



KUALITAS PELAYANAN ADUAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KLATEN

QUALITY OF COMPLAINT SERVICES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF KLATEN DISTRICT

Anisa Nur Fitriani¹, Lena Satlita²

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

²Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 08-11-23

Diperbaiki 23-11-23

Disetujui 14-12-23

Kata Kunci:

Pelayanan Publik, Kualitas
Pelayanan, Layanan Aduan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengaduan dan memahami indikator kualitas pelayanan apa yang masih perlu diperhatikan. Sesuai dengan pendekatan yang digunakan, Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Dimana peneliti terjun langsung ke lapangan menggunakan instrumen pendukung berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa indikator dari setiap dimensi kualitas pelayanan cukup baik, hanya saja ada sedikit catatan yang perlu diperhatikan untuk tiga dimensi, antara lain *Tangible*, *Reliability*, dan *Empathy*. Pada indikator *Tangible* yaitu masih terbatasnya gedung Instansi yang digunakan sehingga berpengaruh pada akses layanan. Pada indikator *Reliability* yaitu adanya kesenjangan informasi yang menyebabkan missskomunikasi sehingga secara tidak langsung juga harus memberikan penjelasan dan klarifikasi agar berjalan efektif. Sedangkan pada indikator *Empathy* yaitu terdapat salah satu pegawai yang bersangkutan melakukan tindakan yang tidak disukai sehingga bisa berpengaruh untuk tingkat kepercayaannya. Dapat disimpulkan bahwa tempat yang digunakan, cara komunikasi yang baik, dan tingkat kepedulian juga penting untuk diperhatikan.

ABSTRACT

Keywords:

Public Service, Service
Quality, Complaint Service

This research aims to find out what the quality of complaint services is and understand what indicators of service quality still need to be paid attention to. In accordance with the approach used, the instrument in this research is the researcher himself. Where researchers go directly into the field using supporting instruments in the form of interview guidelines, observation guidelines and documentation guidelines. The results of this research show that the indicators of each dimension of service quality are quite good, however there are a few notes that need to be paid attention to for three dimensions, including Tangible, Reliability, and Empathy. In the indicator Tangible, there are still limited agency buildings in use, which has an impact on service access. In the Reliability indicator, there is an information gap that causes miscommunication so that indirectly you also have to provide explanations and clarifications so that it runs effectively. Meanwhile, the Empathy indicator means that one of the employees concerned takes an action that is not liked so it can affect their level of trust. It can be concluded that the place used, good communication methods, and the level of care are also important to pay attention to.

1. Pendahuluan

Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam setiap instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan karena pengaduan masyarakat bertujuan untuk memperbaiki dari kekurangan pelayanan yang sudah dilaksanakan.

Segala bentuk aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi pemerintah merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri kedepannya. Penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan, untuk peningkatan kinerja pemerintah dan memperbaiki mutu layanan. Dalam hal ini, pemerintah harus mewujudkan pemerintahan yang lebih bermutu melalui penerapan pelayanan publik secara maksimal. Kualitas pelayanan publik yang disusun oleh pemerintah menjadi tolok ukur keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan.

Kepuasan masyarakat sangat penting untuk instansi penyelenggara pelayanan. Aspirasi dari masyarakat berupa saran, kritik, maupun aduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik disebutkan bahwa “Setiap penyelenggara pelayanan wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan, yang mana hal tersebut dapat menjadi rekomendasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik”. Salah satu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yang menjadi fokus penelitian ini yaitu pada layanan aduan.

Pentingnya dilakukan penelitian ini bahwa seperti apa yang dikatakan sebelumnya mengenai pengaduan pelayanan publik adalah sarana atau tempat sebagai pemberi pelayanan dalam menindaklanjuti setiap keluhan dan pengaduan terhadap ketidakpuasan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Oleh sebab itu, pelayanan pengaduan sendiri harus dapat memberi kepuasan kepada penerima layanan atau masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang ada di instansi tersebut sehingga dalam pelayanan pengaduan pelayanan publik sendiri perlu adanya kualitas yang baik dalam pelayanan pengaduan tersebut.

Pelayanan pengaduan pelayanan publik merupakan sarana pelayanan dimana setiap penerima layanan yang mengalami hal yang tidak memuaskan terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh instansi dapat diutarakan dalam bentuk lisan maupun tulisan. Adanya pelayanan pengaduan pelayanan publik menjadi acuan bagi setiap instansi pemerintah untuk dapat menilai apakah setiap pelayanan yang ada dalam instansi pemerintah tersebut sudah memenuhi standar pelayanan publik atau sebaliknya, dapat dijadikan sebagai sebuah kesempatan untuk instansi pemerintah agar dapat memperbaiki pelayanan yang ada. Pelayanan pengaduan ini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi kunci untuk mengetahui apa saja hal yang tidak memuaskan yang diterima oleh masyarakat dan dijadikan acuan untuk instansi dapat mengkoreksi kesalahan serta dapat dijadikan motivasi untuk memperbaiki setiap pelayanan yang kurang baik dalam suatu instansi.

Standar pelayanan pengaduan bagi masyarakat adalah untuk menyediakan informasi dan pengaduan yang jelas, baik bagi pelaksana pelayanan maupun pengguna pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya dengan meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat yaitu dengan mengoptimalkan pengelolaan keluhan atau komplain dari masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan pengaduan harus menjadi dasar pelayanan setiap instansi publik dalam memenuhi kewajibannya melayani masyarakat, termasuk pelayanan publik yang diselenggarakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Sebagai instansi pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten tentu juga ingin meningkatkan kualitas pelayanannya. Target yang ingin dicapai saat ini adalah sistem layanan aduan harus lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu melakukan usaha pengembangan yang berbasis teknologi informasi ke dalam aspek pemerintahan. Salah satunya dengan menghadirkan yang dikenal dengan *electronic government* atau biasa disingkat *e-Government*. Pengimplementasian *e-Government* sudah banyak diterapkan di beberapa wilayah di dunia, tak terkecuali di Indonesia. Hal tersebut guna menyelenggarakan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Kebijakan implementasi *e-Government* dilakukan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten menyadari betapa pentingnya penggunaan teknologi. Hal itu terlihat bahwa dalam melaksanakan layanan aduan juga memanfaatkan teknologi informasi yang dikelola oleh Admin di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten.

Terbitnya Undang-Undang Pelayanan Publik ternyata tidak serta merta dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, termasuk dalam hal pelayanan aduan. Berdasarkan Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman penyelenggaraan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, dijelaskan bahwa: "Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik". Maka setiap daerah pastinya memiliki admin atau pengelola LAPOR. Pengelolaan yang baik dalam menyediakan sarana pengaduan yang dikelola oleh petugas handal dan berkompeten menangani aduan yang disampaikan oleh masyarakat, akan memudahkan penyampaian laporan pengaduan dari masyarakat. Maka telah diterbitkan Peraturan Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Sistem pelayanan aduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten menegaskan bahwa sistem pelayanan aduan yang sekarang digunakan terutama pelayanan aduan online secara mandiri belum berjalan secara optimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten mengatakan bahwa sistem kurang terintegrasi, misalnya aduan yang disampaikan secara online melalui WhatsApp jadi langsung masuk ke Admin Utama namun jika aduan tersebut

bersifat teknis bisa langsung ditransfer ke bidangnya masing-masing. Apabila sudah diterima oleh pengelola bisa menghasilkan laporan pengaduan yang bisa di kualifikasikan contoh aduan tentang pelayanan Aminduk seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, dan lain-lain serta aduan sarana dan prasarana bisa di printout, sehingga pihak pengelola tidak perlu merekap satu-satu untuk diberikan kepada pengelola yang sesuai dengan aduan yang diberikan oleh masyarakat jadi cepat ditanggapi serta ditindaklanjuti.

Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi online perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan aduan, sehingga pengaduan masyarakat akan tersampaikan dengan cepat begitu juga dengan penanganan pengaduan akan berjalan efektif. Data terbaru *Government Resource Management System* (GRMS) Jawa Tengah, dari 1 Januari 2022 hingga 31 Desember 2022 tercatat 22-980 aduan masyarakat yang masuk melalui kanal di LaporGub. LaporGub merupakan aplikasi layanan aduan warga berbasis digital yang diluncurkan 2013 silam oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo mengatakan pihaknya akan terus melakukan evaluasi dan memperbaharui aplikasi LaporGub agar semakin memudahkan masyarakat yang ingin melapor. Portal laporan pengaduan online LaporGub juga telah diterapkan Pemerintah Kabupaten Klaten, diharapkan dapat menjadi wadah yang tepat bagi masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan dalam hal ini pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi di Kabupaten Klaten.

Meskipun penelitian yang akan dilakukan penulis ada sedikit kesamaan dengan penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan pengaduan berbasis *e-Government*, namun penelitian yang dilakukan penulis terlihat berbeda. Penulis hanya mengambil fokus pada segi dimensi kualitas SERVQUAL dan indikator apa yang perlu ditingkatkan dilihat dari penggunaan program LAPOR milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yaitu LaporGub. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Aduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten” selama penggunaan portal laporan pengaduan online LaporGub dalam melayani pengaduan dari masyarakat.

Batasan masalah dalam penyusunan laporan tugas akhir ini agar tidak menyimpang dari permasalahan dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Dari identifikasi masalah yang ada, maka dalam penelitian ini difokuskan kepada kualitas pelayanan pengaduan berbasis teknologi informasi LaporGub agar bisa melihat apakah dengan menerapkan teknologi tersebut di wilayah Kabupaten Klaten khususnya instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten memberikan pelayanan aduan yang diharapkan. Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini yaitu: diharapkan memberikan kontribusi positif dan manfaat bagi Pemerintah untuk menjadi bahan masukan pada pelaksanaan pelayanan publik kedepannya, diharapkan menjadi acuan Pemerintah dan dapat menjadi masukan evaluasi khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten, sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan serta acuan untuk membangun ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kualitas pelayanan melalui penerapan *e-Government*, diharapkan dapat memberikan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam pemberian layanan pada pelayanan pengaduan publik, dan lain-lain.

Dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi atau sebagai alat pemandu bagi aparatur. Setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda. Hal ini dipertegas oleh Winardi (2000: 145): “Apabila kita ingin melaksanakan eksplorasi hingga melampaui model sederhana yang dikemukakan maka akan kita menghadapi kenyataan bahwa tidak ada teori yang diterima secara universal dan yang mencakup segala hal. Yang ada adalah banyak teori yang mendekati persoalan pokok dari sudut macam-macam perspektif”. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) sebagai kerangka berpikir serta menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan kualitatif, karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang berada di lapangan. Dalam Ilmu Administrasi Publik, penggunaan pendekatan kualitatif masih terasa baru bila dibandingkan dengan pendekatan kuantitatif. Setelah ditemukan beberapa kelemahan dari pendekatan kuantitatif oleh berbagai pakar lalu bermunculan metode-metode kualitatif untuk mengungkapkan fenomena sosial. Semakin lama semakin berguna untuk mengungkapkan fenomena atau permasalahan yang muncul dalam Ilmu Administrasi Publik seperti pelayanan publik, kinerja aparatur negara, kebijakan publik, dan sebagainya.

Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong (2006), penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik yaitu penelitian yang digunakan untuk menganalisa dan menjabarkan data dengan mendeskripsikan melalui kata-kata tertulis maupun lisan dari informan atau hasil observasi. Bentuk penelitian deskriptif analitik ada 2, antara lain: 1) Menggunakan pendekatan kronologis yang menguraikan peristiwa yang dijelaskan secara sistematis mengenai pandangan, pengetahuan, serta hasil pengamatan & 2) Memfokuskan dan menyempitkan pembahasan (laporan hasil penelitian dideskripsikan dari beberapa kejadian berdasarkan deskriptif tertentu). Sedangkan menurut Calndin dan Conelly (2000), penelitian dengan metode deskriptif analitik juga harus melibatkan hubungan antara peneliti dengan narasumber. Narasumber menjelaskan pengalaman maupun pandangan untuk diuraikan peneliti yang kemudian hasil data tersebut dikembangkan kembali oleh peneliti untuk dihubungkan dengan data-data pendukung seperti kajian pustaka dokumen-dokumen.

Dalam menyusun ini, dilakukan melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi yang menggunakan langkah-langkah:

1. Menentukan permasalahan penelitian dengan mengutarakan pertanyaan terbaik dan tepat sesuai tujuan penelitian, sehingga pertanyaan tersebut dapat menjelaskan secara detail jawaban informan yang berhubungan dengan pengalaman, pandangan, dan pengetahuan mereka.

2. Menentukan dan memilih informan untuk menjelaskan dari pertanyaan yang telah disusun.
3. Mengumpulkan data hasil deskriptif tersebut.
4. Menganalisa data hasil informasi yang didapat.
5. Menghubungkan hasil analisis data dengan permasalahan yang terjadi, kajian pustaka, penelitian terdahulu, sehingga komponen tersebut akan korelasi.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata atau perilaku yang dilakukan yakni informan yang berkenaan dengan variabel dari responden secara langsung, dengan teknik pengumpulan data baik wawancara mendalam maupun observasi/pengamatan. Adapun dalam penelitian ini sumber data primer adalah pihak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Dalam pencarian data primer ada 3 dimensi penting yang perlu diketahui: (1) Kerahasiaan: mengenai apakah tujuan penelitian untuk diketahui oleh responden atau tidak, agar para responden tidak memberikan jawaban-jawaban yang biasa dari apa yang kita harapkan; (2) Struktur: berkaitan dengan tingkat formalitas (resmi) atau pencarian data dilakukan secara terstruktur atau tidak terstruktur; (3) Metode koleksi: sarana untuk mendapatkan data. Sedangkan data sekunder adalah sumber data yang didapat secara tidak langsung dengan memberikan data seperti dokumen-dokumen melalui studi pustaka: berita online, artikel, buku, dan literatur terkait yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti di penelitian ini. Umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan. Sumber data sekunder ini nantinya akan mempermudah peneliti mengumpulkan data-data dan menganalisis hasil dari penelitian ini yang dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi. Beberapa kriteria dalam mengevaluasi data sekunder:

1. Waktu keberlakuan, apakah data mempunyai keberlakuan waktu. Jika saat dibutuhkan data tidak tersedia atau kadaluarsa sebaiknya jangan digunakan untuk penelitian.
2. Kesesuaian, apakah data sesuai dengan kebutuhan kita (berhubungan dengan kemampuan data untuk digunakan menjawab masalah yang sedang diteliti).
3. Ketepatan, apakah kita dapat mengetahui sumber-sumber kesalahan yang dapat mempengaruhi ketepatan data. Misalnya apakah sumber data dapat dipercaya, bagaimana data tersebut dikumpulkan atau metode apa yang digunakan.
4. Biaya, berapa besar biaya untuk mendapatkan data.

Di penelitian kualitatif, subjek penelitian disebut juga dengan informan adalah orang yang memberikan informasi tentang apa yang sedang diteliti oleh penulis, yaitu pihak yang memiliki data mengenai variabel yang akan diteliti. Penentuan subjek penelitian dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Caranya, yaitu peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan. Informan yang terkait langsung dalam kegiatan pelayanan publik khususnya pengaduan masyarakat:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten : I Nyoman Gunadika, SE
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten : Nur Fadillah Zahriyati, A.Md
3. Inspektorat Kabupaten Klaten : Nining Martiningsih, A.Md
4. Warga pengguna pelayanan

Peneliti sebagai instrumen kunci atau alat penelitian yang utama. Dimana peneliti terjun langsung ke lapangan menggunakan instrumen pendukung atau alat bantu berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman dokumentasi yang diperoleh dari data sekunder. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen harus divalidasi seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian dan terjun ke lapangan. Validasi tersebut meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan memasuki objek peneliti, baik secara akademik maupun logistik. Data didapatkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi tersebut. Data yang digunakan dalam penelitian pastinya harus diuji keabsahannya, agar penelitian tersebut dapat dikatakan valid. Oleh karena itu, uji keabsahan data tersebut dapat dilakukan dengan melakukan uji validitas data. Validitas data digunakan untuk menyatakan data sudah valid, yaitu data yang dipaparkan tidak terdapat perbedaan dengan keadaan yang ditemukan dalam penelitian (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian yang dilakukan penulis akan menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain (Moleong, Lexy, 2007: 330). Sumber dimana akan dilakukan perbandingan dan pengecekan data yang diperoleh melalui hasil wawancara dari beberapa informan yang telah ditentukan sesuai dengan pertimbangan tertentu. Kesimpulan yang didapatkan penulis setelah melakukan penelitian juga akan dimintakan persetujuan dari masing-masing informan agar mendapatkan data yang valid.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan dalam bentuk uraian. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Pengumpulan data dilakukan dengan metode analisis dokumen untuk mendapatkan contoh yang baik yang ada dalam praktik pengelolaan pelayanan publik. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode yang diperkenalkan Miles & Huberman, yaitu dengan cara: (a) reduksi data; (b) display data; dan (c) verifikasi dan konklusi. Berawal dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit kemudian ditarik menjadi sebuah kesimpulan. Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten diolah dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif.

3. Hasil dan Pembahasan

Aduan adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten baik yang dilakukan pegawai dan/atau informasi tentang

pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dan/atau keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Adapun bentuk pengaduan masyarakat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) dan/atau bertemu langsung di ruang konsultasi pengaduan dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran.

Klasifikasi pengaduan yang disampaikan dapat bersifat pengaduan informatif dan pengaduan penyimpangan. Rincian mengenai pengaduan tersebut adalah:

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses legalisir, pencetakan KTP, dan layanan aminduk yang lain.
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (*investigasi*). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya penyelenggaraan disiplin pegawai dan/atau kode etik.

Teknis penyampaian pengaduan terkait pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung melalui kanal/saluran yang telah disediakan:

1. Pengaduan melalui kanal/saluran yang disediakan.
2. Tim penanganan pengaduan mengkaji dan mengidentifikasi aduan.
3. Tim penanganan pengaduan merumuskan tindak lanjut penanganan pengaduan.
4. Tim penanganan pengaduan memberikan jawaban kepada pemberi aduan secara langsung.

Penanganan pengaduan dilaksanakan setiap hari sesuai dengan waktu atau jam kerja pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten Nomor 39 Tahun 2022 tentang Penetapan Jam Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Dalam proses penanganan pengaduan sarana prasarana yang dibutuhkan secara langsung atau tidak langsung antara lain: PC atau laptop, ipad, handphone, meja dan kursi di ruang konsultasi, meja dan kursi di front office, formulir pengaduan/konsultasi, alat tulis, kotak saran. Dalam proses penanganan pengaduan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten terdapat hambatan/kendala yang terjadi dalam kurun waktu Januari sampai dengan Desember 2022 antara lain:

1. Adanya pengaduan yang tidak melalui kanal atau saluran yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.
2. Pengaduan yang masuk secara langsung melalui kotak saran maupun meja pengaduan/konsultasi tidak dicatatkan melalui formulir pengaduan. Sehingga tidak dapat mengetahui jumlah pengaduan yang masuk secara langsung.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten sebagai Instansi Pemerintah Pelayanan Publik secara berkesinambungan terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat tersebut yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Penjaminan kualitas pelayanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar kualitas pelayanan aminduk secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna pelayanan.

Aspirasi pengguna merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan kualitas pelayanan aminduk. Pengaduan masyarakat dikelola dan ditindaklanjuti untuk menghasilkan laporan pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten sebagai salah satu sarana bagi setiap pejabat/pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten sebagai pihak internal maupun masyarakat luas pengguna layanan aminduk sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan atau diberikan oleh pejabat/pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terimakasih telah melakukan pengaduan) dan tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk menelaah dan verifikasi maksimal 3 hari kerja dan waktu tindak lanjut maksimal 5 hari kerja. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Sedangkan respon dari media pengaduan lainnya disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut.

Pengelolaan pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten meliputi: prosedur pengelolaan pengaduan, pejabat pengelola pengaduan, tim penelaah/penjawab aduan, unsur pengaduan yang harus dipenuhi, tata cara penanganan pengaduan, alur penanganan pengaduan, dan format laporan pengaduan. Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Klaten melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Dalam pengelolaannya memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) setiap laporan yang masuk akan direspon *Superadmin Situation Room* di kantor Gubernur Provinsi Jawa Tengah. Setelah Superadmin mendapat laporan tersebut, hal pertama yang harus dilakukan yaitu meneruskannya kepada Gubernur kemudian mendisposisikan pada SKPD yang berkaitan dengan laporan tersebut. Dalam waktu maksimal satu hari, kemudian SKPD harus menjawab atau menanggapi laporan itu maksimal enam hari. Jika dalam enam hari SKPD terkait belum bisa memberikan tanggapan bisa diperpanjang hingga tujuh hari dan jawaban atau tanggapan tersebut akan termuat dalam website LapoGub atau langsung pada email pelapor.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tampak bahwa Kualitas Pelayanan Aduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten:

1. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan akurat dan handal (Parasuraman et al, 1985). Dimensi kualitas pelayanan kendalan dapat dinilai dari keandalan dalam menangani masalah aduan dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Mengenai hal tersebut Bu Nur Fadillah dan Pak I Nyoman selaku pengelola aduan, mengatakan bahwa :”..... dalam menyelesaikan aduan selalu mengusahakan sesuai waktu yang dijanjikan. Namun terkadang tidak jika mengalami miskomunikasi dengan pelapor karena kurang menjelaskan secara detail”. Terkadang masih terdapat kekeliruan dalam mengelola laporan aduan yang masuk pada website LapoGub, hal tersebut dikarenakan masyarakat salah penulisan pada instansi terkait. Hal ini disampaikan oleh Pak I Nyoman bahwa : “..... ada pengaduan dari masyarakat yang membuat saya untuk tidak meresponnya yaitu aduan yang tertulis seharusnya ditujukan untuk instansi lain”. Selain itu, pengelola aduan juga harus mengerjakan sesuai dengan estimasi waktu yang sudah dijanjikan. Namun hal itu terkadang mengalami keterlambatan dalam pengelolaannya. Hal itu disampaikan oleh Pak I Nyoman Gunadika selaku pengelola aduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten, bahwa : “..... pernah mengalami kendala dalam menangani pengaduan sehingga berjalan agak lama yaitu perlu waktu setengah jam apabila sifatnya teknis”.

2. *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan, serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan dan keyakinan yang diberikan oleh pelanggan (Parasuraman et al, 1985). Jaminan pada suatu pelayanan dapat dilihat dari seberapa kemampuan karyawan menjawab aduan, tingkat kesopanan, rasa aman, dan

menumbuhkan rasa percaya dari masyarakat. Hasil wawancara kepada Bu Nur Fadillah selaku Admin pengelola, mengatakan bahwa : “Terdapat unsur anonim dan rahasia saat masyarakat melapor pada website LaporGub. Selain itu juga ada jaminan lainnya yaitu melindungi id pelapor (nama, dan lain-lain)”. Hal sama juga disampaikan oleh Pak I Nyoman selaku pengelola aduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten, mengatakan bahwa : “..... jaminan dalam pengaduan adalah menjaga data”. Saling menjaga kepercayaan anatar pemerintah dan masyarakat merupakan hubungan yang wajib dipertahankan. Hal ini agar masyarakat menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah, sehingga pemerintah akan lebih mudah untuk memperbaiki pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dari masyarakat.

3. *Tangible* (Tampilan Fisik)

Dimensi kualitas pelayanan berupa bukti fisik yang menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan oleh perusahaan serta penampilan karyawan (Parasuraman et al, 1985). Fasilitas fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, mislanya dari gedung. Fasilitas yang mendukung untuk berjalannya layanan aduan pada website LaporGub meliputi komputer, laptop, handphone, printer, dan jaringan internet (WIFI) sesuai dengan pernyataan pengelola aduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten, bahwa: “..... sejauh ini fasilitas atau perlengkapan maupun material sudah sangat membantu yaitu komputer, printer, laptop, handphone, dan WIFI”.

Admin yang bertugas untuk meneruskan laporan aduan yang masuk pada website LaporGub dapat menggunakan Handphone yang terhubung dengan jaringan internet. Hal itu sesuai dengan pernyataan Bu Nur Fadillah selaku admin pengelola di Kabupaten Klaten mengatakan bahwa: “..... admin pengelola webiste dapat memilah dan meneruskan laporan aduan yang masuk kepada instansi terkait dengan koordinasi melalui WhatsApp Group”. Fasilitas fisik lain yang dapat dilihat untuk menilai kualitas pelayanan aduan adalah materi-materi berkaitan dengan jasa atau layanan. Namun hal ini tidak terdapat pada instansi terkait. Hal itu dikatakan oleh Bu Nur Fadillah dan Pak I Nyoman selaku pengelola aduan, mengatakan bahwa : “..... materi pelayanan pengaduan tidak ada, karena sudah ada video tutorial yang menjelaskan”. Selain itu juga dapat dilihat dari fasilitas fisik lainnya yaitu gedung. Pada instansi terkait gedung masih terbatas, hal itu disampaikan oleh Bu Nining Martiningsih selaku pegawai di Inspektorat Kabupaten Klaten bahwa : “..... kualitas pelayanan pengaduan baik, hal ini ditunjukkan dengan adanya saluran pengaduan dan petugas pengaduan di tempat pelayanan meskipun dengan keterbatasan tempat dan sarana gedung”.

4. *Empathy* (Empati)

Dimensi kualitas pelayanan berupa empati merupakan bentuk kepedulian dan perhatian yang diberikan individual kepada para pengguna

(Parasuraman et al, 1985). Hal ini dilihat dari tingkat keramahan dan kesopanan pegawai saat memberikan pelayanan. Pelayanan aduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten pada hari Senin-Jumat jam 08.00 sampai 14.30 dan Jumat jam 08.00 sampai 10.00. Hal itu disampaikan oleh Pak I Nyoman selaku pegawai pengelola aduan : “..... petugas pelayanan pengaduan biasanya dalam bekerja Senin-Kamis jam 08.00 - 14.30, Jumat jam 08.00 - 10.00”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelola telah menunjukkan empati kepada masyarakat selaku pelapor, menerima pengaduan dengan baik, memberi kemudahan proses tindak lanjut laporan dan menjalin komunikasi yang baik dengan pihak pelapor. Namun disamping itu masih terdapat pegawai yang belum menunjukkan dan mengetahui apa yang dibutuhkan. Hal itu diketahui dari salah satu laporan warga pada website LapoGub mengatakan bahwa : “Pada waktu itu saya bertanya terkait hal Aminduk karena belum lama melangsungkan pernikahan dijawab oleh pegawai dengan ketus. Setelah itu saya menjelaskan alasannya kenapa tetap saja dijawab dengan nada tinggi, sampai saya melakukan konfirmasi untuk meyakinkan yang dikeluarkan petugas tersebut. Ternyata sama seperti apa yang keluar dari mulut pegawai itu. Akhirnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten memohon maaf karena hal tersebut dari penjelasan petugas yang kurang komunikatif dan saya diminta di ruang Struktural Dafduk untuk penyelesaiannya”.

5. *Responsiviness* (Kecepatan respon)

Merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa dengan cepat (Parasuraman et al, 1985). Tanggap dalam hal ini dapat dinilai dari kecepatan pengelola dalam merespon adanya laporan yang masuk. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola aduan Bu Nur Fadillah dan Pak I Nyoma, waktu yang dijanjikan biasanya aduan telah diselesaikan tergantung dari aduan yang diberikan (ringan = 1 hari) dan (berat = butuh waktu yang lama). Selain itu juga dapat dilihat bagaimana respon petugas terhadap pelapor. Salah satu warga melaporkan bahwa : “Saya waktu itu membuat aduan mengenai hal yang kurang mengenakan yang saya alami kronologi saya mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dengan maksud dan tujuan untuk membuat KK baru karena saya telah melangsungkan pernikahan dengan pasangan saya sekaligus mengganti keterangan pada E-KTP baik status pernikahan, status pekerjaan dan foto KTP karena saya berpikir akan lebih efisien jika melakukan pergantian keterangan tersebut di KTP sudah menikah sehingga tidak berulang untuk melakukan perubahan dan pencetakan baru. Pada saat saya bertanya terkait hal tersebut dijawab dengan ketus”.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari dimensi *responsiviness* memang memiliki kecepatan respon yang baik terhadap pengaduan yang masuk dari masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dari seluruh pihak baik internal maupun eksternal bahwa petugas pelayanan pengaduan dalam

melakukan tindak lanjut terhadap laporan dan instansi teknis yang cepat tanggap dalam merespon sehingga permasalahannya cepat diatasi dan diselesaikan. Tanggap dalam hal ini dapat dilihat dari kecepatan admin dalam merespon adanya laporan yang masuk. Selain itu, dilihat bagaimana respon Admin terhadap pengguna layanan. Tindak lanjut pada sebuah laporan aduan yang masuk dipengaruhi oleh cepat lambatnya Admin pengelola dalam menjalankan tugasnya untuk menindaklanjuti atau meneruskan laporan ke pihak yang terkait. Maka dengan cara kerja Admin yang responsif akan memberi kepuasan kepada masyarakat. Laporan yang masuk pada website LapoGub harus disiposisikan kepada pihak atau instansi yang terkait dalam laporan tersebut oleh Admin pengelola aduan Kabupaten. Kemudian instansi akan mendapatkan laporan yang terdisposisi dan harus menindaklanjuti laporan tersebut sehingga laporan yang masuk dapat diselesaikan (terkadang tidak sesuai waktu yang dijanjikan). Selesai aduan tergantung laporan (ringan = 1 hari) dan (berat = butuh waktu yang lama). Berikut adalah daftar laporan yang masuk disertai dengan jangka waktu disposisi dan tindak lanjut laporan.

Tabel 1. Tanggal Laporan, Tanggal Verifikasi, Tanggal Proses, dan Tanggal Selesai

No	Kode Laporan	Tanggal Laporan	Tanggal Verifikasi	Tanggal Proses	Tanggal Selesai
1.	LGWP65531322	14/04/2022	18/04/2022	18/04/2022	20/04/2022
2.	LGWP79241484	26/07/2022	27/07/2022	27/07/2022	01/08/2022
3.	LGWA77368221	28/10/2022	28/10/2022	28/10/2022	01/11/2022
4.	LGWP82838285	14/11/2022	14/12/2022	16/12/2022	16/12/2022
5.	LGWP51996693	14/12/2022	15/12/2022	15/12/2022	15/12/2022
6.	LGWP06237631	15/12/2022	15/12/2022	15/12/2022	23/12/2022
7.	LGWA62293323	15/12/2022	17/12/2022	20/12/2022	20/12/2022
8.	LGAN74564329	22/12/2022	23/12/2022	26/12/2022	26/12/2022
9.	LGWP90351249	03/04/2023	03/04/2023	04/04/2023	04/04/2023
10.	LGWP44781766	29/04/2023	02/05/2023	02/05/2023	02/05/2023
11.	LGWP05905007	30/05/2023	30/05/2023	31/05/2023	31/05/2023

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten

Berdasarkan tabel diatas dapat dinilai bahwa ketanggapan Admin webiste LapoGub Kabupaten Klaten dalam merespon setiap aduan yang masuk untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Pada tahun 2022 bulan April – Mei tahun 2023 terdapat aduan yang masuk sebanyak 11 rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk memproses hanya satu hari pada aduan yang masuk kepada Instansi.

Pertama, kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan menjadi salah satu unsur penting (*tangible*). Lengkapnya sarana dan prasarana pelayanan yang ada menandakan bahwa kualitas pelayanan sudah baik. Fasilitas yang mendukung untuk berjalannya pelayanan aduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten sudah sangat membantu, meliputi komputer, laptop, handphone, printer, dan jaringan internet (WIFI). Hal itu disampaikan oleh Pak I Nyoman sebagai pengelola aduan. Namun satu hal yang perlu diperhatikan yaitu gedung atau

tempat instansi terkait. Pada instansi terkait gedung masih terbatas, hal itu disampaikan oleh Bu Nining selaku pegawai Inspektorat Kabupaten Klaten. Sehingga ruang penerimaan pengaduan yang letaknya berbeda lantai dengan ruang kerja utama yang memungkinkan mengurangi keamanan dan kenyamanan pelapor.

Kedua, *Reliability* merupakan kehandalan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam menyelenggarakan pelayanan yang dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat akan kemudahan dan kejelasan. Berdasarkan hasil wawancara, informasi yang didapatkan bahwa pengelolaan pengaduan sudah mengusahakan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Walaupun masih ditemukan beberapa pelapor yang sudah melaporkan pengaduan melalui LapoGub namun masih datang langsung pada pihak terkait karena belum mendapatkan penyelesaian yang tuntas atas permasalahan yang diadukan. Itu disebabkan mengalami miskomunikasi dengan pelapor karena kurang menjelaskan secara detail. Terkadang masih terdapat kekeliruan dalam mengelola laporan aduan yang masuk pada website LapoGub, hal tersebut dikarenakan masyarakat salah penulisan pada instansi terkait. Oleh karena itu, keandalan yang perlu diperhatikan dari kecermatan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan hal ini Admin pengelola website LapoGub dalam memilah dan meneruskan laporan aduan yang masuk kepada Instansi terkait sesuai dengan isi laporan aduan tersebut.

Ketiga, *Responsiveness* ialah ketanggapan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten meliputi kecepatan pelayanan, tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan aduan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari dimensi *responsiveness* memang memiliki kecepatan respon yang baik terhadap pengaduan yang masuk dari masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dari seluruh pihak baik internal maupun eksternal bahwa petugas pelayanan pengaduan dalam melakukan tindak lanjut terhadap laporan dan instansi teknis yang cepat tanggap dalam merespon sehingga permasalahannya cepat diatasi dan diselesaikan. Tanggap dalam hal ini dapat dilihat dari kecepatan admin dalam merespon adanya laporan yang masuk. Selain itu, dilihat bagaimana respon Admin terhadap pengguna layanan. Tindak lanjut pada sebuah laporan aduan yang masuk dipengaruhi oleh cepat lambatnya Admin pengelola dalam menjalankan tugasnya untuk menindaklanjuti atau meneruskan laporan ke pihak yang terkait. Maka dengan cara kerja Admin yang responsif akan memberi kepuasan kepada masyarakat. Laporan yang masuk pada website LapoGub harus disipiskan kepada pihak atau instansi yang terkait dalam laporan tersebut oleh Admin pengelola aduan Kabupaten. Kemudian instansi akan mendapatkan laporan yang terdisposisi dan harus menindaklanjuti laporan tersebut sehingga laporan yang masuk dapat diselesaikan (terkadang tidak sesuai waktu yang dijanjikan). Selesai aduan tergantung laporan (ringan = 1 hari) dan (berat = butuh waktu yang lama).

Keempat, *Assurance* ialah jaminan kepastian dalam hal keamanan proses dan produk pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pelayanan Aduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dari segi *assurance* sudah baik. Hal itu disampaikan oleh Pak I Nyoman selaku pengelola aduan bahwa jaminan dalam pengaduan adalah menjaga data pelapor. Selain itu juga disampaikan oleh Bu Nur Fadillah selaku Admin pengelola bahwa terdapat unsur anonim dan rahasia saat masyarakat melapor pada website

LaporGub (melindungi id pelapor, nama dan lain-lain). Pasolong (2010 : 138) menjelaskan bahwa kompetensi petugas berkaitan dengan tingkat kemampuan keterampilan kerja mengenai sikap, perilaku, dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah mempunyai keterampilan dan keahlian namun sikap dan perilaku ada yang kurang baik. Hal itu terlihat pada salah satu laporan aduan dari masyarakat melalui website LaporGub pada saat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjelaskan mengenai permasalahannya namun pihak dari petugas bersikap ketus.

Kelima, *Empathy* merupakan bentuk kepedulian dan perhatian yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari tingkat keramahan dan kesopanan pegawai saat memberikan pelayanan (pada hari Senin-Jumat jam 08.00 sampai 14.30 & Jumat jam 08.00 sampai 10.00). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelola pengaduan telah menunjukkan empati kepada masyarakat selaku pelapor, menerima pengaduan dengan baik, memberi kemudahan proses tindak lanjut laporan dan menjalin komunikasi yang baik dengan pihak pelapor. Kemudahan dalam berkomunikasi antara Pemerintah dan masyarakat sangat dibutuhkan dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Website LaporGub dijalankan untuk menerima aduan mengenai pelayanan publik yang dapat secara langsung ditanggapi atau ditindaklanjuti oleh Instansi yang berwenang. Namun disamping itu masih terdapat pegawai yang belum menunjukkan dan mengetahui apa yang dibutuhkan. Hal itu diketahui dari salah satu laporan warga pada website LaporGub mengatakan bahwa pada saat mempertanyakan hal tersebut secara langsung pegawai menjawabnya secara ketus dan mencoba menjelaskannya lagi tetap saja dijawab dengan nada tinggi.

4. Kesimpulan

Pentingnya pengaduan sebagai upaya untuk mendemokratisasikan pelayanan publik agar pada akhirnya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat memiliki kualitas yang tinggi maka menuntut birokrasi pemerintah untuk dapat mengelola mekanisme pengaduan dengan baik. Berdasarkan uraian pada hasil dan pembahasan diatas, kualitas pelayanan aduan yang dinilai dari lima (5) dimensi kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangible*), pada indikator ini sudah terpenuhi. Kelengkapan sarana dan prasarana sudah sangat membantu, hanya saja tempat instansi terkait atau gedung yang digunakan. Pada instansi terkait gedung masih terbatas.
2. Keandalan (*Reliability*), pada indikator ini sudah cukup baik bahwa pihak terkait selalu mengusahakan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dalam mengelola pengaduan. Walaupun terkadang mengalami missskomunikasi karena pelapor kurang menjelaskan secara detail.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), pada indikator ini sudah baik kecepatan respon terhadap pengaduan yang masuk dari masyarakat. Kecepatan penyelesaian aduan tersebut rata-rata hanya dalam waktu 1 hari, sedangkan jika tidak sesuai waktu yang dijanjikan atau membutuhkan waktu yang lama dikarenakan aduan yang diberikan tergolong berat.

4. Jaminan (*Assurance*), indikator dalam hal ini sudah dengan baik. Hal ini disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten bahwa jaminan dalam pengaduannya adalah menjaga data pelapor. Selain sudah terjamin dari kanal LapoGub yang terdapat unsur anonim dan rahasia saat masyarakat melaporkan aduan. Hanya sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan lagi.
5. Empati (*Empathy*), pada indikator ini belum terpenuhi dengan baik. Karena masih terdapat pegawai yang belum menunjukkan perhatian dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun disisi lain menunjukkan bahwa pengelola pengaduan sudah memberikan kemudahan dalam proses tindak lanjut laporan. Website LapoGub yang dijalankan untuk menerima aduan dapat secara langsung ditanggapi atau ditindaklanjuti oleh Instansi yang berwenang.

Hal itu berimplikasi diantaranya:

1. Keterbatasan tempat akhirnya berpengaruh pada akses layanan untuk masyarakat khususnya pelayanan aduan.
2. Karena adanya kesenjangan informasi yang menyebabkan mis komunikasi antara pemberi dan penerima layanan sehingga pengelolaan pengaduan secara tidak langsung juga menjadi sarana untuk memberikan penjelasan dan klarifikasi.
3. Tindakan pegawai meskipun tidak mewakili Instansi juga sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Hal tersebut terlihat jika pegawai yang bersangkutan melakukan tindakan yang tidak disukai oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil diatas mengenai kualitas pelayanan aduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten, maka diberikan beberapa saran:

1. Perlu dilakukannya renovasi gedung dan ruang pelayanan aduan.
2. Meningkatkan disiplin dan memberikan punishment bagi aparat yang melanggar.
3. Memberikan reward bagi aparat pengaduan yang berkinerja tinggi.
4. Menyediakan anggaran untuk fasilitasi reward dan infrastruktur.

Referensi

- [1] Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- [2] Achmadi, Maulana. (2022). Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik LAPOR! Oleh Pemerintah Kota Banjarmasin. *Journal IAI Sambas*, 5(1): 803-814.
- [3] Akib, Karmila., & Sapruni. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrative*, 18 (1): 25-31.
- [4] Aldo, Winaldo. Metode dan Instrumen Penelitian. Diambil pada 6 Agustus 2022, dari https://www.academia.edu/34594843/Metode_dan_Instrumen_penelitian.
- [5] Apriyanto, Agung Setio. (2 Maret 2020). Tingkatkan Pelayanan Publik Melalui Penanganan Pengaduan. Diambil pada 27 Agustus 2022, dari <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan>.

- [6] Astuti, Melinda Putri., & Is Hadri Utomo. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 2(1): 124-140.
- [7] Aulia, Dea Duta. (2023). Jamin Keamanan Pelapor, Ganjar Lengkapi dengan fitur Anonim. Diambil pada 28 Juli 2023, dari <https://www.detik.com/jateng/jawa-tengah-meriah/d-6590648/jamin-keamanan-pelapor-ganjar-lengkapi-laporgub-dengan-fitur-anonim>
- [8] Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. Diambil pada 23 Februari 2023, dari https://perpustakaan.bappenas.go.id/e-library/file_upload/koleksi/migrasi-data-publikasi/file/Policy_Paper/Manajemen_Pengaduan_Masyarakat_Dalam_Pelayanan_Publik.pdf.
- [9] Dewey Petra. LANDASAN TEORI. Diambil pada 20 Maret 2023, dari <https://dewey.petra.ac.id/repository/jiunkpe/jiunkpe/S1/eakt/2018/jiunkpe-is-S1-2018-32414148-44014-service-chapter2.pdf>.
- [10] Dinda, Nursah Yasti. (2020). Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Elektronik Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019. Diambil pada 20 Maret 2023, dari <http://repository.ummat.ac.id/938/2/COVER-BAB%20III.pdf>.
- [11] Effendi, Taufiq. (2010). *ABC Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Biro Hukum dan Humas Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- [12] Firdaus., & Irawanto. (2020). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. *Jurnal Reformasi*, 10(2): 178-185.
- [13] Hahury, Jhony Fredy. (2022). *ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK Telaah Konsep Mewujudkan Birokrasi yang Responsif dan Profesional*. Klaten: Lakeisha.
- [14] Hirzi, Akhmad Auzan. (2022). Pelaksanaan Program LAPOR Sebagai Layanan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan. Diambil pada 20 Maret 2023, dari http://eprints.ipdn.ac.id/11938/1/RINGKASAN%SKRIPSI_AKHMAD%20AUZAN%20HIRZI_29.1156_TRIP.pdf.
- [15] Humas Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (4 Oktober 2018). Tingkatkan Pelayanan Publik, Melalui Penanganan Pengaduan. Diambil pada 27 Agustus 2022, dari <https://www.menpan.go.id/site/beritaterkini/tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan>.
- [16] Khoiron. (2017). Pelayanan Publik dan Keadilan Sosial. *PUBLISIA (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 2(1): 8-14.
- [17] Lindawaty, Debora Sanur., Dewi Sendhikasari Dharmaningtias., Handrini Ardiyanti., & Riris Katharina. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- [18] Lumbung Pustaka UNY. (2015). Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi. Diambil pada 24 Februari 2023, dari <https://eprints.uny.ac.id/14122/1/SKRIPSI%201417141017%20ARUM%20PRABAN DARI.pdf>.
- [19] Manurung, O.T. (2022). Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik di Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. Diambil pada 23 Februari 2023, dari https://repository.unsri.ac.id/75063/61/RAMA_63201_07011281823062_0025116209_0022106803_01_front_ref.pdf.
- [20] Muh Fitrah., & Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian: penelitian kualitatif, kelas & studi kasus*. Sukabumi: Jejak.

- [21] Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- [22] Permana, Medi Falah. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Diambil pada 23 Februari 2023, dari <http://repository.unpas.ac.id/53350/>
- [23] Prasetya, Dimas Ramadhana., Tjahjanulin Domai., & Lely Indah Mindarti. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(1): 1151-1158.
- [24] Septiana, Niniek., Sri Suwitri., & Herbasuki Nurcahyanto. Analisis Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. Diambil pada 20 Maret 2023, dari <https://media.neliti.com/media/publications/98881-ID-analisis-kaulitaspelayanan-di-dinas-kep.pdf>.
- [25] Sibuea, R.P. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sidnok Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. Diambil pada 20 Maret 2023, dari http://eprints.ipdn.ac.id/7222/1/RICO%20PAULUS%20SIBUEA_14_SKPS_KUALITASPELAYANANADMINISTRASIKEPENDDUKANMELALUIAPLIKASIID%27NOKDALAMPENERBITANAKTAKELAHIRANDIDINASKEPENDUDUKANDANPENCTATANSIPIKOTASEMARANGPROVINSIJAWATENGAH.pdf.
- [26] Sinaga, Evi. Penentuan Subjek Dan Sumber Data. Diambil pada 3 September 2022, dari <https://id.scribd.com/document/436377060/Penentuan-Subjek-Dan-Sumber-Data>.
- [27] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- [28] Sutikno, Sobry., & Prosmala Hadisaputra. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Lombok: Holistica.
- [29] Tohardi, Ahmad. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial + plus*. Pontianak: Tanjungpura University Press.
- [30] Yohanitas, Witra Apdhi. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XV(1): 103-115.
- [31] Yono, Wadi. INSTRUMEN PENELITIAN. Diambil pada 6 Agustus 2022, dari https://www.academia.edu/35414902/INSTRUMEN_PENELITIAN.