

EFEKTIVITAS PENANGANAN KELUHAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PULAU TALIABU PROVINSI MALUKU UTARA

GUSMAN ALIANI
MARTHA OGOTAN
FEMMY M.G. TULUSAN

Public services generally focus on a very broad aspect of life. In the life of the state, the government must provide a variety of community services needed by the community, ranging from services in the form provided or other services in order to meet the needs of the community in fulfilling population data and civil registration. Various public reform movements carried out by the government, but still there is pressure from the public to be accelerated. The quality of public services is provided by the government. Also complaints from the community can vary from community to the assistance provided may vary by all communities, furthermore specifically for population services it becomes more popular in the community. Making population services the most, representing the community. Note the District Civil Service Office of Taliabu Island Regency has received the title of permit for administration of population administration and civil registration, in fact in Pulau Taliabu Regency there is still a connection with population administration and civil registration. The problems mentioned above are slower solutions. The administrative settlement process is related to population administration in addition to those carried out at the Population and Registration Office of the Civil Regency, Taliabu Island in the discussion of community complaints, not the availability of facilities or media in helping the community. An example is given a box of suggestions or input from the community on the services provided by the Population and Civil Registration Office of Taliabu Island, related to the implementation of population administration.

Keywords: *Effectiveness, Handling, Complaints Public*

PENDAHULUAN

Berbagai gerakan reformasi publik. (*public reform*) yang dialami oleh pemerintah, akan tetapi masih saja ada tekanannya masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Keluhan dari masyarakat bisa berbeda-beda dikarenakan kepuasan dari masyarakat dari pemberian pelayanan yang diberikan bisa ditafsirkan berbeda-beda oleh semua masyarakat, terlebih khusus pemberian pelayanan kependudukan menjadi pelayanan yang paling sering diakses oleh masyarakat. Sehingga pelayanan kependudukan menjadi pemberian pelayanan yang paling banyak, adanya keluhan dari masyarakat. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Pulau Taliabu yang

pelayanannya meliputi pelayanan administratif khususnya administrasi kependudukan dan catatan sipil. Sejak lahir hingga meninggal, manusia terikat dengan urusan-urusan administratif mulai dari akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), hingga akta kematian. Selain itu, dari administrasi kependudukan tersebut akan menghasilkan data kependudukan yang berguna untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Walaupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu mendapatkan predikat kepatuhan dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, faktanya di Kabupaten Pulau Taliabu masih memiliki beberapa permasalahan terkait dengan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Permasalahan tersebut di antaranya adalah lambatnya penanganan keluhan publik terkait

proses pelaksanaan administrasi kependudukan. Selain itu persoalan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pulau Taliabu dalam konteks penanganan keluhan dari masyarakat yaitu belum tersedianya fasilitas atau media dalam memudahkan masyarakat memberi keluhannya secara langsung. Contohnya ketersediaan kotak saran atau masukan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu, terkait pelaksanaan administrasi kependudukan. Dengan belum tersedianya fasilitas dan media bagi masyarakat dalam menyampaikan berbagai keluhan secara langsung kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu dapat menurunkan kepuasan dari masyarakat yang tidak dapat menyampaikan berbagai keluhan seperti masukan, kritik serta saran dari masyarakat, adapun keluhan yang telah disampaikan secara langsung masi saja adanay masalah, seperti lambatnya pengelolaan keluhan yang telah disampaikan masyarakat. Berangkat dari berbagai kenyataan yang ada, dapat dikatakan bahwa kajian tentang masalah pelayanan publik masih saja terjadi di lingkungan birokrasi bahkan di dinas yang menyandang predikat kepatuhan dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil sekali pun. Saat ini dan telah banyak dibicarakan oleh berbagai kalangan, mengingat permasalahan tersebut sangat kompleks dan menjadi perhatian serius dari semua pihak.

Konsep Efektivitas

Atmosoeprapto (2002:139) menyatakan Efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat.

Menurut pendapat Mahmudi mendefinisikan Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi

(sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Mahmudi, 2005:92). Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Simon Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy Hermawan (2018:43) mengatakan bahwa, keberhasilan suatu program tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan melihat hasil dari indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program

Sebuah program yang dilaksanakan oleh organisasi, hendaknya memiliki sasaran yang tepat karena ketepatan sasaran dalam setiap pelaksanaan program menjadi salah satu aspek yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Ketepatan sasaran program bertujuan untuk melihat sejauh mana peserta program tepat yang sudah ditentukan sebelumnya.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi menjadi kunci utama keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan dan sasaran yang diharapkan. Melalui proses sosialisasi yang efektif kepada masyarakat, maka suatu program akan dengan mudah mencapai keberhasilan dalam pelaksanaannya. Sosialisasi program merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu proses sosialisasi program harus dilakukan dengan cara yang terencana dan sistematis agar tujuan yang direncanakan tercapai dengan baik. Hal ini terjadi karena semakin baik proses sosialisasi dari suatu program maka akan semakin baik pula pemahaman masyarakat akan konsep dan tujuan dari suatu keberhasilan dalam pelaksanaannya.

3. Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian tujuan program digunakan untuk melihat sejauh mana kesesuaian antara

hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pengawasan

Pengawasan merupakan proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sudah dilakukan sebelumnya berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Menurut Masruri (2014:11) “Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya pun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.”

Sedangkan menurut Sondang (2008:4) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalkannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya

Novia Chyntia Bawata, Jororie. M. Ruru dan Very Londa (2019) mengemukakan bahwa efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi sehingga proses kerja yang dijalankan pun berjalan secara efektif sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan sehingga setiap masalah dan keluhan masyarakat dapat terpenuhi dan terselesaikan.

Konsep Keluhan

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi, 2010:293).

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat,

lengkap, wajar, dan terjangkau (Ibrahim, 2008:19-20). Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan public tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya;
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun Menurut Kotler (2003:59) ada beberapa macam keluhan, yaitu:

1. Keluhan yang disampaikan secara lisan melalui telepon dan komunikasi secara langsung.
2. Keluhan yang disampaikan secara tertulis melalui *guest complain form* (formulir Keluhan)

Konsep Penanganan

Penanganan pengaduan menurut Queensland Ombudsman (2006:1) adalah: “Menangani keluhan juga menghadirkan kesempatan untuk menunjukkan kepada publik Anda bertanggung jawab kepada mereka. Keluhan adalah bagian penting dari setiap proses pertanggungjawaban

dan dalam fakta seringkali merupakan titik awal. Agensi (pemerintahan) apa pun itu klaim untuk bertanggung jawab atas tindakannya harus diambil keluhan serius. "

Sedangkan menurut Dyah Hariani (2008) bahwa dalam prakteknya keluhan-keluhan dari pengguna layanan (masyarakat) dan *stakeholder* perlu diklasifikasikan berdasarkan jenis-jenis keluhan tertentu. Pengklasifikasikan jenis-jenis keluhan tertentu antara lain sebagai berikut :

1. Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan.
2. Petugas yang kurang ramah.
3. Informasi yang kurang jelas.

Dyah Hariani (2008:245), menyebutkan penanganan keluhan merupakan salah satu komponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan pengguna layanan publik. Secara garis besar, penyedia pelayanan perlu memperhatikan hal berikut dalam menyusun mekanisme penanganan keluhan yang akan tercantum dalam Regulasi Pelayanan, yaitu: Bagaimana pengguna layanan menggunakan mekanisme keluhan; Bagaimana penyedia pelayanan akan menangani keluhan; Berapa lama mekanisme penanganan keluhan; Apa tindakan yang akan penyedia pelayanan ambil dalam menangani keluhan; Apakah terdapat lembaga mediasi bila pengguna layanan belum puas dengan jawaban penyedia pelayanan; Siapa yang duduk di dewan pengevaluasi kinerja; dan Badan macam apa yang memonitor kerja penyedia pelayanan dalam menangani keluhan.

Fonny.I.Ratuwalangon, Femmy Tulusan dan Very Londa (2017) Mengemukakan bahwa penanganan keluhan publik yaitu Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan, yang dapat dilihat dari ketentuan-ketentuan atau mekanisme dalam menjalankan proses pemberian pelayanan yang cukup jelas.

Direktorat Aparatur Negara (2010:55) Pada prinsipnya, prosedur penanganan pengaduan meliputi delapan langkah seperti yang telah dikemukakan di depan, yaitu:

1. pencatatan dan pendokumentasian

2. pilah dan pilih dengan prinsip mulaidari yang paling mendesak dan mulaidari yang bukansuratkaleng.
3. mengumpulkan data dan informasi terkait dengan masalah yang diadukan.
4. pembuatan tanggapan dan penanganan (responds) atas pengaduan tersebut.
5. sampaikan responds pada pihak pengadu untuk memperoleh umpan balik.
6. Meminta dan mencatat umpan balik dari pihak pengadu dan respon yang merekam.
7. pembuatan laporan penanganan.
8. penyampaian laporan penanganan kepada pihak-pihak terkait.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. (Moleong, 2006) menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Penelitian kualitatif sering juga diartikan sebagai penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus (Moleong, 2006).

Berpijak dari pengertian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Penanganan Keluhan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu.

Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada bab pendahuluan di atas bahwa yang menjadi fokus pembahasannya dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Efektivitas Penanganan Keluhan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu.

.Untukitidigunakanlahindikator-indikatorpenilaianberdasarkanteoriefektivitas yang dikemukakan oleh Simon Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy Hermawan (2018:43) mengatakan bahwa, keberhasilan suatu program tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan melihat hasil dari indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut:

5. Ketepatan Sasaran Program

Sebuah program yang dilaksanakan oleh organisasi, hendaknya memiliki sasaran yang tepat karena ketepatan sasaran dalam setiap pelaksanaan program menjadi salah satu aspek yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Ketepatan sasaran program bertujuan untuk melihat sejauh mana peserta program tepat yang sudah ditentukan sebelumnya.

6. Sosialisasi Program

Sosialisasi menjadi kunci utama keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan dan sasaran yang diharapkan. Melalui proses sosialisasi yang efektif kepada masyarakat, maka suatu program akan dengan mudah mencapai keberhasilan dalam pelaksanaannya. Sosialisasi program merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu proses sosialisasi program harus dilakukan dengan cara yang terencana dan sistematis agar tujuan yang direncanakan tercapai dengan baik. Hal ini terjadi karena semakin baik proses sosialisasi dari suatu program maka akan semakin baik pula pemahaman masyarakat akan konsep dan tujuan dari suatu keberhasilan dalam pelaksanaannya.

7. Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian tujuan program digunakan untuk melihat sejauh mana kesesuaian antara hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

8. Pengawasan

Pengawasan merupakan proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan untuk menjamin agar semua pekerjaan yang

sudah dilakukan sebelumnya berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Informan Penelitian

Informan adalah orang yang diharapkan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Menurut Rachmad Baro (2016:70), agar diperoleh informasi yang lebih terbukti, terdapat beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan antara lain:

- a. Subjek yang lama dan intensif dengan suatu kegiatan atau aktifitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian.
- b. Subjek yang masih terkait secara penuh dan aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian.
- c. Subjek yang mempunyai cukup banyak informasi, banyak waktu, dan kesempatan untuk dimintai keterangan.
- d. Subjek yang berada atau tinggal pada sasaran yang mendapat perlakuan yang mengetahui kejadian tersebut.

Setelah dalam proses pengumpulan data darisepuluh (10) informan yang terdiri dari :

1. KepalaDinasDukcapil : 1orang
2. PegawaiDinasDukcapil:4orang
3. Masyarakat :5 orang

Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap penelitian ini agar diperoleh data yang valid dan biasa dipertanggungjawabkan, maka data diperoleh melalui :

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara merupakan sumber utama dalam penelitian ini, sehingga wawancara dengan narasumber harus memiliki pedoman-pedoman tertentu agar data yang diinginkan dapat diperoleh dengan baik (Djaman, 2013 : 136).

2. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian

untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu (V. Wiratna Sujarweni, 2014 : 31-32).

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data kualitatif. Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya (V. Wiratna Sujarweni, 2014 : 33).

Teknik Analisa Data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, sehingga teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Adapun model analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif (Miles dan Huberman dalam Rohidi dan Mulyarto, 2002), dengan langkah-langkah analisis data dimaksud digambarkan seperti berikut ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sebagaimana yang telah disebutkan dalam uraian metodologi peneliti and atas bahwas tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui Efektivitas Penanganan Keluhan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu. Efektivitas Penanganan Keluhan Publik dilihat dari beberapa indikator yang dikemukakan oleh Simon Sumanjaya Hutagalung dan Dedy Hermawan (2018:43) mengatakan bahwa, keberhasilan suatu program tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan melihat hasil dari indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program

Sebuah program yang dilaksanakan oleh organisasi, hendaknya memiliki sasaran yang tepat karena ketepatan sasaran dalam setiap pelaksanaan program menjadi salah satu aspek yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Ketepatan sasaran program bertujuan untuk melihat sejauh mana peserta program tepat yang sudah ditentukan sebelumnya.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi menjadi kunci utama keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan dan sasaran yang diharapkan. Melalui proses sosialisasi yang efektif kepada masyarakat, maka suatu program akan dengan mudah mencapai keberhasilan dalam pelaksanaannya. Sosialisasi program merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu proses sosialisasi program harus dilakukan dengan cara yang terencana dan sistematis agar tujuan yang direncanakan tercapai dengan baik. Hal ini terjadi karena semakin baik proses sosialisasi dari suatu program maka akan semakin baik pula pemahaman masyarakat akan konsep dan tujuan dari suatu keberhasilan dalam pelaksanaannya.

3. Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian tujuan program digunakan untuk melihat sejauh mana kesesuaian antara hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pengawasan

Pengawasan merupakan proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sudah dilakukan sebelumnya berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Untuk mengukur tingkat Efektivitas Penanganan Keluhan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu dilihat dari empat indikator pengukur Efektivitas dan dilakukan wawancara terhadap 10 orang informan yang

terdiri dari: 1 orang sebagai kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau taliabu, 1 orang sebagai Kabid. Piak Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau taliabu, 1 orang sebagai Pegawai Administrasi database, 2 orang sebagai staf dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau taliabu, serta 5 orang sebagai masyarakat kabupaten pulau taliabu.

Ketepatan Sasaran Program

Kepala dinas dan sebagian pegawai mengatakan bahwa, ada satu program yang sedang di jalankan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau taliabu guna masyarakat dapat menyampaikan keluhan, yaitu dengan cara sms. Jadi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau taliabu telah menyediakan 5 no HP (handphone) agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan walaupun dengan jarak yang jauh, berdasarkan hasil wawancara ada yang menyatakan baha untuk masalah ketepatan dari program ini suda tepat karna ini suda menjadi tanggung jawab sebagai pemerintah penerima layanan untuk melayani keluhan masyarakat, akan tetapi masyarakat dan sebagian staf berpendapat bahwamereka belum mengetahui terkait keberadaan dari program ini serta mereka berpendapat bahwa program ini belum tepat pada sasaran nya karena belum tersalurkan kepada masyarakat.

Sosialisasi Program

Kepala dinas beserta sebagian kabid DUKCAPIL mengatakan bahwa untuk sosialisasi, telah mereka laksanakan kegiatan rutin tiap 1 bulan sekali mengadakan sosialisasi ke 1 kecamatan, jadi tiap-tiap kecamatan di kunjungi desanya untuk melakukan sosialisasi, Akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait program penanganan keluhan, dikarenakan ada beberapa masyarakat yang tidak berpartisipasi atau hadir dalam pelaksanaan sosialisasi, tetapi masyarakat dan sebagian staf menyatakan bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau taliabu tidak pernah melaksanakan yang

namanya sosialisasi program mengenai penanganan keluhan publik serta mereka belum begitu paham dengan tujuan dari program tersebut karena belum pernah diadakannya sosialisasi kepada masyarakat.

Pencapaian Tujuan Program

Kepala dinas beserta sebagian kabid DUKCAPIL kabupaten pulau taliabu berpendapat bahwa untuk persoalan keberhasilan dari program ini suda cukup baik tinggal bagaimana di benahi karena program ini cukup membantu mereka sebagai pemberi layanan dan juga masyarakat penerima layanan dan program ini suda sesuai dengan harapan DUKCAPIL, yaitu memberikan pelayanan yang baik agar masyarakat yang datang dengan tersenyum keluar masi dengan keadaan tersenyum pula, akan tetapi ada masyarakat yang menyatakan bahwa program ini belum berjalan dengan baik, karena jika dia berjalan dengan baik pasti sebagai masyarakat akan mengetahuinya, tetapi yang terjadi belum adanya implementasi terkait program ini serta masyarakat tidak merasakan dampak dari program ini, karena selama ini pengurusannya masi selalu terhambat walaupun keluhan itu suda di sampaikan.

Pengawasan

Kepala dinas beserta sebagian pegawai menyatakan bahwa untuk pengawasan secara langsung ini belum ada namun pengawasan tidak secara langsung yang di lakukan oleh setiap lapisan, mulai dari masyarakat, aparat desa dan pihak DUKCAPIL kabupaten pulau taliabu serta untuk penanganannya sendiri di lakukan kerjasama dengan aparat desa, jadi tiap masyarakat yang berada di desa kemudian tidak paham dengan proses penyampaian keluhan maka bisa melalui aparat desa atau langsung kepada kepala desa lalu kepala desa yang menyampaikan keluhan-keluhan masyarakat kepada pihak dinas, akan tetapi ada masyarakat yang menyatakan bahwa sikap dari pegawai suda cukup baik, cuman yang menjadi persoalannya adalah proses penyelesaian masalah keluhan yang di sampaikan masyarakat

masi begitu lama dianggapi terkadang harus 1-2 kali bahkan berulang-ulang kali di sampaikan.

Pembahasan

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami oleh pemerintah, akan tetapi masi saja ada tekanan dari masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparat pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau (Ibrahim, 2008:19-20). Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan public tersebut, harus jelas dan diketahu dengan baik oleh

masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dan lampelaksanaannya;

2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya;
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan "terpaksaharus mahal", maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban "memberi peluang" kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya jika dilihat berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau taliabu terkait efektivitas penanganan keluhan publik menunjukkan bahwa Ketepatan Sasaran Program ini belum tepat sasaran dikarenakan kebanyakan responden yang belum tau terkait program ini serta banyak yang menyatakan bahwa program ini tidak tepat pada sasaran serta berdasarkan hasil wawancara mereka belum mengetahui terkait keberadaan dari program ini

Selanjutnya dilihat dari sosialisasi Program, kepala dinas beserta sebagian kabid DUKCAPIL mengatakan bahwa untuk sosialisasi, telah mereka laksanakan kegiatan rutin tiap 1 bulan sekali mengadakan sosialisasi ke 1 kecamatan, jadi tiap-tiap kecamatan di kunjungi desanya untuk melakukan sosialisasi,

Akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait program penanganan keluhan, dikarenakan ada beberapa masyarakat yang tidak berpartisipasi atau hadir dalam pelaksanaan sosialisasi, tetapi masyarakat dan sebagian staf menyatakan bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau taliabu tidak pernah melaksanakan yang namanya sosialisasi program mengenai penanganan keluhan publik serta mereka belum begitu paham dengan tujuan dari program tersebut karena belum pernah diadakannya sosialisasi kepada masyarakat.

Selanjutnya pengawasan, untuk pengawasan secara langsung ini belum ada namun pengawasan tidak secara langsung yang dilakukan oleh setiap lapisan, mulai dari masyarakat, aparat desa dan pihak DUKCAPIL kabupaten pulau taliabu serta untuk penanganannya sendiri dilakukan kerjasama dengan aparat desa, jadi tiap masyarakat yang berada di desa kemudian tidak paham dengan proses penyampaian keluhan maka bisa melalui aparat desa atau langsung kepada kepala desa lalu kepala desa yang menyampaikan keluhan-keluhan masyarakat kepada pihak dinas, akan tetapi ada masyarakat yang menyatakan bahwa sikap dari pegawai sudah cukup baik, cuman yang menjadi persoalannya adalah proses penyelesaian masalah keluhan yang disampaikan masyarakat masih begitu lama dianggapi terkadang harus 1-2 kali bahkan berulang-ulang kali disampaikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Penanganan Keluhan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program, dapat dilihat bahwa ketepatan sasaran dari program penanganan keluhan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil

kabupaten pulau taliabu belum tepat pada sasaran yang direncanakan, karena program penanganan keluhan yang dimaksud tidak akan efektif jika dilaksanakan pada kabupaten pulau taliabu dikarenakan belum keseluruhan desa terakses oleh jaringan dan kurang pahalannya masyarakat terhadap teknologi.

2. Sosialisasi program, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa sosialisasi program penanganan keluhan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau taliabu belum berjalan dengan baik, dikarenakan masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau taliabu tidak pernah melaksanakan sosialisasi program penanganan keluhan pada desa tempat informan tinggal.
3. Pencapaian tujuan program, dapat dilihat bahwa pencapaian tujuan program penanganan keluhan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau taliabu belum tercapai pada tujuan yang telah direncanakan, karena banyaknya masyarakat yang tidak paham terkait sistem dari program penanganan keluhan serta masyarakat belum mengetahui terkait keberadaan program ini.
4. Pengawasan, dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat diketahui bahwa pengawasan program penanganan keluhan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau taliabu belum begitu efektif, hal ini dikarenakan pengawasan program ini hanya dilaksanakan oleh masyarakat dan pemerintah desa serta pihak dinas.

Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu maka penulis memberikan saran-saran yang dapat meningkatkan Efektivitas Penanganan Keluhan

Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu :

1. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau taliabu harus lebih paham dalam melihat persoalan masyarakat.
2. Lebih meningkatkan sosialisasi mengenai program penanganan keluhan.
3. Harus lebih giat dalam melaksanakan program penanganan keluhan yang telah di tetapkan.
4. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau taliabu harus lebih meningkatkan pengawasan terkait program-program yang bergerak dalam penanganan keluhan.

DAFTAR PUSTAKA

Ace Suryadi.2010. *Permasalahan Dan Alternatif Kebijakan Peningkatan Relevansi Pendidikan (Studi Relevansi Pendidikan Kerjasama* UPI dengan balitbang Kemendiknas. http://file.upi.edu/u/Direktori/PROCEEDING/Seminar_Internas.NFE

Dyah hariani. 2008. *Manajemen Komplaint dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasidan Kebijakan Publik. Volum 5. Nomor 2, Mei 2008 :239 – 253

Djam'an dan Komariah. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Fonny Ratuwalangon, Femmy Tulusan dan Very Londa. 2017. *Penanganan Keluhan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara (Studi Pada Pelayanan E-KTP)*. Jurnal Administrasi Publik. Jilid 3 Terbitan 046.

Hutagalung Sumanjoyo Simon dan Hermawan Dedy. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Deepublish

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Kotler, Philip. 2003. *Manajemen pemasaran; edisi kesebelas*.

Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.

Moleong. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Redos karya.

Novia Chyntia Bawata, Joorie M.Ruru dan Very Londa. 2019. *Efektivitas Penyelenggara Pemerintah Desa Dalam Menunjang Pembangunan Desa Lilang Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara*. Jurnal Administrasi Publik. Jilid 5 Terbitan 72.

Rachmad Baro. 2016 *Penelitian Hukum Non-Doktrinal Trend Penggunaan Metode dan Teknik Penelitian Sosial di Bidang Hukum*. Yogyakarta: Deepublish.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sumber Lain:

Laporan Kajian Direktorat Aparatur Negara Tahun 2010 Tentang Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik