

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab suatu negara atau pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pemerintah pusat, maupun di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara.pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahanya. Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu reformasi birokrasi untuk peningkatan pelayanan masyarakat, sebagai upaya penting dalam menyelenggarakan pelayanan. Selain itu dapat dikatakan bahwa, kualitas pelayanan publik masih dalam kondisi memprihatinkan karena masih ada keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai keterbukan informasi serta kecepatan dalam memberikan pelayanan. Meningkatnya tuntutan masyarakat atas tata kelola pemerintahan yang baik menjadikan pemberian pelayanan sebagai salah satu sektor yang perlu mendapat prioritas, khususnya terkait manajemen pengaduan masyarakat yang ada di sektor publik.

Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan wajib memberikan prioritas utama dibidang pelayanan atas Pengaduan yang berasal dari masyarakat. Pelayanan yang baik, efisien dan efektif dapat memberikan harapan akan terpenuhinya rasa keadilan di masyarakat serta terjaminnya pengelolaan keuangan negara yang transparan dan terarah. Pada prinsipnya

pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan sarana pengaduan atau situs web untuk mempermudah pengaduan masyarakat ke instansi pemerintah terkait dengan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2009) manajemen pengaduan (komplain) merupakan suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga ketika terjadi permasalahan, manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikannya.

Dari penjelasan dan definisi tersebut dapat dikatakan suatu pelayanan publik yang efektif dan efisien adalah mengumatakan pelayanan atas pengaduan yang berasal dari masyarakat karena selain menentukan arah umum yang harus ditempuh untuk mengangkat isu-isu masyarakat, juga dapat dipergunakan untuk menentukan ruang lingkup permasalahan yang dihadapi pemerintah sehingga pemerintah dengan cepat mengatasi persoalan mengenai pelayanan penangduan yang dikeluhkan oleh masyarakat dalam menerima layanan di instansi pemerintah, serta bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

Dari Hasil Survei yang dilakukan oleh Ombudsman tahun 2019 terkait pengaduan atau laporan terkait pelayanan publik yang telah dilakukan penanganan dan penyelesaian ombudsman sepanjang tahun 2019 mencapai 11.087 aduan, jumlah ini cukup meningkat dari tahun 2018 yang memiliki 10.985 aduan berdasarkan data yang dikeluarkan oleh ombudsman di tahun 2019.

No	Instansi	Persentase
1	Pemerintah Daerah	41,03%
2	instansi Kepolisian	13.84%
3	Pemerintah pusat/kementrian	9.87%
Jumlah		11.087 aduan

Nampaknya terlapor yang banyak diadukan oleh masyarakat akhir tahun ombusmen 17 desember 2019.

Menjelaskan ada sepuluh laporan tentang pelayanan: 1) penundaan berlarut 2), tidak memberikan pelayanan dengan baik 3), tidak kompten 4), penyalagunaan wewenang 5 ), penyimpangan prosedur 6), permintaan imbalan 7), tidak patut 8), berpihak 9) diskrimanasi 10) konflik kepentingan (https://ombudsman.go.id proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik 2020).

Menurut Schelling and Chris Topher, Ed mengemukakan tentang pengaduan dijelaskan bahwa:

“pentingnya mengorganisir keluhan (complaint) ataupun aduan karena pelanggan yang mengeluh adalah teman baik kami, karena mereka memberikan kesempatan kepada kami untuk meningkatkan pelayanan” (Rahmayanty, 2010:101)

Dari urian diatas dapat disimpulkan bahwa Pemerintah sebagai abdi masyarakat dan penyedia pelayanan perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan pengaduan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi pemerintahan, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari program kerja yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan pemerintah baik pemerintah pusat sampai ke daerah dalam

melaksanakan pelayanan yang maksimal, bertujuan untuk menunjang kepuasan masyarakat akan pelayanan.

Pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat penerima pelayanan, yang dapat dicapai salah satunya dengan menerapkan konsep customercomplaint system (sistem penanganan pengaduan). Berdasarkan layanan pengaduan yang dikeluhkan oleh masyarakat maka sebagaimana sudah diatur dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan pengaduan dilindungi pemerintah kota malang. Yang berasas pada Penanganan Pengaduan dan Prinsip Penanganan Pengaduan merupakan acuan atau norma dasar yang wajib dipedomani dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan.

Perwali ini sebagai dasar penanganan pengaduan dilindungi kota malang serta dapat memudahkan pengaduan dari masyarakat ke instansi pemerintah terkait pelayanan penanganan pengaduan yang diberikan. Serta ditindak lanjuti oleh penyelenggara layanan sebagai tindak lanjut dari regulasi tersebut, jika terdapat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memberikan perlakuan kepada penerima layanan dengan mengutamakan kepuasan masyarakat dilindungi pemerintah kota malang.

Selanjutnya diperjelas oleh KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan

oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparaturnya sebagai penyelenggara pelayanan, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Penanganan pengaduan terhadap masyarakat adalah kewajiban seorang aparatur sipil negara (ASN) untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal terhadap masyarakat selaku penerima layanan dan menerima aduan yang bersifat membangun yang disampaikan. Serta menindak lanjuti pengaduan tersebut hingga masyarakat puas akan pelaksanaan pelayanan bukan hanya sebagai pemberi layanan namun pendengar keluhan dari masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik pemerintah sebagai penyedia layanan untuk melaksanakan regulasi yang telah ditetapkan dalam pelayanan penanganan pengaduan.

Berdasarkan identifikasi yang dilakukan di atas bahwa pelayanan publik melalui layanan pengaduan Di Indonesia belum cukup baik sehingga dapat dikatakan belum mencapai target layanan yang efektif dan efisien seperti di negara berkembang lain. Karena masih ada temuan yang menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan yang diharapkan oleh masyarakat masih jauh dari harapan untuk mendukung kesejahteraan. Hal ini dapat dilihat mengenai pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat mengenai kualitas pelayanan karena saat ini peningkatan kualitas pelayanan belum merata dalam mengembangkan kualitas pelayanan di pemerintah pusat sampai daerah. Pemerintah kecamatan salah satunya kecamatan Klojen meskipun

sarana dan prasarana serta SDM yang memadai, namun pada saat saya berkunjung ke kecamatan Klojen terdapat pelayanan yang diberikan kadang berlarut dalam menindak lanjuti apa yang menjadi kebutuhan.

Maka saya tergerak untuk mengambil topik mengenai implementasi peraturan walikota nomor 10 tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan Penanganan Pengaduan dilingkungan Pemerintah Kota Malang. Dalam hal kecamatan Klojen menjadi lokasi penelitian karena kecamatan merupakan lembaga atau organisasi yang terjung langsung Kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan sehingga pelaksanaan pelayanan publik melalui penanganan pengaduan harus mengutamakan kepuasan masyarakat Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi pemerintahan, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari program kerja yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dilingkungan kecamatan Klojen, pemerintah kota malang.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Mengingat Kota malang saat masih menghadapi permasalahan tentang pelayanan publik yang kurang efektif karena masih ada keluhan dari masyarakat, mengenai sistem pelayanan penanganan pengaduan yang diberikan oleh penyedia layanan seperti di kantor kecamatan maka dari itu penulis merasa perlu mengamati masalah itu dengan jelas agar tidak ada kesimpangsiuran tentang penyelenggaraan layanan pengaduan, berbagai masalah seperti:

1. Bagaimana Implementasi Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Yang Dilakukan Oleh Pemerintah Kecamatan Klojen Di Tinjau Dari Perwali No 19 Tahun 2010 tentang hambatan dalam pelayanan masyarakat?
2. Apa faktor pendorong dan penghambat Implementasi Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Yang Dilakukan Oleh Pemerintah Kecamatan Klojen Di Tinjau Dari Perwali No 19 Tahun 2010?

### **1.3.Tujuan penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah, yaitu:

1. untuk mengetahui dan mendiskripsikan implementasi penyelenggaraan pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Klojen di tinjau dari Perwali No 19 tahun 2010 tentang hambatan dalam pelayanan masyarakat
2. untuk mengetahui dan mendiskripsikan Apa faktor pendorong dan penghambat penyelenggaraan layanan pengaduan di kecamatan Klojen.

### **1.4.Manfaat penelitian**

Dalam melakukan penelitian mempunyai sebuah arahan yang tidak terlepas dari kegunaan atau manfaat dari penelitian tersebut, sehingga muncul manfaat diadakannya penelitian antara lain:

1. Manfaat teoritis:
  - a. penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk wawasan dan ilmu pengetahuan, yang digunakan dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan ilmu administrasi publik khususnya tentang kajian pelayanan publik di kecamatan klojen.

- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan semoga dijadikan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang sama.

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi Mahasiswa

penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan menambah wawasan yang berkaitan dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik di kecamatan klojen, kota malang.

### b. Bagi Akademik

hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi mahasiswa ataupun dosen yang melakukan pengkajian yang sama untuk pengembangan penelitian ini.

### c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama sebagai bahan informasi bagi masyarakat umum yang belum mengerti tentang pelayanan publik, serta memberikan sumbangan pemikiran dalam bentuk saran kepada penyedia layanan dalam hal ini kecamatan klojen, kota malang.