



Paper Riset / Ulasan

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ANDROID
PADA BPSDMD PROVINSI BANTEN**
Asep Supriatna*

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Banten,
Jl. Raya Lintas Timur Km. 4 Karangtanjung, Pandeglang 42251 Banten

Abstract:

In Law Republic of Indonesia Number 25 year 2009 concerning Public Service, it is explained that public service providers are obliged to give wide access to the public for provide their input on the public service. On the other hand, the community (the service user) is also entitled to use the complaint media if the government's performance is not in line with their expectations.

In order aspiration from communities can good managed, it is necessary complaints facilities, complaints officers, complaints handling and complaints follow-up.

The purpose of this paper is to presents ideas and action plans about the use of Android technology for data collection and processing of public service complaints in BPSDMD Banten. The method used in this study is by providing a complaint tool in the form Google Form afflication that is distributed through WhatsApp social media. The number of respondents are 50 people, with accidental sampling technique.

The result of this study proven that distribution of questioner to the respondent and the return of that has been filled easier, faster and effective, in line with expected.

Keywords: facilitation, complaint, public service

Corresponding author: Asep Supriatna, E-mail: asupri5673@yahoo.co.id, Tel. +6281316627202

Pendahuluan

Salah satu wujud dari akuntabilitas kinerja instansi pemerintah adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, dalam hal ini khusus untuk di lembaga kediklatan, pelayanan publik yang dimaksud lebih mengarah kepada peserta diklat. Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan akses sesluas luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukannya tentang pelayanan publik tersebut. Pada sisi lain, masyarakat (pengguna layanan) juga berhak menggunakan media pengaduan jika kinerja pemerintah tidak sesuai dengan harapannya.

Agar masukan dari masyarakat terkelola dengan baik, maka perlu difasilitasi sarana pengaduannya, petugas pelayan pengaduan, penanganan pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan pelayanan.

Tujuan penulisan proposal perkonsultansian kediklatan ini adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik bidang kediklatan melalui penyediaan sarana pengaduan yang berbasis Android, sebagai bahan pengelolaan pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan bidang kediklatan tersebut

Teori Tentang Pelayanan Publik

Yang dimaksud dengan pelayanan publik, sebagai mana tercantum pada UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun yang dimaksud dengan pengaduan, sebagaimana tercantum pada Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013, tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 3 tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, dijelaskan bahwa Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tatacara pengelolaan pengaduan;

Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam karya ilmiah ini adalah metode survey dengan analisis data secara *deskriptif, eksploratif* yakni data yang diolah berupa hasil pengumpulan data dengan jenis pertanyaan terbuka, hal ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban/masukkan sebanyak-banyaknya, kemudian jawaban-jawaban yang mirip dirumpukan untuk memudahkan pengolahan data.

Data-data sekunder diperoleh berdasarkan hasil study pustaka, sebagaimana dikemukakan oleh Nazir (2005: 93) yang menyatakan bahwa studi kepustakaan atau studi literatur, selain digunakan untuk mencari sumber data sekunder yang akan mendukung penelitian, juga digunakan untuk mengetahui perkembangan situasi yang terkait dengan objek penelitian, seperti pemanfaatannya, pendalamannya, generalisasi dan kesimpulannya.

Sasaran kegiatan pada kajian ilmiah ini adalah *penyediaan sarana pengaduan* berupa instrument pengumpulan data dalam bentuk aplikasi *google form* yang didistribusikan kepada responden melalui media sosial *WhatsApp*, selanjutnya data yang terkumpul diolah secara deskriptif.

Hasil dan Pembahasan

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Provinsi Banten merupakan salah satu organisasi perangkat daerah di lingkungan pemerintah daerah Provinsi Banten yang menjalankan fungsi pemerintahan di bidang kediklatan.

Visi Provinsi Banten tahun 2017-2022 adalah '*Banten yang Maju, Mandiri, Berdaya Saing, Sejahtera dan Berakhlaqul Karimah*' dengan misi-misinya antara lain :

1. Menciptakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*);
2. Membangun dan meningkatkan kualitas infrastruktur;
3. Meningkatkan akses dan pemerataan pendidikan berkualitas;
4. Meningkatkan akses dan pemerataan pelayanan kesehatan berkualitas;
5. Meningkatkan kualitas pertumbuhan dan pemerataan ekonomi.

Dari lima misi di atas, yang paling relevan dengan tugas dan fungsi BPSDMD Provinsi Banten adalah misi nomor 1, yaitu menciptakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*).

Salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian dalam menciptakan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik adalah terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil. Secara umum, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu instansi pelayanan publik dapat dilihat dari hasil survey kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan masyarakat. Baik survey kepuasan masyarakat maupun pengelolaan pengaduan masyarakat, pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Banten belum efektif karena system dan mekanismenya belum memadai. Kaitannya dengan pengelolaan pengaduan, pada BPSDMD Provinsi Banten belum tersedianya sarana pengaduan, petugas penanganan pengaduan dan tindaklanjut pengaduan tersebut, kondisi seperti ini belum sejalan dengan UU RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni pada pasal 36 yang menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan tersebut.

Memperhatikan kondisi di atas, maka penulis tertarik untuk menyampaikan gagasan dan rintisan dalam memperbaiki system pengelolaan pengaduan publik pada BPSDMD Provinsi Banten, yang pada tahap awal ini dicoba disiapkan sarana / instrument pengumpulan data pengaduan dalam bentuk aplikasi *Googleform* yang didistribusikan melalui *Whatapp* dengan harapan proses pengumpulan data lebih mudah, objektif, lebih cepat dengan jangkauan yang lebih luas.

Jenis pertanyaan pada instrument yang disebarakan merupakan jenis pertanyaan terbuka, sehingga responden dapat menjawab atau menyampaikan pengaduan / keluhan dengan bebas, dan pengirimannya kembali instrument yang telah diisi dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja, setelah responden mengikuti diklat pada BPSDMD Provinsi Banten.

Beberapa pertanyaan yang tertuang dalam instrument *Googleform* Antara lain :

1. Apa saran/masukan anda terkait dengan analisis kebutuhan peningkatan kompetensi (AKD) yang diselenggarakan oleh BPSDMD Provinsi Banten ?
2. Apa saran/masukan anda dalam hal rekrutmen (pemanggilan) peserta diklat oleh BPSDMD Provinsi Banten ?
3. Apa saran/masukan anda terkait dengan akomodasi dan konsumsi yang disediakan BPSDMD Provinsi Banten selama mengikuti pelatihan ?
4. Apa saran/masukan anda, mengenai pelayanan asrama dan sarana di asrama pada BPSDMD Provinsi Banten ?
5. Apa saran/masukan anda, kaitannya dengan pelayanan penyelenggara dan master class ?
6. Apa saran/masukan anda, menyangkut pelayanan perpustakaan pada BPSDND Provinsi Banten ?
7. Apa saran/masukan anda, agar suasana pembelajaran di kelas terasa nyaman dan efektif ?
8. Apa saran/masukan anda, terkait dengan fasilitas penunjang, seperti sarana olah raga, kesehatan, sarana ibadah dan lainnya ?
9. Apa saran/masukan anda, hubungannya dengan pengelolaan pembelajaran oleh widyaiswara ?
10. Apa saran/masukan anda, terkait dengan kompetensi substantif widyaiswara ?
11. Apa saran/masukan anda, tentang bahan, metoda dan media pembelajaran yang digunakan oleh widyaiswara ?
12. Apa saran/masukan anda, terkait dengan kompetensi sosial dan kepribadian widyaiswara ?
13. Apa saran/masukan anda, mengenai evaluasi pasca diklat ? (setelah kembali ke OPD masing-masing)
14. Apa saran/ masukan anda, kaitannya dengan tindak lanjut pasca diklat ? (implementasi hasil diklat)
15. Apa sasaran/ masukan anda, dalam hal pengembangan diklat ke depan ?

Tampilan instrument pengumpulan data dalam bentuk *Googleform* sebagaimana tersaji berikut ini :

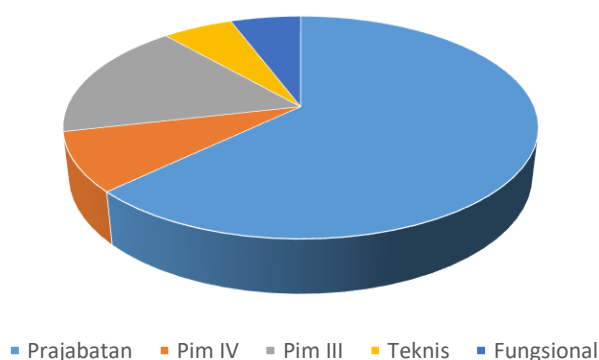
The image shows a screenshot of a Google Form titled "PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK BIDANG KEDIKLATAN, BPSDMD PROVINSI BANTEN". The form is displayed on a browser window. The header of the form is in red and white. Below the title, there is a brief introduction in Indonesian. The form contains several input fields: "Alamat email", "Nama / Jabatan / OPD", and "Diklat yang pernah diikuti di Badan Diklat / BPSDMD Provinsi Banten / tahun". The first question is: "1. Apa saran/masukan anda terkait dengan analisis kebutuhan peningkatan kompetensi (AKD) yang diselenggarakan oleh BPSDMD Provinsi Banten?". The form is set against a light pink background.

Dari 35 responden yang mengirimkan tanggapan, rincian asal responden berdasarkan jenis diklat yang diikuti adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Rekap Data Pengaduan Peserta/Alumnus Diklat Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Banten, Berdasarkan Jenis Diklat yang Diikuti :

| No. | Kelompok Responden (peserta/alumnus diklat) | | | | | Jumlah |
|-----|---------------------------------------------|---------|----------|--------|------------|--------|
| | Prajabatan | Pim. IV | Pim. III | Teknis | Fungsional | |
| | 22 | 3 | 6 | 2 | 2 | 35 |

Dalam Bentuk Grafik, Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Diklat yang Diikuti



Berdasarkan tanggapan /pengaduan yang diterima, beberapa masukan penting yang disampaikan antara lain :

1. Analisis kebutuhan peningkatan kompetensi (AKD) masih perlu diintensifkan; Sesuaikan dengan tugas dan fungsi peserta; Data hasil AKD harus benar-benar dijadikan acuan pada penyelenggaraan diklat.
2. Rekrutment / pemanggilan peserta agar lebih selektif; Pada Diklat Kepemimpinan, bedakan kelasnya antara yang sudah duduk dan belum duduk.
3. Konsumsi yang disediakan selama mengikuti diklat sebagian besar responden menyatakan cukup baik; Beberapa responden menyatakan perlu ditingkatkan lagi variasi menu.
4. Mengenai pelayanan asrama, yang perlu diperbaiki adalah kelengkapan dan kebersihan peralatan (water dispenser, AC, peralatan di kamar mandi, dll)
5. Tentang pelayanan penyelenggara dan master class, beberapa masukannya antara lain : penyelenggara agar memperhatikan uang saku peserta, masterclass agar ditambah jumlah tenaganya, selalu siaga di dalam kelas dan lebih dekat dengan peserta.
6. Terkait dengan pelayanan perpustakaan, agar disosialisasikan kepada peserta diklat dan koleksi buku-bukunya ditambah.
7. Agar suasana pembelajaran di kelas terasa nyaman dan efektif, beberapa masukannya antara lain : sarana/media pembelajaran agar ditingkatkan jumlah dan kualitasnya, kepada para widyaiswara disarankan agar lebih bervariasi dan interaktif dalam proses pembelajarannya.

8. Mengenai fasilitas penunjang, masukan-masukannya antara lain : fasilitas olah raga tidak tampak, air di masjid jangan sampai kekurangan, penerangan jalan kurang.
9. Untuk memperbaiki pengelolaan pembelajaran oleh widyaiswara disarankan : agar widyaiswara lebih mengupdate diri sesuai mata diklat yang diampunya, dalam proses pembelajaran agar lebih variaatif dan partisipatif.
10. Kompetensi substantif widyaiswara, sarannya antara lain : agar diperbanyak widyaiswaranya terutama yang menguasai diklat teknis.
11. Tentang bahan, metoda dan media pembelajaran yang digunakan oleh widyaiswara, masukannya antara lain : Peserta perlu diberi juga handout, kualitas media perlu diperbaiki agar tidak mengganggu pembelajaran, bahan yang disampaikan perlu terus diupdate dengan kemasan yang menarik, perlu disajikan metode yang berbasis IT,
12. Kompetensi sosial dan kepribadian widyaiswara sebagian besar cukup bagus; perlu diadakan pengajian rutin bagi para widyaiswara.
13. Evaluasi pasca diklat perlu dilakukan untuk melihat implementasi hasil diklat; perlu kegiatan tindak lanjut yang diawali dengan penyusunan RTL; peserta yang berprestasi mohon diperhatikan kariernya.
14. Implementasi hasil diklat, perlu dimonitoring, perlu didukung dana yang memadai, perlu diadakan lomba implementasi hasil diklat, perlu temu alumni diklat.
15. Saran pengembangan diklat ke depan : perlu diadakan diklat jarak jauh, pengembangan diklat di lapangan (model outbound), agar di lingkungan diklat disediakan klinik kesehatan.

Pada prinsipnya, pengumpulan data melalui kuesioner/instrument dalam bentuk *Googleform* yang disebarakan kepada responden melalui media sosial *Whatapp*, terbukti cukup praktis, efektif, objektif, tidak ada tekanan, jangkauan luas dan waktunya lebih fleksibel.

Kesimpulan

Dengan memanfaatkan fasilitas Android, aplikasi *Googleform* yang didistribusikan melalui *Whatapp* terbukti cukup praktis, mudah, efektif, objektif, tidak ada tekanan, jangkauan luas dengan waktu yang lebih fleksibel.

Beberapa masukan penting yang disampaikan antara lain : Hasil AKD harus benar-benar dijadikan acuan pada penyelenggaraan diklat; Rekrutment/pemanggilan peserta agar lebih selektif; Konsumsi yang disediakan perlu ditingkatkan lagi variasi menuanya; Pelayanan asrama, perlu diperbaiki terutama kelengkapan peralatan dan kebersihannya; Penyelenggara sebaiknya memperhatikan uang saku peserta, tenaga masterclass agar ditambah jumlah tenaganya dan senantiasa siaga di dalam kelas; Perpustakaan, agar disosialisasikan kepada peserta diklat dan koleksi buku-bukunya ditambah; sarana/media pembelajaran agar ditingkatkan jumlah dan kualitasnya, kepada para widyaiswara disarankan agar lebih bervariasi dan interaktif dalam proses pembelajarannya; Sarana olah raga ditempatkan di lokasi yang mudah dilihat dan dijangkau; Air di masjid jangan sampai kekurangan, penerangan jalan kurang; Widyaiswara agar terus mengupgrade diri dan memperbaiki kemasan materinya.

Ucapan terimakasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Ibu Kepala Badan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Provinsi Banten; juga kepada tim pengelola dan reviewer JULIWI, serta kepada seluruh rekan widyaiswara BPSDMD Provinsi Banten atas dukungannya sehingga Karya Tulis ini bisa dimuat.

Daftar Pustaka

- Hendro Tri Utomo (2012). *Pengembangan Sistem Pengaduan Konsumen*, Jurnal Teknik ITS Volume 1. Surabaya
- Iqbal Hasan. 2002. *Metodologi Penelitian. Teori dan Aplikasi Penelitian*. Jakarta
- Undang –undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013, tentang *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 tahun 2014 *tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.