

**SKRIPSI**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR**  
**KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR**



**Oleh :**  
**SATILAH FARAHDARIKA**  
Nomor Induk Mahasiswa : 105611121519

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

**SKRIPSI**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR**  
**KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan oleh

**SATILAH FARAHDARIKA**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611121519

kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2022/2023**

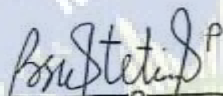
**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Proposal Penelitian : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar  
Nama Mahasiswa : Satilah Farahdarika  
Nomor Induk Mahasiswa : 105611121519  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing 1

Pembimbing 2

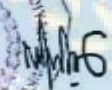
  
Dr. Hj. Buli Setiawati, M.Si

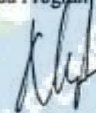
  
Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

Mengetahui :

Dekan

Ketua Program Studi

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

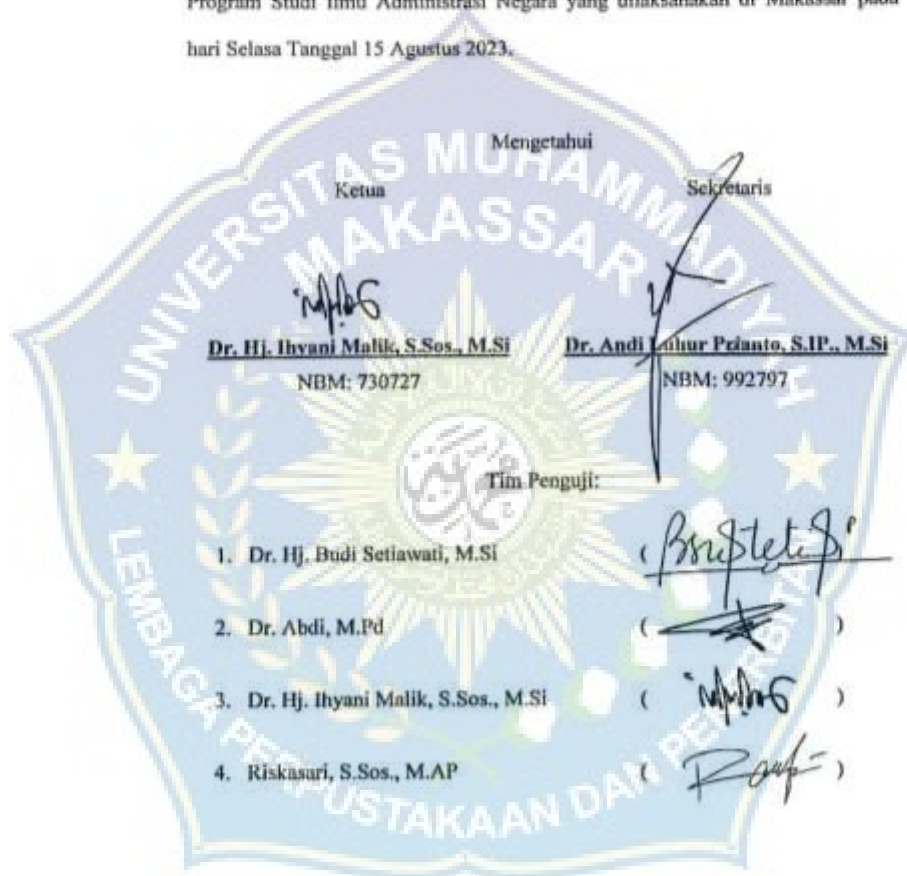
  
Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM : 730727

NBM : 991742

**HALAMAN PENERIMAAN TIM**

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, maka berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0174/FSP/A.4-II/VIII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa Tanggal 15 Agustus 2023.



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Satilah Farahdarika


Nomor Induk Mahasiswa : 105611121519

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 16 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Satilah Farahdarika



## ABSTRAK

### **Satilah Farahdarika, Budi Setiawati, Nuryanti Mustari. Tahun 2023 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Manggala Kota Makassar**

Sarana untuk memperbaiki penyelenggaraan dalam layanan publik yaitu pengaduan, baik dari kepentingan penerima pelayanan yaitu aspek yang berkepentingan adalah pengaduan dan saranan agar dapat layanan yang terbaik adalah masyarakat. Karena hubungan interaksi antara dua unsur baik dari pengelola pelayanan pengaduan yaitu pemerintah publik dalam proses administrasi.

Kecamatan Manggala merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Kecamatan Manggala merupakan salah satu instansi pemerintahan yang melayani berbagai jenis pelayanan dan pengaduan. Pemerintah Kecamatan Manggala sudah melakukan langkah-langkah kongkrit dalam aspek pelayanan publik.

Unit analisis pada penelitian ini adalah pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Pengelolaan pengaduan masyarakat di Kecamatan Manggala Kota Makassar sudah sangat baik dimana untuk melakukan peningkatan kualitas Kantor Kecamatan menyediakan loket pelayanan pengaduan dan menyediakan *website* pengaduan untuk masyarakat. Kantor Kecamatan Manggala mempunyai beberapa komitmen dalam pengaduan masyarakat seperti menerima dengan baik pengaduan dari masyarakat, melayani dengan jujur, cepat tanggap, ramah, sopan serta menjaga privasi masyarakat.

**Kata kunci : Pengelolaan, Pengaduan Masyarakat**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala kata tulus sebagai puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas akhir untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1). Sholawat beriring salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Skripsi dengan judul “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar”, merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan di masa yang akan datang. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan dukungan dan juga menerima segala bantuan dari berbagai pihak demi kesempurnaan di masa yang akan datang. Jadi pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan dengan penuh hormat ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Ayahanda Abd Rahman H.B. dan Ibunda Rosmiah yang selalu mendoakan, memberi motivasi, kesabaran, serta memberi dukungan baik secara moril dan materil sehingga ananda dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
4. Ibu Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si. selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si. selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Segenap dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan kami ilmu pengetahuan selama kuliah, dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala urusan administrasi dan perkuliahan.
6. Seluruh pegawai di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang telah banyak memberikan bantuannya kepada penulis selama proses penelitian.
7. Saudara-saudara penulis Rahmianti, Hardianti Astuti, Nurfadilla, Reski Anggraeni, Adji Fauzan, dan Adelia Rahmadani yang selalu jadi penyemangat serta seluruh keluarga besar saya yang selalu mendukung dan memberikan motivasi tak terhingga.
8. Sahabat-sahabat penulis Yassin Adyatma, Dien Febrianti Pakata dan Diah Reski Permatasari yang selalu mendukung dan menolong satu sama lain demi keberhasilan bersama.
9. Teman-teman KKP Fisip Unismuh Makassar Angkatan 25 2022 (Pangkep) selalu mendukung dan memberikan semangat satu sama lain.
10. Teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019 terkhusus kelas F dan yang selalu kebersamai selama masa perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Terakhir sebagai hamba yang memiliki keterbatasan, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan atau kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Makassar, 16 Juli 2023

Penulis

Satilah Farahdarika



## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	6
B. Teori dan Konsep .....	8
C. Kerangka Pikir .....	20
D. Fokus Penelitian .....	20
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
A. Waktu Penelitian .....	24
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	24
C. Sumber Data.....	25
D. Informan Penelitian .....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26

F. Teknik Analisis Data.....	27
G. Pengasahan Data .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	31
B. Hasil Penelitian .....	35
C. Pembahasan Penelitian.....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sarana untuk memperbaiki penyelenggaraan dalam layanan publik yaitu pengaduan, baik dari kepentingan penerima pelayanan yaitu aspek yang berkepentingan adalah pengaduan dan saranan agar dapat layanan yang terbaik adalah masyarakat. Karena hubungan interaksi antara dua unsur baik dari pengelola pelayanan pengaduan yaitu pemerintah publik dalam proses administrasi. Maka dari itu suatu birokrasi pemerintah yang jadi tumpuan dalam melayani dan ciptakan suatu kondisi yang kondusif agar ciptakan suatu pelayanan yang efisien dan efektif. Aturan pemerintah agar teratur suatu kehidupan agar jalan dengan baik agar diberi suatu kenyamanan sebagai layanan rakyat agar melihat bagaimana kualitas dari pelayanan (Hiasinta, 2020: 45). Menurut Idham, (2018: 56) agar suatu layanan publik efektif dan masyarakat bisa puas dengan layanan.

Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah.

Proses suatu kebutuhan aktifitas agar dilaksanakan untuk memenuhi apa yang dibutuhkan rakyat pada pengaduan di dalam suatu layanan dan bila suatu layanan terapkan sistem yang canggih dengan suatu teknologi maka secara otomatis suatu pelayanan akan efisien dan efektif dan dijalankan semaksimal mungkin. Sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009 dikatakan bahwa suatu rangkaian kegiatan yang memenuhi suatu pelayanan publik adalah suatu bentuk layanan barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik maka dari itu di dalam suatu layanan masyarakat punya hak untuk mengadu apa yang mereka rasakan mengenai suatu layanan yang berjalan.

Pentingnya pelayanan publik kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan sehari-hari, mendorong pemerintah sebagai penyedia layanan untuk terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Hal yang terpenting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah dengan adanya kesetaraan posisi negosiasi antara masyarakat sebagai pengguna jasa dengan pemerintah atau aparatur penyedia pelayanan publik (Styawan, 2012).

Kecamatan Manggala merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Kecamatan Manggala merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani berbagai jenis pelayanan dan pengaduan. Pemerintah Kecamatan Manggala sudah melakukan langkah-langkah kongkrit dalam aspek pelayanan publik. Di antaranya berupa pengkondisian sumber-sumber pokok peningkatan pelayanan publik khususnya pelayanan perijinan.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan, antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk belum seperti harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat, baik disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun surat pembaca pada berbagai media massa.

Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Manggala saat ini masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan karena masyarakat sering dikecewakan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami sehingga masyarakat beranggapan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kurang optimal, efektif dan efisien.

Berdasarkan observasi awal peneliti, melihat permasalahan pengaduan pelayanan publik terjadi di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, dalam hal ini terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat perihal suatu layanan publik yang jadi suatu masalah yaitu kebutuhan warga serta efisiensi waktu yang semakin bertambah. Layanan pengaduan *online* di Kecamatan Manggala belum efektif karena masih banyaknya kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Pemahaman masyarakat dengan penggunaan teknologi, sosialisasi yang belum maksimal artinya masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya pengaduan yang bias diakses dengan *online*, dan

kurangnya pengawasan terhadap pengaduan yang masuk akibatnya tingkat kepercayaan terhadap respon pengaduan masih kurang. Di Kantor Kecamatan Manggala sendiri telah menyediakan *website* pengaduan bagi rakyat agar bisa ditanggapi, direspon dengan cepat dan bisa diselesaikan apa yang harus diperbaiki. Di Kantor Kecamatan Manggala masih perlu diteliti lebih lanjut bagaimana mekanisme pengaduannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengkaji permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul **“Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam perumusan masalah perlu dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar apakah telah dikelola dengan baik atau belum.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan teoritis

- a. Diharapkan bahwa dalam mengelola keluhan-keluhan dari masyarakat di Kecamatan Manggala Kota Makassar dapat terlaksanakan secara efektif.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti-peneliti yang lain sebagai bahan referensi dan perbandingan.

## 2. Kegunaan praktis

- a. Sebagai masukan kepada pemerintah Kecamatan Manggala Kota Makassar agar kedepannya pengelolaan dan layanan pengaduan lebih ditingkatkan lagi.
- b. Sebagai bahan masukan utama sebagai mahasiswa dalam menyelesaikan studi agar memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) serta menambah wawasan pengetahuan dan keilmuan.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan judul penelitian yang sama persis dengan judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian berupa skripsi dan jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

No	Nama, Tahun, Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	(Hiasinta Sabeni, 2020), Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.	Membahas tentang pengelolaan pengaduan masyarakat.	Fokus penelitian, (Penelitian ini lebih berfokus kepada pengelolaan pengaduan masyarakat, berbeda dengan penelitian kami yang ingin berfokus pada pengelolaan pengaduan masyarakatnya).
2.	(Rahmayani Safira, 2020), Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) di Kabupaten Pinrang.	Membahas tentang pengaduan masyarakat.	Fokus penelitian, (Penelitian ini membahas lebih dalam tentang implementasi pelayanan dan pengaduan (PINDU)



			Sedangkan penelitian kami lebih berfokus kepada pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan).
3.	(Widya Larasati dan Rama Kertamukti, 2016), Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta).	Membahas tentang penanganan pengaduan masyarakat pada Kantor Pemerintahan.	Fokus Penelitian, (Penelitian ini hanya berfokus kepada penanganan pengaduan masyarakat sebagai pendukung iklim. Sedangkan pada penelitian kami berfokus pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar).
4.	(I Made Gilang Wedha Pradnyana, 2020), Efektivitas Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung Provinsi Bali.	Membahas tentang efektivitas pengaduan masyarakat.	Fokus Penelitian (Penelitian ini berfokus kepada pengaduan menggunakan aplikasi SIDUMAS sedangkan penelitian kami yang berfokus kepada pengaduan menggunakan kotak pengaduan yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Manggala).

Sumber: google scholar

## B. Teori dan Konsep

### 1. Pengelolaan

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata “*management*” di dalam kamus besar bahasa Indonesia disebutkan bahwa pengelolaan berarti menyelenggarakan, Menurut Harsey dan Blanohrd dalam Sudjana didefinisikan sebagai berikut: *management as working together or through people, individual or group, to accomplish organizational goal*. Jika diartikan manajemen adalah kegiatan bekerja sama atau melalui orang lain baik perorangan maupun kelompok untuk mencapai tujuan organisasi (Sudjana, 2003). Manajemen yang berasal dari bahasa Inggris “*management*” yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan (M. Munir, 2006).

Dalam pandangan Laurens A. Aply, Manajemen adalah *the art of getting things done through people* (seni mendapatkan penyelesaian segala sesuatu dimulai orang lain). Sedangkan bagi Henry Fayol, manajemen dapat diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, koordinasi, dan pengawasan atau usaha-usaha dari anggota organisasi dan dari sumber-sumber organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. sementara itu, Devid R. Hampton berpendapat bahwa manajemen adalah serangkaian proses yang terdiri dari fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian. Berbeda dari ketiga pakar manajemen tersebut, dalam pandangan Fremont E. Kast

dan James E. Rosenzweig, manajemen tak terpisahkan dari organisasi sebagai satu kesatuan. Mereka berdua sependapat bahwa manajemen adalah ilmu yang mengerjakan langkah dan cara terpadu dalam memanfaatkan tenaga orang lain untuk mencapai tujuan organisasi (Umrotul Khasanah, 2010: 62-63).

Menurut Harold Koontz dalam buku *Management: A Book of Readings* terdapat enam mazhab atau aliran (*schools*) tentang manajemen yaitu mazhab proses menganalisis manajemen dari segi prosesnya untuk mendapatkan kerangka konsep, prinsip-prinsip, landasan dan membangun teori manajemen, mazhab empirik membangun teori manajemen berdasar atas kajian terhadap pengalaman dan generalisasi yang didapat dari pengalaman tersebut, mazhab perilaku menganalisis manajemen lebih banyak dari sisi psikologi dan psikologi sosial, sehingga sampai pada kesimpulan bahwa hal terpenting dalam manajemen adalah hubungan antar manusia, mazhab sistem sosial memandang manajemen sebagai sistem sosial, yaitu sistem hubungan antar berbagai budaya, mazhab teori keputusan menitik beratkan kajiannya pada rasionalitas dari pengambilan keputusan, yaitu dalam pemilihan berbagai alternatif untuk melakukan suatu tindakan dan mazhab matematik mengkaji manajemen dari sudut logika dengan menggunakan simbol-simbol dan rumus-rumus matematis (Bambang Hartono, 2013 : 8).

Jadi bisa ditarik kesimpulan bahwa pengelolaan adalah suatu yang detail dari pengelola, sedangkan mengelola adalah suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, perencanaan, mengorganisasikan, pengkoordinasian dan melaksanakan sampai dengan pengawasan dan penilaian. Selanjutnya pengelolaan menghasilkan sesuatu itu dapat merupakan sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan. Defenisi lain menyebutkan bahwa pengelolaan adalah penyelenggaraan atau perumusan agar sesuatu yang dikelola dapat berjalan lancar, efektif dan efisien (Arikonto Suharsimi, 2002: 134).

## **2. Pengaduan dan Penanganan Pengaduan**

### **a. Pengertian Pengaduan Masyarakat**

Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Anwar Hadi (2000: 67-68). Pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Pada dasarnya pengaduan merupakan masukan positif yang konstruktif. Secara umum, langkah-langkah yang harus dilakukan apabila terjadi pengaduan adalah:

- 1) Simpan rekaman yang berhubungan dengan pengaduan.
- 2) Investigasi untuk memutuskan apakah pengaduan tersebut valid.
- 3) Jika terbukti, tentukan penyebab permasalahannya sehingga tindakan korektif dapat dilakukan.

- 4) Simpan dan pelihara rekaman tindakan korektif tersebut.
- 5) Jika pengaduan tidak valid, tindakan preventif diperlukan untukantisipasi pengaduan.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi 2010: 293). Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparaturnya pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Dwiyanto menyatakan bahwa tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Wibawa 2009: 153). Dalam KEPMENPAN nomor 63 tahun 2003, untuk menampung pengaduan, unit pelayanan wajib menyediakan saluran pengaduan misalnya: kotak pengaduan, loket pengaduan, bisa juga melalui *call center*, *hotline*, atau melalui media massa seperti radio, koran, dan lain-lain. Namun selama ini

mekanisme pengaduan masyarakat di beberapa instansi pemerintah hanya diberi ruang dalam bentuk kotak pengaduan atau saran dan pesan singkat melalui SMS yang tidak diintegrasikan dalam sebuah mekanisme atau pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan.

Tujuan umum penanganan pengaduan adalah menyediakan sistem, prosedur dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan atau proses yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah (BAPPENAS, 2010: 51).

Adapun prinsip-prinsip dasar dalam penanganan pengaduan adalah sebagai berikut:

- a. Dasar penanganan pengaduan haruslah demi kepentingan masyarakat.
- b. Tidak mengontrol sumber dan alur masuk pengaduan.
- c. Mengontrol respon kelembagaan.
- d. Sikap dasar dalam menerima pengaduan, yaitu sikap dasar yang tenang teliti dan cermat, tidak gegabah, tidak memihak, berpikir positif namun tetap waspada dan berpikir konstruktif (BAPPENAS, 2010: 51-52).

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen berikut:

- 1) Sumber atau asal pengaduan adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, darimana komplain atau pengaduan itu berasal, patut ditekankan di sini bahwa jumlah pengaduan tidaklah terbatas. Sangat mungkin terjadi bahwa suatu pengaduan atas permasalahan disampaikan oleh tokoh masyarakat, LSM lokal, pers atau wartawan atau kelompok masyarakat lainnya. Pengaduan masyarakat disuarakan secara formal, namun terkadang hanya menjadi bahan gunjingan di antara mereka.
- 2) Isi pengaduan adalah permasalahan yang diadukan pihak pengadu. Adapun isi menyangkut berbagai macam hal, seperti kesalahan prosedur, kesalahan sikap staf manajemen, kualitas pelayanan dan sebagainya. Khusus mengenai isi komplain mengenai kinerja dan perilaku staf, maka nama staf yang terkena komplain wajib dirahasiakan, sampai komplain terselesaikan secara tuntas.
- 3) Unit penanganan pengaduan adalah satuan yang disediakan oleh setiap unit institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan yang berasal darimana pun dan melalui aliran mana pun. Hasil olahan dari unit ini adalah respon pengaduan.
- 4) Respon pengaduan adalah respon yang dihasilkan dari unit penanganan pengaduan di masing-masing institusi yang terkait dengan berbagai macam pengaduan. Respon ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu.

- 5) Umpan balik adalah penilaian pengadu atas respon atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.
- 6) Laporan penanganan pengaduan, sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit penanganan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu (BAPPENAS, 2010).

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang didatangkan keluhan antara lain:

- a) Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- b) Sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan.
- c) Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya.
- d) Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.
- e) Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan.
- f) Penanganan komplain yang benar dan berhasil bisa meningkatkan kepuasan pelanggan (BAPPENAS, 2010: 49).



Pokok-pokok keterkaitan antara pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah dengan adanya pengaduan masyarakat juga dijelaskan oleh Ratminto dan Atik (2006 : 218-219), sebagai berikut:

- 1) Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah, perlu disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran atau pendapat atau tanggapan, komplain atau pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan atau satuan tugas penerima pengaduan yang berfungsi menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.
- 2) Setiap orang yang menyampaikan pengaduan, baik secara tertulis maupun secara langsung kepada pejabat atau petugas penerima pengaduan diberi surat atau formulir tanda bukti pengaduan. Pada surat atau formulir tanda bukti pengaduan disebutkan nama dan jabatan pejabat atau petugas yang berwenang untuk menyelesaikan masalah atau pengaduan tersebut dalam jangka waktu penyelesaiannya.
- 3) Masukan masyarakat, baik merupakan informasi, saran, pendapat, tanggapan dan atau pengaduan hendaknya ditindaklanjuti dengan langkah-langkah upaya perbaikan pelayanan oleh unit pelayanan instansi pemerintah yang bersangkutan. Apabila dalam pengaduan terdapat masyarakat yang dirugikan, perlu pertimbangkan pemberian kompensasi.

- 4) Pengaduan tertulis baik melalui surat maupun media elektronik oleh masyarakat harus disampaikan secara jelas dan bertanggungjawab dengan menyebutkan nama, alamat dan identitas yang sah.
- 5) Apabila dalam pengaduan ternyata terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, maka perlu diberikan sanksi kepada petugas yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penanganan pengaduan merupakan unsur yang tidak boleh terlupakan bagi setiap organisasi, terutama yang berhubungan dengan pelanggan atau masyarakat. Perlu kiranya bagi organisasi dapat memiliki tim yang dapat memiliki tim yang dapat bekerja sama untuk dapat mengelola atau menangani pengaduan dari masyarakat. Dengan sarana pengaduan yang baik, disertai dengan kemampuan penanganan pengaduan yang cepat dan tepat maka, kebutuhan pelanggan atau masyarakat akan terpenuhi.

#### **b. *Complaint Handling System* (Sistem Penanganan Pengaduan)**

Pengaduan atau keluhan yang muncul dari masyarakat atas rasa ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat, menjadi sebuah tantangan bagi penyelenggara organisasi untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, sudah seharusnya kini penyelenggara organisasi publik harus memiliki sistem yang tepat dan akurat dalam menjembatani keluhan

yang disarankan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan, demi terwujudnya kualitas dan kepuasan dari masyarakat.

Menurut Buku *Guide to Complaint Handling in Health Service Care* (Michael Gorton, 2005:2) “*Complaints are a vital form of consumer feedback that provide unique and valuable informations to an organization concerned with quality improvement and risk management.*” (Pengaduan merupakan bentuk timbal balik dari konsumen yang berisi informasi yang unik dan berharga, sehingga organisasi dapat memperhatikan peningkatan kualitas dan manajemen resiko).

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaduan atau keluhan merupakan elemen penting bagi organisasi. Pengaduan dapat memberikan nilai positif, dimana organisasi dapat mengetahui apa yang menjadi kelemahannya dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengetahui kelemahan itu, maka organisasi akan terdorong untuk dapat memperbaikinya dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Pengaduan juga mendorong organisasi untuk memiliki sistem manajemen resiko yang lebih baik dengan membatasi jumlah pengaduan yang dapat menjadi tuntutan yang sah.

Adapun keberhasilan dari sistem penanganan pengaduan ini menghasilkan:

- 1) Keputusan yang cepat dan tepat dari pengaduan yang diterima.
- 2) Manajemen resiko yang lebih baik, secara potensial dapat membatasi jumlah pengaduan yang dapat menjadi tuntutan yang sah.

- 3) Kualitas kepercayaan yang lebih baik, dengan memberikan timbal balik dalam pelayanan.
- 4) Konsumen merasakan kepuasan yang lebih (Gorton, 2005: 2).

Terdapat 7 prinsip dalam penanganan pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan dan dapat dimengerti oleh setiap level organisasi. Prinsip-prinsip tersebut, yaitu:

a) *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas)

Penanganan pengaduan merupakan bagian yang penting dalam pendekatan peningkatan kualitas, peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas dievaluasi dan ditingkatkan.

b) *Open Disclosure* (Keterbukaan menerima pengaduan)

Elemen-elemen dari keterbukaan adalah pernyataan bersalah, penjelasan secara faktual atas apa yang telah terjadi, konsekuensi potensial dan langkah yang diambil dalam mengatur peristiwa dan mencegah kesalahan yang berulang.

c) *Commitment* (Komitmen)

Seluruh anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlakukan dalam proses pelayanan secara efektif.

d) *Accessibility* (Aksesibilitas)

Organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan, dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lain.

e) *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi)

Bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi harus berorientasi kepada masyarakat, sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan. Organisasi juga harus mau menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan secara serius.

f) *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab)

Proses dalam penanganan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat.

g) *Privacy & Confidentially* (Privasi dan Rahasia)

Pelayanan dalam penanganan pengaduan mengutamakan pada sifatnya yang pribadi dan rahasia dari masyarakatnya dan informasi yang diterima selama proses pengaduan berlangsung, saat dalam pembuatan keputusan harus terbuka dan bertanggung jawab (Gorton, 2005: 6).

### C. Kerangka Pikir

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Dalam hal ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana proses pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Manggala.

**Tabel 2.1 Bagan Kerangka Pikir Penelitian**



### D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dengan

menggunakan prinsip-prinsip dalam penanganan pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan dan dapat dimengerti oleh setiap level organisasi (Gorton, 2005: 6). Prinsip-prinsip tersebut, yaitu: *quality improvement* (peningkatan kualitas), *open disclosure* (keterbukaan menerima pengaduan), *commitment* (komitmen), *accessibility* (aksesibilitas), *responsiveness* (kemampuan bereaksi), *transparency & accountability* (transparansi dan bertanggung Jawab), *privacy & confidentially* (privasi dan rahasia).

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, maka dikemukakan deskripsi fokus penelitian yaitu:

##### **1. *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas)**

Peningkatan kualitas dalam pengaduan merupakan proses sistematis yang secara kontinuitas dievaluasi dan ditingkatkan. Dengan adanya sarana yang mendukung dan usaha dalam meningkatkan pelayanan pengaduan. Pada Kecamatan Manggala yang akan diteliti adalah bagaimana Kantor Kecamatan Manggala melakukan peningkatan kualitas dari segi penanganan pengaduan masyarakat.

##### **2. *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan)**

Keterbukaan menerima pengaduan adalah praktik dimana Kantor Kecamatan Manggala menyediakan saluran komunikasi terbuka dan transparan bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, masukan

atau keluhan. Menerima setiap keluhan yang masuk dan terbuka dalam menjelaskan masalah yang terjadi. Pada Kecamatan Manggala yang akan diteliti adalah bagaimana sikap Kantor Kecamatan Manggala menerima pengaduan masyarakat.

### 3. *Commitment* (Komitmen)

Dengan adanya komitmen dalam menerima pengaduan di Kantor Kecamatan Manggala berkomitmen untuk melakukan penanganan keluhan yang efektif dengan menyediakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses pengaduan.

### 4. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Akseibilitas Merupakan proses pembuatan keluhan yang mudah untuk pengadu memahami serta mengaksesnya dan untuk memeriksa keluhannya. Dengan tersedianya *website* pengaduan dan menentukan waktu dalam melakukan pengaduan di Kantor Kecamatan Manggala. Pada Kecamatan Manggala yang akan diteliti adalah bagaimana aksesibilitas Kantor Kecamatan Manggala dalam menerima aduan dari masyarakat.

### 5. *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi)

Daya tanggap dalam menerima pengaduan dan kecepatan dalam memproses keluhan yang tepat kepada masyarakat. Pada Kantor Kecamatan Manggala yang akan diteliti adalah bagaimana respon dari Kantor Kecamatan Manggala dalam menerima dan menyelesaikan masalah aduan dari masyarakat.

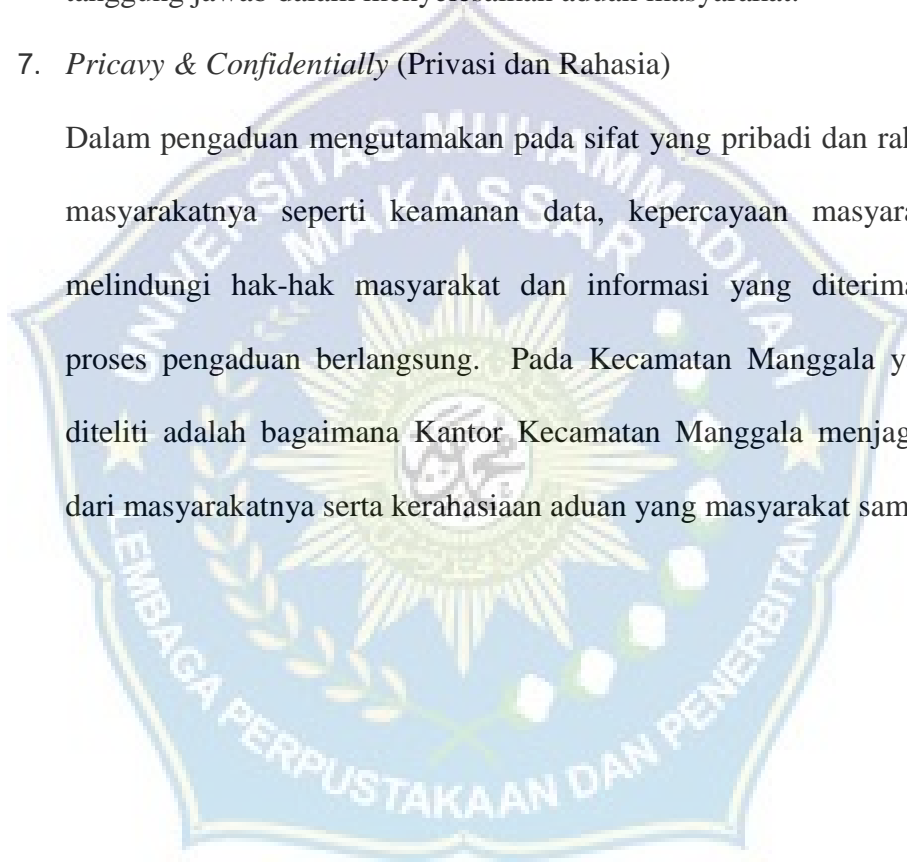


6. *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab)

Proses dalam penanganan pengaduan harus dapat dijelaskan informasi secara baik, terbuka dan bertanggung jawab tentang data-data pengaduan masyarakat. Pada Kecamatan Manggala yang akan diteliti adalah bagaimana transparansi Kantor Kecamatan Manggala dan bagaimana tanggung jawab dalam menyelesaikan aduan masyarakat.

7. *Privacy & Confidentially* (Privasi dan Rahasia)

Dalam pengaduan mengutamakan pada sifat yang pribadi dan rahasia dari masyarakatnya seperti keamanan data, kepercayaan masyarakat dan melindungi hak-hak masyarakat dan informasi yang diterima selama proses pengaduan berlangsung. Pada Kecamatan Manggala yang akan diteliti adalah bagaimana Kantor Kecamatan Manggala menjaga privasi dari masyarakatnya serta kerahasiaan aduan yang masyarakat sampaikan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 2 (dua) bulan dimulai dari bulan April 2023 hingga bulan Juni 2023. Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Penentuan lokasi ini berdasarkan atas pertimbangan secara bijaksana bahwa peneliti memilih tempat penelitian tersebut dengan alasan karena peneliti tertarik untuk meneliti masalah tentang pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan tipe deskriptif. Penelitian ini bermaksud menyajikan data secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta dan fenomena yang ada di lapangan. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Hasil penelitian akan menghasilkan data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari objek penelitian, dan perilakunya dapat diamati. Data atau informasi yang diperoleh dideskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan dan disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat kemudian ditarik kesimpulan.

### **C. Sumber Data**

Penelitian dilakukan dengan menggunakan dua jenis sumber data yang diperlukan yaitu:

- a. Data primer merupakan data yang dikumpulkan dari sumber utama. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber utama adalah pengelolaan terhadap pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.
- b. Data sekunder adalah beberapa pustaka yang memiliki relevansi serta menunjang penelitian ini yaitu artikel atau buku-buku yang ditulis para ahli yang ada hubungannya dengan penelitian ini serta kajian pustaka dari hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini, baik yang telah terbit maupun yang belum terbit dalam bentuk buku atau majalah dan karya ilmiah.

### **D. Informan Penelitian**

Informan penelitian dalam hal ini merupakan orang atau pelaku yang benar mengetahui situasi dan kondisi sesuai dengan problem penelitian, artinya pelaku yang mempunyai peran penting dalam masalah penelitian, sehingga mampu diperoleh data-data dan informasi akurat yang sedang diteliti. Dalam struktur organisasi terdapat bagian humas dalam struktur tersebut.

**Table 3.1 Informan Penelitian**

No	Nama	Inisial	Jabatan
1	A. Anshar AP, S.STP., M.Si.	AN	Camat
2	Iin Nurfadhilah Basri, S.STP., M.AP.	IN	Seksi Pemerintahan
3	Muchlis, M.Si.	MH	Pengelola Sarana & Prasarana Kantor
4	Rahmianti	RM	Masyarakat
5	Yasin Adiyatma	YA	Masyarakat

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data.

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Observasi

Teknik observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap peristiwa yang sedang berlangsung. Peneliti menjadi pengamat terhadap aktivitas yang terjadi di Kantor Kecamatan Kota Makassar. Fokus observasi dilakukan terhadap tiga komponen utama yaitu ruang tempat, pelaku, dan aktivitas.

## 2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan petugas di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, dan masyarakat Kecamatan Manggala sebagai pengguna layanan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dengan melihat secara langsung dokumen yang berhubungan dengan sejarah berdiri, struktur organisasi, komposisi karyawan, hasil laporan, keterangan-keterangan secara tertulis, tergambar maupun tercetak. Dokumen tersebut kemudian digunakan sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menafsirkan hasil penelitian yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat Kecamatan Manggala Kota Makassar.

## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahap dengan langkah sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh sumber data. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul disajikan dalam bentuk transkrip wawancara, deskripsi dokumentasi dan deskripsi hasil pengamatan.

### 2. Reduksi Data (*Data Reductyn*)

Perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, mencari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya.

### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Sajian data disusun berdasarkan pokok-pokok yang terdapat dalam reduksi data dan disajikan dengan menggunakan kalimat dan bahasa peneliti yang merupakan penggabungan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis sehingga mudah dipahami. Sajian data dalam penelitian ini selain dalam bentuk narasi kalimat, juga dapat meliputi gambaran/skema, jaringan kerja, kaitan kegiatan serta tabel sebagai pendukung narasinya. Semuanya itu dirancang guna merakit informasi secara teratur agar mudah dilihat dan dapat dipahami.

### 4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila data kesimpulan yang dikemukakan pada awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat mengumpulkan data di lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dimulai dari data yang sudah ada atau terkumpul kemudian melakukan pemilihan, penyederhanaan, menggolongkan data dan membuang data yang tidak perlu. Sehingga dapat ditarik kesimpulan data apa saja yang mau diambil. Setelah itu dilakukan penyajian data dengan cara penyusunan sekumpulan data atau informasi agar lebih mudah dipahami. Selanjutnya menghubungkan dan membandingkan antara teori yang ada dengan hasil praktek di lapangan kemudian mencari hubungan antara satu komponen yang lain sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

## **G. Pengasahan Data**

Adapun metode yang digunakan peneliti dalam pengujian kredibilitas data adalah dengan trigulasi, yaitu:

#### 1. Trigulasi sumber

Trigulasi menggunakan sumber adalah untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang sudah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah diuraikan oleh peneliti tersebut dapat dibuat kesimpulan. Oleh karena itu trigulasi sumber merupakan langkah pemeriksaan kembali data-data yang ditemukan dari informan dengan cara menanyakan keaslian informasi maupun data.

#### 2. Trigulasi Teknik

Trigulasi menggunakan teknik dilakukan dengan cara memeriksa data dari sumber yang sama dengan teknik atau cara yang berbeda. Dalam artian data yang diambil atau diperoleh dari wawancara, lalu dipastikan dengan observasi, ataupun dokumentasi.

#### 3. Trigulasi Waktu

Trigulasi dengan waktu adalah untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data dengan teknik wawancara di pagi hari di mana narasumber masih segar, belum banyak pikiran, dan pada sore hari saat narasumber jenuh dan dipenuhi banyak masalah. Apabila hasil data berbeda, maka akan dilakukan secara berulang sehingga menghasilkan data yang pasti atau kepastian data.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Kecamatan Manggala**

Nama Manggala berarti Panrita, dahulu diambil dari nama tokoh yang terkenal berbudi baik, dihormati, dan disegani karena kepiawaiannya sehingga mampu mempersatukan seluruh masyarakat baik yang ada di lembah (baling) dan masyarakat perbukitan (moncong).

Kecamatan Manggala dibentuk berdasarkan Perda No. 5 tahun 2000 tentang Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) Kecamatan Manggala, Rappocini, dan Tamalanrea yang dahulunya merupakan pecahan atau pemekaran dari Kecamatan Panakukang.

Kecamatan Manggala memiliki kode wilayah 73.71.12 terletak di sebelah timur Kota Makassar yang memiliki luas wilayah 24.14 km<sup>2</sup> terdiri atas 8 Kelurahan, 390 RT dan 70 RW. Jumlah penduduk 152.687 jiwa dengan rincian 77.005 laki-laki dan 75.682 perempuan. Letak koordinat geografis berada pada 5<sup>0</sup>9' 55" LS dan 119<sup>0</sup>29' 10" BT dengan batas wilayah dibatasi sebelah utara oleh Kecamatan Tamalanrea, sebelah selatan Kabupaten Gowa, sebelah timur Kabupaten Maros.

Kecamatan Manggala yang keadaan wilayahnya terdiri dari dataran rendah dan perbukitan mempunyai jarak tempuh 9 km dari ibu kota Kota Makassar. Pada Tahun 2015, Kecamatan Manggala mengalami pemekaran

kelurahan yang baru dibentuk adalah Kelurahan Bitowa yang merupakan pemekaran dari Kelurahan Antang, dan Kelurahan Biring Romang yang merupakan pemekaran dari Kelurahan Bangkala. Adapun kelurahan yang masuk dalam wilayah Kecamatan Manggala adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Data Kelurahan**

No.	Kelurahan	Kode Wilayah	Alamat
1	Manggala	73.71.12.1001	Jl. Bitowa Raya No. 1
2	Bangkala	73.71.12.1002	BTN Makkio Baji
3	Tamangapa	73.71.12.1003	Jl. Tamangapa Raya No. 126
4	Antang	73.71.12.1004	Jl. Antang Raya No. 45
5	Batua	73.71.12.1005	Jl. Abdullah Dg. Sirua No. 326
6	Borong	73.71.12.1006	Jl. Toddopoli 7 No. 7
7	Biring romang	73.71.12.1007	Jl. Geologi Komplek Unhas Antang
8	Bitowa	73.71.12.1008	Jl. Ujung Bori Lama, Jl. Bitowa Raya No.3

Sumber: Kecamatan Manggala



Sumber: Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar

**Gambar 4.1 Gambar Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar**

## 2. Visi dan Misi Kecamatan Manggala

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi Kecamatan Manggala Kota Makassar dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan, maka visi Kecamatan Manggala, yaitu “Mewujudkan Pelayanan Publik yang Profesional dan Pemberdayaan Sumber Daya Lokal Menuju Kota Dunia” dan dalam mewujudkan visi tersebut Kecamatan Manggala memiliki misi yaitu:

- a. Misi pertama “Merekonstruksi Nasib Rakyat Menjadi Masyarakat Sejahtera Standar Dunia”.
- b. Misi kedua “Merestorasi Tata Ruang Kota Menjadi Kota Nyaman Berkelas Dunia”.
- c. Misi ketiga “Mereformasi Tata Pemerintahan Menjadi Pelayanan Publik Kelas Dunia Bebas Korupsi”.

Adapun pula standar pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada masyarakat, yakni dapat dilihat sebagai berikut:

- a. SITU/SIUP
- b. Surat Kuasa Ahli Waris
- c. Surat Keterangan Domisili
- d. Surat Keterangan Usaha
- e. Surat Keterangan Ahli Waris
- f. Surat Keterangan Catatan Kepolisian
- g. Surat Keterangan Gaib



## B. Hasil Penelitian

Data pada penelitian ini diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber dalam wawancara tersebut terdiri dari pegawai Kantor Kecamatan Manggala, dan juga masyarakat Kecamatan Manggala. Peneliti akan memberikan laporan kualitatif deskriptif tentang pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dengan mengacu pada teori Gorton (2005). Untuk itu, pada bagian ini akan diteliti ada tujuh (7), yaitu *quality improvement* (peningkatan kualitas), *open disclosure* (keterbukaan menerima pengaduan), *commitment* (komitmen), *accessibility* (aksesibilitas), *responsiveness* (kemampuan bereaksi), *transparency & accountability* (transparansi dan bertanggung jawab), *privacy & confidentiality* (privasi dan rahasia).

Pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan yang terbaik kepada masyarakat. Pengaduan atau keluhan yang muncul dari masyarakat atas rasa ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat, menjadi sebuah tantangan bagi penyelenggara organisasi untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, sudah seharusnya penyelenggara organisasi publik harus memiliki sistem yang tepat dan akurat dalam menjembatani keluhan yang disarankan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan, demi terwujudnya kualitas dan kepuasan dari masyarakat.

Sarana pengaduan merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam pelayanan. Hal tersebut menjadi media bagi penerima layanan untuk dapat menyampaikan kritik dan saran yang kemudian dapat dipergunakan sebagai acuan bagi pemberi layanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanannya. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan loket pengaduan dan juga portal pengaduan dalam *website* dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk itu, pada bagian ini akan diteliti ada tujuh (7), yaitu:

1. *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas)

Peningkatan kualitas dalam pelayanan pengaduan di kecamatan merujuk pada langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kepuasan pelanggan dalam proses pengaduan terkait pelayanan di tingkat kecamatan.

Penanganan pengaduan merupakan bagian yang penting dalam pendekatan peningkatan kualitas, peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara evaluasi ditingkatkan.

Ketersediaan sarana pengaduan. Berikut hasil wawancara Ibu IN (wawancara, 20 Mei 2023) selaku seksi pemerintahan Kantor Kecamatan Manggala yang mengemukakan bahwa:

“Untuk meningkatkan kualitas pengaduan dalam pelayanan kami menyediakan loket pengaduan agar kami lebih muda memproses dan mengklasifikasikan pengaduan masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat diketahui bahwa Kantor Kecamatan Manggala telah menyediakan loket pengaduan bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya kepada petugas Kantor Kecamatan Manggala dan agar petugas lebih mudah memproses dan mengklasifikasikan pengaduan masyarakat.

Kemudian berikut hasil wawancara dengan Ibu RM (wawancara, 23 Mei 2023) selaku warga Kecamatan Manggala yang mengungkapkan bahwa:

“Oh iya ada memang, saya sudah pernah melakukan pengaduan di loket pengaduan disana terkait keterlambatan terbitnya e-KTP”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa loket pelayanan pengaduan memang ada di Kantor Kecamatan Manggala. Hal senada juga diperoleh melalui hasil wawancara dengan Bapak YA (wawancara, 25 Mei 2023) selaku warga Kecamatan Manggala yang mengungkapkan bahwa:

“Ada loket pengaduan disana. Tapi mending kalau ada apa-apa saya mengadu di RT dulu, kalau memang tidak direspon saya langsung ke Kantor Kecamatan Manggala untuk melakukan pengaduan ulang”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa terdapat loket pengaduan di Kantor Kecamatan Manggala. Ini membuktikan bahwa yang dijelaskan oleh Seksi Pemerintahan benar adanya.

Berdasarkan hasil wawancara berkaitan dengan indikator peningkatan kualitas tersebut maka dapat diketahui bahwa untuk melakukan

peningkatkan kualitas kantor kecamatan menyediakan loket pelayanan pengaduan dan agar petugas lebih mudah memproses dan mengklasifikasikan pengaduan masyarakat.



**Gambar 4.3 Loket Pengaduan dan Pelayanan**

Gambar 4.3 menunjukkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai adanya loket pengaduan dan pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala.

## 2. *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan)

*Open disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan) adalah prinsip dan praktik di mana organisasi atau lembaga menyediakan saluran komunikasi terbuka dan transparan bagi individu atau kelompok untuk menyampaikan pengaduan, masukan, atau keluhan terkait dengan produk, layanan, atau tindakan yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Prinsip ini berfokus pada penerimaan dan penanganan pengaduan secara adil, cepat, dan efektif.



Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, maka penulis melakukan wawancara langsung di Kantor Kecamatan Manggala. Berikut hasil wawancara dengan Bapak MH (wawancara, 22 Mei 2023) selaku petugas Kantor Kecamatan Manggala yang mengemukakan bahwa:

“Karena kita memang lebih banyak berkomunikasi langsung dengan warga sehari-hari, jadi biasanya mereka kalau ada keluhan apa-apa pasti langsung disampaikan. Kayak contoh itu KTP elektroniknya, banyak biasa mengadu karena agak lama mereka tunggu baru jadi e-KTP nya. Jadi, kita coba jelaskan bahwa sebenarnya masalahnya itu ada di pusat, Karena bukan kita yang tidak mau mencetak cepat-cepat, tapi memang belum ada kiriman blanko dari pusat”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa petugas memberikan respon yang baik terhadap setiap pengaduan yang diterima. Hal tersebut terlihat dari komunikasi langsung antar petugas dan warga yang memang terjadi di kecamatan terkait keluhan pelayanan yang diterima warga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu RM (wawancara, 23 Mei 2023) selaku warga Kecamatan Manggala yang mengungkapkan bahwa:

“Kalau menurut saya sangat terbuka dalam melakukan pelayanan pengaduan dengan dijelaskannya secara rinci kenapa bisa terlambat keluar itu berkas yang saya urus sebelumnya. dan kalau ada kebutuhan saya langsung konsultasikan langsung ke petugas Kantor Camatnya dan selalu direspon dengan baik”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa petugas pemberi pelayanan pengaduan yang sangat terbuka dalam menerima pengaduan dan terperinci dalam memberikan informasi. Hal senada juga

diperoleh melalui hasil wawancara dengan Bapak YA (wawancara, 25 Mei 2023) selaku warga Kecamatan Manggala yang mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya baik, karena petugasnya cukup cepat merespon keluhan dari masyarakat, jadi kalau ada keluhan yang mengganjal di hati saya, saya langsung mengadukannya ke Kantor Kecamatan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa respon petugas cukup cepat sehingga jika ada keluhan, masyarakat langsung mengadukan di Kecamatan Manggala. Sehingga berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan dalam pelayanan e-KTP yang ada pada Kantor Kecamatan Manggala sudah diterapkan dengan cukup baik.

Kemudian kesimpulan dari hasil wawancara yang berkaitan dengan indikator keterbukaan menerima pengaduan dapat diketahui bahwa petugas memberikan respon yang baik terhadap setiap pengaduan yang diterima. Hal tersebut terlihat dari komunikasi langsung antar petugas dan warga yang memang terjadi di kecamatan terkait keluhan pelayanan yang diterima warga. petugas pemberi pelayanan pengaduan yang sangat terbuka dalam menerima pengaduan dan menjelaskan dengan baik informasi yang memang dibutuhkan oleh masyarakat.



**Gambar 4.4 Masyarakat melaporkan aduan di Kecamatan Manggala**

Hasil wawancara di atas sesuai dengan hasil observasi yang ditunjukkan pada gambar 4.4 dan penggalan informasi yang peneliti lakukan di lapangan di mana pada tanggal 22 Mei 2023 ada masyarakat datang melakukan pengaduan mengenai sampah berserakan di pinggir jalan dan kemudian respon petugas sangat terbuka dalam menerima pengaduan kemudian memproses permasalahan dengan langsung mengangkat sampahnya.

### 3. *Commitment* (Komitmen)

Seluruh anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlakukan dalam proses pelayanan secara efektif.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak A.N (wawancara, 19 Mei 2023) Selaku Camat Manggala yang mengemukakan bahwa:

“Oh iya kami mempunyai beberapa komitmen dalam pengaduan masyarakat seperti menerima dengan baik pengaduan dari masyarakat, melayani dengan jujur, dengan cepat, ramah, sopan. Dan mengusahakan memberikan solusi jika ada permasalahan yang diadukan oleh masyarakat”.

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa Kantor Kecamatan Manggala mempunyai beberapa komitmen dalam pengaduan masyarakat seperti menerima dengan baik pengaduan dari masyarakat, melayani dengan jujur, dengan cepat, ramah, sopan. Dan mengusahakan memberikan solusi untuk permasalahan yang diadukan oleh masyarakat.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu IN (wawancara, 20 Mei 2023) selaku Seksi Pemerintahan Kecamatan Manggala yang mengungkapkan bahwa:

“Kami sudah menerapkan komitmen untuk melakukan pelayanan yang terbaik jika ada masyarakat yang ingin melakukan pengaduan. Dengan itu kami menyediakan loket pengaduan di Kantor Kecamatan Manggala”.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang diatas dijelaskan bahwa Kantor Kecamatan Manggala berkomitmen untuk selalu memberikan yang terbaik dalam pelayanan pengaduan dengan menyediakan loket pengaduan.

Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dari Ibu RM (wawancara, 23 Mei 2023) selaku warga Kecamatan Manggala yang mengungkapkan bahwa:

“Oh iya benar, petugas disana melayani dengan baik, cepat, ramah, sopan dan memberikan solusi untuk permasalahan yang ada. Jadi saya merasa nyaman jika ingin melakukan pengaduan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa petugas melayani dengan baik, cepat, ramah, sopan dan memberikan solusi untuk permasalahan yang ada. Jadi masyarakat merasa nyaman jika ingin melakukan pengaduan.



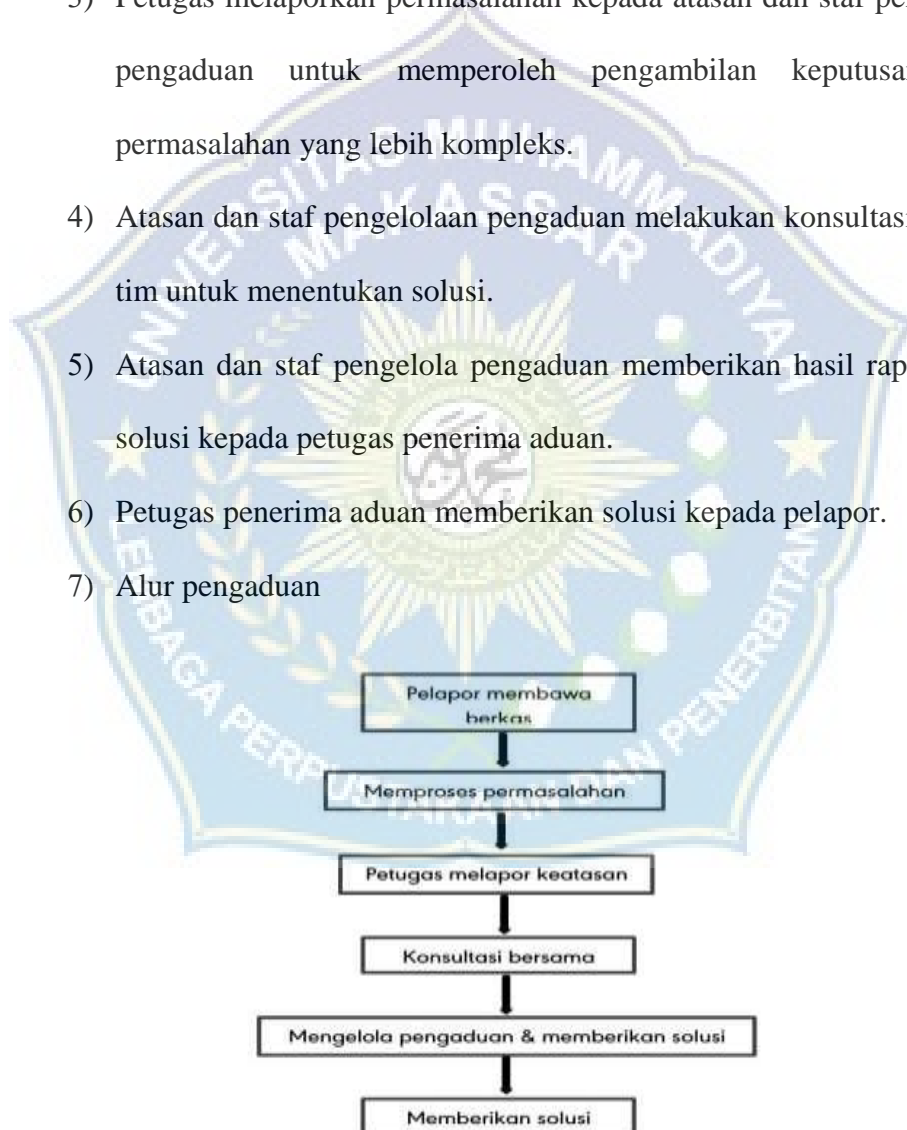
**Gambar 4.5 Wawancara dengan Camat Kecamatan Manggala**

Kemudian kesimpulan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada gambar 4.5 yang berkaitan dengan indikator komitmen dapat diketahui bahwa Kantor Kecamatan Manggala mempunyai beberapa komitmen dalam pengaduan masyarakat seperti menerima dengan baik pengaduan dari masyarakat, melayani dengan jujur, dengan cepat, ramah, sopan. Dan mengusahakan memberikan solusi untuk permasalahan yang diajukan oleh masyarakat, jadi masyarakat merasa nyaman jika ingin melakukan pengaduan.

SOP waktu pelayanan pengaduan dibuka di hari Kantor yang telah diterapkan sesuai dengan aturan pemerintah. Dari hari senin-sabtu jam

08.00-16.00 wita, istirahat 12.00-13.00 wita. Alur pelayanan pengaduan di Kantor Kecamatan yaitu:

- 1) Pelapor membawa berkas keloket pengaduan.
- 2) Petugas menerima permasalahan yang dialami oleh pelapor dan menganalisa permasalahan.
- 3) Petugas melaporkan permasalahan kepada atasan dan staf pengelolaan pengaduan untuk memperoleh pengambilan keputusan untuk permasalahan yang lebih kompleks.
- 4) Atasan dan staf pengelolaan pengaduan melakukan konsultasi bersama tim untuk menentukan solusi.
- 5) Atasan dan staf pengelola pengaduan memberikan hasil rapat berupa solusi kepada petugas penerima aduan.
- 6) Petugas penerima aduan memberikan solusi kepada pelapor.
- 7) Alur pengaduan



**Gambar 4.6 SOP Pengaduan di Kecamatan Manggala**

#### 4. *Accesibility* (Aksesibilitas)

Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem transportasi. Ukuran keterjangkauan atau aksesibilitas meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antar tempat atau kawasan.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak MH (wawancara, 20 Mei 2023) selaku petugas Kantor Kecamatan Manggala yang mengemukakan bahwa:

“Untuk pengaduan sendiri kami menyediakan *website* yang bisa diakses oleh masyarakat yang ingin melakukan pengaduan *online* tanpa harus pergi ke Kantor Kecamatan ini juga terkhususkan untuk masyarakat yang aksesnya jauh dari Kantor Kecamatan”.

Dari hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa Kantor Kecamatan Manggala menyediakan *website* pengaduan untuk masyarakat agar tidak perlu ke kantor.

Berikut hasil wawancara dari Bapak YS (wawancara, 25 Mei 2023):

“Ohiya memang ada *website* yang disediakan oleh pihak kecamatan akan tetapi saya pribadi lebih suka langsung jika melalui *website* lama baru ada respon dari pihak kecamatan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa masyarakat lebih dominan melakukan pengaduan secara langsung dibandingkan melalui *online*.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu IN (wawancara, 20 Mei 2023):

“Untuk waktu pelayanan kami melayani dari jam 8.00 – 16.00 wita jadi jika ada yang masalah yang dikeluhkan masyarakat bisa mengadukan di loket pengaduan”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa Kantor Kecamatan Manggala membuka waktu pelayanan dari jam 08.00-16.00 wita. Jadi masyarakat dapat langsung melakukan pengaduan di loket pengaduan.

Kemudian kesimpulan dari hasil wawancara yang berkaitan dengan aksesibilitas dapat diketahui bahwa Kantor Kecamatan Manggala menyediakan *website* pengaduan untuk masyarakat agar tidak perlu ke Kantor. Tetapi masyarakat lebih dominan melakukan pengaduan secara langsung dibandingkan melalui *website*. Dan Kantor Kecamatan Manggala membuka waktu pelayanan dari jam 08.00-16.00 wita.



**Gambar 4.7** Contoh pengaduan aplikasi SP4N Lapor





**Gambar 4.8** <https://web.manggalakec.makassarkota.go.id/>  
Website pengaduan Kecamatan Manggala

Hasil wawancara di atas sesuai dengan hasil observasi pada gambar 4.7 dan 4.8 yang peneliti lakukan di mana terdapat *website* dan aplikasi pengaduan yang dapat diakses untuk pengaduan masyarakat.

#### 5. *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi)

Bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi harus berorientasi kepada masyarakat, sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan. Organisasi juga harus mau menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan secara serius.

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, maka penulis melakukan wawancara dengan Ibu IN (wawancara, 20 Mei 2023) selaku Seksi Pemerintahan yang mengemukakan bahwa:

“Kalau ada warga yang mengadu, kita langsung berusaha melayani dengan cepat. Apalagi kita punya personil yang cekatan dalam menangani permasalahan-permasalahan warga”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa petugas di loket pengaduan sangat cekatan dalam menangani permasalahan masyarakat.

Sejalan dengan keterangan tersebut, berikut hasil wawancara dengan Bapak MH (wawancara, 22 Mei 2023) selaku petugas Kecamatan Manggala mengemukakan bahwa:

“Kebetulan kita selalu berusaha membantu dengan cepat. Kami tidak menunda-nunda untuk memproses pengaduan yang masuk”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa jika ada pengaduan petugas langsung memproses pengaduan yang masuk.

Selanjutnya berikut hasil wawancara dengan Ibu RM (wawancara, 23 Mei 2023) selaku warga Kecamatan Manggala yang mengungkapkan bahwa:

“Iya responnya cukup baik. Dimana petugasnya di sana semaksimal mungkin melayani. Contohnya kemarin saya mengadukan sampah yang berserahkan di jalan yang berdekatan dengan rumah saya, pihak kecamatan langsung melakukan tindakan dengan mengangkut sampah tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat diketahui bahwa Petugas Kantor Kecamatan Manggala memiliki responsifitas yang sangat baik di mana jika ada pengaduan yang masuk langsung ditindaklanjuti.



**Gambar 4.9 Wawancara dengan warga Kecamatan Manggala**

Kemudian kesimpulan hasil wawancara yang berkaitan dengan indikator kemampuan bereaksi dapat dipahami bahwa petugas di loket pengaduan sangat cekatan dalam menangani permasalahan masyarakat. Jika ada pengaduan petugas langsung memproses pengaduan yang masuk. Petugas Kantor Kecamatan Manggala memiliki responsifitas yang sangat baik di mana jika ada pengaduan yang masuk langsung ditindaklanjuti.

Kemudian hasil wawancara di atas sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada gambar 4.9 dan penggalan informasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan. Di mana pada saat masyarakat melakukan pengaduan kepada Pemerintah Kecamatan Manggala tentang sampah langsung diproses oleh pemerintah kecamatan dengan mengangkat sampah dibantu oleh masyarakat setempat. Dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



*Sumber: Instagram Kecamatan Manggala*

**Gambar 4.10 Pembersihan sampah di Kecamatan Manggala**

## 6. *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab).

### Transparansi (keterbukaan)

*Transparency* atau transparansi adalah prinsip yang mengacu pada keterbukaan dan kejelasan dalam mengungkapkan informasi, proses, kebijakan, dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, organisasi, atau individu kepada publik. Dalam konteks pemerintahan dan pelayanan publik, transparansi berarti memberikan akses yang mudah dan komprehensif kepada masyarakat terkait informasi yang berkaitan dengan kebijakan, pengambilan keputusan, pengelolaan sumber daya publik, dan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah.

Transparansi menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan transparansi suatu mekanisme pengaduan belum berjalan atau terlaksana dengan maksimal. Hal tersebut dibuktikan dari laporan atau data yang didapatkan dari informan masyarakat.

Salah satu informan masyarakat yaitu Ibu IN (wawancara, 20 Mei 2023) mengatakan bahwa:

“Berbicara tentang transparansi kami sudah sangat transparan dalam memberikan informasi contohnya misalkan ada masyarakat datang mengadu lambat diterbitkan e-KTP nya jadi kami jelaskan bahwa keterlambatan itu dikarenakan keterbatasannya blanko dari pusat”.

Dari hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa para pegawai dalam menyampaikan informasi sudah sangat transparan dalam menyikapi keluhan masyarakat. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Bapak YA selaku masyarakat, mengatakan:

“Oh iya, para petugas sangat baik dan terbuka dalam menyampaikan informasi yang kami butuhkan”.

Dari hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa petugas pelayanan sangat baik dalam menyampaikan informasi. Kemudian kesimpulan dari hasil wawancara yang berkaitan dengan indikator transparansi dapat dipahami bahwa di kantor kecamatan para pegawai sudah sangat baik dalam menyampaikan informasi terkait pengaduan.

Hasil wawancara di atas sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan di mana para pegawai sudah sangat baik dalam menyampaikan informasi.

Akuntabilitas (Bertanggung Jawab)

Akses publik untuk mendapatkan informasi dan proses mekanisme pengaduan masyarakat sangat penting untuk mewujudkan sebuah kualitas pelayanan yang baik yang nantinya mampu mewujudkan asas dan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan proses pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Berikut hasil wawancara Bapak MH (wawancara, 22 Mei 2023) selaku petugas mengatakan bahwa:

“Informasi terkait prosedur dan proses manajemen pelayanan e-KTP sudah sangat jelas dan mudah untuk diketahui masyarakat. Dan untuk sistem pengaduan melalui *website* yang telah disediakan, tetapi masih ada beberapa masyarakat yang belum paham menggunakan *website* sehingga harus bertemu secara langsung”.



**Gambar 4.11 Wawancara dengan Seksi Pengelolaan Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan informan masyarakat terkait kemudahan dalam mengakses informasi dan mekanisme pengaduan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar belum berjalan dengan baik mengenai akuntabilitas di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar belum berjalan dengan baik dikarenakan masih ada beberapa masyarakat

yang belum memahami sistem *online*. Adapun hasil wawancara dengan Ibu IN (wawancara 20 Mei 2023) selaku petugas mengatakan bahwa:

“Sarana pengaduan memang ada namun kita di bagian pelayanan selalu mengingatkan kepada masyarakat jika ada pengaduan yang ingin disampaikan oleh masyarakat silahkan ke bagian loket pelayanan pengaduan”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara berkaitan dengan indikator akuntabilitas dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada gambar 4.11 dapat dipahami bahwa Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar belum berjalan dengan baik mengenai akuntabilitas di Kantor Kecamatan dikarenakan masih ada beberapa masyarakat yang belum memahami pengaduan secara *online*.

**Tabel. 4.2 Laporan Data Pengaduan**

Tahun	Laporan Masuk	Klarifikasi Laporan	
		Pengaduan	Permintaan Informasi
2022	25	20	5
2023	30	23	8
Jumlah	55	43	13

Sumber: Kecamatan Manggala

**Tabel 4.3 Rekap Data Pengurusan Ete3-KTP Kantor Kecamatan Manggala Tahun 2022**

No.	Bulan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Januari	471	406	877
2	Februari	428	345	773

3	Maret	570	447	1047
4	April	512	535	1047
5	Mei	441	416	807
6	Juni	541	556	1097
7	Juli	601	549	1150
8	Agustus	661	629	1290
9	September	605	509	1114
10	Oktober	581	536	1117
11	November	624	557	1181
12	Desember	610	580	1190
	<b>Jumlah :</b>			<b>12.700</b>

Sumber: Seksi Pemerintahan Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar

**Tabel 4.4 Rekapitulasi Data Pengurusan Kartu Keluarga (KK) Kantor Kecamatan Manggala Tahun 2022**

No.	Bulan	Jumlah
1	Januari	333
2	Februari	234
3	Maret	328
4	April	282
5	Mei	275
6	Juni	526



7	Juli	468
8	Agustus	428
9	September	434
10	Oktober	465
11	November	670
12	Desember	498
	<b>Jumlah:</b>	<b>4.941</b>

Sumber: Seksi Pemerintahan Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar

#### 7. *Privacy & Confidentially* (Privasi & Rahasia)

Privasi mengacu pada hak individu untuk memiliki kontrol atas informasi pribadi mereka. Dalam konteks pelayanan e-KTP, privasi melibatkan perlindungan terhadap informasi pribadi yang dikumpulkan, seperti nama, alamat, tanggal lahir, nomor identitas, dan informasi lainnya yang terkait dengan identitas individu. Pemerintah dan lembaga terkait harus mengambil langkah-langkah yang tepat untuk melindungi privasi masyarakat dan memastikan bahwa data pribadi yang dikumpulkan hanya digunakan untuk tujuan yang sah dan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Privasi dan kerahasiaan dalam pelayanan pengaduan adalah penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan melindungi hak-hak individu. Dengan memastikan bahwa data pribadi dan informasi sensitif dijaga kerahasiaannya, masyarakat dapat merasa aman dan yakin bahwa informasi

mereka tidak akan disalahgunakan atau diakses tanpa izin. Pemerintah dan lembaga terkait memiliki tanggung jawab untuk mematuhi kebijakan privasi dan standar keamanan yang relevan, serta memastikan bahwa penggunaan data dalam pelayanan e-KTP dilakukan dengan cara yang bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara Ibu IN (wawancara, 20 Mei 2023) selaku Seksi Pemerintahan di Kantor Kecamatan Manggala menyatakan bahwa:

“Iya, kami selaku petugas pelayanan khususnya untuk pelayanan e-ktip ini sudah baik dalam menjaga data identitas masyarakat yang kami layani”.

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak MH (wawancara, 22 Mei 2023) selaku petugas di Kantor Kecamatan Manggala yang menyatakan bahwa:

“Sampai saat saya ini belum menemukan hal-hal yang merugikan karena pelayanan di kantor kecamatan khususnya dibagian pelayanan e-KTP sangat menjaga privasi identitas masyarakat yang dilayani”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat diketahui bahwa petugas Kantor Kecamatan Manggala sudah baik menjaga privasi identitas masyarakatnya. Hal tersebut dapat dilihat dari pengakuan sejumlah warga yang sudah melalui proses saat pengurusan e-KTP.



**Gambar 4.12 Wawancara dengan Seksi Pemerintahan Kecamatan Manggala**

Kemudian kesimpulan hasil wawancara berkaitan dengan indikator privasi dan rahasia dapat dipahami bahwa di Kantor Kecamatan Manggala sudah baik dan sangat menjaga privasi identitas masyarakatnya.

Hasil wawancara di atas sudah sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada gambar 4.12 karena di Kantor Kecamatan Manggala sangat menjaga kerahasiaan data pribadi masyarakat Kecamatan Manggala.

### **C. Pembahasan Penelitian**

#### **1. *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas)**

Menurut Gorton (2005), *quality improvement* atau peningkatan kualitas merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas

maupun kuantitas suatu organisasi atau kantor. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik.

Untuk melakukan peningkatan kualitas kantor kecamatan menyediakan loket pelayanan pengaduan. Loket pelayanan pengaduan merupakan prasarana kepada masyarakat untuk melakukan bentuk pengaduan pelayanan kepada pihak Kecamatan Manggala, pengaduan diberikan dalam bentuk loket pengaduan agar petugas lebih mudah memproses dan mengklasifikasikan pengaduan masyarakat dan ini berhasil membawa perubahan dalam kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian (Widya Larasati dan Rama Kerta Murti, 2016) di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang menyatakan bahwa terdapat penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) membuat para petugas mampu menjalankan peran serta tanggung jawabnya dengan baik dan tetap merasa nyaman bekerja meskipun dalam proses penanganan pengaduan.

## 2. *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan)

Menurut Bambang Istianto (2011: 112-117), keterbukaan dalam prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberian pelayanan, waktu penyelesaian, rincian/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diinginkan maupun tidak. Prinsip keterbukaan

pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat (pemohon).

Menurut penulis berdasarkan hasil penelitian dalam keterbukaan menerima pengaduan pelayanan di Kecamatan Manggala berdasarkan indikator keterbukaan menerima pengaduan diketahui bahwa Kecamatan Manggala sudah diterapkan dengan baik dalam melakukan keterbukaan menerima pengaduan kepada masyarakat.

Petugas Kantor Kecamatan Manggala juga memberikan respon yang baik terhadap setiap pengaduan yang diterima. Hal tersebut terlihat dari komunikasi langsung antar petugas dan warga yang memang terjadi di kecamatan terkait keluhan pelayanan yang diterima warga. Petugas pemberi pelayanan pengaduan yang sangat terbuka dalam menerima pengaduan dan menjelaskan dengan baik informasi yang memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian (Widya Larasati dan Rama Kerta Murti, 2016) di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang menyatakan bahwa dukungan keterbukaan dalam menerima pengaduan dari petugas loket yang mendukung dimensi standar-standar dalam menerima aduan dari masyarakat. Adanya motivasi yang kuat untuk mencari alternatif solusi demi pemberian kinerja yang lebih baik lagi menunjukkan bahwa

petugas peduli terhadap organisasi dan menginginkan adanya perbaikan bagi organisasi tersebut.

### 3. *Commitment* (Komitmen)

Menurut Gorton (2005), *commitment* mempunyai arti bahwa seluruh anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelayanan secara efektif.

Kantor Kecamatan Manggala mempunyai beberapa komitmen dalam pengaduan masyarakat seperti menerima dengan baik pengaduan dari masyarakat, melayani dengan jujur, dengan cepat, ramah, sopan. Dan mengusahakan memberikan solusi untuk permasalahan yang diajukan oleh masyarakat, jadi masyarakat merasa nyaman jika ingin melakukan pengaduan.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian (Widya Larasati dan Rama Kerta Murti, 2016) di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang menyatakan bahwa petugas loket yang terbuka dalam menerima dan menangani aduan, bersikap transparansi dan mempermudah akses timbal balik antara organisasi dengan masyarakat mendukung lingkungan kerja di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi. Komitmen yang dimiliki oleh seksi tersebut telah mengikat *sense of belonging* para pegawainya bahwa mereka merupakan bagian dari organisasi dan menjadikan petugas loket sebagai *problem solver* yang dibutuhkan oleh organisasi.

#### 4. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Menurut Gorton (2005), *accessibility* bermakna organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lainnya.

Kantor Kecamatan Manggala menyediakan *website* pengaduan untuk masyarakat agar tidak perlu ke kantor melakukan pengaduan, tetapi masyarakat lebih dominan melakukan pengaduan secara langsung dibandingkan melalui *website*. Dan Kantor Kecamatan Manggala membuka waktu pelayanan dari jam 08.00-16.00 wita.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian (Widya Larasati dan Rama Kerta Murti, 2016) di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang menyatakan bahwa analisis peneliti diperkuat dengan adanya berbagai macam media yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dalam menampung aduan masyarakat. Media-media tersebut merupakan bagian dari layanan pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat tersebut dapat dikirimkan melalui loket pengaduan, surat, *website*, *email*, telepon ataupun *short message service* (SMS).

#### 5. *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi)

Menurut Lupiyoadi (2006), *responsiveness* adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Membiarkan masyarakat tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan, sedangkan menurut Tjiptono (2006), *responsiveness* adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Petugas di loket pengaduan sangat cekatan dalam menangani permasalahan masyarakat. Jika ada pengaduan petugas langsung memproses pengaduan yang masuk. Petugas Kantor Kecamatan Manggala memiliki responsifitas yang sangat baik di mana jika ada pengaduan yang masuk langsung ditindaklanjuti atau jika memang tidak bisa langsung diselesaikan akan diinformasikan kapan pengaduan akan diselesaikan.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian (Widya Larasati dan Rama Kerta Murti, 2016) di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang menyatakan bahwa bahwa untuk menangani pengaduan itu sendiri bisa selesai dalam satu hari. Akan tetapi, jika bentuk pengaduannya masuk ke kategori sedang atau berat, biasanya akan selesai dalam waktu dua hingga tiga hari.

#### 6. *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab).

Menurut Kristianten (2006:73), transparansi merupakan sebuah proses penyelenggara pelayanan mampu diukur dari beberapa indikator di antaranya, kesedian dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi dan keterbukaan proses. Sedangkan menurut Halim (2012:20),



mendefinisikan akuntabilitas sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban serta menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum atau pimpinan organisasi kepada pihak lain yang memiliki hak kewajiban untuk meminta kewajiban pertanggungjawaban dan keterangan.

Transparansi para pegawai kantor kecamatan sudah sangat baik dalam menyampaikan informasi terkait pengaduan. Dan pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar belum berjalan dengan baik mengenai akuntabilitas di kantor kecamatan dikarenakan masih ada beberapa masyarakat yang belum memahami pengaduan secara *online*. Di mana para pegawai telah merekap data pengaduan pelayanan. Ini berarti bahwa indikator akuntabilitas diterapkan dengan baik di kantor.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian (Widya Larasati dan Rama Kerta Murti, 2016) di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang menyatakan bahwa dimana prinsip *transparency* dan *accountability* juga telah diatur dalam prinsip penanganan pengaduan menurut tata cara penanganan pengaduan masyarakat. Dan diketahui bahwa Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) telah menjalankan prinsip transparansi dan bertanggungjawab.

#### 7. *Privacy & Confidentially* ( Privasi & Rahasia )

Menurut Gorton (2005), *privacy & confidentially* yaitu pelayanan dalam penanganan pengaduan mengutamakan pada sifatnya yang pribadi

dan rahasia dari masyarakatnya. prinsip ini sebisa mungkin dapat menghindarkan masyarakat dari isu-isu negatif. Artinya, identitas pengadu dan yang menjadi subjek aduan harus dapat dijamin kerahasiaannya agar tidak berdampak buruk kedepannya.

Di Kantor Kecamatan Manggala sudah baik dan sangat menjaga privasi identitas masyarakatnya. Pegawai tidak sembarangan memberikan informasi atau identitas pengadu.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian (Widya Larasati dan Rama Kerta Murti, 2016) di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang menyatakan bahwa dimana seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) telah menjalankan prinsip *privacy & confidentially* dengan menjaga kerahasiaan identitas pengadu dan pegawai yang menjadi subjek aduan. Peneliti melihat bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta telah berusaha untuk menjamin kerahasiaan materi dan identitas pengadu. Akan tetapi, beberapa masyarakat yang melakukan pengaduan tidak ingin dirahasiakan komplain maupun identitasnya terutama pengadu yang menuliskan keluhannya melalui sosial media. Hanya beberapa masyarakat saja yang bisa dilindungi identitas dan materi aduannya.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis mengambil kesimpulan pengelolaan pengaduan masyarakat di Kecamatan Manggala Kota Makassar yaitu:

1. Pengelolaan pengaduan masyarakat Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar secara peningkatan kualitas pada kantor kecamatan dapat dikatakan sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari penyediaan loket pelayanan pengaduan dan menyediakan *website* dan aplikasi pengaduan untuk masyarakat agar tidak perlu ke kantor untuk melakukan pengaduan.
2. Dari segi *Open Disclosure* (keterbukaan menerima pengaduan) diketahui bahwa Kecamatan Manggala sudah diterapkan dengan baik dalam melakukan keterbukaan menerima pengaduan kepada masyarakat. Petugas Kantor Kecamatan Manggala juga memberikan respon yang baik terhadap setiap pengaduan yang diterima.
3. Dari segi *Commitment* (komitmen) dalam pengaduan masyarakat seperti menerima dengan baik pengaduan dari masyarakat, melayani dengan jujur, dengan cepat, ramah, sopan.
4. Dari segi Aksesibilitas di Kantor Kecamatan Manggala menyediakan *website* dan aplikasi pengaduan untuk masyarakat agar tidak perlu ke

kantor melakukan pengaduan, tetapi masyarakat lebih dominan melakukan pengaduan secara langsung dibandingkan melalui *online*.

5. Dari segi *responsiveness* (kemampuan bereaksi), Petugas Kantor Kecamatan Manggala memiliki responsifitas yang sangat baik di mana jika ada pengaduan yang masuk langsung ditindaklanjuti atau jika memang tidak bisa langsung diselesaikan akan diinformasikan waktu pengaduan akan diselesaikan.
6. Dari segi Transparansi para pegawai Kantor Kecamatan Manggala sudah sangat baik dalam menyampaikan informasi terkait pengaduan. Di mana para pegawai telah merekap data pengaduan pelayanan. Dan pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar belum berjalan dengan baik mengenai akuntabilitas di kantor kecamatan dikarenakan masih ada beberapa masyarakat yang belum memahami sistem *online*.
7. Dari segi *Privacy & Confidentially* (privasi & rahasia) di Kantor Kecamatan Manggala sudah baik dan sangat menjaga privasi identitas masyarakatnya. Pegawai tidak sembarangan memberikan informasi atau identitas masyarakat.

## **B. Saran**

1. Kantor Kecamatan Manggala harus dapat memberikan dorongan dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur sebagai upaya peningkatan kualitas layanan khususnya dalam hal penanganan pengaduan masyarakat.

2. Diharapkan agar data-data pengaduan masyarakat Kecamatan Manggala bisa direkap dengan baik dan bisa dipertanggungjawabkan.
3. Diharapkan pihak Kantor Kecamatan Manggala lebih gencar mensosialisasikan ke masyarakat mengenai *website* portal kecamatan dan aplikasi pengaduan agar masyarakat bisa mengetahui dan mulai menggunakannya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Andi Offset. Arikonto
- Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bambang Hartono. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gorton, Michael, dkk.2005. *Health Service Review Council:Guide to Complaint Handling in Health Care Services. Australia*.
- Hadi, Anwar. (2000). *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta: Gramedia.
- Handayaniingrat, Soewarno. (1996). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Larasati, Widya dan Rama Kertamukti. (2016). *Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Seksi Informasi Dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)*. Vol.10/N0.01.
- Moenir, A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- M. Munir, (2006). *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mulyasa. *Management Berbasis Sekolah Konsep Strategi dan Implementasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Sabeni, Hiasinta. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* ISSN. 2442-6962 Vol. 9 No. 1.
- Safira, Rahmayani. (2020). *Implementasi Pelayanan Informasi Dan Pengaduan (Pindu) Di Kabupaten Pinrang*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Siagian, Sondang P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sinambela, Lukman. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Styawan, S. (2012). Penanganan pengaduan (complaint handling) dalam pelayanan publik (studi tentang transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya ii). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4, 4.
- Sudjana. (2003). *Strategi Pengelolaan dan Pengembangan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat*, Jakarta: Depdiknas.
- Suryadi. (2010). Penanganan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan. *Vol, 23. No, 4. pp, 293-303*.
- Umrotul Kasanah. (2010). *Manajemen Zakat Moderen Instrumen Pemberdayaan Ekonomi Umat*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.). [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id).
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

## LAMPIRAN



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Teip. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

Nomor	: <b>15452/S.01/PTSP/2023</b>	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Walikota Makassar
Perihal	: <b><u>Izin penelitian</u></b>	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1293/05/C.4-VIII/IV/1444/2023 tanggal 12 April 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: <b>SATILAH FARAHDARIKA</b>
Nomor Pokok	: <b>105611121519</b>
Program Studi	: <b>Ilmu Administrasi Negara</b>
Pekerjaan/Lembaga	: <b>Mahasiswa (S1)</b>
Alamat	: <b>Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar</b>

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" EFEKTIVITAS PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **15 April s/d 15 Juni 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat-izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 13 April 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.**  
 Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA  
 Nip : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth.  
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,  
 2. Peringgih





**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jalan Ahmad Yani Nomor 2, Bulo Gading, Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90171  
 Laman [dprptsp.makassarikota.go.id](http://dprptsp.makassarikota.go.id) Pos-el [dprptsp@makassarikota.go.id](mailto:dprptsp@makassarikota.go.id)

---

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
 Nomor : 079/237/SK2/DP4MPTSP/V/2023

**Dasar** : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian;  
 2. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah;  
 3. Peraturan Walikota Makassar Nomor 88 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;  
 4. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 15452/Sc.1/DPSP/2023 Tanggal 13 April 2023;  
 5. Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Nomor 079/244-IV/0KBP/IV/2023 Tanggal 03 Mei 2023.

**DENGAN INI MENERANGKAN BAHWA:**

Nama	: SATILAH FARAHIDDIKA
NIM / Jurusan	: 405011121219 / Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan	: Mahasiswa (SI) / UNEMMII
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar
Lokasi Penelitian	: Kecamatan Manggala Kota Makassar
Waktu Penelitian	: 03 Mei s/d 15 Juni 2023
Tujuan	: Ciriipi
Judul Penelitian	: "EFEKTIVITAS PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR"

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

1. Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
2. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan Penelitian.
3. Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email [bidan.kesbangpol@kotamakassar.go.id](mailto:bidan.kesbangpol@kotamakassar.go.id).
4. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila penanggungnya tidak mematuhi ketentuan tersebut diatas.



Makassar, 04 Mei 2023

Ditandatangani secara elektronik oleh  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR**  
**A. ZULKIFLY, S.STP., M.Si.**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Untuk memastikannya lakukan tanda tangan elektronik, kliklah tanggal dibelakang pada laman <https://file.bssn.go.id/verify/qr>



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sekeloa Alauddin No. 238 Telp. 846972 Fax. (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail: ap3m@uham.ac.id

Nomor : 1293/05/C.4-VIII/IV/1444/2023  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

21 Ramadhan 1444 H  
12 April 2023 M

Kepada Yth,  
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
di -  
Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ  
Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0576/FSP/A.1-VIII/IV/1444 H/2023 M tanggal 12 April 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : SATILAH FARAHDARIKA  
No. Stambuk : 10561 1121519  
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul:

"EFEKTIVITAS PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 15 April 2023 s/d 15 Juni 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.  
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,




**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**KECAMATAN MANGGALA**  
 Jl. Binowa Raya Nomor 3, Makassar 90234  
 ☎ (0411) 493-542 ☪ kee.manggala@gmail.com



---

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**  
 Nomor : 070 / 007 / K.MGL / VII / 2023

Yang bertamtuangan di bawah ini :

Nama	: MUH. RESTU RAMADHANI, S.Kom.
NIP	: 19840612 200901 1 009
Pangkat/Gol	: Penata Tk.1
Jabatan	: KASI TRANTIB & PENEGAKAN PERATURAN DAERAH

Menerangkan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini

NAMA	: KATILAT KARAHDIRIKA
NIM / JURUSAN	: 105611121519 / Ilmu Administrasi Negara
PEKERJAAN	: Mahasiswa (SI) / UNISMU
ALAMAT	: Jl. Sultan Alauddin No.239 Makassar

Demikian telah melaksanakan penelitian di wilayah Kecamatan Manggala dengan judul  
**"EFEKTIVITAS PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR"**

Demikian surat keterangan penelitian ini diberikan untuk di pergunakan sebagaimana mestinya

Makassar, 19 Juli 2023  
 A.n Camat Manggala  
**KASI TRANTIB & PENEGAKAN  
 PERATURAN DAERAH**  
  
**MUH. RESTU RAMADHANI, S. Kom.**  
 Pangkat : Penata Tk.1  
 NIP. 19840612 200901 1 009

Tembusan  
 Peringgal

## Lampiran Hasil Turnitin



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Satilhi Farahdarika  
Nim : 105611121519  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	2 %	10 %
2	Bab 2	9 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	5 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang dilakukan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan  
Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan  
seperlunya.

Makassar, 10 Agustus 2023  
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



BAB I SATILAH FARAHDARIKA 105611121519

ORIGINALITY REPORT

2%	0%	0%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%
---	--	----



## BAB II SATILAH FARAHDARIKA 105611121519

### ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1

[digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id)

Internet Source

4%

2

Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji

Student Paper

2%

3

Submitted to UIN Jember

Student Paper

2%

4

[ejournal.unsub.ac.id](http://ejournal.unsub.ac.id)

Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

On

Exclude bibliography

On



## BAB III SATILAH FARAHDARIKA 105611121519

### ORIGINALITY REPORT

**9%**

SIMILARITY INDEX

**8%**

INTERNET SOURCES

**6%**

PUBLICATIONS

**9%**

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to Universitas Islam Lamongan Student Paper	<b>4%</b>
<b>2</b>	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<b>2%</b>

Exclude quotes

On

Exclude matches

2%

Exclude bibliography

On



## BAB IV SATILAH FARAHDARIKA 105611121519

## ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES



digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

5%

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

Off

turnitin

Exclude matches

Off





BAB V SATILAH FARAHDARIKA 105611121519

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes

Exclude bibliography



## Lampiran Dokumentasi Wawancara

Camat Kecamatan Manggala  
19 Mei 2023



Seksi Pemerintahan  
20 Mei 2023





Ibu RM selaku Warga Kecamatan Manggala  
23 Mei 2023



Bapak YA selaku Warga Kecamatan Manggala

25 Mei 2023



## Pedoman Wawancara

### 1. Peningkatan kualitas

- a) Bagaimana pelayanan petugas dalam meningkatkan kualitas pengaduan di Kantor Kecamatan Manggala?
- b) Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan petugas di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar?

### 2. Keterbukaan menerima pengaduan

- a) Apa saja yang dilakukan petugas perihal pengaduan masyarakat Kecamatan Manggala dalam menerima setiap keluhan yang masuk?
- b) Bagaimana respon masyarakat terhadap petugas Kecamatan Manggala perihal keterbukaan menerima pengaduan?

### 3. Komitmen

- a) Bagaimana komitmen dalam menerima pengaduan masyarakat Kantor Kecamatan?
- b) Bagaimana respon masyarakat perihal komitmen atau pelayanan pengaduan di Kantor Kecamatan Manggala?

### 4. Aksesibilitas

- a) Apakah sudah tersedia pengaduan secara *online* di Kantor Kecamatan Manggala?
- b) Apakah ada waktu tertentu untuk masyarakat dalam melakukan pengaduan di Kantor Kecamatan Manggala?

c) Bagaimana respon masyarakat terhadap pengaduan *online*?

5. Kemampuan bereaksi

a) Bagaimana petugas mengelola pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala?

b) Bagaimana respon dan pengelolaan petugas terhadap pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala?

c) Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap respon petugas perihal pengaduannya?

6. Transparansi dan bertanggung jawab

a) Bagaimana bentuk transparansi dalam pelayanan ke masyarakat perihal pengaduan?

b) Bagaimana tanggung jawab para petugas perihal pelayanan pengaduan dan bagaimana cara mengedukasi masyarakat?

c) Bagaimana respon masyarakat terhadap petugas Kecamatan Manggala?

7. Privasi Dan Rahasia

a) Bagaimana cara menjaga keamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap privasi dan kerahasiaan data di Kecamatan manggala?

b) Bagaimana respon masyarakat terhadap petugas Kecamatan Manggala mengenai privasi dan rahasia?

## RIWAYAT HIDUP



Sati Farahdarika, Lahir pada 19 Mei 2000 di Makassar, Sulawesi Selatan, adalah anak ke enam dari tujuh bersaudara dari pasangan Bapak Abd. Rahman dan Ibu Rosmiah. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SD Inpres Pannara Makassar dan lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 17 Makassar dan lulus pada tahun 2015. Lalu melanjutkan pendidikan ke jenjang atas yakni di SMA Negeri 19 Makassar dan selesai pada tahun 2018. Pada tahun 2019 melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi yakni di Universitas Muhammadiyah Makassar Program S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Peneliti bersyukur karena telah diberikan kesempatan untuk menimba ilmu pengetahuan yang insya Allah nantinya dapat diamankan dan memberikan manfaat. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul: “PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR”.