

Penanganan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik: studi pada pusat penanganan pengaduan pelayanan publik kota Semarang = Complaint handling on public services (the study on public service complaint handling center in Semarang City)

Sad Dian Utomo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109891&lokasi=lokal>

Abstrak

Penerapan kebijakan otonomi daerah melalui pemberlakuan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang diperbaharui dengan UU Nomor 32 Tahun 2004 yang diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat belum mencapai tujuan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dinilai belum memenuhi kebutuhan masyarakat yang tercermin dari keluhan yang disampaikan warga masyarakat. Kondisi ini terjadi di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di Kota Semarang. Sayangnya, keluhan yang disampaikan masyarakat melalui kotak saran atau saluran lainnya belum direspon dengan baik oleh penyelenggara pelayanan publik. Padahal keluhan ini merupakan bagian dari partisipasi masyarakat dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan.

Berkaitan dengan itu, Pemerintah Kota Semarang membentuk unit penanganan pengaduan yang disebut Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik atau disingkat P5 sebagai instrumen partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dengan cara menampung dan menindaklanjuti keluhan dari masyarakat. Namun keberadaan P5 masih perlu dibuktikan, apakah benar dapat menjadi instrumen partisipasi masyarakat yang diandalkan dan dapat digunakan untuk memperbaiki pelayanan publik.

Berangkat dan latar belakang tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: bagaimanakah proses penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh P5? Seberapa jauh tingkat partisipasi masyarakat terakomodasi di P5? Faktor-faktor apa saja yang menentukan efektivitas P5? Upaya-upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kota Semarang?

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa Studi Literatur, wawancara dan pengamatan. Kerangka teori yang digunakan adalah teori tangga partisipasi yang dikemukakan oleh Amslein dan yang dikembangkan oleh Bums, Hambleton & Hogget.

Dari hasil penelitian terlihat bahwa sebagian besar stakeholder memandang positif dan menilai P5 cukup efektif. Sementara itu dengan membandingkan instrumen partisipasi itu dengan teori ladder of citizen participation dari Amslein dan teori ladder of citizen empowerment dari Bums, Hambleton & Hoggel dapat disimpulkan bahwa tingkat partisipasi warga masyarakat belum mencapai titik ideal yaitu kontrol masyarakat.

Pencapaian tingkat partisipasi dan efektivitas P5 itu dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepemimpinan, regulasi atau peraturan, kewenangan P5, peran civil society, informasi dan momentum partisipasi.

Untuk meningkatkan efektivitas P5 sebagai instrumen partisipasi masyarakat itu, diperlukan sejumlah upaya yaitu perlunya pemeliharaan kepemimpinan yang akomodatif, memperjelas kewenangan P5, penumbuhan kultur civil society, peningkatan sosialisasi dan peningkatan momentum partisipasi.

Local autonomy, being effective by the issuance of Act no 22/1999 on Regional Government and later by Act no 32/2004, is applied to improve service quality to people and citizen participation. However, this objective is not yet achieved.

Public service quality delivered by government does not yet meet people's needs. It is reflected by public complaint on service they receive. It occurs in many parts of Indonesia, including in Semarang City. Yet public complaint, sent via Suggestion Box and other means, does not receive good response from public service provider. This is an undesirable situation, because public complaint is a part of citizen participation which is important for service quality improvement.

Therefore, Semarang Municipality established public complaint unit as an instrument of citizen participation. This unit is called Public Service Complaint Handling Center (P5). This unit collects and follows up public complaints. However, its existence is still in question, whether or not it serves as a reliable instrument of citizen participation and eventually, of public service quality improvement.

From this point, this research attempted to answer these questions: how does P5 handle public complaints? How much citizen participation is accommodated by P5? What are key factors of P5 effectiveness? What can be done to improve citizen participation in public service quality improvement in Semarang?

This research used qualitative approach by applying data collection method of : literature study, interview and observation. Ladder of citizen participation theory, invented by Bums, Hambleton and Hogget, was applied in this research.

Research findings show that most stakeholders regard P5 works quite effectively. However, its P5 performance is compared with ladder of citizen participation (of Amstein) and ladder of citizen empowerment (Bums, Hambleton & Hogget) theories, it is concluded that citizen participation level has not yet reached ideal point, namely citizen control.

Success in achieving ideal participation level and P5 effectiveness is influenced by these factors: leadership, regulation, P5 authority, civil society role, information and participation momentum.

Improving P5 effectiveness in its role as citizen participation instrument needs various efforts, such as: accommodative leadership, definite authority of P5, thriving civil society culture, disseminated information, and improved participation momentum.