

**PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MANADO**

RAHMAWATY WUMU

JOHNNY H. POSUMAH

NOVVA N. PLANGITEN

rahmawatywumu@gmail.com

ABSTRACT

This study aimed to determine the management of the public complaints services in the city of Manado and civil registry service. Research conducted is a descriptive study using qualitative data. The management of the complaints services was observed with the four functions of management: planning, organization, movement and supervision. As for the data sources that researchers have gathered in this study come from two types of data, secondary (acquired directly) and primary data (acquired indirectly). The informers in this study are the chief of the ministry, the chief of the complaint, the service secretary, and the public service service service, the total number of 8 informers. Data collection is done with interviews and observations, interactive model analysis techniques by miles and hubermans are used in the study. The results of this study drew the conclusion that the existing public complaint services still did not meet standards in their management because the resources in this complaint service were still inadequate and management targets had not been achieved. Researcher suggestions In managing complaint services at this agency, it is hoped that more attention can be paid, where resources and infrastructure are still lacking and need to be improved again.

Key words : Management, Public Grievance Services.

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan menggunakan jenis data kualitatif. Pengelolaan Layanan Pengaduan diamati dengan 4 fungsi dari pengelolaan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan. Adapun Sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti dalam penelitian ini berasal dari dua jenis data, yakni sekunder (diperoleh secara langsung) dan data primer (diperoleh secara tidak langsung). Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Dinas, Kepala Bidang Pengaduan, Sekertaris Dinas, Pegawai dan Masyarakat yang pernah dilayani, jumlah seluruh informan sebanyak 8 orang informan. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi, teknik analisis model interaktif oleh Miles dan Huberman digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini ditarik kesimpulannya yakni layanan pengaduan masyarakat yang ada masih belum memenuhi standar dalam pengelolaannya karena pada sumber daya dalam layanan pengaduan ini masih kurang memadai dan sasaran pengelolaannya masih belum tercapai. Saran peneliti dalam mengelola layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado kiranya dapat diperhatikan lagi, dimana sumberdaya dan sarana prasarana masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi.

Kata Kunci : Pengelolaan, Layanan Pengaduan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Sejak dulu hingga sekarang setiap orang akan selalu berhadapan dengan urusan atau aktivitas pelayanan publik. Entah itu perkara administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, pekerjaan maupun persoalan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik. Pada Undang-Undang Dasar 1945 Republik Indonesia yang dimana telah diamanati kepada negara agar supaya dapat memenuhi semua kebutuhan dasar bagi setiap warga negaranya tanpa harus menyusahkan masyarakatnya.

Sesuai dengan pengertian yang ada maka aktivitas pelayanan publik ini sudah ditetapkan pemenuhannya berdasarkan dengan integritas yang sudah diatur oleh pemerintah yang mempunyai sasaran utama agar dapat memenuhi setiap kebutuhan dasar dan dapat mensejahterakan rakyatnya. Maka untuk itu seluruh warga masyarakat memiliki hak untuk mendapat pelayanan yang sesuai standar yaitu pelayanan yang berkualitas. Masyarakat juga dapat ikut berpartisipasi atau berkontribusi untuk memaksimalkan kualitas pelayanan publik yang ada agar dapat memberikan suasana yang kondusif dalam aktivitas pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik ini kerap terjadi masalah yang dimana pengguna pelayanan yakni masyarakat masih mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan bahkan mengecewakan, sehingga masyarakat/warga tersebut memilih untuk melaporkan atau mengadukan permasalahan yang dialami dalam layanan publik yang diberikan. Sebab untuk mencapai pelayanan publik yang baik dan adil untuk warga masyarakat maka perlu adanya upaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan mengelola layanan pengaduan yang ada secara baik dan efektif agar masyarakat

mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan agar sesuai prosedur pelayanan yang telah disediakan. Adapun standar dalam layanan penanganan pengaduan bagi masyarakat ialah untuk memberikan informasi sekaligus petunjuk, baik itu pihak penyelenggara layanan maupun pengguna layanan dalam penanganan pengaduan masyarakat yang dapat ditanggung jawabkan kepada masyarakat, baik pada sasaran yang akan dicapai ataupun pada kemanfaatan pelayanan. Dan untuk sasaran yang akan menjadi tujuan adalah menangani pengaduan atau laporan warga masyarakat dengan tepat, tertib, cepat, kemudian akan dipertanggungjawabkan bagi masyarakat serta memberikan keadilan untuk pelapor dan apa yang diadukan berdasar kepada ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang ada.

Pada umumnya masyarakat menginginkan pelayanan administrasi kependudukan seperti : Diberikan kemudahan dalam kepengurusan file atau dokumen kependudukan dengan pelayanan yang tidak lambat. Mendapat pelayanan yang baik tanpa harus ada protes, mendapatkan pelayanan yang adil atas kepentingan bersama, dengan pelayanan yang jujur dan adil. Hal ini nantinya akan menjadi penilaian terhadap kualitas pelayanan publik karena jika dilihat dari standar pelayanan yang ada sudah ditentukan namun tidak menjamin bahwa pelaksana pelayanan publik tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado adalah sebuah instansi atau lembaga yang bergerak dibidang pelayanan publik yakni pada administrasi kependudukan yakni dalam membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan juga pada bidang pencatatan sipil yakni berupa Akte Kelahiran, Akte Pernikahan, Akte Kematian.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik pada dinas ini tentunya tidaklah selalu berjalan mulus, pasti saja ada masalah berdatangan dalam pelayanan publik yang diberikan contohnya seperti; kesalahan dalam upload data kependudukan pada pembuatan Kartu Keluarga, Salah penulisan nama atau abjad dalam pembuatan Akte Lahir, Terjadi gangguan jaringan pada pembuatan KTP yang memakan waktu lama. Semua masalah dalam pelayanan publik ini tentu haruslah ditangani oleh pihak Dinas, harus ada pemaksimalan agar masyarakat yang ada dikota Manado mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Maka dari itu pemerintah menyediakan layanan yang dapat menampung semua masalah ataupun keluhan dari masyarakat yang nantinya masalah ini akan diberikan solusi yang tepat agar pelayanan yang disediakan bisa berjalan semestinya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 mengenai Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat, maka pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado pemerintah harus mengelola layanan pengaduan masyarakat yang berfungsi untuk melayani dan menangani setiap permasalahan yang ada dalam pembuatan surat dan dokumen administrasi kependudukan warga Kota Manado untuk memaksimalkan kualitas dalam pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan diperlukan untuk memaksimalkan kualitas pelayanan publik secara terus menerus dan juga berkelanjutan. Beberapa aspek yang terlihat dari keluhan ini, yaitu pada sisi kepentingan penyelenggara dan kemudian pada sisi lain kepentingan yang menjadi penerima layanan. Dari sudut pandang kepentingan pelaksana, pengelolaan pengaduan menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan

pelayanan publik. Sebaliknya, pada sudut pandang penerima manfaat juga kepentingan masyarakat, hal itu menjadi sarana penyampaian pengaduan guna mendapat pelayanan yang lebih baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

1. Susanti Marbun Jhoni Hanny Posumah, Sonny Rompas, Kinerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado, Jurnal Administasi Publik, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sam Ratulangi. Tujuan Penelitian untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian yaitu kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado sudah baik.

2. Christopher Monintia, Femmy M.G.Tulusan, Novva Plangiten. Implementasi Pelayanan Publik Di Dinas Pariwisata Di Kota Manado, Jurnal Administasi Publik. Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sam Ratulangi. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui seperti apa implementasi pelayanan publik yang ada pada Dinas Pariwisata Kota Manado. Penelitian yang digunakan yaitu model penelitian kualitatif yang biasanya digunakan dalam pengamatan dan penelitian sosial. Dalam pengumpulan data teknik yang digunakan peneliti yaitu dengan teknik wawancara,

pengamatan/observasi, dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pada Dinas Pariwisata tersebut kurang maksimal karena para karyawannya belum trampil dalam penguasaan bahasa asing. Pada aspek komunikasi pemberi layanan dan penerima layanan belum memadai, tingkat partisipasi masyarakat dalam program-program pariwisata masih kurang sehingga belum maksimal.

3. Junaldi Misa, Joorie Marhaen Ruru. Novva Plangiten. 20. Manajemen Pengelolaan Pasar Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Pada Dinas Pasar Dan Kebersihan Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*. Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sam Ratulangi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan pasar berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan awal daerah. Jenis penelitian adalah model penelitian kualitatif. Metode atau teknik analisis data adalah model analisis interaktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi perencanaan tidak berjalan dengan baik, masih banyak program dan kegiatan yang dilakukan tidak sesuai dengan rencana yang telah disusun.

4. Ni Luh Yuni Lestari. Bandiyah. Kadek Wiwin Dwi Wismayanti. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government, *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udavana*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis online (PRO Denpasar) yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar dan Kendala apa saja yang dihadapi dalam pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan

data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Pengaduan Rakyat online (PRO) Denpasar pada praktiknya dapat disimpulkan belum optimal dikarenakan kurangnya koordinasi danpersamaan persepsi mengenai standar pelayanan dan prosedur dalam pengelolaan Pengaduan Rakvat online (PRO) Denpasar.

5. Maya Sofianti, Ihyani Malik, Hafiz Elfiansyah Parawu. Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. *Jumallimu Administrasi Negara*, Universitas Muhammadiyah Makassar. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisa tingkat responsivitas terhadap pelayanan pengaduan masyarakat yang ada Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. Metode penelitiannya menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif kuantitatif dan jumlah responden/informan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 63 orang. Tingkat Ketanggapan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Polsek Alla Kabupaten Enrekang diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml, yang diantaranya adalah indikator ketanggapan. Indikator kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan kemampuan menanggapi pengaduan masyarakat berada pada kategori baik, sedangkan indikator ketepatan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan berada pada kategori cukup.

KONSEP TEORI

Konsep Pengelolaan

Pengelolaan mempunyai terjemahan dari kata “management”, dan diasuh ke dalam bahasa Indonesia, dari bahasa Inggris yang kemudian terjemahkan menjadi manajemen.

Manajemen artinya mengatur. Pengaturan dilakukan dengan proses dan diatur sesuai urutan dari fungsi-fungsi manajemn. Manajemen juga dapat diartikan sebagai suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan melalui aspek-aspeknya antara lain perencanaan, pengorganisasian. Pelaksanaan/pergerakan dan pengawasan. Pengelolaan adalah proses operasional yang mengarahkan kepada setiap hal berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan dan untuk mencapai suatu tujuan. Secara umum, pengelolaan atau manajemen adalah tindakan mengubah sesuatu untuk memperbaikinya, yaitu dapat mengubah nilai-nilai besar sejak awal. Pengelolaan juga dapat diartikan membuat sesuatu menjadi lebih tepat, lebih tanggap dan lebih bermanfaat.

Menurut ahli George Terry (2013), manajemen atau pengelolaan adalah kegiatan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

Menurut ahli George R. Terry dalam Sukarna (2011) terdapat empat fungsi dasar dalam manajemen/pengelolaan, yaitu Planning (Perencanaan). Organizing (Pengorganisasian). Actuating (Pelaksanaan) dan Controlling (Pengawasan). Empat fungsi manajemen ini disingkat dengan akronim yakni POAC. Berikut ini merupakan penjelasan tentang prinsip-prinsip tersebut secara garis besar.

1. Planning (Perencanaan)

George R. Terry mengemukakan tentang Planning yakni perencanaan adalah memilih fakta dan penghubungan fakta-fakta serta membuat dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan

menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.”

2. Organizing (Pengorganisasian)

George R. Terry mengemukakan tentang organizing bahwa pengorganisasian adalah penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan kegiatan ini, penyediaan faktor-faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.

3. Actuating (Pergerakan)

Yang menjadi pengertian dari pergerakan yaitu tercapainya atau tidak suatu sasaran bergantung pada pelaksanaannya, jalan atau tidak aktivitas seluruh anggota dalam sebuah kelompok dalam organisasi tersebut yang dimulai dari tingkat paling diatas, kemudian tingkat tengah hingga ke bawah. Semua aktivitas pelaksanaan harus tertuju dengan baik kepada tujuan atau sasarannya. Menimbang pelaksanaan yang tidak tertuju pada sasarannya adalah hal yang sia-sia terhadap usaha atau tenaga pelaksana, modal, materi dan waktu dan dapat dikatakan pemborosan sarana pengelolaan/manajemen. Hal tersebut dapat menjadi mismanajemen atau kekeliruan dalam pelaksanaan manajemen.

Terjangkaunya tujuan atau sasaran tidak selalu bergantung pada perencanaan dan pengorganisasian yang baik, namun juga bergantung pada implementasi dan pengawasannya. Perencanaan dan pengorganisasian juga bisa menjadi pegangan yang kokoh bagi pergerakan manajemen dan tertuju pada sasaran yang menjadi tujuannya. Pelaksanaan tanpa perencanaan tidak dapat

bergerak dengan lancar karena pada perencanaanlah ditentukannya sasaran/tujuan, modal, standar, pola kerja, mekanisme dan program.

4. Controlling (pengawasan)

Memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan. Menimbang pengawasan tersebut memiliki fungsi sebagai penguji apakah implementasi kerja teratur drangan tertib. Terarah atau tidak terarah. Sekalipun perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan sudah tertata dengan baik, namun pelaksanaan kerja masih belum teratur dan terarah. Maka sasaran yang sudah ditentukan tidak bisa dicapai dengan baik. Maka dari itu pengawasan memiliki fungsi agar dapat mengontrol semua kegiatan pelaksanaan agar dapat terarah pada tujuan yang telah ditetapkan agar bisa tercapai. George R. Terry mengemukakan proses dalam pengawasan terbagi 4 proses yaitu :

- 1.) Penentuan standar yang menjadi dasar dalam pengawasan.
- 2.) Pengukuran/penilaian kinerja.
- 3.)Membandingi pelaksanaan kegiatan dengan standard dan temukan jika ada perbedaan.
- 4.)Memperbaiki bentuk penyimpangan dengan tindakan yang tepat.

Tujuan pengelolaan bisa tercapai apabila langkah-langkah pada pelaksanaan pengelolaan tersebut ditentukan secara tepat.

Pelayanan Pengaduan Pada Sektor Publik

Pelayanan publik ialah sebuah usaha ataupun upaya yang dilakukan oleh individu atau kelompok tertentu untuk memberikan kemudahan atau bantuan bagi warga masyarakat guna untuk mencapai tujuan.

Adapun komponen Standar Pelayanan sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pada

peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian komponen yaitu :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery).
- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing).

Konsep Layanan Pengaduan

Pengaduan Masyarakat adalah aduan/pengaduan masyarakat kepada pemerintah atau pihak terkait tentang pelayanan yang masih belum memenuhi standar suatu pelayanan atau perilaku pengabaian terhadap tugas yang menjadi tanggung jawab dan pelanggaran terhadap larangan.

Menerima, mencatat, menelaah, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat merupakan proses kegiatan pengaduan. Tindak lanjut pendistribusian, pengarsipan, pemantauan, dan pelaporan. Sedangkan pelapor meliputi semua pihak, baik masyarakat maupun warga, yang mengajukan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik, baik perorangan, kelompok, maupun badan hukum. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu cara pelaksanaan penertiban masyarakat, yang diarahkan oleh pemerintah sendiri secara tertulis ataupun lisan secara langsung kepada lembaga pelayanan publik tersebut baik berupa pendapat, ide, saran, maupun keluhan. Terdapat prinsip untuk menangani berbagai bentuk pengaduan masyarakat yang menjadi poin utama yang harus dipatuhi setiap instansi pelayanan publik dalam menangani pengaduan masyarakat.

Diinformasikan sesuai mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, berdasarkan

pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Unit layanan pengaduan merupakan suatu satuan yang harus disediakan oleh tiap instansi untuk nantinya dikelola dan ditangani oleh setiap pengaduan yang diterima dari masyarakat.

Adapun yang menjadi standar dalam memberikan layanan pengaduan kepada masyarakat berdasar pada Permensesneg Nomor 23 Tahun 2011, sebagai berikut :

- a) Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara
- b) Standar Pelayanan Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

Pengelolaan layanan pengaduan dalam pelayanan publik ini secara nasional bertujuan untuk :

1. Pelaksana dapat mengelola pengaduan atau laporan dari warga masyarakat sebagai pemakai layanan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.
2. Pelaksana menyediakan akses bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam menginformasikan pengaduan.
3. Memaksimalkan kualitas pelayanan publik.

Pengelolaan pengaduan merupakan suatu penindakan berdasarkan mekanisme maupun prosedur dalam menangani pengaduan. Sedangkan pengelola pengaduan merupakan asisten sipil negara (ASN), karyawan atau pegawai yang berikan wewenang oleh instansi administrasi untuk memberikan penanganan dalam pengaduan atau perselisihan didalam aktivitas pelayanan publik.

Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Administrasi Kependudukan merupakan runtutan kegiatan yang menyusun dan mengendalikan pengeluaran dokumen maupun biodata kependudukan melewati pendaftaran penduduk.

Pendaftaran Penduduk ialah pencatatan biodata grafis kepada setiap penduduk. Pencatatan sedta pemberitahuan tentang peristiwa kependudukan dan pendataan Penduduk dalam lingkungan administrasi kependudukan yang kemudian diterbitkan suatu betul dokumen kependudukan yang sah berbentuk seperti kartu identitas atau surat – surat yang menjadi keterangan dalam kependudukan.

Data perseorangan atau data agregat terstruktur yang dihasilkan dari kegiatan pencatatan penduduk dan pencatatan sipil disebut sebagai data kependudukan. Adapun data kependudukan dapat diinput berupa bentuk Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kartu Keluarga (KK).

- 1.) Kartu Keluarga (KK) merupakan kartu yang memuat informasi mengenai nama, urutan dan sangkutan keluarga, dan identitas/biodata tentang anggota keluarga.
- 2.) Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas sah bagi seorang penduduk yang menjadi tanda bukti diri yang dikeluarkan oleh lembaga pelaksana yang absah di semua bagian wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting dalam pengelolaan data kependudukan karena merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perseorangan/badan hukum yang diawali dengan *Input data*, *output data* dan *outcome*

(pemanfaatan data kependudukan dan pencatatan sipil digunakan baik internal maupun eksternal).

Pencatatan sipil merupakan pencatatan peristiwa/kejadian penting yang dialami oleh seorang warga yang kemudian dicatat oleh Badan Pencatatan Sipil. Peristiwa penting ini ialah suatu keadaan yang telah ditemui atau dialami oleh seseorang yakni masyarakat, antara lain yakni peristiwa kelahiran, kematian, lahir, peristiwa pernikahan, perceraian, pengesahan pengasuhan (anak angkat), pengakuan anak, mengubah nama individu dan perubahan status kewarganegaraan. Data dari peristiwa penting tersebut nantinya akan diinput menjadi dokumen atau file seperti Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akta Kematian.

Sedangkan pejabat pada pencatatan sipil ialah orang yang mempunyai wewenang atau bertugas untuk mencatat peristiwa tersebut oleh seorang masyarakat di lembaga eksekutif yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan undang-undang yang telah ditetapkan..

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang bersifat deskriptif dengan menggunakan jenis data kualitatif yang dimana data ini diperoleh akan dilakukan analisa yang kemudian dideskripsikan berdasarkan hasil penemuan maupun fakta-fakta dalam penelitian yang telah dilaksanakan di lapangan. Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara pengamatan terhadap orang dalam lingkungan penelitian, berinteraksi dengan mereka, serta menguraikan pendapat mereka tentang situasi yang ada disekelilingnya.

Dengan penelitian kualitatif deskriptif ini peneliti atau pengkaji bermaksud untuk menyampaikan dengan cara mendeskripsikan kejadian sesuai dengan peristiwa yang telah terjadi dilapangan, adapun data yang diambil dari penelitian yakni berupa kalimat atau kata tertulis dan dari lisan.

Obyek Penelitian

Obyek penelitian yang telah disebutkan pada bab 1 yakni maka fokus penelitian ini ialah pengelolaan pelayanan pada bagian pengaduan pada Dinas. Pada hal ini maka pengelolaan tersebut akan dikaji menggunakan teori manajemen/pengelolaan dari ahli George Terry.

Informan

Informan dalam penelitian ini menggunakan semua unsur maupun elemen yang terpaut dan terlibat secara langsung dalam pengelolaan layanan pengaduan dan unsur responden lainnya yaitu warga masyarakat di Kota Manado. Adapun jumlah informan sebanyak 8 orang.

Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti dalam penelitian ini berasal dari dua jenis data, yakni sekunder (diperoleh secara langsung) dan data primer (diperoleh secara tidak langsung).

1. Data Primer

Data primer merupakan data tentang pengelolaan layanan pengaduan yang ada pada Dinas yang bersumber dari informan yang telah ditentukan melalui wawancara, dan survei tempat pada tempat penelitian / lapangan.

2. Data Sekunder

Sedangkan data sekunder dalam penelitian yang terkumpul berguna untuk melengkapi data primer yakni seperti data berupa profil dinas, data pengelolaan dinas

dan data/dokumen penunjang lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian.

Analisis Data

analisis data ini merupakan tahapan yang digunakan untuk menafsirkan hasil penelitian. Adapun model analisis data yang digunakan ialah model analisis interaktif oleh Miles dan Huberman yang alurnya terdiri dari 1.) Pengumpulan data, 2.) Reduksi data, 3.) Penyajian data, 4.) Penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seperti telah diuraikan pada bagian subbab bagian tinjauan pustaka yang ada bahwa pengelolaan atau manajemen merupakan suatu variabel utama dan pada pelayanan publik khususnya layanan pengadain masyarakat seperti yang dinyatakan dalam teori pengelolaan George R.Terry.

Manajemen atau pengelolaan ialah suatu proses yang tersusun dari perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan kontrol/pengawasan yang dilaksanakan guna untuk menetapkan dan meraih tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan penggunaan sumber daya yang disediakan.

Hasil dari penelitian ini memetakan bahwa pengelolaan layanan pengaduan masyarakat pada Dinas diamati dari 4 (empat) fungsi pengelolaan yakni perencanaan pengorganisasian pergerakan juga pengawasan (George R.Terry dalam Sukarna, 2011)

1. Perencanaan

Fungsi pertama yakni perencanaan ini adalah langkah awal yang harus dilaksanakan dalam pengelolaan yaitu para pihak yang terlibat dalam pelayanan pengaduan ini harus mengetahui apa yang menjadi sasaran mereka, sumber daya yang diperlukan, apasaja faktor yang dapat mempengaruhi sasaran tersebut.

Oleh karena itu perencanaan ini sangat dibutuhkan agar dapat ditetapkan rencana atau rancangan awal untuk memulai sebuah organisasi agar pengelolaan yang nantinya dilaksanakan akan berjalan semestinya karena telah mengetahui apa yang menjadi tujuan diadakannya bidang layanan pengaduan ini.

Pada penelitian ini fungsi perencanaan dalam pengelolaan layanan pengaduan masyarakat diamati dari penentuan tujuan dan sasaran oleh dinas, sumberdaya apa saja yang tersedia didalam layanan pengaduan, faktor yang mendukung dan faktor yang menghambat seperti apa yang dapat berpengaruh terhadap pengelolaan pelayanan. Wawancara dengan informan diatas menunjukkan hasil bahwa perencanaan dalam mengelola layanan yang ada masih begitu kurang maksimal dikarenakan bahwa sumberdaya dan sarana prasarana berupa fasilitas yang disediakan pada layanan pengaduan kurang memadai, tidak adanya perangkat komputer yang disediakan khusus untuk pengaduan, kurangnya personil petugas dalam menangani pengaduan yang dimana petugas yang disediakan untuk menangani hanya satu orang, ini dikarekan anggaran yang ada pada dinas menyusut sehingga mau tidak mau penyediaan sumberdaya manusia terbatas. Sebab itu hal ini mesti menjadi perhatian bagi pemerintah agar masalah dalam penyediaan SDM dan sarana prasarana dapat segera teratasi.

2. Pengorganisasian

Fungsi kedua dari pengorganisasian merupakan penentuan untuk mengelompokkan/pembagian dan penetapan macam-macam tugas atau kegiatan yang dibutuhkan dalam mencapai suatu tujuan dalam organisasi penempatan karyawan, menyediakan faktor-faktor fisik yang mendukung pelaksanaan pekerjaan dan mengidentifikasi wewenang yang harus

didelegasikan kepada masing-masing pihak untuk melakukan setiap kegiatan yang ditetapkan.

Hasil dari wawancara mengenai fungsi pengorganisasian ini dapat dilihat dari penentuan pengelompokan dalam pembagian kerja dan tugas, mekanisme atau prosedur apa yang dibutuhkan dalam pengelolaan layanan pengaduan masyarakat pada Dinas. Pengorganisasian pada layanan ini sudah terbilang baik karena ada beberapa informan yang memberi respon bahwa pengelompokan atau pembagian kerja dan tugas sudah dilaksanakan dengan baik, pembagian tugas yang diberikan sudah sesuai kompetensi pegawai layanan pengaduan yang dimana pegawai yang diperlukan dalam layanan ini harus merupakan asisten sipil negara (ASN) dan sudah diberikan pelatihan sebelumnya oleh pimpinan dinas, pihak yang terlibat dalam pengaduan ini merupakan semua pihak dalam lingkungan dinas, hal ini menunjukkan bahwa terjadi koordinasi dalam layanan pengaduan karena setiap bidang terhubung dengan layanan pengaduan masyarakat..

3. Pengelolaan

Fungsi ketiga dari pengelolaan ialah pergerakan dimana pergerakan ini diartikan sebagai bentuk usaha yang dilakukan oleh pimpinan terhadap kelangsungan proses dalam mengelola organisasi agar tujuan dan sasaran dapat tercapai sesuai harapan. Adapun aspek yang dilihat dalam pergerakan ini meliputi seperti apa peran pimpinan dalam proses pengelolaan, bagaimana komunikasi yang dibangun apakah terjalin baik atau tidak, seperti apa bentuk upaya pimpinan untuk membangkitkan gairah dalam proses pelaksanaan organisasi tersebut contohnya seperti memotivasi bawahan, apakah dalam permasalahan dalam program tersebut dapat teratasi. Dari hasil wawancara yang dilakukan

peneliti menemukan bahwa dimensi fungsi pergerakan ini dilakukan dengan baik oleh pimpinan dinas, dimana peran yang menjadi ajuan pimpinan dinas dapat diimplementasikan secara nyata dan baik, pimpinan menciptakan suasana agar pelayanan tetap kondusif pimpinan juga melakukan kontrol pelayanan publik sehingga tetap terjaga dan dapat berjalan sesuai standar pelayanan, pimpinan memberikan wejangan-wejangan yakni motivasi agar pegawai atau bawahannya dapat terdorong untuk lebih memberikan pelayanan yang prima atau pelayanan terbaik mereka kepada masyarakat, dan dapat dilihat bahwa setiap permasalahan dalam layanan pengaduan ini dapat diatasi atau dapat diberikan solusi jalan keluar untuk masyarakat dalam mengurus keperluan dokumen penting berupa KK, KTP, AKTA, KIA dan Surat pindah datang. Dapat diambil penjabaran bahwa fungsi pergerakan ini sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan fungsi yang ada.

4. Pengawasan

Fungsi yang keempat ialah pengawasan atau kontrol yang merupakan proses dalam menentukan apakah pencapaiannya sesuai standar dan standar yang telah ditetapkan atau belum.

Hasil wawancara mengenai fungsi pengawasan atau kontrol dalam layanan pengaduan di Dinas ini dikaji dari seperti apa pengawasan yang dilakukan kontrolnya seperti apa, bagaimana cara pimpinan menghadapi permasalahan yang ada dalam layanan pengaduan, lalu bagaimana tindakan yang diambil, apakah proses yang dilakukan dalam layanan ini sudah tepat sasaran atau belum, dan bagaimana cara pimpinan melakukan penilaian atau evaluasi. Dari hasil yang ada dapat dijabarkan bahwa pengawasan/kontrol yang dilakukan sudah

masih kurang memuaskan atau kurang baik, pihak dinas dan masyarakat memiliki opini yang berbeda dimana opini tersebut menyatakan bahwa pihak dinas sepakat bahwa kontrol atau pengawasan yang ada sudah dapat dilakukan dengan cukup baik tetapi dari pihak masyarakat pengawasan dan kontrol yang ada masih kurang karena pada saat melakukan kontrol pimpinan melakukannya hanya pada saat pagi dan tanggung jawabnya dalam tugas kontrol ini akhirnya ditugaskan kepada Sekertaris Dinas dan juga Kepala Bidang dikarenakan pimpinan dinas yakni Kepala Dinas itu sendiri mempunyai kesibukan lain karena pimpinan tersebut mendapatkan dua tanggung jawab sekaligus sebagai pejabat. Cara pimpinan dinas dalam mengetahui berbagai macam kesalahan yang dialami dalam pelayanan pengaduan yaitu dengan mengecek kembali semua laporan yang masuk dan dicatatkan ke dalam buku atau catatan pada bilik layanan pengaduan yang tersedia. Tindakan-tindakan yang diambil dalam proses pengaduan ini sudah sesuai dan dapat dikatakan benar. Tindakan yang diambil merupakan tindakan yang tepat dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar. Namun dalam hal sasaran pengelolaan layanan pengaduan yang ada masih belum akurat karena tepat atau tidaknya sasaran tersebut menjadi sebuah penilaian dari masyarakat yang telah melakukan pengaduan apakah pelayanan yang diberikan telah mengatasi permasalahan yang mereka dapati dalam pengurusan dokumen.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini telah dijabarkan dan dibahas pada Bab IV, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengelolaan layanan pengaduan masyarakat yang ada dilihat dari fungsi “perencanaan” yang ada masih kurang baik dikarenakan hasil pengamatan dan wawancara yang ada terdapat beberapa unsur pendukung seperti sumber dayanya dan penyediaan sarana prasarana yang masih belum memadai diantaranya jumlah sumberdaya manusia yang kurang dimana pegawai yang ditugaskan hanya satu orang, dan sarana prasana masih kurang seperti ketersediaan perangkat komputer, penyediaan wifi, dan tempat tunggu yang nyaman.
2. Pengelolaan layanan pengaduan masyarakat yang ada dilihat dari fungsi “pengorganisasian” dalam layanan ini sudah terbilang baik karena ada beberapa informan yang memberi respon bahwa pengelompokkan atau pembagian kerja dan tugas sudah dilaksanakan dengan baik, pembagian tugas yang diberikan sudah sesuai kompetensi pegawai layanan pengaduan adapun pihak yang terlibat dalam pengaduan ini merupakan semua pihak dalam lingkungan dinas menunjukkan bahwa terjadi koordinasi dalam layanan pengaduan karena setiap bidang terhubung dengan layanan pengaduan pada dinas.
3. Pengelolaan layanan pengaduan masyarakat yang ada dilihat dari fungsi “pergerakan” dapat dilihat fungsi pergerakan ini dilakukan dengan baik oleh pimpinan dinas, dimana peran yang menjadi ajuan pimpinan dinas dapat diimplementasikan secara nyata dan baik, pimpinan menciptakan suasana agar pelayanan tetap kondusif pimpinan juga melakukan kontrol pelayanan publik sehingga tetap terjaga dan dapat berjalan sesuai standar pelayanan, pimpinan memberikan motivasi agar pegawai atau

bawahannya dapat terdorong untuk memberikan pelayanan terbaik mereka kepada masyarakat, dapat diketahui bahwa setiap permasalahan dalam layanan pengaduan ini sudah dapat diatasi atau dapat diberikan solusi atau titik terang bagi masyarakat dalam mengurus keperluan dokumen penting.

4. Pengelolaan layanan pengaduan masyarakat yang ada dapat dilihat dari fungsi “pengawasan” dapat dilihat bahwa pengawasan/kontrol yang dilakukan masih kurang memuaskan atau kurang baik, pihak dinas dan masyarakat memiliki opini yang berbeda dimana opini tersebut menyatakan bahwa pihak dinas sepakat bahwa pengawasan yang ada sudah dilakukan dengan baik namun pada pihak masyarakat pengawasan dan kontrol yang ada masih kurang. Tindakan-tindakan yang diambil dalam proses pengaduan ini sudah sesuai dan dapat dikatakan benar. Tindakan yang diambil merupakan tindakan yang tepat dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar. Namun dalam hal sasaran pengelolaan layanan pengaduan yang ada masih belum tepat sasaran karena dinilai tepat atau tidaknya sasaran tersebut menjadi sebuah penilaian dari masyarakat yang telah melakukan pengaduan.

Saran

1. Pada bagian perencanaan dalam mengelola layanan pengaduan kiranya dapat diperhatikan lagi, dimana sumberdaya dan sarana prasarana masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi dengan menyediakan alat pendukung yang merupakan fasilitas yang seharusnya dimiliki oleh layanan yang ada, dan untuk sumberdaya perlu ditingkatkan jumlah petugas pelayanan pengaduan yang ada agar sasaran yang ada dapat tercapai.

2. Pada bagian pengorganisasian dalam mengelola layanan pengaduan masyarakat yang ada sudah cukup baik namun untuk saran agar pada ruangan layanan pengaduan disediakan tatacara tertulis dalam melakukan pengaduan agar pada saat masyarakat datang melapor namun pegawai yang ditugaskan tidak berada diruangan maka masyarakat dapat membaca dan mengikuti setiap langkah-langkah dalam melakukan permohonan pengaduan tanpa harus menunggu dijelaskan lagi oleh pegawai bidang tersebut.
3. Pada bagian penggerakkan dalam mengelola layanan pengaduan masyarakat yang ada pada Dinas kiranya pemerintah menyediakan petugas keamanan agar suasana dalam lingkungan dinas ada yang menjaga dan dapat berjalan kondusif.
4. Pada bagian penggerakkan dalam mengelola layanan pengaduan masyarakat yang ada pada Dinas masih belum tepat sasaran karena ada beberapa faktor pendukung dalam pengelolaannya masih kurang maka dari itu perlu ditingkatkan berupa sarana prasarana yang ada agar sasaran dapat dicapai dengan baik sesuai harapan.

Daftar Pustaka

- Lestari Ni Luh Yuni, Bandiyah, Wiwin Kadek, Dwi Wismayanti, 2014, *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Governmet*, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial. dan Ilmu Politik Universitas Udayana.

- Manullang M, 1963, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta : Balai Aksara.
- Marbun Susanti, Posumah Hanny Jhoni, Rompas Sonny, 2015 *Kinerja Pegawai. Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas. Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado*, Jurnal Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sam Ratulangi.
- Miles dan Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi, Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Misa Junaldi, Ruru Marhaen Joorie, Plangiten Novva , 2020, *Manajemen Pengelolaan Pasar Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Pada Dinas Pasar Dan Kebersihan Kabupaten Kepulauan Talaud*, Jurnal Administrasi Publik, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sam Ratulangi.
- Monintja Christopher, Tulusan M.G Femmy, Plangiten Novva, 2017, *Implementasi Pelayanan Publik Di Dinas Pariwisata Di Kota Manado*, Jurnal Administasi Publik, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sam Ratulangi.
- Nasution, 2003, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung : Tarsito.
- Sofiant Maya, Malik Ihyani , Parawu Elfiansyah Hafiz , 2021, *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Volume 2, No.4.
- Sugiyono , (2012), *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono , (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung : Alfabeta.
- Sukarna, 2011, *Dasar - Dasar Manajemen*, Bandung : CV. Mandar Maju.
- Terry R.George, 2013, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Indonesia, Penerbit : Bumi Aksara.
- Sumber Lain :**
- Peraturan Menteri Sekretariat Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011, Tentang Standar Pelayanan Pengaduan\ Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado sndgkd