDM dan kurangnya sarana prasarana. selain hal tersebut masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya SP4N-LAPOR dan penggunaannya. Berdasarkan hasil penelitian ini maka disarankan agar instansi yang berwenang melengkapi sarana prasarana dan menambah sumber daya aparatur untuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang ada dengan cara mengikutsertakan dalam pendidikan dan pelatihan pengelolaan pengaduan masyarakat. Memaksimalkan kegiatan sosialisasi tentang adanya sistem dan ruang untuk pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik, baik untuk pengaduan langsung maupun tidak langsung seperti kotak saran dan SP4N-LAPOR kepada masyarakat.

---

### ABSTRACT

---

*This research aims to determine how public complaints against public services are managed in Antasan Besar Village, Banjarmasin City. The type of research used is descriptive, namely describing the management of public complaints against public services in Antasan Besar Urban Village, Banjarmasin City, by the facts and phenomena occurring in the field. Data is collected through observation techniques, documents, and in-depth interviews with informants, and conclusions are made. The results of the research show that the management of complaints in the Antasan Besar Urban Village of Banjarmasin City is quite good; it just hasn't been able to be done optimally, especially in fulfilling infrastructure and carrying out complaint management mechanisms such as complaint management procedures that are still being skipped, archiving complaints that have not been done optimally and lack of utilization of the suggestion/complaint box. This situation is due to the absence of a complaints management unit, human resources, and infrastructure. Besides this, some still need to learn about SP4N-LAPOR and its use. Based on the results of this study, it is recommended that the authorized agency complete the infrastructure and increase the apparatus resources for managing public service complaints. Improve the quality of existing apparatus resources by including education and training in managing public complaints. Maximize socialization activities about systems and spaces for public complaints in public services, both for direct and indirect complaints, such as suggestion boxes and SP4N-LAPOR to the public.*

---

**Keywords:**

Management  
Community  
Complaints  
Public Services

## Pendahuluan

Kelurahan adalah instansi pemerintahan yang terdekat dengan masyarakat, maka pemerintah kelurahan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik, kenyamanan kepada warganya dan dapat memberikan solusi atau pemecahan masalah atas berbagai permasalahan yang terjadi pada masyarakat yang ada dalam wilayah kerjanya. Terlebih lagi saat ini pengelolaan pelayanan kepada masyarakat diharapkan berorientasi pada tingkat kepuasan masyarakat. Agar dapat terwujud diperlukan berbagai upaya, diantaranya menggunakan umpan balik dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Keluhan, kritik maupun pengaduan dari masyarakat tersebut merupakan umpan balik dari pengguna layanan terhadap pelayanan telah diberikan. Pemerintah setelah mengetahui apa yang menjadi keluhan dan kritik dari masyarakat terhadap pelayanan publik dapat digunakan sebagai acuan dan masukan untuk perbaikan pelayanan berikutnya. Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik itu terjadi pada saat masyarakat tidak puas atas layanan yang telah diberikan tersebut, bahkan akan menambah kekecewaan pada saat pengaduan yang disampaikan tersebut tidak ditanggapi dengan cepat oleh petugas pengelola pengaduan. Oleh karena itu maka pengaduan masyarakat tersebut perlu dikelola dengan baik.

Menurut John D. Millet Pengelolaan memiliki fungsi sebagai suatu proses mengarahkan dan memberikan fasilitas kerja kepada orang-orang yang diorganisasikan kedalam sebuah kelompok formal sebagai upaya tercapainya tujuan (dalam Terry, 2013 : 168) Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak bisa dapat menjamin adanya penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang tinggi. Untuk itu diperlukan juga usaha-usaha lain agar memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik tersebut, diantaranya adalah pengelolaan pengaduan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk membuka akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk turut serta dalam bentuk penyampaian keluhan, kritik dan saran terhadap permasalahan pelayanan yang diberikan. Dan pengaduan ini dapat dijadikan sebagai bahan atau masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pengelolaan pengaduan terhadap layanan yang telah diberikan pemerintah yang baik itu, tidak hanya mampu untuk menguatkan keterlibatan masyarakat dalam perbaikan kinerja saja tetapi lebih dari pada itu yakni dapat meningkatnya kualitas pelayanan publik yang lebih baik, seperti yang dijelaskan oleh Mukarom dkk (dalam Aldhi Anugrah Oktavian, dan Eti Jumiati, 2023:112) bahwa pengelolaan pengaduan merupakan salah satu cara untuk terciptanya pelayanan publik yang baik. Kegiatan pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama yang dijalankan pemerintah, sehingga kegiatan ini menjadi salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan kinerja pemerintah. (Akib, K., & Sapruni, S, 2022 : 26). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan sarana pengaduan untuk memberikan pelayanan yang adil bagi seluruh warga negara (Yohanitas, W. A., 2018 : 3).

Oleh karena itu maka pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan itu menjadi penting untuk dijalankan dengan efektif. Sudah menjadi kewajiban bahwa penyelenggara pelayanan publik tersebut dapat mengerti dan memahami serta menerapkan dengan sungguh-sungguh semua ketentuan yang berlaku dalam mengelola pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. (Mursalim, S. W, 2018 : 1). Selain itu, penanganan pengaduan oleh Pemerintah pada prinsipnya dilaksanakan untuk memudahkan masyarakat yang akan menyampaikan keluhannya. (Yahya, A. S., & Setiyono, S., 2022 :3)

Hal ini sebagai wujud dan cerminan bahwa pemerintah benar-benar hadir untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakatnya. Mengutip pendapat dari Dwiyanto bahwa “tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi dalam bentuk protes dan pengaduan terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik sangat penting perannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan”. (dalam Wibawa 2009: 193). Namun kenyataan yang terjadi banyak lembaga yang belum serius memberikan tempat dan ruang untuk pengaduan masyarakat dengan baik. Bahkan pengaduan

masyarakat dan kritik terhadap pelayanan dianggap sesuatu yang mengganggu dan mengancam nama baik, penilaian kinerja dan penilaian kualitas layanan publik terhadap individu pegawai maupun institusi yang akan dinilai buruk. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Suryadi (2010;293) bahwa pengaduan tersebut merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima mereka, yang seringkali berakhir adanya tuntutan publik dan juga sering dipandang sebagai suatu hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi. Menurut Suryadi tersebut dapat dikatakan bahwa pengaduan selain pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan juga sering ditanggapi sebagai sesuatu hal yang mengganggu bagi kehidupan birokrasi pemerintahan.

Kelurahan Antasan Besar merupakan salah satu kelurahan yang letaknya berada di wilayah Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin. Walaupun letaknya di tengah Kota Banjarmasin juga tidak terlepas dari adanya kritik, keluhan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan pemerintah Kelurahan selama ini, yang berujung pada pengaduan masyarakat pengguna layanan. Pengaduan ini harus ditanggapi dengan serius dan cepat agar menjadi nilai positif bagi Kelurahan Antasan Besar dan masyarakatnya.

Keadaan seperti itu sangat memerlukan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan baik agar dapat menyelesaikan masalah dengan baik pula dan menjadi bahan atau masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun perbaikan kinerja pegawai. Oleh sebab itu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Kelurahan Antasan Besar Kota Banjarmasin”. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah model-model empirik pengelolaan pengaduan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dan juga hasil penelitian ini diharapkan dapat menyediakan informasi dan acuan empirik perumusan kebijakan untuk pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Sebagai bahan perbandingan, hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh

Muhammad Khoirul Anwar dkk (2019), dengan judul “Pengelolaan Pengaduan di Kelurahan Serua Indah”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan yang ada di Kelurahan Serua Indah belum memadai baik dilihat dari keberadaan unit, kejelasan mekanisme dan prosedur, kompetensi SDM dan komitmen pimpinan Kelurahan.

Walaupun penelitian tentang pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik pernah dilakukan sebelumnya namun penelitian yang dilakukan ini difokuskan pada Pengelolaan pengaduan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Antasan Besar Kota Banjarmasin yang akan dilihat dari sarana pengelolaan pengaduan, mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi penerimaan pengaduan masyarakat, dan Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Penyelesaian Pengaduan, Pengarsipan Pengaduan yang akan merujuk kepada Peraturan Menteri PAN&RB RI Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat disimpulkan pengelolaan adalah serangkaian kegiatan atau usaha yang dilakukan sekelompok orang dalam organisasi dengan menggali dan memanfaatkan semua potensi yang ada agar dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Sedangkan untuk pengertian pengaduan telah disebutkan dalam peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013, yakni penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Jadi berdasarkan pengertian tersebut pengaduan masyarakat tersebut ada ketika adanya fenomena atau masalah dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan yakni terjadinya pelayanan dengan tidak menjalankan kewajiban sesuai dengan ketentuan dan melanggar larangan serta adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Menurut Michael Gorton, (2005:2) *“Complaints are a vital form of consumer feedback that provide unique and valuable informations to an organization concerned with quality improvement and risk management.”* Pengaduan masyarakat tersebut menurut Gorton adalah suatu informasi yang berharga berhubungan dengan masalah pelayanan yang telah diberikan. Ini berarti jika kita tahu tentang ketidakpuasan masyarakat dan adanya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan, maka kita dapat memperbaiki kekurangan dari pelayanan tersebut. Informasi tersebut dapat dijadikan acuan dalam perbaikan kinerja aparatur dalam pelayanan publik, sehingga pelayanan menjadi lebih baik. Sedangkan Anwar Hadi (2000: 67-68), pengertian pengaduan adalah merupakan pernyataan yang dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan, serta pengaduan atas terjadinya segala bentuk kejahatan kriminal dan lain-lain. Jadi menurut Anwar Hadi tersebut pengaduan adalah penyampaian segala keluhan, ketidakpuasan seseorang atau masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga pelayanan dan segala bentuk kejahatan lainnya. Pengaduan disini bisa dinyatakan dengan cara lisan atau tertulis.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan bahwa pengertian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik tersebut adalah penyampaian atau ungkapan ketidakpuasan masyarakat berupa kritik, pertanyaan dan saran seseorang atau masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga pelayanan publik dengan cara lisan maupun tertulis dan dapat dijadikan informasi yang berharga bagi perbaikan kualitas pelayanan.

Demikian juga pengertian pelayanan publik menurut pendapat Kurniawan (dalam Sinambela,2008:5) yakni pelayanan publik itu adalah kegiatan memberikan pelayanan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kebutuhan dan kepentingan pada organisasi publik tersebut, yang mana pelayanan tersebut diberikan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan. Dalam pengertian yang dikemukakan oleh Kurniawan tersebut diatas tersirat bahwa pelayanan publik itu adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik, untuk memberikan bantuan atau melayani kepada

orang atau masyarakat yang memerlukan bantuan . Dan tentu pelayanan yang diberikan itu harus sesuai dengan tata cara dan ketentuan pokok yang telah ditetapkan.

Dalam Keputusan Menteri PAN&RB RI Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah: “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Jadi menurut Kepmen Nomor 63 Tahun 2003 ini bahwa pelayanan publik ini adalah kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan. Pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut dilakukan oleh pemerintah penyelenggara dari pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara dalam suatu institusi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh orang-orang atau masyarakat yang punya kebutuhan dan kepentingan pelayanan pada institusi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Konsep Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dalam penelitian ini merujuk kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. Konsep pengelolaan pengaduan pelayanan publik tersebut sebagai berikut:

#### 1. Sarana Pengelolaan Pengaduan

Dalam Lampiran Permen PAN&RB Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, disebutkan bahwa sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai berikut; tempat atau ruangan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis, perangkat Teknologi Informasi Komunikasi. Berhubungan dengan sarana pengaduan tersebut dalam Perpres Nomor 76 Tahun 2013, dijelaskan bahwa penyelenggara

wajib menyediakan sarana pengaduan untuk pengelolaan pengaduan.

## 2. Mekanisme pengelolaan pengaduan

Mekanisme pengelolaan juga diatur dalam Peraturan Menteri Peraturan Menteri PAN&RB RI Nomor 24 Tahun 2014, yakni:

### a. Penerimaan Pengaduan

Pengaduan dilakukan dengan langkah-langkah penyelenggara yang wajib menerima pengaduan sesuai dengan kebijakan “no wrong door policy”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.

Berikutnya penerima dapat menerima pengaduan secara langsung kepada penyelenggara, yaitu pengaduan yang disampaikan secara lisan. Sedangkan pengaduan secara tidak langsung kepada Penyelenggara, dilakukan melewati kotak pengaduan; surat, dan teknologi informasi, seperti: telepon, faksimili, website, surat elektronik (e-mail), media penyiaran, layanan pesan singkat (SMS/Short Message Service), atau jejaring sosial dan sejenisnya.

### b. Prosedur Penerimaan Pengaduan.

Prosedur Penerimaan Pengaduan Langsung. Untuk Prosedur Penerimaan Pengaduan Langsung kepada Penyelenggara, meliputi :

Pengelola menerima pengadu di tempat Penyelenggara, Identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya, Pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung, Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan.

Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada Pengadu, Pengelola wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat

lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan. Apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.

### Prosedur Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung

Untuk Prosedur Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung kepada Penyelenggara, sebagai berikut:

Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan Penyelenggara, maka pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada Penyelenggara lain yang berwenang, serta hal ini harus diinformasikan oleh pengelola kepada pengadu. Jika pengaduan tersebut tidak menyebut identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi, maka pengaduan tersebut dapat diabaikan. Pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima; Pengelola pengaduan memberikan nomor pengaduan kepada pengadu untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan. Penyelenggara wajib menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan.

### c. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik.

Penyelenggara yang berwenang bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan. Penyelesaian atau solusi yang diambil harus memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai, dan realistis. Solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan. Solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara. Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan menurut derajatnya merupakan rahasia negara/jabatan sesuai dengan perundang-undangan. Pengelola pengaduan wajib memberikan akses kepada

masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya. Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan. Diperlukan Pengarsipan Pengaduan. Dokumen dan pelaporan pengaduan disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan.

#### d. Pengarsipan

Pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik( softcopy). Apabila terdapat data hardcopy wajib diubah menjadi data softcopy dan disimpan dalam database. Pengelola wajib mempublikasikan jumlah dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat.

### Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, dimana penulis akan menggambarkan tentang pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Antasan Besar Kota Banjarmasin sesuai dengan yang terjadi dilapangan. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, dokumen, dan wawancara mendalam kepada informan serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh orang lain maupun diri sendiri. Adapun informan yang dimaksud disini adalah aparatur Kelurahan Antasan Besar dan masyarakat. Selanjutnya seluruh data yang didapat akan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif dan interpretasi data.

### Hasil dan pembahasan

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Antasan Besar Kota Banjarmasin dapat dilihat dari:

#### 1. Sarana Prasarana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan temuan peneltian terkaiar sarana dan prasarana, ternyata sarana prasana untuk pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan Antasan Besar seperti

ruang/ tempat pengelolaan belum dimiliki secara khusus, sementara ini masih bergabung dengan ruang lainnya, termasuk untuk kelompok berkebutuhan khusus. Rencana kedepan ruangan untuk pengelolaan pengaduan tersebut akan disediakan. Demikian dengan alat tulis dan perangkat teknologi informasi komunikasi seperti komputer penggunaannya bersama-sama dengan bagian lainnya. Sedangkan sarana lain sudah tersedia di kelurahan untuk pengaduan masyarakat adalah kotak saran, telpon, handphone/whatsAap, dan melalui aplikasi Lapor. Jika kita bandingkan dengan Lampiran Peraturan Menteri PAN&RB Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa sarana pengelolaan pengaduan terhadap pelayanan publik dapat berupa tempat atau ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis, perangkat teknologi informasi komunikasi. Keadaan tersebut diatas ternyata sarana untuk pengelolaan pengaduan di Kelurahan Antasan Besar belum terpenuhi dengan baik.

Walaupun demikian pemerintahan tetap punya komitmen yang kuat untuk menyelesaikan masalah pengaduan masyarakat dengan menggunakan fasilitas yang ada di Kelurahan tersebut.

#### 2. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

##### a. Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan temuan penelitian bahwa pemerintah kelurahan sangat bersedia menerima pengaduan dari masyarakat pengguna layanan dengan cara datang langsung kekelurahan untuk bertemu dengan pejabat yang berwenang mengurus pengaduan masyarakat.

Pengaduan masyarakat secara langsung ini artinya dilakukan dengan cara menyampaikan keluhan-keluhan atau ketidak puasan atas layanan yang diberikan secara lisan,dan pegawai yang menangani pengaduan tersebut mencatat keluhan-keluhan tersebut. Pemerintah kelurahan juga sangat bersedia menerima pengaduan masyarakat melalui media seperti whatAahap, short message service (SMS), telpon maupun kotak saran/pengaduan.Namun sangat disayangkan pemerintah kelurahan Antasan besar belum memiliki unit dan pejabat pengelolaan pengaduan pelayanan publik tersendiri. Selama ini

yang menangani pengaduan masyarakat dilakukan oleh aparat pemerintah kelurahan yang ada dan merangkap dengan tugas dan fungsinya yang diembannya selama ini. Pemerintah kelurahan sebagai insitusi yang memberikan pelayanan pengaduan sangat terbuka dan komunikatif dalam menerima pengaduan masyarakat. Walaupun tidak memiliki unit pengelola tersendiri, tetapi pemerintah sudah memiliki kometmen yang kuat untuk mengelola atau menyelesaikan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan menunjuk pejabat yang ada di pemerintah kelurahan Antasan Besar tersebut.

#### b. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan temuan penelitian bahwa prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kelurahan antasan besar, dilakukan jika pengaduan nya secara langsung (lisan), maka masyarakat yang pengadu diterima dikantor Kelurahan walau ruang pengaduan masih bersama-sama dengan kegiatan lainnya, dan tentu saja identitas pengadu dijamin kerahasiaannya. Pengadu diarahkan oleh staf kelurahan kepada kasi pemmas dan sekretaris lurah. Terkadang langsung bertemu dengan kasi pemmas atau sekretaris Lurah. Tahap selanjutnya pengadu menyampaikan pengaduannya. Sekretaris bersama Kasi Pemmas memproses dan memverifikasi, hasilnya disampaikan kepada pimpinan/Lurah dan melakukan rapat koordinasi untuk bersama-sama membahas dalam rangka pengambilan keputusan oleh pimpinan, sebelum keputusan diambil dilakukan pengecekan lapangan apabila diperlukan, kemudian hasil keputusan diproses untuk disampaikan kepemohon. Prosedur seperti ini tidak semuanya sesuai dengan yang di kehendaki dalam Peraturan Menteri Permen PAN&RB Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014, semestinya tahap awal yang dilalui pengadu adalah menemui staf pengelola pengaduan, bukan staf lain atau bukan langsung ke Kasi atau Sekretaris Lurah yang ditugasi untuk menangani pengaduan tersebut. Ini semua disebabkan oleh kekurangan sumber daya manusia atau Aparatur Sipil Negara yang hanya berjumlah 3 orang yakni Lurah, Sekretaris Lurah dan Kasi Pemmas. Selain Pengaduan masyarakat disampaikan secara langsung juga dapat disampai dengan cara tidak langsung yakni melalui kotak saran, hanpone/whatsAap, telpon kelurahan dan

tentu setelah diterima oleh pengelola dan diberlakukan mekanisme dan prosedur yang tidak berbeda dengan pengaduan secara langsung karena pada akhirnya lebih banyak menjadi pengaduan yang dilakukan secara langsung, kecuali kotak saran.

Kemudian pengadu juga dapat dapat menyampaikan pengaduannya secara tidak langsung melalui aplikasi LAPOR. LAPOR adalah singkatan dari layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat. Layanan ini adalah untuk menyampaikan semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan, yang ditetapkan berdasarkan Perpres Nomor 76 Tahun 2013. Jadi pengadu tidak perlu jauh-jauh datang untuk menyampaikan keluhan, aspirasi dan pengaduannya.

#### c. Penyelesaian Pengaduan

Pemerintah kelurahan bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan masyarakat atas pelayanan yang selama ini diberikan oleh pemerintah Kelurahan dengan cara melayani dan mendengarkan apa yang menjadi keluhan pengadu serta mencatat substansi pengaduan atau keluhan tersebut secara langsung walaupun tidak menggunakan buku khusus pengaduan dan juga pengadu tidak mengisi formulir pengaduan untuk menyampaikan keluhan tersebut.

Pihak kelurahan mencatat setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, mencatat identitas pengadu seperti nama dan alamat lengkap, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian pengaduan. Selanjutnya petugas memeriksa kelengkapan dokumen tersebut dan Kelurahan (sekretaris lurah dan kasi pemmas) memproses dengan melakukan penelaahan terhadap masalah dan memeriksa substansi pengaduan serta mengevaluasi bukti. Setelah itu dilanjutkan dengan melaporkan masalah pengaduan tersebut kepada pimpinan dan pimpinan menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan koordinasi/rapat membahas masalah pengaduan tersebut dan jika diperlukan berkoordinasi dengan pihak terkait. Pemerintah kelurahan memberikan tanggapan terhadap masalah yang dilaporkan oleh pengadu dan untuk penyelesaiannya sepanjang masih itu ringan diusahakan diselesaikan saat itu juga. Jika

belum dapat diselesaikan pada saat itu, maka petugas memberikan penjelasan atau informasi yang berhubungan dengan penyelesaian masalah tersebut. Dan apabila substansi pengaduan diluar kewenangan mereka, maka mereka koordinasikan dan pengaduan tersebut diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dan hal ini juga diinformasikan kepada pengadu. Jika mereka bukan yang berwenang menangani pengaduan maka pemerintah kelurahan tersebut juga menjamin bahwa pengaduan pasti akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan yang berwenang menangani pengaduan tersebut, disalurkan dan dikoordinasikan ke SKPD yang terkait.

Pemerintah Kelurahan Antasan Besar juga merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, merupakan rahasia negara atau jabatan sesuai dengan perundang-undangan. Memberikan akses kepada pengadu agar dapat melihat status penyelesaian pengaduannya dengan cara di informasi kepada pengadu atau diberikan kesempatan untuk bertanya tentang penyelesaian pengaduan tersebut, bisa datang langsung, telpon atau whatAahap. Tanggapan atas awal pengaduan biasanya dilakukan langsung pada saat itu juga dan paling lama dilakukan selama 3 hari.

Hal ini sudah sesuai dengan Peraturan Menteri PAN&RB RI Nomor 24 Tahun 2014 yang memberikan acuan bahwa pengelola pengaduan memberikan tanggapan awal kepada pengadu paling lambat yang dimulai sejak pengaduan diterima yakni 3 hari. Di Kelurahan ini penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu, biasanya tidak lebih dari 1 minggu, kecuali memang jika penanganan pengaduan memerlukan untuk turun ke lapangan untuk dalam rangka melihat fakta masalahnya, mencari bukti dan perlu koordinasi dengan pihak lain, itupun tidak melebihi waktu yang sudah ditentukan, seperti pada Perpres Nomor 76 Tahun 2013 disebutkan bahwa penyelenggara wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap dan Permen PAN&RB Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 dijelaskan bahwa Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu yang terhitung sejak penyelesaian pengaduan paling lama adalah 60 hari.

Keadaan tersebut menunjukkan bahwa dilihat dari waktu penyelesaikan sudah memiliki batas waktu penyelesaian dengan baik. Solusi atau penyelesaian pengaduan yang diambil oleh pihak kelurahan adalah sesuatu yang dapat dicapai dan realistis. Disamping hal tersebut bagi pemerintah kelurahan penyelesaian masalah pengaduan ini juga diarahkan dalam perbaikan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik berikutnya. Dari hasil wawancara dengan aparat Kelurahan Antasan Besar, ternyata Pengaduan melalui telpon, whatsAap, jika memerlukan dokumen dan bukti maka yang bersangkutan diminta datang langsung ke Kelurahan dan penyelesaiannya disesuaikan dengan mekanisme dan prosedur pengaduan secara langsung. Dan jika tidak memerlukan dokumen dan pengaduan tersebut dikategorikan ringan, dapat diselesaikan oleh pemerintah Kelurahan dengan menyesuaikan dengan mekanisme dan prosedur yang ada, dan hasil semua itu akan disampaikan kembali ke pengadu.

Demikian juga dengan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampai melalui kotak saran, setelah di buka, dan diselesaikan sesuai dengan mekanisme yang dijalankan. Pada dasarnya jika melalui telpon, handphone/whatsAap ini, penyelesaiannya lebih banyak seperti pengaduan secara langsung, kecuali kotak saran yang biasanya tidak ada identitas sipengadu, penyelesaiannya untuk hanya perbaikan pelayanan publik.

Namun dari hasil wawancara ternyata dalam setahun ini tidak ada kritik dan saran melalui kotak saran/pengaduan. Jadi terlihat bahwa partisipasi masyarakat dalam penyampaian kritik, saran/pendapat melalui kotak pengaduan/saran ini masih rendah. Berbeda dengan penyampaian pengaduan secara tidak langsung yang dilakukan melalui layanan Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR. Melalui aplikasi ini pengadu bisa menyampaikan masalah yang ingin disampaikan oleh pengadu dengan cara mengetik judul laporan, isi laporan, tanggal kejadian, lokasi kejadian serta katagori kejadian. SP4N-LAPOR ini juga merupakan sarana pengaduan masyarakat sebagai wujud dan bentuk keikutsertaan masyarakat dalam pembangunan. Kritik, saran yang disampaikan masyarakat harus menjadi sesuatu dapat dimanfaatkan guna menuju pada pelayanan publik yang lebih baik.



Dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa Penggunaan SP4N-LAPOR ini cukup membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduan baik bentuk kritik, saran dan lainnya. Dan bagi pemerintah Kelurahan merupakan sarana memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanan publik berkelanjutan. Dalam hubungan dengan pengaduan masyarakat melalui SP4N- LAPOR. Setelah diverifikasi, Pengaduan pelayanan yang ditujukan untuk pemerintah kelurahan Antasan Besar itu diteruskan atau diberitahu oleh pihak Kecamatan Banjarmasin Tengah ke Kelurahan tersebut untuk diselesaikan, seperti kejadian yang terjadi pada saat penelitian ini dilakukan, yakni masalah pelayanan administrasi dan sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil wawancara, ternyata untuk menindaklanjuti masalah ini Pemerintah kelurahan Antasan Besar langsung bergerak menyelesaikan masalah pengaduan masyarakat ini. Pemerintah kelurahan melakukan koordinasi dan diskusi tentang masalah tersebut ditingkat Kelurahan. Selanjutnya Kelurahan melakukan koordinasi dengan kecamatan Banjar Tengah untuk memberikan tanggapan pada hari itu juga. Selanjutnya pengadu nanti boleh menanggapi kembali terhadap balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari dan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan. Menurut mereka kejadian tersebut akan dijadikan sebagai bahan perbaikan pelayanan publik dan kinerja para aparatur kelurahan Antasan Besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat ternyata masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan online masyarakat. Mereka hanya mengetahui dengan secara datang langsung/tatap muka, whatsAap atau telpon. Mereka juga belum dapat informasi tentang SP4N-LAPOR dan sekaligus penggunaannya.

#### d. Pengarsipan Pengaduan.

Dari hasil penelitian ternyata dokumen dan laporan pengaduan belum semuanya dapat disimpan secara baik. Baik itu secara manual maupun dengan menggunakan fasilitas digital, padahal hal ini jika disimpan dan diarsipkan

dengan baik dapat memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan. Apalagi Pengarsipan dilakukan dalam bentuk data harscopy dan data elektronik (softcopy) disimpan dalam database. Dokumen laporan pengaduan atau bentuk lainnya diantaranya dapat membantu pengambilan keputusan dan pembuatan laporan Dalam lampiran Permen PAN&RB RI Nomor 24 Tahun 2014, mengisyaratkan bahwa dokumen harus diarsipkan dengan baik dan wajib mempublikasikan jumlah, dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat. Dari hasil penelitian di lapangan ternyata didapat data bahwa mereka belum sepenuhnya dapat mempublikasikan jumlah dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat tersebut.

#### Hambatan Dalam Pengelolaan Pengaduan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur kelurahan Antasan Besar, dijelaskan bahwa yang menjadi hambatan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat adalah:

##### 1. Belum adanya unit pengelolaan pengaduan.

Keberadaan unit pengelola pengaduan masyarakat sangatlah penting karena dengan adanya unit tersebut dalam instansi layanan publik dapat memberikan wadah atau ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran dalam pelayanan publik, berarti masyarakat ikutserta dalam perbaikan pelayanan publik, peningkatan kinerja pelayan publik dan pembangunan pada umumnya. Namun dalam hal ini kelurahan belum dapat memiliki unit tersendiri untuk pengelolaan pengaduan. Jika memiliki unit tersendiri pemerintah dapat fokus mengelola pengaduan masyarakat dan fokus melakukan jawaban, menjelaskan dan klarifikasi yang betul dan layak atas keluhan dari pengadu atau masyarakat.

##### 2. Kurangnya sumber daya manusia

Ketersediaan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi sangat penting baik kompetensi dan jumlahnya harus sesuai dengan volume pekerjaan yang ada dalam organisasi itu. Demikian juga dengan Kelurahan Antasan Besar Kota Banjarmasin. Berdasarkan data dilapangan ternyata sangat terbatas yakni jumlah ASN nya hanya 3 orang yakni Lurah, Sekretaris Lurah dan

satu orang kasi yakni kasi pemmas, selebihnya hanya dibantu oleh tenaga pegawai honorer sebanyak 4 orang. Kondisi ini tentu tidak ideal dengan volume pekerjaan yang menjadi tugas dan kewenangannya, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, akibatnya pengelolaan pengaduan pelayanan publik menjadi tidak optimal.

### 3. Kurangnya sarana prasarana.

Ketersediaan sarana prasarana dalam pengelolaan pengaduan belum tersedia dengan baik, seperti belum adanya secara khusus tempat/ruangan untuk pengelolaan pengaduan, Formulir pengaduan dan alat tulis/ buku catatan pengaduan, Perangkat Teknologi Informasi Komunikasi khusus untuk pengelolaan pengaduan. Sedangkan untuk kotak saran memang sudah lama tersedia.

### Simpulan

Pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di kelurahan Antasan Besar Kota Banjarmasin cukup baik hanya saja belum dapat dilakukan secara maksimal, terutama dalam pemenuhan sarana prasarana dan dalam menjalankan mekanisme pengaduan seperti prosedur pengelolaan Pengaduan masih ada yang terlewat dan pengarsipan pengaduan yang belum dilakukan dengan maksimal dan kurangnya pemanfaatan kotak saran/pengaduan. Keadaan seperti ini disebabkan oleh belum adanya unit pengelolaan pengaduan, kurangnya Sumber Daya Aparatur dan kurangnya sarana prasarana seperti tempat serta ruangan, formulir pengaduan, dan alat tulis, termasuk perangkat teknologi informasi komunikasi. Selain hal tersebut masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi SP4N-LAPOR. Hal ini berarti pengelolaan pengaduan tersebut masih belum sepenuhnya dapat memenuhi seperti ketentuan yang ada pada Permen PAN&RB RI Nomor 24 Tahun 2014.

Walaupun demikian pemerintah Kelurahan Antasan besar mempunyai komitmen yang tinggi untuk menyelesaikan masalah pengaduan masyarakat tersebut. Oleh karena itu maka dianjurkan agar instansi yang berwenang untuk melengkapi sarana prasarana dan menambah sumber daya aparatur untuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Disamping itu perlu

meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang ada dengan cara mengikutsertakan dalam pendidikan dan pelatihan pengelolaan pengaduan masyarakat, serta memaksimalkan kegiatan sosialisasi tentang adanya sistem dan ruang untuk pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik, baik untuk pengaduan langsung maupun tidak langsung seperti kotak saran dan SP4N-LAPOR kepada masyarakat

### Referensi

- Akib, K., & Sapruni, S. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administratie*,
- Anwar, Muhammad Khoirul dkk (2019). Pengelolaan Pengaduan Di Kelurahan Serua Indah. Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat LPPM UMJ E-ISSN: 2714-6286.
- Asmani, Jamal Makmur. 2012. Buku Panduan Internalisasi Pendidikan Karakter di Sekolah. Diva Press, Jogjakarta.
- Gorton, Michael, dkk (2005) Health Service Review Council: Guide to Complaint Handling in Health Care Services. Australia.
- George R.Terry (2013). Dasar-Dasar Manajemen, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Hadi, Anwar (2000 ). Sistem Manajemen Mutu Laboratorium, Gramedia, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1â€“17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Oktavian, Aldhi Anugrah dan Eti Jumiati ( 2023). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap pelayanan Publik DI DPMPSTP Kabupaten PURWAKARTA, Wikara National Economic and Social Research

Development Vol 4 No.2 Desember 2023  
ISSN:2721-8120(p),2797-3247(e).

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013  
tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan  
Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara dan Reformasi Birokrasi Republik  
Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang  
Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan  
Pengaduan Pelayanan Publik Secara  
Nasional.

Rohman, A.A, dkk (2008). Reformasi Pelayan:  
Program Sekolah Demokrasi PlaCIDS  
Averoes dan KID, Malang.

Sabeni, Hiasinta dan Emei Dwinanarhati  
Setiamanda (2020). Pengelolaan Pengaduan  
Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik (JISIP) Vol. 9 No. 1  
(2020) ISSN. 2442-6962.

Sinambela. L. P, (2008). Reformasi Pelayanan  
Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi,  
Bumi Aksara Jakarta.

Sudarmayanti (1999). Tugas-tugas dan  
Pengembangan Sekretaris, Mandar Maju  
Bandung.

Salim, Peter dan Yenny Salim (2002).Kamus  
Bahasa Indonesia Kontemporer,Modern  
English Press, Jakarta.

Suryadi (2010 ). Penanganan Publik Pada  
Birokrasi Dinas Perijinan. Vol,2003 . No,4 .  
PP.

Wibawa, Samodra (2009 ). Administrasi Negara:  
Isu-Isu Kontemporer, Graha Ilmu,  
Yogyakarta.

Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas  
Pelayanan Publik Melalui Sistem  
Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-  
LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*.

Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan  
Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan  
Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media  
Pengembangan Ilmu Dan Praktek  
Administrasi*, 15(1), 103-115.  
<https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>