

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR KECAMATAN BELAWA KABUPATEN WAJO**



Oleh :

**ANDI MUH IRFAN**

**Nomor Induk Mahasiswa : 105611106217**

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

**2024**

**SKRIPSI**  
**MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI**  
**KANTOR KECAMATAN BELAWA KABUPATEN WAJO**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik (S. Ap)

Disusun dan Diajukan Oleh:

**ANDI MUH IRFAN**

**Nomor Induk Mahasiswa : 105611106217**

Kepada

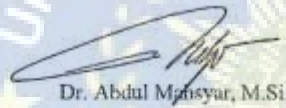
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

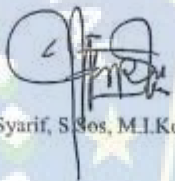
**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR**

Judul Penelitian : Manajemen Komplain dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo  
Nama Mahasiswa : Andi Muh Irfan  
Nomor Induk Mahasiswa : 105611106217  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

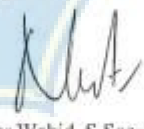
Menyetujui,  
Pembimbing I Pembimbing II

  
Dr. Abdul Masyar, M.Si

  
Ahmad Syarif, S.Sos, M.I.Kom

Mengetahui  
Dekan Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara Ilmu Administrasi Negara

  
Dr. Ilyani 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 berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0282/FSP/A.4-IP/VI/46/2024

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa, 30 Juli 2024



**TIM PENILAI**

**Ketua**

**Dr. Ihyami Malik, S. Sos., M.Si**  
NBM: 730727

**Sekretaris**

**Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si**  
NBM: 992797

**PENGUJI:**

- 1. **Dr. Abdul Mahsyar, M.Si**  )
- 2. **Dr. Abdi, M.Pd**  )
- 3. **Dr. Hafis Effiansyah P, M.Si**  )
- 4. **Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom**  )

**HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Mahasiswa : Andi Muh Irfan  
Nomor Induk Mahasiswa : 105611106217  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 18 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Andi Muh Irfan

## ABSTRAK

### **Andi Muh Irfan Tahun 2024. Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo. (di Bimbing oleh Abdul Mahsyar, Ahmad Syarif)**

Penelitian ini memiliki tujuan mendiskripsikan serta menjelaskan Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo, kemajuan Kantor Kecamatan Belawa dan Kepuasan bagi Masyarakat di lihat dari aspek: (1). Peningkatan Kualitas, dalam penanganan komplain di sudah dilakukan karena pihak Kecamatan sudah mengambil Keputusan dengan cepat dalam memperbaiki suatu pengaduan dari Masyarakat, supaya Masyarakat tidak terlalu lama dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. (2). Komitmen, sudah berkomitmen dalam memperbaiki suatu pengaduan pada pelayanan pengurusan dokumen, supaya Masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan agar menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien dikemudian hari. (3) Kemampuan Beraksi, sudah memiliki kemampuan beraksi dalam memberitahukan sesuatu masalah terhadap mengurus dokumen. Pihak kecamatan Belawa itu sudah menyelesaikan masalah yang terjadi biasa dilapangan tanpa menunggu terlalu lamu dalam menyelesaikan masalah tersebut. (4). Transparansi & Bertanggung Jawab, Pihak Kecamatan sudah transparansi & bertanggung jawa dalam menjelaskan informasi terkait masalah pengaduan yang dilaporkan melalui aplikasi Span Lapor. Agar Masyarakat tidak perlu bertanya lagi atau datang ke kantor untuk melaporkan pengaduan terkait pengurusan dokumen. Masyarakat juga bisa melaporkan secara online melalui aplikasi Span Lapor.

**Kata Kunci:** Manajemen Komplain, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

## ABSTRACT

***Andi Muh Irfan In 2024. Complaint Management in Public Services At The Belawa District Office, Wajo Regency. (Guided By Abdul Mahsyar, Ahmad Syarif)***

*This Research Aims To Describe And Explain Complaint Management In Public Services At The Belawa District Office, Wajo Regency.*

*The results of the research show that complaint management in public services at the Belawa District Office, Wajo Regency, the Progress of the Belawa District Office and satisfaction for the community can be seen from the following aspects: (1). Quality Improvement in handling complaints has been carried out because the sub-district has taken a decision quickly to correct a complaints from the community, so that the community does not take too long to process population administration documents. (2). Commitment, we are committed to correcting complaints about documents processing services so that the public does not wait too long to process population administration documents in order to create effective and efficient public services in the future. (3). Action Ability, already has the ability to act in reporting a problem regarding processing documents. The Belawa sub-district has resolved problems that usually occur in the field without waiting too long to resolve that problem. (4). Transparency & Responsibility, the district is transparent & responsible in explaining information related to complaints reported through the span lapor application. So that people no longer need to ask questions or come to the office to report complaints regarding documents processing. That public can also report online via the span lapor application.*

*Keywords: Complaints Management, Public Services, Population Administration.*

## KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih untuk kedua orang tua saya senantiasa memberi dukungan, perhatian, kasih sayang, doa tulus tanpa pamrih dan selalu memberikan motivasi kepada saya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Ahmad Syarif, S.Sos, M.I.Kom selaku pembimbing ke II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si selaku ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara ini Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
4. Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik



moral maupun materi.

6. Seluruh staf pengajar, baik dosen maupun asisten dosen, staf pegawai yang ada dilingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 05 Agustus 2024

Yang Menyatakan,

Andi Muh Irfan

## DAFTAR ISI

Sampul .....	i
Halaman Persetujuan Ujian Akhir .....	ii
Halaman Penerimaan TIM .....	iii
ABSTRAK .....	iv
Kata Pengantar .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
BAB I.....	1
Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II.....	7
Tinjauan Pustaka .....	7
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Konsep Manajemen Komplain.....	11
C. Teori Pelayanan Publik .....	19
D. Kerangka Pikir .....	26
E. Fokus Penelitian .....	27
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	27
BAB III .....	30
Metode Penelitian.....	30
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	30
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	30
C. Sumber Data.....	31
D. Informan Penelitian .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	33
G. Pengabsahan Data .....	34
BAB IV .....	36

Hasil Dan Pembahasan Penelitian.....	36
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
B. Hasil Penelitian .....	39
C. Pembahasan Penelitian.....	54
BAB V.....	64
Kesimpulan .....	64
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	66
Daftar Pustaka .....	67
Lampiran .....	69



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk di Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo .....	39
Tabel 4.2 Rekapitan Data Pengurusan E-KTP di Kantor Kecamatan Belawa .....	40
Tabel 4.3 Data Pengelolaan Komplain di Kantor Kecamatan Belawa .....	40



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	26
Gambar 4.1 Luas Daerah Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Belawa .....	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Belawa .....	38
Gambar 4.3 Aplikasi SPAN Laporan .....	46



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyelenggara pelayanan publik tentu tidak luput dari kritikan masyarakat. Pemerintahan yang baik dapat diwujudkan berkat adanya kerjasama yang solid antara penyelenggara pemerintahan dengan masyarakat. Dalam penyelenggaraannya pula pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel. Kualitas pelayanan sektor publik sangat terkait dengan keberadaan organisasi/instansi publik tersebut (Faozan, 2013).

Pemerintah pusat dan daerah harus mampu memberikan pelayanan berkualitas bagi masyarakatnya. Pelayanan yang berkualitas ini akan menjadi tolok ukur bagi kinerja instansi pemerintah. Pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publik menyediakan berbagai bentuk pelayanan tersebut, baik itu barang, jasa dan administratif. Dan ini tidak luput dari ketidakpuasan dari masyarakat yang dilayani oleh pemerintah (Gedeona, 2015).

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa penyelenggaraan pemerintah sering mendapat kritik dari masyarakat. Hal itu dikarenakan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diterima. Menurut penelitian PATTIRO yang dikutip oleh Utomo (2011), rendahnya respon instansi penyelenggara pelayanan terhadap keluhan atau komplain dari masyarakat mengakibatkan munculnya sikap *skeptis* dari masyarakat. Masyarakat jera untuk mengadukan keluhannya sehingga angka

komplaiin di beberapa instansi pelayanan publik relatif rendah. Rendahnya angka komplain ini sebenarnya tidak menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, sebaliknya justru karena masyarakat merasa tidak yakin dengan hasil yang akan diperoleh dengan melakukan pengaduan. Selain itu, warga masyarakat dari kalangan yang tidak mampu dan kurang berpendidikan juga tidak tahu cara mengadukan keluhannya. Padahal pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi antara instansi penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat penerima pelayanan, yang dapat dicapai salah satunya dengan menerapkan konsep customer complaint sistem (sistem penanganan komplain).

Pelayanan penanganan komplain bagi masyarakat adalah menyediakan informasi dan panduan yang jelas, baik bagi pelaksana pelayanan maupun pengguna pelayanan mengenai penanganan komplain masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik terhadap sasaran yang hendak dicapai maupun kemanfaatan (*outcome*) pelayanan. Adapun tujuannya sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013, Tentang Pengelolaan complain Pelayanan Publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil. Sedangkan sasaran yang hendak dicapai yaitu tertanganinya komplain masyarakat secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat serta adanya rasa keadilan bagi pengadu dan yang diadukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Fajarwati, 2017).

Saat ini masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana caranya untuk menyampaikan keluhan kepada instansi pemerintah. Menurut

Sudrajat, (2011) bahwa sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima. Studi menunjukkan bahwa selama ini masyarakat lebih mengandalkan media surat kabar (koran) sebagai media yang dinilai masih paling efektif untuk bisa menyampaikan berbagai keluhan, yaitu sebesar (53.8%). Posisi ini diikuti oleh radio (33.91 %) dan pesan singkat (SMS) sebesar 30.65%. Bahkan langsung menyampaikan keluhan di media sosial yang pada akhirnya diviralkan oleh masyarakat lain melalui dunia maya (Sudrajat, 2011).

Pengelolaan komplain sangat penting bagi instansi pemerintah agar ketidakpuasan masyarakat bisa ditampung dan dicarikan solusinya. Lagi pula paradigma komplain masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat, seharusnya digeser dari hanya kewajiban untuk menyelenggarakan pengelolaan complain menjadi kebutuhan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Kecamatan Belawa merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani berbagai jenis pelayanan seperti pelayanan perizinan, pelayanan umum, pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan PBB. Pemerintah Kecamatan Belawa sudah melakukan langkah-langkah kongkrit dalam aspek pelayanan publik. Di antaranya berupa pengkordinasian sumber-sumber pokok peningkatan pelayanan publik khususnya pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan. 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 memuaskan 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.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa saat ini masih tergolong rendah. Dalam hal ini disebabkan karena masyarakat sering dikecewakan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah. Pihak pegawai atau staff harus selalu mengenali pengaduan Masyarakat terkait pelayanan publik, agar bisa diperbaiki dengan cepat dan akurat di bidang pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Belawa.

Menurut Yohanitas, (2018) 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.

Pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo, dalam hal ini terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat perihal suatu layanan publik yang jadi masalah yaitu kebutuhan warga serta efisiensi waktu yang semakin bertambah. Layanan komplain di Kecamatan Belawa belum efektif karena masih banyaknya kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Pemahaman masyarakat dengan penggunaan teknologi, dan kurangnya pengawasan terhadap komplain yang masuk akibatnya tingkat kepercayaan terhadap respon complain masih kurang. Di Kantor Kecamatan Belawa masih perlu diteliti lebih lanjut bagaimana mekanisme komplain.

Permasalahan yang terkadang ditemukan oleh Masyarakat dalam melaporkan komplain pelayanan publik di kantor Kecamatan Belawa belum memuaskan dalam melayani Masyarakat dalam mengurus dokumen penting. Beberapa masalah yang membuat Masyarakat lama menunggu dalam pelayanan pengurusan dokumen yang biasa terjadi dilapangan antara lain karena kinerja pegawai Kantor Kecamatan Belawa belum memuaskan Masyarakat dalam melayani pengurusan dokumen. Terdapat beberapa komplain yang bisa didapatkan oleh Masyarakat antara lain, pengurusan KTP, Pengurusan Pindah Penduduk, Surat Izin IMB, dan Mobil Angkutan Sampah.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengkaji permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul **“Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo”**.

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

Bagaimana manajemen komplain dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo?

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

Untuk mengetahui manajemen komplain pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.

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

Adapun manfaat dalam penelitian ini terdapat dua manfaat penelitian, yakni:

### 1. Manfaat Teoritis,

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui Langkah-langkah apa yang ditempuh oleh pihak Kantor Kecamatan Belawa di Kabupaten Wajo dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan khusus tentang pengurusan dokumen yang kurang bagus atau kurang maksimal.

### 2. Manfaat Praktis,

Diharapkan dapat berguna sebagai referensi dan informasi, dan sebagai bahan masukan bagi Kantor Kecamatan Belawa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Wajo.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dalam mendukung penelitian ini, diantaranya:

Penelitian Cuher Santoso & Sri Suwitri (2017), yang melakukan penelitian mengenai kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Komplain Masyarakat (P3M) Kota Semarang, kesimpulan dari penelitian ini bahwa pelaksanaan pelayanan publik dalam pengelolaan komplain masyarakat (P3M) masih banyak komplain yang belum terkelola seperti ketepatan waktu. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan dalam penelitian penulis memberikan rekomendasi kepada memperbaiki permasalahan yang ada antara lain: meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan komplain, sosialisasi kepada Masyarakat (P3M) yang belum diketahui Masyarakat, di lapangan dan membuat sistem aplikasi pengaduan yang dapat digunakan oleh seluruh elemen Masyarakat dan dapat memantau proses pengaduan.

Penelitian Witra Apdhi Yohanitas (2018), yang melakukan penelitian mengenai kajian Strategis Penanganan Komplain Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik, kesimpulan dari penelitian ini bahwa strategis implementasi kebijakan penanganan complain sudah dilakukan. Karena dalam membuat kebijakan perlu ada perangkat hukum yang jelas, struktur pelaksanaan dan pembiayaan yang jelas, ketersediaan sarana prasarana dan adanya kontrol publik. Pada prakteknya

penyelenggara pelayanan menggunakan fasilitas pengaduan yang beragam seperti penggunaan kotak saran, call center, SMS center, website, sistem aplikasi pengaduan dengan internet. Kesimpulannya strategi penanganan komplain ini dapat dibutuhkan. Sebagai Langkah awal dapat menetapkan sebuah kebijakan terkait penanganan pengaduan melalui sebuah peraturan. Selanjutnya menentukan model penanganan sesuai dengan kebutuhan. Terakhir menentukan fasilitas atau sarana aduan yang bisa digunakan. Dengan demikian implementasi penanganan komplain dapat efektif.

Penelitian Karmila Akib & Sapruni (2022), yang melakukan penelitian mengenai kajian pengelolaan komplain Masyarakat dalam pelayanan publik kesimpulan dari penelitian ini pengelolaan komplain Masyarakat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso dengan menggunakan elemen penanganan komplain menurut BAPPENAS (2010) sudah memenuhi elemen tersebut. Hanya saja dalam penanganan komplain yang belum memiliki standar operasional prosedur. Jika dilihat dari sumber pengaduan lebih banyak berasal dari Masyarakat kemudian oleh Lembaga pengguna NIK. Sampai saat ini pengelolaan pengaduan ditangani oleh tim khusus penanganana komplain yang dibentuk. Selanjutnya respons komplain diberikan sesuai dengan masalahnya. Setelah aduan selesai diproses kemudian umpan balik diteruskan ke Masyarakat. Penilaian Masyarakat cukup baik terhadap respon dari pengelola aduan. Kemudian yang menjadi kendala dalam pengelolaan komplain Masyarakat adalah kendala SDM yang kurang, sarana yang kurang dan kendala teknologi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Cuher Santoso & Sri Suwitri, (2017)	Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang	Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan di Pusat Pengelolaan komplain Masyarakat (P3M) masih banyak komplain yang belum terkelola, seperti ketepatan waktu. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan dalam penelitian, penulis memberikan rekomendasi kepada memperbaiki permasalahan yang ada antara lain: Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan komplain, sosialisasi kepada masyarakat tentang unit kerja Pusat Pengelolaan komplain Masyarakat (P3M) yang belum diketahui masyarakat, di lapangan dan membuat sistem aplikasi komplain yang dapat digunakan oleh seluruh elemen masyarakat dan dapat memantau proses pengaduan.
2	Witra Apdhi Yohanitas, (2018)	Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik	strategi implementasi kebijakan penanganan komplain sudah dilakukan. Karena dalam membuat kebijakan perlu ada perangkat hukum yang jelas, struktur pelaksanaan dan pembiayaan yang jelas, ketersediaan sarana prasarana dan adanya kontrol publik. Pada prakteknya penyelenggara pelayanan menggunakan fasilitas komplain yang beragam seperti penggunaan kotak saran, call center, SMS Center, website, Sistem aplikasi komplain dengan internet. Kesimpulannya strategi penanganan pengaduan ini dapat dilakukan sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan. Sebagai langkah awal dapat menetapkan sebuah kebijakan terkait penanganan komplain melalui sebuah peraturan. Selanjutnya, menentukan model penanganannya sesuai dengan kebutuhan. Terakhir, menentukan fasilitas atau sarana aduan yang bisa digunakan. Dengan demikian implementasi penanganan komplain dapat efektif.
3	Karmila Akib &	Pengelolaan Pengaduan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan komplain masyarakat dalam

	Sapruni, (2022)	Masyarakat dalam Pelayanan Publik	pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso dengan menggunakan elemen penanganan komplain menurut BAPPENAS (2010) sudah memenuhi elemen tersebut. Hanya saja dalam penanganan komplain yang belum memiliki standar operasional prosedur. Jika dilihat dari sumber Komplain lebih banyak berasal dari masyarakat kemudian oleh lembaga pengguna NIK. Sampai saat ini pengelolaan komplain ditangani oleh tim khusus penanganan komplain yang dibentuk. Selanjutnya responds pengaduan diberikan sesuai dengan masalahnya. Setelah aduan selesai diproses kemudian umpan balik diteruskan ke masyarakat. Penilaian masyarakat cukup baik terhadap responds dari pengelola aduan. Kemudian yang menjadi kendala dalam pengelolaan komplain masyarakat adalah kendala SDM yang kurang, sarana yang kurang dan kendala teknologi.
--	--------------------	-----------------------------------	--

Beberapa penelitian tersebut yang membedakan dengan penelitian saat ini yaitu:

- A. Lokus Penelitian, penelitian tentang Manajemen Komplain dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo merupakan penelitian yang pertama kali dilakukan di Kantor kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.
- B. Pada penelitian terdahulu dominan pada manajemen komplain dalam pelayanan publik berupa perbaikan pelayanan pengurusan dokumen yang bermasalah sedangkan penelitian ini mengenai Manajemen Komplain dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo. Oleh karena itu pihak Kantor kecamatan Belawa membuat media untuk



Masyarakat buat melaporkan semua masalah yang terjadi pada pelayanan pengurusan dokumen.

## **B. Konsep Manajemen Komplain**

### **1. Manajemen**

Manajemen yang berasal dari bahasa Inggris “*management*” yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan (Munir, 2006). 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).

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 (Khasanah 2010).

Sementara itu, manajemen merupakan strategi yang digunakan pemimpin dalam mengimplementasikan kemampuannya pada suatu organisasi. Manajemen dalam makna pengelolaan organisasi dipahami dalam arti menyeluruh yaitu, yang meliputi berbagai dimensi diantaranya; perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan pemanfaatan sumber daya organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut G.R Terry (Syahrizal, 2008) memaknai manajemen dengan penyusunan perencanaan, mengerakkan kegiatan dan pencapaian hasil yang diinginkan melalui pelibatan dan pemanfaatan sumberdaya manusia yang ada dalam organisasi tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa manajemen adalah kemampuan atau kekuasaan untuk mengatur suatu usaha, dan bertanggung jawab atas keberhasilan dan kegagalan dari usaha tersebut. Dimensi manajemen dipertegas lagi G.R Terry (Syahrizal, 2008) sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yang diistilahkan dengan POAC, yang merupakan singkatan dari *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling*:

- a. *Planning* atau perencanaan adalah kegiatan yang menentukan sasaran yang hendak dicapai, dan memikirkan cara serta penentuan penggunaan sarana dalam pencapaian sarana tersebut. Alokasi sumberdaya yang amat terbatas, merupakan prinsip dan landasan dasar dalam merumuskan perencanaan dan pengorganisasian. Dalam menyusun perencanaan harus ditentukan terlebih dahulu apa yang harus dilakukan, bagaimana cara melakukannya dan siapa

yang akan melakukan kegiatan dalam suatu organisasi. Dalam suatu perencanaan tersebut harus dipertimbangkan dari segi-segi teknis, ekonomis, sosial dan pelayanan yang diberikan organisasi. Jadi, perencanaan sebagai penghubung status sekarang dengan sasaran yang ingin dicapai itu menjadi ukuran perbandingan bagi setiap pemimpin, dalam penentuan sejumlah aktivitas yang harus dilakukan anggota dalam organisasi. Dalam suatu perencanaan yang jelas akan memudahkan setiap anggota organisasi menjalankan kegiatannya, sehingga dapat memberikan kontribusi secara maksimal dan positif terhadap organisasi.

b. *Organizing* atau pengorganisasian merupakan pengurusan dan penataan semua sumberdaya yang tersedia dalam organisasi tersebut, baik sumberdaya manusia maupun sumberdaya material. Penataan sumberdaya organisasi didasarkan atas konsep yang tepat melalui masing-masing fungsi seperti persyaratan tugas, tata kerja, penanggung jawab, dan relasi antar fungsi. Fungsi-fungsi ini membentuk suatu hubungan dalam sistem, di mana bagian yang satu menunjang bagian yang lain dan lini yang satu bergantung pada lini yang lain. Dengan demikian, pengorganisasian merupakan kegiatan menjalin hubungan antar semua aktivitas kerja, penggunaan tenaga kerja, dan pemanfaatan semua sumberdaya, melalui struktur formal dengan kewenangan masing-masing.

c. *Actuating* atau penggerakan merupakan kegiatan menggerakkan dan mengendalikan semua sumberdaya organisasi dalam usaha pencapaian sasaran. Dalam penggerakan (*actuating*) dilakukan penyatuan semua kegiatan

dan penciptaan kerjasama dari seluruh lini, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan lancar dan efisien.

- d. *Controlling* atau pengawasan, merupakan sesuatu yang perlu dilaksanakan agar para anggota organisasi dapat bekerjasama dengan baik, dan pergerakan yang sama ke arah pencapaian sasaran dan tujuan umum organisasi. Pengawasan dilakukan untuk mengukur hasil pekerjaan, guna menghindari penyimpangan-penyimpangan, dan jika diperlukan segera melakukan tindakan yang tegas terhadap berbagai penyimpangan yang terjadi.

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 (Hartono, 2013).

## 2. Komplain

Komplain pada hakikatnya merupakan suatu pernyataan formal yang dilakukan oleh penerima layanan kepada pihak tertentu dalam organisasi produsen tentang ketidakpuasan atas salah satu unsur pelayanan yang dialami. Ketidakpuasan ini berhubungan dengan kegagalan pelayanan, yaitu persepsi pelanggan tentang ketidakmampuan aspek-aspek tertentu dari pelayanan untuk memenuhi harapan dari pelanggan (Imam, 2010). Komplain tidak dipersepsikan sebagai sesuatu yang negatif, tetapi lebih banyak sisi positifnya (Irawan, 2009).

Adanya komplain dapat dimanfaatkan untuk melakukan perbaikan pada produk yang dihasilkan, komplain merupakan suara langsung dari pemakai produk. Melalui komplain dapat mengetahui kelemahan-kelemahan produk, sehingga dapat dikatakan sebagai perbaikan di masa mendatang (Wibowo & Kusrianto, 2009).

Hi Rschma's (1970) menjelaskan bahwasannya para manajer publik dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat diharapkan bagi setiap masyarakat dapat melakukan exit, maka sebagai konsekuensinya pemerintah harus lebih responsif dan fleksibel dalam pemberian pelayanan, misalnya dengan membentuk lembaga penanganan keluhan secara terstruktur, membangun sistem evaluasi kinerja yang memperhatikan keluhan masyarakat, serta membangun cara kerja dan budaya kerja yang menjunjung tinggi kualitas pelayanan kepada masyarakat (Saggaf & Akib, 2009).

Menurut Gorton (2005) ada beberapa komponen utama dalam manajemen komplain, 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 mengintegritasikan 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 komplain secara serius.

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

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

g. *Privacy & Confidentially* (Privasi dan Rahasia) Pelayanan dalam penanganan

komplain mengutamakan pada sifatnya yang pribadi dan rahasia dari masyarakatnya dan informasi yang diterima selama proses komplain berlangsung, saat dalam pembuatan keputusan harus terbuka dan bertanggung jawab.

Adapun Aspek-aspek penanganan keluhan menurut Indriyani dan Mardiana, (2016). sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menciptakan lingkungan yang berfokus pada pelanggan, yang terbuka bagi umpan balik (termasuk keluhan), menyelesaikan setiap keluhan yang diterima, serta meningkatkan kemampuan organisasi dalam memperbaiki produk dan layanan pelanggan;
- 2) Menerima, memahami kebutuhan dan harapan dari pihak yang melakukan pengajuan keluhan;
- 3) Menyediakan proses keluhan yang bersifat terbuka, efektif dan mudah bagi pihak yang mengajukan keluhan;
- 4) Menganalisis dan mengevaluasi keluhan dalam rangka meningkatkan mutu produk dan layanan pelanggan;
- 5) Mengaudit proses penanganan keluhan;
- 6) Melihat kembali efektivitas dan efisiensi proses penanganan keluhan.

Sedangkan menurut menurut Tjiptono (200) dalam menangani keluhan terhadap pelayanan yang diberikan terdapat empat aspek yang harus dilakukan bagi penyelenggara pelayanan yaitu: *Pertama*, empati terhadap pelanggan yang marah. *Kedua*, kecepatan dalam penanganan keluhan. *Ketiga*, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan. *Keempat*, kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan. Dwiyanto menyatakan bahwa tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (voice) dalam bentuk komplain dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Wibawa, 2009).

Manfaat penangan keluhan yang efektif menurut Mudie dan Cottam (Tjiptono, 2008) yaitu:

- a) Penyedia layanan mendapatkan kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa.
- b) Penyedia layanan mendapatkan kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa.
- c) Penyedia layanan bisa terhindar dari publisitas negatif.
- d) Penyedia layanan bisa memahami aspek-aspek layanan yang perlu dibenahi dalam rangka memuaskan pelanggan.
- e) Penyedia layanan mampu mengidentifikasi dan menindaklanjuti sumber masalah operasional.
- f) Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan layanan berkualitas lebih baik.



Alasan utama yang menyebabkan program keluhan pelanggan memberikan keuntungan yang besar :

- 1) Keluhan memperlihatkan bidang-bidang yang membutuhkan perbaikan
- 2) Keluhan merupakan kesempatan kedua untuk memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan yang kecewa.
- 3) Keluhan merupakan suatu peluang untuk memperkuat loyalitas pelanggan (Indriyani & Mardiana, (2016).

### **C. Teori Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan sangat berkaitan erat dengan publik, publik adalah orang atau masyarakat, yang berhubungan dengan atau mempengaruhi suatu bangsa, negara, ataupun komunitas. Sinambela, (2008) mendefinisikan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Dalam pelayanan yang ada di Kecamatan Belawa yakni untuk memenuhi kebutuhan orang lain, dan kata dari publik itu sendiri adalah objek dari pelayanan itu sendiri, yaitu masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menyangkut pada konsep pelayanan yang berhubungan dengan bidang pemerintahan yang sering disebut dengan pelayanan umum atau pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau



masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Ratminto, (2006) pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik instansi pemerintah pusat, instansi pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang pelaksanaannya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut pendapat Agung Kurniawan (Pasolong, 2010) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik sering kali terlihat sebagai yang mewakili munculnya birokrasi pemerintah, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan keadaan masyarakat terhadap peranan pemerintah.

Dari beberapa definisi di atas, penulis dalam penelitian ini mengambil suatu kesimpulan dari konsep pelayanan publik yaitu pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk melayani dan memenuhi

kebutuhan masyarakat baik bersifat barang ataupun jasa sesuai dengan aturan pokok ataupun tata cara yang berlaku.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Ratminto & Winarsih, 2006) mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan atas ciri dan sifat kegiatan serta produk yang dihasilkan, yaitu:

- a. Jenis Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumen dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.
- b. Jenis Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.
- c. Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarananya serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya

secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam.

Dalam penelitian ini penulis merujuk pada jenis pelayanan publik berupa jasa. Karena penulis mengambil suatu kesimpulan tentang pelayanan publik jasa yaitu dengan memberikan serangkaian sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh orang lain dalam bidang pelayanan administrasi. Pelayanan publik tidak lagi ditentukan dengan hanya melihat lembaga penyelenggaraannya, yaitu pemerintah atau swasta. Pelayanan publik tidak lagi tepat untuk dipahami sebagai pelayanan dari pemerintah, begitupun juga dengan pelayanan swasta yang tidak dapat dipahami hanya sebagai pelayanan yang diberikan oleh pelayanan yang diberikan oleh lembaga non-pemerintah.

## **2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat prinsip-prinsip pokok yang harus dimiliki oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam Duaji, (2013), prinsip-prinsip pokok dalam pemberian pelayanan publik atau masyarakat yaitu:

- a. Prinsip Aksesibilitas, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus terjangkau oleh setiap pengguna pelayanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau atau diakses oleh pengguna pelayanan.
- b. Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus

menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan penjelasan tertentu yang berlaku bagi proses pelayanan.

- c. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan pada akhirnya harus dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.
- d. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses atau produk dan mutu pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Prinsip-prinsip yang ada pada pelaksanaan pelayanan publik tersebut digunakan sebagai prinsip bagi birokrasi selaku penyelenggara pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik birokrasi prinsip-prinsip tersebut secara keseluruhan memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam proses pelayanan publik dengan kualitas pelayanan yang baik.

### **3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010) antara lain :

- a. Faktor Kesadaran Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.
- b. Faktor Aturan Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan

perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu :

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman oleh pelaksana
- 5) Disiplin dalam pelaksanaan

- c. Faktor Organisasi Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.
- d. Faktor Pendapatan Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujuka pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-

ketentuan yang ada.

f. Faktor Sarana Pelayanan Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- 3) Kualitas produk yang yang lebih baik atau terjamin.
- 4) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- 5) Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 7) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Thoha (Boangmanalu, 2017) mengemukakan 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

- a. Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- b. Faktor Sarana yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan

prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbeli-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### D. Kerangka Pikir

Komplain pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran komplain, pemrosesan respon atas komplain tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan komplain. Dalam hal ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana proses manajemen komplain masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.



**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**

### **E. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian tentang Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo menggunakan indicator yang mempengaruhi konsep yaitu: *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas). *Commitment* (Komitmen). *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi). *Transparency & Accountability* (Transparansi & Bertanggung Jawab).

### **F. Deskripsi Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan penulis, kemudian akan dideskripsikan yaitu:

Data penelitian ini diperoleh dari Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Narasumber dalam wawancara tersebut terdiri dari pegawai Kantor Kecamatan Belawa, dan juga Masyarakat Kecamatan Belawa. Peneliti akan memberikan laporan kualitatif deskriptif tentang Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo, dengan mengacu pada teori Gorton (2005). Untuk itu pada bagian ini akan diteliti empat (4), Peningkatan Kualitas (*Quality Improvement*), Komitmen (*Commitment*), Kemampuan Beraksi (*Responsiveness*), Transparansi & Bertanggung Jawab (*Transparency & Accountability*). Yaitu:

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

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.

Peningkatan kualitas dalam penanganan komplain di Kantor Kecamatan Belawa sudah dilakukan karena pihak Kecamatan sudah mengambil Keputusan dengan cepat dalam memperbaiki suatu pengaduan dari Masyarakat, supaya Masyarakat tidak terlalu lama dalam mengurus dokumen Administrasi kependudukan.

## 2. Komitmen (Commitment)

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

Pihak pegawai Kantor Kecamatan Belawa sudah berkomitmen dalam memperbaiki suatu pengaduan pada pelayanan pengurusan dokumen, supaya Masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan agar menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien dikemudian hari.

## 3. Kemampuan Beraksi (Responsiveness)

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

Pihak pegawai Kantor Kecamatan Belawa sudah memiliki kemampuan beraksi untuk memberitahukan sesuatu masalah terhadap mengurus dokumen administrasi kependudukan agar Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dikantor. Pihak kecamatan Belawa itu selalu menyelesaikan masalah yang terjadi biasa dilapangan tanpa menunggu terlalu lamu dalam menyelesaikan masalah tersebut.

#### 4. Transparansi & Bertanggung Jawab (Transparency & Accountability)

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.

Pihak Kantor Kecamatan Belawa sudah transparansi & bertanggung jawab dalam menjelaskan informasi terkait masalah pengaduan yang dilaporkan melalui aplikasi Span Lapor di Kantor Kecamatan Belawa. Agar Masyarakat tidak perlu bertanya lagi atau datang kekantor untuk melaporkan pengaduan terkait pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Masyarakat juga bisa melaporkan secara online melalui aplikasi Span Lapor.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Berdasarkan judul penelitian Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo. Penelitian ini akan dilakukan pada tanggal 04 Juni 2024 sampai dengan tanggal 04 Agustus 2024 dan lokasi penelitian bertempat di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.

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

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu penelitian tentang data yang diperoleh dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan yang disertai dengan gambar/foto dari hasil wawancara peneliti dan informan. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2016).

##### **2. Tipe Penelitian**

Tipe Penelitian ini menggunakan tipe pendekatan deskriptif. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan dan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang

sebenarnya terjadi. Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi didalam suatu masyarakat, pertentangan antar dua keadaan atau lebih, perbedaan antar fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi dan sebagainya.

### **C. Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data primer dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui tatap muka langsung dan terbuka sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, referensi-referensi, peraturan perundang-undangan, dokumen, observasi, yang diperoleh dari lokasi penelitian.

### **D. Informan Penelitian**

Metode pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, artinya teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu, bukan diacak. Artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan fenomena penelitian (Sugiyono, 2016). Misalnya peneliti ingin mengetahui Manajemen komplain dalam pelayanan public di Kantor Kecamatan Belawa. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan informan yang betul-

betul dapat memberikan informasi sesuai dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

Adapun informan penelitian berjumlah delapan orang yang terdiri dari:

**Tabel 3.1. Informan Penelitian**

No.	Nama Informan	Inisial	Pekerjaan
1	Andi Nawasir, S.STP	AN	Camat Kecamatan Belawa
2	Samsu Alam, S.Sos	SA	Kepala Seksi Tata Pemerintahan
3	Muh. Asaf, S.Sos	MA	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban
4.	Ahmad Azhar Mawardi Nurul Hikmah Suriani	AM NH SI	Masyarakat

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data yang akurat sehingga dapat dipertanggungjawabkan sebagai suatu penelitian sosial yang ilmiah. Menurut Sugiyono (2016), Adapun cara-cara tersebut dapat dibagi atas tiga bagian, yakni melalui: observasi atau pengamatan, wawancara dan dokumentasi.

##### a. Observasi

informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti

perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

b. Wawancara

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan wawancara secara langsung (tanya jawab dalam bentuk komunikasi verbal) kepada semua informan yang ada. Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara terstruktur dengan menyiapkan bentuk-bentuk pertanyaan yang sama antar informan satu dengan yang lainnya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu pencatatan dokumen dan data yang berhubungan dengan penelitian ini. Data ini berfungsi sebagai bukti dari hasil wawancara di atas. Kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan dengan menelusuri dan mempelajari dokumen-dokumen yang sudah ada. Hal ini dimaksud untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian. Studi dokumentasi dilakukan dengan mempelajari buku-buku dan hasil laporan lain yang adakaitannya dengan obyek penelitian.

## **F. Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono, (2016) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang telah dikumpulkan kemudian dilakukan penyusunan. Analisis data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan, data yang diperoleh kemudian di analisis secara bersamaan dengan proses yang cukup panjang. Data dari hasil wawancara yang

diperoleh kemudian dicatat dan dikumpulkan sehingga menjadi sebuah catatan lapangan. Dalam penelitian kualitatif, kegiatan analisis data dimulai sejak peneliti melakukan kegiatan pra lapangan sampai dengan selesainya penelitian. Dalam penelitian kualitatif, teknik analisa data yang digunakan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah.

### **G. Pengabsahan Data**

Menurut Sugiyono, (2016). Validasi data sangat mendukung hasil akhir penelitian, oleh karena itu diperlukan teknik untuk memeriksa keabsahan data. Keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa dengan menggunakan teknik triangulasi. Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Teknik seperti ini juga menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

#### **a. Triangulasi Sumber**

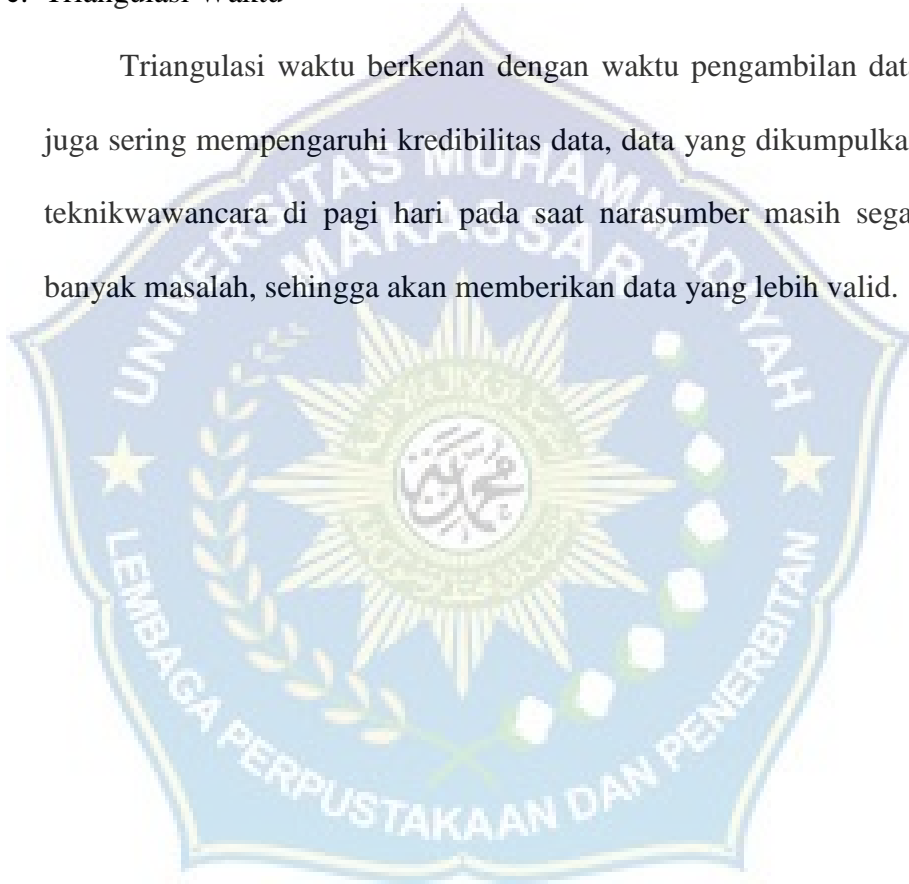
Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Metode

Triangulasi metode bermakna data yang diperoleh dari satu sumber dengan menggunakan metode atau teknik tertentu, diuji keakuratan atau ketidak akuratannya.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu berkenaan dengan waktu pengambilan data. Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data, data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, sehingga akan memberikan data yang lebih valid.





## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kecamatan Belawa yang Beribukota di Menge terdiri dari enam Desa dan tiga Kelurahan. Luas wilayahnya adalah 172,3 KM persegi atau 6,88 persen dari luas Kabupaten Wajo.

Wilayah terluas di Kecamatan Belawa adalah Desa Leppangeng sedangkan Wilayah terkecil adalah Kelurahan Macero. Wilayah terjauh dari Ibukota Kecamatan adalah Desa Wele sedangkan Wilayah terdekat dari Ibukota Kecamatan adalah Desa Lautang, Desa Leppangeng, Kelurahan Belawa dan Kelurahan Macero.

Kecamatan Belawa adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Wajo, Provinsi Sulawesi Selatan. Sejarah atau asal usul penamaan nama Belawa sampai saat ini masih banyak versi termasuk berasal dari pohon Belawa serta Aliran Ba Alawiyah yang pada akhirnya menjadi Belawa, Aliran ini di bawah oleh salah satu keturunan Nabi Muhammad SAW serta beberapa wali di Jawa yang Bernama Syeh Jamaluddin Al Akbar Al Husaini.

Belawa dulunya terbagi dua yakni Wanua Belawa Orai dan Wanua Belawa Alau dibawah konfederasi Kerajaan Wajo, namun dimasa Datu Sulolipu dan Datu Doping Arung Belawa terakhir Wanua Belawa disatukan. Adapun beberapa batas wilayah dari Kecamatan Belawa sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Sidrap
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Soppeng dan Danau Tempe
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Danau Tempe
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Sidrap

Adapun beberapa Visi dan Misi Kecamatan Belawa Sebagai Berikut:

1. Visi

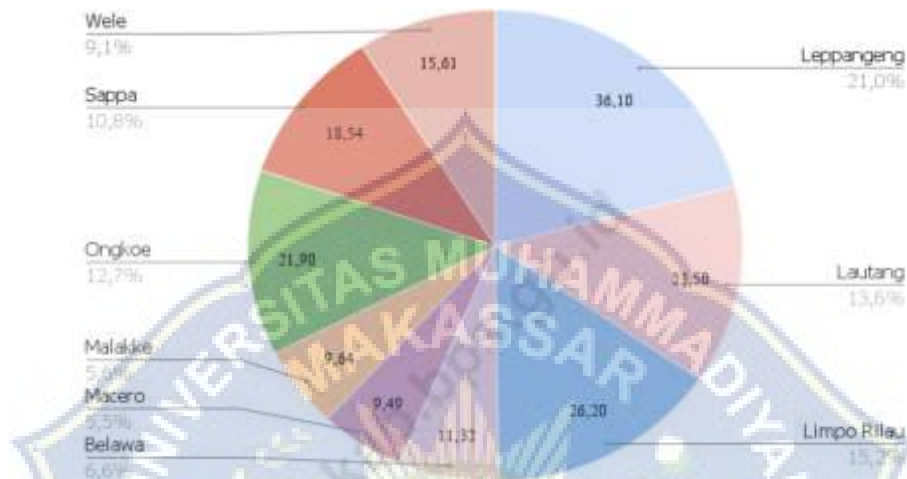
Berpedoman pada rencana Pembangunan jangka Panjang nasional, Provinsi Sulawesi Selatan dan Kabupaten pada tahun 2005-2025 sebagaimana terrtuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 9 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 8 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2005-2025 yang berbunyi Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat Wajo Dengan Jiwa Kemandirian dan Pemerintahan Yang Demokratis Bernafaskan Keagamaan.

2. Misi

- a. Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik, Bersih dan Amanah
- b. Meningkatkan Kualitas Tatanan Kehidupan Masyarakat Yang Cerdas, Sehat dan Beriman
- c. Meningkatkan Konektivitas dan Infrastruktur Dasar Daerah Yang Berwawasan Lingkungan

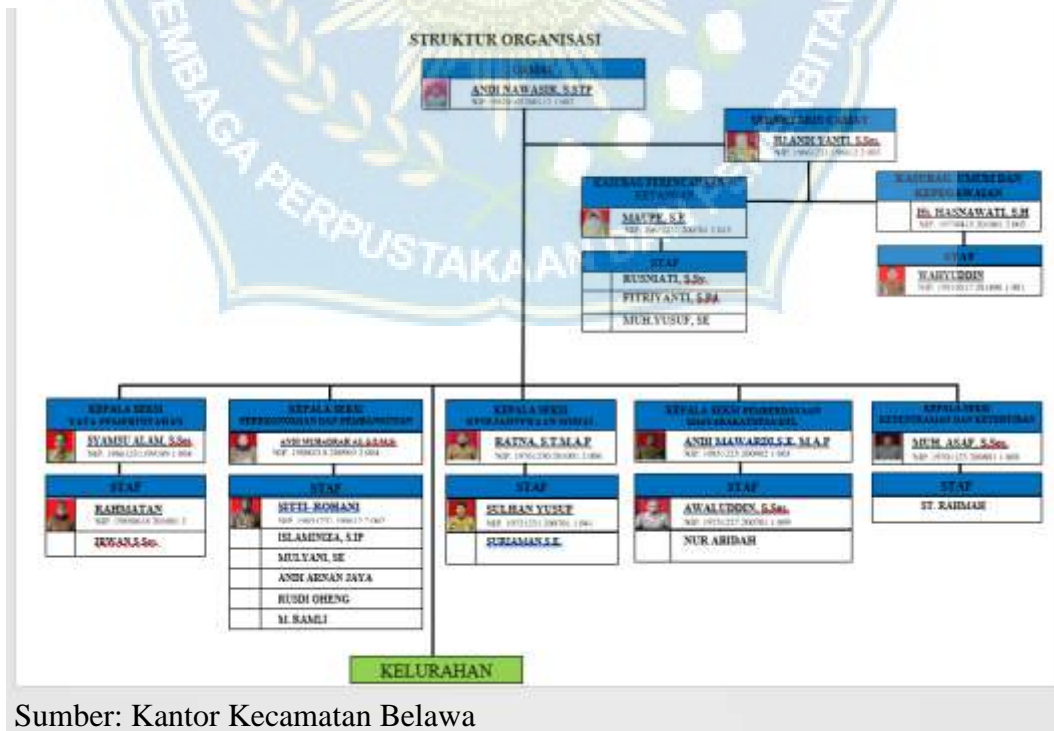
- d. Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Daerah Yang Merata dan Berkeadilan.

Gambar 4.1 Luas Daerah Menurut Desa/ Kelurahan Di Kecamatan Belawa



Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Wajo

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Belawa



Sumber: Kantor Kecamatan Belawa

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Di Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo

No.	Nama Desa/Kelurahan	Jumlah Penduduk	
		Laki-Laki	Perempuan
1.	Desa Leppangeng	1934	2044
2.	Desa Lautang	1613	1702
3.	Desa Limpo Rilau	1713	1839
4.	Kelurahan Belawa	1548	1758
5.	Kelurahan Macero	1053	1159
6.	Kelurahan Malakke	1553	1543
7.	Desa Ongkoe	1928	2106
8.	Desa Sappa	2165	2531
9.	Desa Wele	1650	1747

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Wajo

## B. Hasil Penelitian

Manajemen Komplain di Kantor Kecamatan Belawa adalah penanganan terhadap pengaduan yang diterima oleh suatu Kecamatan merupakan bagian dari tanggungjawab bagi pihak Kecamatan. Pengaduan muncul karena Masyarakat sebagai peran penting dalam pengurusan dokumen yang merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Belawa tersebut. Oleh karena itu pihak Kantor Kecamatan Belawa harus memberikan pelayanan yang bagus dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada proses pengurusan dokumen. Supaya Masyarakat merasa puas dari segi perbaikan suatu pengaduan terkait pengurusan dokumen, karena itu pihak Kantor Kecamatan harus sigap dalam mengambil Keputusan supaya perbaikan bisa berjalan sesuai dengan yang ditetapkan oleh prosedur dari Kantor Kecamatan Belawa.

**Tabel 4.2 Rekap Data Pengurusan E-KTP di Kantor Kecamatan Belawa Tahun 2024**

No.	Bulan	Jumlah
1.	Januari	63
2.	Februari	74
3.	Maret	4
4.	April	19
5.	Mei	14

Sumber: Kantor Kecamatan Belawa 2024

Berdasarkan data Rekap Data Pengurusan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Belawa yang paling dominan data yang paling banyak pengurusan KTP untuk bulan Februari 2024 karena pada bulan itu banyak Masyarakat yang melakukan pengurusan dan pembuatan KTP.

**Tabel 4.3 Data Pengelolaan Komplain di Kantor Kecamatan Belawa**

No	Data Komplain	Persentase
1.	Data E-KTP	40%
2.	Data Surat Izin Usaha	10%
3.	Data Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	20%
4.	Data Angkutan Sampah	35%

Sumber: Kantor Kecamatan Belawa

Berdasarkan data pengelolaan komplain di Kantor Kecamatan Belawa yang paling dominan data yang paling banyak bermasalah atau gangguan itu data pengurusan E-KTP kenapa data tersebut paling banyak di alami oleh masyarakat karena biasa terjadi keterlambatan belango dari Catatan Sipil.

Pelayanan kepada Masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan yang terbaik kepada Masyarakat. Komplain atau pengaduan yang muncul dari Masyarakat atau 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.

Data penelitian ini diperoleh dari Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Narasumber dalam wawancara tersebut terdiri dari pegawai Kantor Kecamatan Belawa, dan juga Masyarakat Kecamatan Belawa. Peneliti akan memberikan laporan kualitatif deskriptif tentang Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo, dengan mengacu pada teori Gorton (2005). Untuk itu pada bagian ini akan diteliti empat (4), Peningkatan Kualitas (*Quality Improvement*), Komitmen (*Commitment*), Kemampuan Beraksi (*Responsiveness*), Transparansi & Bertanggung Jawab (*Transparency & Accountability*). Yaitu:

1. Peningkatan Kualitas (*Quality Improvement*)

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.

Peningkatan kualitas dalam penanganan komplain di Kantor Kecamatan Belawa sudah dilakukan karena pihak Kecamatan sudah mengambil Keputusan dengan cepat dalam memperbaiki suatu pengaduan dari Masyarakat, supaya

Masyarakat tidak terlalu lama dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Terdapat 3 perbedaan penjelasan informan terkait wawancara saya di lapangan sebagai berikut:

Berikut petikan wawancara penulis dengan AN selaku Camat Kecamatan Belawa mengatakan sebagai berikut:

Komplain dari Masyarakat bisa melalui program span lapor yang aplikasinya ada di kominfo, jadi Masyarakat bisa menggunakan aplikasi Span laapor untuk mengirimkan pengaduan. Kemudian nanti pihak Kominfo yang meneruskan ke Kecamatan yang bersangkutan untuk menjawab atau menindak lanjuti komplain yang masuk dari Masyarakat. (Wawancara AN Tanggal 10 Juni 2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa peningkatan kualitas penanganan komplain di kantor Kecamatan Belawa sudah dilakukan karena pihak kantor tersebut menyediakan aplikasi span lapor. Supaya Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor untuk melakukan laporan pengaduan terkait pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Berikut petikan wawancara penulis dengan SA selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan mengatakan sebagai berikut:

Sampai saat ini belum ada komplain dari Masyarakat yang masuk, Ketika ada Masyarakat yang ingin komplain kami menyediakan program span lapor dan juga Masyarakat bisa komplain langsung atau bisa menggunakan aplikasi span lapor. (wawancara SA Tanggal 11 Juni 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa peningkatan kualitas penanganan komplain di kantor Kecamatan Belawa sudah dilakukan karena pihak kantor kecamatan belawa tersebut sudah melakukan pengecekan di aplikasi span



lapor terkait pengaduan dari Masyarakat, supaya pengaduan yang dilaporkan oleh Masyarakat bisa diperbaiki dengan cepat.

Berikut petikan wawancara penulis dengan MA selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mengatakan sebagai berikut:

Secara otomatis kami itu setiap ada penyampaian Masyarakat baik berupa formal dan non formal tetap kami terima kemudian kami telusuri apakah betul laporannya atau bagaimana kalau memang di iyakan dari pihak pimpinan kita akan tindaklanjuti dan kalaupun memang tidak kita akan konfirmasi Kembali kepada Masyarakat jangan asalkan memberikan laporan/komplain yang tidak bisa di pertanggung jawabkan.(wawancara MA Tanggal 11 Juni 2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa peningkatan kualitas penanganan komplain di kantor Kecamatan Belawa sudah dilakukan pihak kantor kecamatan belawa selalu bergerak cepat dalam melakukan pengecekan pengaduan yang ada di aplikasi span lapor dan ditindaklanjuti kepada pimpinan kecamatan belawa atas pengaduan dari masyarakat.

Dari wawancara tiga informan tersebut dapat ditarik Kesimpulan bahwa peningkatan kualitas penanganan komplain di kantor kecamatan belawa sudah dilakukan karena pihak pimpinan kecamatan sudah bergerak dengan cepat dalam memperbaiki semua masalah pengaduan dari Masyarakat. Pihak kecamatan itu sendiri selalu melakukan pengecekan aplikasi span lapor supaya bisa mengetahui pesan pengaduan dari Masyarakat agar bisa di tindaklanjuti dengan cepa tatas pengaduan dari Masyarakat.



## 2. Komitmen (*Commitment*)

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

Pihak pegawai Kantor Kecamatan Belawa sudah berkomitmen dalam memperbaiki suatu pengaduan pada pelayanan pengurusan dokumen, supaya Masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan agar menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien dikemudian hari.

Terdapat 3 perbedaan penjelasan informan terkait wawancara saya di lapangan sebagai berikut:

Berikut petikan wawancara penulis dengan SA selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan mengatakan sebagai berikut:

Ketika ada komplain dari Masyarakat mengenai pengurusan catatan sipil karena biasanya ada kami dengar diluar sana keluhan/komplain Masyarakat terkait keterlambatan pengurusan E-KTP kami sebagai pihak Kantor Kecamatan Belawa tetap menindak lanjuti atau memberi Solusi kepada Masyarakat, walaupun ini komplain tidak masuk di Kantor Kecamatan artinya Komplain non formal hanya cerita luar yang kami dengar dari Masyarakat. (wawancara SA Tanggal 11 Juni 2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui bahwa komitmen pegawai Kantor Kecamatan Belawa dalam memperbaiki pengaduan pengurusan dokumen di Kecamatan sudah dilakukan karena pihak pimpinan Kecamatan Belawa sigap dalam memperbaiki semua pengaduan dari Masyarakat baik yang non formal maupun yang formal agar menciptakan pelayanan publik baik.

Berikut petikan wawancara penulis dengan AN selaku Camat Kecamatan Belawa mengatakan sebagai berikut:

Kami berkomitmen setiap komplain yang masuk melalui aplikasi span lapor ataupun komplain langsung ke aparat pemerintahan diusahakan untuk diselesaikan ditingkat kecamatan, pihak pegawai kecamatan berkomitmen dalam pengecekan pengaduan melalui aplikasi span lapor. (Wawancara AN Tanggal 10 Juni 2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa komitmen pegawai Kantor Kecamatan Belawa dalam memperbaiki pengaduan pengurusan dokumen di Kecamatan sudah dilakukan karena pihak pegawai sudah bergerak dengan cepat dalam mengatasi semua masalah yang dilaporkan oleh masyarakat melalui aplikasi span lapor.

Berikut petikan wawancara penulis dengan MA selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mengatakan sebagai berikut:

Ketika ada komplain dari Masyarakat hal tersebut akan dipelajari oleh kepala seksi dan selanjutnya akan di sampaikan kepada Camat Belawa selaku pegambil kebijakan. (wawancara MA Tanggal 11 Juni 2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa komitmen pegawai Kantor Kecamatan Belawa dalam memperbaiki pengaduan pengurusan dokumen administrasi kependudukan di Kecamatan sudah dilakukan karena pihak pegawai kecamatan sudah mengambil Keputusan dengan cepat dan memperbaiki semua pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi span lapor.

Dari wawancara tiga informan tersebut dapat ditarik Kesimpulan bahwa komitmen pegawai Kantor Kecamatan Belawa dalam memperbaiki pengaduan pengurusan dokumen administrasi kependudukan di Kecamatan sudah dilakukan

karena pihak kantor kecamatan sudah berkomitmen dalam memperbaiki semua masalah pengaduan dari masyarakat. Pihak pegawai kecamatan itu sendiri sudah melakukan pengecekan secara berkala aplikasi span lapor supaya kalau ada laporan masuk melalui aplikasi tersebut bisa diperbaiki dengan cepat.



**Gambar 4.4 Aplikasi SPAN-Lapor**

Sumber: Kantor Kecamatan Belawa

Berdasarkan data aplikasi Span-Lapor di Kantor Kecamatan Belawa sudah dikatakan Sangat bagus karena pihak Kantor Kecamatan Belawa menyediakan fasilitas pelayanan pengaduan berbasis online atau website. Agar Masyarakat tidak perlu datang lagi untuk melaporkan pengaduan yang terkait dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan

### 3. Kemampuan Beraksi (*Responsiveness*)

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

Pihak pegawai Kantor Kecamatan Belawa sudah memiliki kemampuan beraksi dalam memberitahukan sesuatu masalah terhadap mengurus dokumen administrasi kependudukan agar Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dikantor. Pihak kecamatan Belawa itu selalu menyelesaikan masalah yang terjadi biasa dilapangan tanpa menunggu terlalu lamu dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Terdapat 3 perbedaan penjelasan informan terkait wawancara saya di lapangan sebagai berikut:

Berikut petikan wawancara penulis dengan MA selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mengatakan sebagai berikut:

Untuk menyampaikan secara langsung kepada Masyarakat belum ada aturan di kantor kecamatan Belawa tetapi kami tetap melayani Masyarakat dengan baik Ketika ada yang komplain secara langsung dan memberikan Solusi terkait apa yang di komplain dari Masyarakat.(wawancara MA Tanggal 11 Juni 2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa kemampuan beraksi pegawai Kantor Kecamatan dalam menyampaikan Solusi komplain pengurusan dokumen administrasi kependudukan sudah dilakukan karena pihak kecamatan sudah cepat dalam memberikan Solusi atau saran kepada Masyarakat dalam menyelesaikan semua masalah komplain yang masuk melalui aplikasi Span Laport.

Berikut petikan wawancara penulis dengan AN selaku Camat Kecamatan Belawa mengatakan sebagai beriku:

Apabila ada keluhan ataupun laporan yang tidak tertulis kami biasanya menerima atau menampung aspirasi dari semua pegawai kantor kecamatan terus kami akan menindaklanjuti semua pendapat dari pegawai dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi Span Lapor. (Wawancara AN Tanggal 10 Juni 2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa kemampuan beraksi pegawai Kantor Kecamatan dalam menampung aspirasi masyarakat terkait laporan pengaduan melalui aplikasi Span Lapor sudah dilakukan karena pegawai kecamatan belawa sudah bergerak dengan cepat dalam mengambil Keputusan perbaikan pengaduan pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Berikut petikan wawancara penulis dengan SA selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan mengatakan sebagai berikut:

Untuk menyampaikan secara langsung kepada Masyarakat yang komplain belum ada aturan di kantor kecamatan belawa tapi kami tetap melayani masyarakat dengan baik Ketika ada yang komplain secara langsung dan memberikan Solusi terkait apa yang di komplain dari Masyarakat. (wawancara SA Tanggal 11 Juni 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa kemampuan beraksi pegawai Kantor Kecamatan dalam memberikan Solusi terkait apa yang dikomplain oleh Masyarakat sudah dilakukan karena pihak pimpinan kecamatan belawa sudah mengadakan pertemuan kepada Masyarakat terkait masalah yang sering dikeluhkan oleh Masyarakat. pihak pimpinan kecamatan memberikan Solusi dalam menyelesaikan semua masalah yang sudah terjadi di lapangan.

Dari wawancara tiga informan tersebut dapat ditarik Kesimpulan bahwa kemampuan beraksi pegawai kantor kecamatan belawa sudah dilakukan dengan baik dalam memperbaiki semua pengaduan dari Masyarakat melalui aplikasi Span Lapor. Pihak pimpinan kecamatan sudah memberikan Solusi kepada Masyarakat terkait pengaduan yang dialami oleh beberapa pihak untuk diselesaikan dengan cepat.

#### 4. Transparansi & Bertanggung Jawab (*Transparency & Accountability*)

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.

Pihak Kantor Kecamatan Belawa sudah transparansi & bertanggung jawab dalam menjelaskan informasi terkait masalah pengaduan yang dilaporkan melalui aplikasi Span Lapor di Kantor Kecamatan Belawa. Agar Masyarakat tidak perlu bertanya lagi atau datang kekantor untuk melaporkan pengaduan terkait pengurusan dokumen administrasi kependudukan Masyarakat juga bisa melaporkan secara online melalui aplikasi Span Lapor.

Terdapat 6 perbedaan penjelasan informan terkait wawancara saya di lapangan sebagai berikut:

Berikut petikan wawancara penulis dengan AM selaku Masyarakat mengatakan sebagai berikut:

Menurut saya pelayanan di Kantor kecamatan Belawa sudah cukup baik karena pegawainya melayani dengan cepat dan baik, di kantor Kecamatan Belawa ini sudah ada pengaduan layanan Online. Ketika misalkan kami mau komplain bisa diakses melalui website dan juga bisa disampaikan secara langsung di bagian loket pelayanan. (wawancara AM Tanggal 13 Juni 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa transparansi dan bertanggung jawab dalam penanganan komplain pelayanan publik sudah dilakukan karena pihak kantor kecamatan Belawa sudah cepat dalam bertindak dalam menangani pengaduan komplain dari Masyarakat baik komplain langsung maupun komplain melalui aplikasi Span Lapor. Kantor kecamatan itu sendiri sudah menyediakan fasilitas pengaduan aplikasi Span Lapor agar Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor dalam mengajukan komplain terkait pelayanan yang ada di kantor.

Kebetulan saya disini mau mengurus E-KTP dengan perubahan data mau ganti foto KTP, ternyata kalau untuk perubahan data misalnya ganti foto, atau perubahan data lainnya bukan wewenang kecamatan tetapi ini masih wewenang Capil Kabupaten, saya tetapi di layani dengan baik dan dijelaskan oleh staff pemerintahan mengenai pengurusan E-KTP. Mulai dari perekaman baru atau ganti fisik tanpa perubahan data ini sudah bisa dilakukan di kantor Kecamatan. (wawancara AM Tanggal 13 Juni 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa transparansi dan bertanggung jawab dalam penanganan komplain pelayanan publik sudah dilakukan karena pihak kantor kecamatan Belawa sudah menjelaskan terkait sistem perubahan data E-KTP bukan wewenang dari kantor kecamatan belawa melainkan wewenang dari Capil Kabupaten untuk perubahan data pengurusan E-KTP.



Berikut petikan wawancara penulis dengan NH selaku Masyarakat mengatakan sebagai berikut:

Kantor Kecamatan Belawa sudah mempunyai aplikasi untuk melaporkan komplain. Menurut saya pelayanan di kantor Kecamatan Belawa sudah bagus karena pegawainya baik, ramah, jujur dan melayani dengan cepat sehingga saya merasa puas saat di layani, jadi saya tidak pernah komplain mengenai pelayanannya. Baik itu komplain melalui website atau secara langsung ke pegawai kantor kecamatan. (wawancara NH Tanggal 13 Juni 2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pimpinan Kecamatan Belawa mempunyai fasilitas dalam menangani komplain dari Masyarakat sudah dilakukan karena pihak kantor tersebut menyediakan aplikasi khusus dalam melaporkan komplain terkait pelayanan publik, kantor kecamatan belawa itu sendiri sudah cepat dalam memperbaiki semua masalah komplain dari Masyarakat baik secara langsung maupun aplikasi Span Lapor.

Seperti kemarin saya mengurus surat keterangan usaha saya dilayani dengan baik walaupun saat saya mengurus kemarin sempat terlambat keluar itu surat keterangan yang saya urus disitu pegawainya merespon dan menjelaskan kenapa bisa terlambat keluar/terbit surat keterangan yang saya urus ya jadi saya merasa dilayani dengan baik dan sopan. (wawancara NH Tanggal 13 Juni 2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pimpinan Kecamatan Belawa merespon dan menjelaskan pengurusan surat keterangan usaha sudah dilakukan karena pihak pegawai kecamatan sudah menjelaskan semua proses dalam pengurusan surat keterangan usaha baru supaya Masyarakat tidak bingung dalam pengurusan surat keterangan usaha yang baru.

Berikut petikan wawancara penulis dengan AN selaku Camat Kecamatan Belawa mengatakan sebagai berikut:



Saya sampaikan kepada Masyarakat bisa mengakses Span Lapor apabila sudah ada pengaduan dari situ kemudian ditindaklanjuti oleh Kominfo kemudian kami menjawab dan menindaklanjuti di Span Lapor juga tersebut sehingga Masyarakat bisa mengetahui bahwa keluhannya atau komplainnya itu sudah terselesaikan atau ditindaklanjuti melalui Span Lapor. (Wawancara AN Tanggal 10 Juni 2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pimpinan Kecamatan Belawa merespon dan menjelaskan terkait penggunaan aplikasi Span Lapor sudah dilakukan karena pihak pimpinan kecamatan sudah mengadakan pertemuan kepada masyarakat untuk membahas terkait aplikasi Span Lapor supaya masyarakat bisa menggunakan aplikasi tersebut untuk melaporkan pengaduan.

Berikut petikan wawancara penulis dengan MA selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mengatakan sebagai berikut:

Bagi saya apabila ada Masyarakat yang komplain secara langsung tidak melalui aplikasi Span Lapor untuk menyampaikan tindaklanjutnya saya juga konfirmasi langsung kepada pihak yang bersangkutan..(wawancara MA Tanggal 11 Juni 2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pimpinan Kecamatan Belawa merespon pengaduan masyarakat secara langsung ke kantor sudah dilakukan karena pihak pegawai kecamatan sudah menindaklanjuti pengaduan Masyarakat yang datang langsung ke kantor, pihak kami juga sudah berkomunikasi kepada pihak yang bersangkutan untuk diselesaikan dengan cepa tatas pengaduan yang dia laporkan.

Berikut petikan wawancara penulis dengan SA selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan mengatakan sebagai berikut:

Pihak kami sudah transparan dan bertanggung jawab dalam pengurusan pelayanan Catatan Sipil terutama dengan perekaman E-KTP yang biasanya ada keluhan Masyarakat mengenai keterlambatan, dari itu kami akan menjelaskan kepada Masyarakat bahwa keterlambatan pengurusan E-KTP itu karena keterbatasan belangko yang dikasi dari Capil Kabupaten. (wawancara SA Tanggal 11 Juni 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pimpinan Kecamatan Belawa menjelaskan keterlambatan pengurusan E-KTP sudah dilakukan karena pihak pegawai kecamatan sudah menjelaskan secara detail terkait keterlambatan pengurusan E-KTP karena keterbatasan belangko yang dikasihh oleh pihak Capil Kabupaten agar Masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan E-KTP yang baru.

Berikut petikan wawancara penulis dengan SI selaku Masyarakat mengatakan sebagai berikut:

Memang ada aplikasi span lapor disediakan oleh pihak Kecamatan Belawa akan tetapi saya pribadi lebih suka langsung jika melalui website, lama baru ada respon dari pihak Kantor Kecamatan Belawa. Kebetulan waktu itu saya mengurus KTP anak saya adapun keluhan saya saat ini keterlambatan pengurusan KTP, nah disini pegawainya menjelaskan ke saya mengenai keterlambatan pengurusan KTP. (Wawancara SI Tanggal 13 Juni 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pimpinan Kecamatan Belawa merespon pengaduan masyarakat secara langsung maupun melalui website span lapor sudah dilakukan karena pihak pegawai kecamatan sudah bergerak dengan cepat dalam mengatasi semua keluhan terkait keterlambatan pengurusan KTP serta juga menjelaskan secara detail keterlambatan dalam pengurusan KTP kepada Masyarakat.

Dari wawancara enam informan diatas dapat ditarik simpulan bahwa manajemen komplain di kantor kecamatan belawa sudah optimal dalam menangani

pengaduan komplain yang dikeluhkan oleh Masyarakat, oleh karena itu kantor kecamatan belawa berusaha mengembangkan sistem perbaikan yang sudah ada melalui aplikasi Span Laporan.

### **C. Pembahasan Penelitian**

Pelayanan kepada Masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan yang terbaik kepada Masyarakat. Komplain atau pengaduan yang muncul dari Masyarakat atau 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.

Data penelitian ini diperoleh dari Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Narasumber dalam wawancara tersebut terdiri dari pegawai Kantor Kecamatan Belawa, dan juga Masyarakat Kecamatan Belawa. Peneliti akan memberikan laporan kualitatif deskriptif tentang Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo, dengan mengacu pada teori Gorton (2005). Untuk itu pada bagian ini akan diteliti empat (4), Peningkatan Kualitas (*Quality Improvement*), Komitmen (*Commitment*), Kemampuan Beraksi (*Responsiveness*), Transparansi & Bertanggung Jawab (*Transparency & Accountability*). Yaitu:

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

Peningkatan Kualitas adalah Upaya untuk menghasilkan kualitas yang baik dalam rangka mengubah sesuatu ke kualitas yang lebih tinggi, yang menentukan tingkat atau kualitas kecerdasan atau keterampilan. Sumber daya manusia adalah seseorang yang mau, dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi atau pemerintah jadi yang dimaksud dengan peningkatan sumber daya manusia adalah kualitas yang menyangkut mutu sumber daya tersebut, yang menyangkut fisik, maupun non fisik (kecerdasan fisik). Setiap manusia di tuntut untuk meningkatkan kualitas pada dirinya guna memacu Pembangunan ekonomi di segala bidang. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia merupakan investasi manusia jangka Panjang. Namun saat ini sumber daya manusia di Indonesia masih belum memiliki kualitas untuk mendukung laju pertumbuhan ekonomi terbesar. Hal ini disebabkan oleh berbagai alasan, mulai dari masalah Pendidikan, kesejahteraan sosial dan ketenagakerjaan.

pentingnya peningkatan kualitas terhadap pelayanan pengaduan di kecamatan adalah bagian penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. Setidaknya ada tiga alasan pentingnya pengaduan, diantaranya adalah memenuhi hak Masyarakat akan pelayanan publik yang optimal. Alasan pertama adalah Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, tidak diskriminatif dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Alasan kedua yakni pengaduan Masyarakat merupakan kesempatan bagi instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan. Sementara alasan ketiga adalah sebagai media pemerintah dalam memberikan

jawaban atas keluhan Masyarakat. sarana pengelolaan pengaduan memberikan pemerintah kesempatan untuk melakukan penjelasan, jawaban, dan klarifikasi yang layak atas keluhan dari Masyarakat.

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.

Peningkatan kualitas dalam penanganan komplain di Kantor Kecamatan Belawa sudah dilakukan karena pihak Kecamatan sudah mengambil Keputusan dengan cepat dalam memperbaiki suatu pengaduan dari Masyarakat, supaya Masyarakat tidak terlalu lama dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan

## 2. Komitmen (*Commitment*)

Komitmen adalah suatu kesediaan karyawan dalam memihak suatu organisasi tertentu. Tujuan komitmen adalah keikutsertaan dan niat dalam memelihara keanggotaan dalam suatu organisasi. Komitmen adalah suatu keadaan dimana individu menjadi terikat oleh tindakannya. Dampaknya sendiri kemudian akan menimbulkan keyakinan yang menunjang aktivitas dan ketertiban. Sebuah dimensi perilaku yang penting serta dapat digunakan untuk menilai keterikatan karyawan pada suatu Perusahaan. Rasa identifikasi, ketertiban, serta loyalitas yang dinyatakan seseorang pada suatu organisasi. Komitmen bisa dibidang sangatlah luas, serta

komitmen bersifat untuk mengikat dan menghubungkan unsur percaya diri dan unsur motivasi dalam mengembangkan kualitas dalam bekerja.

Komitmen adalah keadaan dimana seseorang menjalin hubungan keterikatan kerja pada suatu hal. Oleh karena itu komitmen juga bisa dikatakan sebagai kunci kesuksesan sebuah hubungan kerja yang baik dalam mengembangkan Perusahaan dan menjalin Kerjasama yang baik dalam pertemanan kerja. Komitmen sendiri dapat terjadi dalam hubungan, organisasi, keluarga, serta hubungan kerja. Komitmen juga dibutuhkan dalam pertemanan, keluarga, organisasi, hingga hubungan kerja. Secara umum komitmen adalah suatu keadaan dimana seseorang kemudian menjalin keterikatan dalam diri sendiri dan orang lain.

Pentingnya Komitmen terhadap pelayanan pengaduan di kecamatan adalah menghadirkan layanan aspirasi dan pengaduan online (Lapor) telah mencapai kanal rujukan utama terkait pengaduan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh badan publik. Namun demikian banyaknya instansi yang telah terhubung dengan Lapor, dapat dikatakan baik. Hal tersebut diukur dari indikator penindaklanjutan pengaduan paling sedikit 50% dari jumlah pengaduan yang masuk pada masing-masing Instansi. Jumlah tersebut belum lagi diukur dengan memperhatikan kecepatan respon terhadap pengaduan dan juga indikator lainnya. Oleh sebab itu peningkatan pelayanan Lapor perlu menjadi perhatian untuk memastikan layanan pengaduan pelayanan publik dapat dilakukan dengan baik.

Untuk meningkatkan responsivitas instansi pengaduan pelayanan publik yang telah terhubung dengan Span Lapor untuk mendorong peningkatan nilai persentase

pengaduan yang ditindaklanjuti oleh masing-masing instansi. Diharapkan melalui komitmen meningkatkan responsivitas pengelolaan pengaduan Span Laporan, layanan pengaduan publik dapat diselesaikan dengan baik. Sehingga dapat memperkecil kerugian Masyarakat akibat penyelenggaraan pelayanan publik yang kurang baik. Tingkat responsivitas juga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pengelolaan pengaduan serta instansi penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

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

Pihak pegawai Kantor Kecamatan Belawa sudah berkomitmen dalam memperbaiki suatu pengaduan pada pelayanan pengurusan dokumen, supaya Masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan agar menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien dikemudian hari.

### 3. Kemampuan Beraksi (*Responsiveness*)

Kemampuan beraksi adalah suatu kesanggupan, kecakapan seseorang dalam melakukan sesuatu. Seseorang dapat disebut mampu apabila dia bisa melakukan sesuatu yang harus dia lakukan. Kemampuan beraksi adalah kesanggupan,



kecakapan, kekuatan seseorang berusaha dengan diri sendiri. Kemampuan beraksi sebagai suatu dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil. Mengklasifikasikan kemampuan beraksi menjadi dua kelompok yakni: kemampuan beraksi intelektual dan kemampuan beraksi fisik. Kemampuan beraksi intelektual merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai aktivitas mental, berpikir, menalar dan memecahkan masalah.

Tujuh dimensi yang sering disebutkan dalam membentuk kemampuan beraksi intelektual adalah kecerdasan angka, pemahaman verbal, kecepatan persepsi, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi spasial, dan daya ingat. Sedangkan kemampuan beraksi fisik adalah kemampuan melakukan berbagai tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan maupun karakteristik serupa. Kemampuan fisik ini dapat dianalogikan dengan kemampuan berkeaktivitas.

Pentingnya Kemampuan Beraksi terhadap pelayanan pengaduan di kecamatan adalah pengaduan muncul sebagai inisiatif atas ketidakpuasan pengguna layanan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Sudah menjadi hal yang lumrah apabila seorang pengguna layanan menginginkan hasil yang terbaik atas layanan yang telah diaksesnya. Untuk menunjang hal tersebut diperlukan kemampuan beraksi yang baik dalam memberikan pelayanan. Kemampuan beraksi Masyarakat pada masa ini cenderung melakukan pengaduan ke aplikasi Span Lapor. Kondisi ini sulit untuk dihindari sehingga permasalahan yang terjadi justru menjadi pokok inti sebelum ditangani oleh unit penyelenggara.



Reputasi dan nama baik suatu unit penyelenggara layanan dapat menjadi korban apabila hal ini sampai terjadi. Selanjutnya Masyarakat pengguna layanan akan memandang sebelah mata atas Upaya maksimal yang telah dilakukan oleh unit penyelenggara. Namun demikian bukan berarti unit penyelenggara hanya berpangku tangan saja dan membiarkan permasalahan yang menjadi pokok inti berita berkembang menjadi liar ditengah Masyarakat. Unit penyelenggara harus melakukan penanganan secara cepat dan tepa tatas permasalahan yang terjadi.

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

Pihak pegawai Kantor Kecamatan Belawa sudah memiliki kemampuan beraksi dalam memberitahukan sesuatu masalah terhadap mengurus dokumen administrasi kependudukan. agar Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dikantor. Pihak kecamatan Belawa itu sudah menyelesaikan masalah yang biasa terjadi dilapangan tanpa menunggu terlalu lamu dalam menyelesaikan masalah tersebut.

#### 4. Transparansi & Bertanggung Jawab (*Transparency & Accountability*)

Kata Transparansi berasal dari kata transparan yang berarti terbuka. Transparansi berarti keterbukaan (*Openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk

pengambilan Keputusan oleh pihak yang berkepentingan. Transparansi merupakan sebuah Langkah yang dilakukan oleh sebuah organisasi baik organisasi pemerintah maupun non-pemerintah dengan mempublikasikan informasi baik informasi keuangan atau informasi lainnya yang ditujukan bagi setiap orang untuk dapat mengakses dan mengetahui setiap kegiatan yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Dalam hal ini transparansi memberikan kebebasan seluas-luasnya bagi setiap pihak yang membutuhkan data informasi tersebut untuk dapat menerimanya dengan sebenar-benarnya. Sedangkan Akuntabilitas berasal dari Bahasa Inggris yaitu *Accountability* yang berarti pertanggungjawaban, sehingga akuntabel berarti dapat dipertanggung jawabkan. Pertanggung jawaban dalam arti sempit dan arti luas, pertanggung jawaban dalam pengertian yang sempit dapat dipahami sebagai bentuk pertanggungjawaban yang mengacu pada siapa organisasi (atau pekerja individu) bertanggung jawab dan untuk apa organisasi bertanggung jawab. Sedangkan pengertian pertanggung jawaban dalam arti luas dapat dipahami sebagai kewajiban pihak pemegang Amanah (agen) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi Amanah (*Principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

pentingnya Transparansi & tanggung jawab terhadap pelayanan pengaduan di kecamatan adalah berbicara terkait dengan kebutuhan Masyarakat yang kian meningkat menuntut penyelenggara pelayanan publik untuk terus memberikan pelayanan prima bagi Masyarakat. Namun pada Era digital seperti menjadi tantangan bagi penyelenggara dalam mewujudkan hal tersebut. Tidak sedikit

penyelenggara pelayanan publik yang mengalami shock karena harus menghadapi transisi pelayanan publik. Belum lagi penyelenggara pelayanan publik yang belum menggunakan kecanggihan teknologi dalam memberikan layanannya terutama di wilayah terpencil. Tentu hal tersebut menjadi masalah karena tidak meratanya kesiapan pelayanan publik dalam menghadapi Era Industri digital. Sehingga perlu transparansi & tanggung jawab merupakan aspek dasar dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan mendorong adanya pengawasan. Pada Era Industri digital suatu keniscayaan transparansi & tanggung jawab dalam pelayanan publik dapat diterapkan. Sehingga mau tidak mau dan suka tidak suka pada Era Industri Digital saat ini penyelenggara pelayanan publik harus kreatif pula dalam menyiapkan sarana prasarana pengelolaan pengaduan dalam mendorong transparansi & tanggung jawab selain memberikan pelayanan kepada Masyarakat secara merata. Tidak lagi melalui tatap muka melainkan melalui layanan digital agar pengaduan pelayanan publik tetap berjalan. Dengan kata lain penyelenggara pelayanan publik harus berinovasi dalam membuka pengaduan daring agar pelayanan publik semakin baik dan efektif.

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.

Pihak Kantor Kecamatan Belawa sudah transparansi & bertanggung jawab dalam menjelaskan informasi terkait masalah pengaduan yang dilaporkan melalui aplikasi Span Lapor di Kantor Kecamatan Belawa. Agar Masyarakat tidak perlu bertanya lagi atau datang ke kantor untuk melaporkan pengaduan terkait pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Masyarakat juga bisa melaporkan secara online melalui aplikasi Span Lapor.



## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Adapun simpulan dari penelitian ini dilakukan di lapangan tentang Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo sebagai berikut:

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

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.

Peningkatan kualitas dalam penanganan komplain di Kantor Kecamatan Belawa sudah dilakukan karena pihak Kecamatan sudah mengambil Keputusan dengan cepat dalam memperbaiki suatu pengaduan dari Masyarakat, supaya Masyarakat tidak terlalu lama dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan.

##### 2. Komitmen (*Commitment*)

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

Pihak pegawai Kantor Kecamatan Belawa sudah berkomitmen dalam memperbaiki suatu pengaduan pada pelayanan pengurusan dokumen, supaya Masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan agar menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien dikemudian hari.

### 3. Kemampuan Beraksi (*Responsiveness*)

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

Pihak pegawai Kantor Kecamatan Belawa sudah memiliki kemampuan beraksi dalam memberitahukan sesuatu masalah terhadap mengurus dokumen administrasi kependudukan agar Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dikantor. Pihak kecamatan Belawa itu selalu menyelesaikan masalah yang terjadi biasa dilapangan tanpa menunggu terlalu lama dalam menyelesaikan masalah tersebut.

### 4. Transparansi & Bertanggung Jawab (*Transparency & Accountability*)

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.

Pihak Kantor Kecamatan Belawa sudah transparansi & bertanggung jawab dalam menjelaskan informasi terkait masalah pengaduan yang dilaporkan melalui aplikasi Span Lapor di Kantor Kecamatan Belawa. Agar Masyarakat tidak perlu bertanya lagi atau datang ke kantor untuk melaporkan pengaduan terkait pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Masyarakat juga bisa melaporkan secara online melalui aplikasi Span Lapor.

#### **B. Saran**

Berdasarkan Kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka penulis memberikan saran atau masukan sebagai berikut:

1. Pihak Kantor Kecamatan harus menyediakan kotak saran supaya bisa mengetahui kepuasan pelayanan dari Masyarakat.
2. Pihak Masyarakat harus melengkapi persyaratan administrasi sebelum mengurus dokumen.
3. Penelitian selanjutnya agar kiranya melengkapi data penelitian

## DAFTAR PUSTAKA

- Akib, K., & Sapruni, S. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi* , 18 (1), 25-31.
- Boangmanalu, E. S. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Duadji, N. (2013). Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik). *Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung*.
- Fajarwati, I. (2017). Efektivitas pembentukan unit pengaduan pelayanan publik (Studi deskriptif pada rumah sakit anutapura Palu). *Katalogis*, 5(4).
- Faozan, H. (2013). Peran birokrasi, manajemen kebijakan dan eksistensi pelayanan publik. *Jakarta: Lembaga Administrasi Negara*.
- Gedeona, H. T. (2015). Analisis Model Alternatif Instrumen Pengukuran Kinerja Unit Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(3Desember2015), 469-490.
- Gorton, M., Brous, D., Coleman, M., & Schwarz, R. (2005). Guide to Complaint Handling in Health Care Service. *Victoria: William Troedel & Co Pty Ltd*.
- Hartono, B. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Imam, W. S. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 1-13.
- Irawan, H. (2009). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Kasanah, U. (2010). *Manajemen Zakat Moderen Instrumen Pemberdayaan Ekonomi Umat*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- Munir, M. (2006). *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ratminto, A. S. W. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.



- Saggaf, S., & Akib, H. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: CV Sah Media
- Santoso, C., & Suwitri, S. (2017). Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Jurnal Tinjauan Kebijakan dan Manajemen Publik*, 7 (1), 39-53.
- Sinambela, L. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudjana. (2003). *Strategi Pengelolaan dan Pengembangan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat*, Jakarta: Depdiknas
- Sudrajat, (2011). Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. *InfoKajian Bappenas*. 8(2), 18-28.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Syahrizal, A. (2008). *Manajemen Perguruan Tinggi: Beberapa Catatan*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mawujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offse
- Utomo, SD (2011). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 15 (3), 8.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo, B., & Kusrianto, A. (2009). *Jangan menjual jika tidak tahu ilmunya*. Jakarta: PT Elex Gramedia Komputindo.
- Yohanitas, WA (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15 (1), 103-115.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9-28.

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**



## LAMPIRAN 1

## SURAT IZIN DAN PENGANTAR PENELITIAN DARI KAMPUS



**Universitas  
Muhammadiyah  
Makassar**  
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Faculty of Social and Political Sciences**

Makassar Jln. Latta 3 Jalan Sultan Abdullo No. 259 Makassar 90221  
Telp: 0411) 866 912 Fax: 0411) 866 588  
Official Email: [fpis@unismuh.ac.id](mailto:fpis@unismuh.ac.id)  
Official Web: <http://fpis.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0502/FSP/A.1-VIII/V/1445 H/2024 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksampulr  
Hal : **Pengantar Peneltifan**

Kepada Yth.  
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
Di-

Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Andi Muh Irfan  
St a m b u k : 10561-11062 17  
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.  
Judul Skripsi : *"Manajemen Komplain dalam Pelayanan di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 22 Mei 2024  
Ketua Jurusan IAN

**Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si**  
NBM : 991.742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia  
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi  
Public Administration - Government Studies - Communication Science



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 21/9 Telp.0411972 Fax.0411366700 Makassar 90221 e-mail: lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4335/05/C.4-VIII/V/1445/2024

22 Mei 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

14 Dzulq'adah 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

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: 0502/FSP/A.1-VIII/V/1445/2024 tanggal 22 Mei 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : ANDI MUH IRFAN

No. Stambulok : 10561 1106217

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN BELAWA KABUPATEN WAJO"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 29 Mei 2024 s/d 29 Juli 2024.

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,

Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.  
NBM 1127761

05-24



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

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448536  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor	: 13149/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Wajo
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4335/05/c.4-viii/v/1445/2024 tanggal 22 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: ANDI MUH IRFAN
Nomor Pokok	: 105611106217
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin No 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

**" MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BELAWA  
KABUPATEN WAJO "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. *28 Mei s/d 28 Juli 2024*

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 23 Mei 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar.  
2. Perihal: izin



## SURAT REKOMENDASI DAN IZIN PENELITIAN DARI KABUPATEN

## WAJO



**PEMERINTAH KABUPATEN WAJO**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jalan Rusa No. 17 Telepon (0485) 22330 Sengkang 90911  
 Email: bakesbang@porkabwajo@yahoo.com

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**NOMOR : 070 / 479 / KESBANGPOL**

**Membaca** : surat permohonan **ANDI MUH. IRFAN** tanggal **22 Mei 2024** tentang Permohonan Izin Penelitian.

**Dasar** : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Surat Keterangan Penelitian.  
 2. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lain Pemerintahan Kabupaten Wajo.  
 3. Peraturan Bupati Wajo Nomor 33 Tahun 2013 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Mengenai Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan kepada Penanaman Modal Kabupaten Wajo.  
 4. Peraturan Bupati Wajo Nomor 188 Tahun 2019 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Struktural Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Wajo.

**Memperhatikan** : Surat dari Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 4335/05/C.4-VIII/1445/2024 Tanggal : 22 Mei 2024 Perihal : *Permohonan Izin Penelitian*.

Setelah membaca maksud dan tujuan surat tersebut yang tercantum dalam surat permohonan, maka pada prinsipnya pihak Pemerintah Kabupaten Wajo tidak keberatan memberikan Rekomendasi kepada yang bersangkutan untuk melaksanakan Penelitian / Pengumpulan Data dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

**"MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN BELAWA KABUPATEN WAJO"**

Jadwal Penelitian : 28 Mei 2024 s.d 28 Juli 2024  
 Lokasi Penelitian : Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo

Dengan ketentuan :

1. Sebelum melaksanakan Penelitian, terlebih yang menerbitkan Surat Izin Penelitian.
2. Sebelum dan sesudah melaksanakan Penelitian harus melaporkan diri kepada pemerintah setempat dan instansi yang bersangkutan.
3. Penelitian tidak menyimpang dari Rekomendasi yang diterbitkan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Wajo, semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
4. Menjalani semua perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
5. Menyerahkan 1 (satu) berkas hasil Penelitian kepada Bupati Wajo Up. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Wajo.
6. Rekomendasi ini tidak dapat dipergunakan untuk memungut dana di masyarakat atau instansi pemerintah.

Demikian Rekomendasi ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sengkang  
 Pada Tanggal : 12 Juni 2024

Kepala Badan,  
  
**Drs. SONI PAISAL, M.Si**  
 Pangkajene, Puhbna Tk. I  
 NIP. 18671231 188903 1 067

**Tembusan** :

1. Bupati Wajo (sebagai laporan) di Sengkang.
2. Kepala Dinas PMPTSP Kab. Wajo di tempat.
3. Arsip

© Pemerintah Kabupaten Wajo



PTSPWJ IP1375084

**PEMERINTAH KABUPATEN WAJO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jalan Jend. Ahmad Yani Nomor 33, Telp. / Fax. (0485) 323549, Sengkang (80914) Provinsi Sulawesi Selatan  
 Website : dpmptsp.wajokab.go.id, Email : dpmptsp.wajokab@gmail.com

---

**IZIN PENELITIAN / SURVEY**  
**NOMOR : 3345/IP/DPMTSP/2024**

Membaca : Surat Permohonan **ANDI MUH IRFAN** Tanggal 4 Juni 2024 Tentang Penerbitan Izin Penelitian/Survey

Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian  
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 3. Peraturan Bupati Wajo Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo  
 4. Peraturan Bupati Wajo Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan.

Memperhatikan : 1. Surat dari FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR Nomor : 4335/05/C.4-VIII/V/1445/2024 Tanggal 22 Mei 2024 Perihal IZIN PENELITIAN  
 2. Rekomendasi Tim Teknis Nomor 03560/IP/TIM-TEKNIS/VI/2024 Tanggal 4 Juni 2024 Tentang Penerbitan Izin Penelitian / Survey

Menetapkan : Memberikan IZIN PENELITIAN / SURVEY Kepada :

Nama : **ANDI MUH IRFAN**  
 Tempat/Tanggal Lahir : **BELAWA WAJO, 10 Februari 1999**  
 Alamat : **MACERO, Kecamatan Belawa**  
 Perguruan Tinggi/Lembaga : **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
 Jenjang Pendidikan : **S1**  
 Managemen Komplain Dalam Pelayanan  
 Judul Penelitian : **PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BELAWA**  
**KABUPATEN WAJO**  
 Lokasi Penelitian : **DI KANTOR KECAMATAN BELAWA KABUPATEN**  
**WAJO**  
 Jangka Waktu Penelitian : **4 Juni 2024 s/d 4 Agustus 2024**

Untuk hal ini tidak merasa keberatan atas pelaksanaan Penelitian/Survey dimaksud dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum dan sesudah pelaksanaan penelitian harus melaporkan diri kepada pemerintah setempat dan instansi yang bersangkutan
2. Penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diteliti, semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Menjalani semua perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat-istiadat setempat.

Ditetapkan di : Sengkang  
 Pada Tanggal : 4 Juni 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,**


**H. NARWIS, S.E., M.SI**  
 Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA  
 NIP : 196507151994031011

No. Reg : 4640/IP/DPMTSP/2024  
 Retribusi : Rp.0.00



**PEMERINTAH KABUPATEN WAJO  
KECAMATAN BELAWA**

*Jl. Diah Gugu No. 3 Mengo Trip-0421 3501333 Fax. 0421 3383333 KodePos 90953*

**SURAT KETERANGAN MELAKSANAKAN PENELITIAN**  
Nomor : 380 / 02 / 2024 / Blw

Yang bertanda tangan di bawah ini :

I Nama : ANDI NAWASIR, S. STP  
Jabatan : Camat Belawa

Menerangkan bahwa :

II Nama : ANDI MUH. IRFAN  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)  
Judul Penelitian : Manajemen Komplain dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo

Benar bahwa yang tersebut namanya pada poin II di atas diberikan izin untuk melaksanakan penelitian di wilayah Kecamatan Belawa mulai tanggal 28 Mei 2024 sampai dengan 28 Juli 2024 berdasarkan rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 13149/S.01/PTSP/2024 Kab. Wajo, Tanggal 23 Mei 2024.

Olehnya itu diharapkan kepada masyarakat Kecamatan Belawa agar kiranya dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh yang bersangkutan selama proses penelitian dilaksanakan.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Belawa, 28 Mei 2024

**CAMAT BELAWA**  
**ANDI NAWASIR, S. STP**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19820103 200112 1 002





**PEMERINTAH KABUPATEN WAJO  
KECAMATAN BELAWA**

*Jl. Bala Wajo No. 3 Mengo Tallo 0421-3500001 Fax. 0421-3500003 KodePos 90953*

**SURAT KETERANGAN**

**Nomor : 390/02/2024/01w**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Camat Kecamatan Belawa Kab. Wajo, menerangkan bahwa :

Nama : ANDI MUH. IRFAN  
 Tempat/Tanggal Lahir : Belawa Wajo, 10 Februari 1999  
 Alamat : Macero, Kecamatan Belawa  
 Universitas/Lembaga : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
 Lama Penelitian : 28 Mei s/d 28 Juli 2024

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul :

**"MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KECAMATAN BELAWA KABUPATEN WAJO"**

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Belawa, JUNI 2024

  
**ANDI NAGASIR, S. STP**  
 Camat Tingkat I  
 NIP : 19820103 200112 1 002

## Lampiran 2

### PEDOMAN OBSERVASI

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah mengamati Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.

#### 1. Langkah-langkah Observasi

- a. Mendatangi Lokasi
- b. Melakukan Pengamatan Observasi
- c. Mencatat hasil Observasi

#### 2. Aspek Yang Diamati

- a) Peningkatan Kualitas (Quality Improvement)
- b) Komitmen (Commitment)
- c) Kemampuan Beraksi (Responsiveness)
- d) Transparansi & Bertanggung Jawab (Transparency & Accountability)

## LAMPIRAN 3

## PEDOMAN WAWANCARA

Indikator Kerangka Pikir	Pertanyaan Wawancara
1. <i>Quality Improvement</i> (Peningkatan Kualitas) Penanganan Komplain merupakan bagian yang penting dalam pendekatan peningkatan kualitas, peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas dievaluasi dan ditingkatkan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana alur ketika ada komplain yang masuk dari masyarakat baik secara formal dan non formal?</li> <li>2. Bagaimana meningkatkan kualitas penanganan Komplain pihak kantor kecamatan belawa dalam meningkatkan kinerja pegawai?</li> </ol>
2. <i>Commitment</i> (Komitmen) Seluruh anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlakukan dalam proses pelayanan secara efektif.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana komitmen pemerintah kecamatan untuk meningkatkan kualitas manajemen komplain dalam pelayanan publik?</li> <li>2. Bagaimana seluruh organisasi yang dimiliki pihak pimpinan kantor kecamatan belawa mengintegrasikan manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?</li> </ol>
3. <i>Responsiveness</i> (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.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana Masyarakat mengetahui mengenai tindak lanjut komplain dari Masyarakat tersebut?</li> <li>2. Berorientasi kepada apakah bentuk pelayanan dalam organisasi untuk menyelesaikan semua komplain yang sudah terjadi di lapangan?</li> </ol>
4. <i>Transparency &amp; Accountability</i> (Transparansi dan Bertanggung Jawab) Proses dalam penanganan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat.	Bagaimana cara menjelaskan proses dalam penanganan pengaduan kepada Masyarakat terkait penanganan Komplain pelayanan publik?

**LAMPIRAN 4****DOKUMENTASI WAWANCARA**

## 1. Wawancara dengan Kepala Kecamatan Belawa



Pada Hari Senin 10 Juni 2024 pada Jam 12.30

## 2. Wawancara dengan Kepala Seksi Tata Keperintahan



Pada Hari Selasa 11 Juni 2024 pada Jam 13.10

3. Wawancara dengan Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban



Pada Hari Selasa 11 Juni 2024 pada Jam 14.15

4. Wawancara dengan Masyarakat



Pada Hari Kamis 13 Juni 2024 pada Jam 11.20-12.15

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Andi Muh Irfan**, yang lebih kenal dengan nama Irfan lahir di belawa wajo 10 february 1999. Anak ke dua dari 3 bersaudara, lahir dari pasangan suami istri Bapak Andi Gunawan dan Ibu Andi Rina. Riwayat pendidikan penulis yaitu menyelesaikan pendidikan formal di SD Negri 335 Wele dan selesai pada tahun 2011, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 3 Belawa dan selesai pada tahun 2014. Kemudian pada tahun sama penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Belawa dan selesai pada tahun 2017. Karena memiliki keinginan kuat dalam hal pendidikan penulis melanjutkan jenjang pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Makassar yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar, dan terdaftar sebagai salah satu Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, dengan nomor stambuk 105611106217

Berkat petunjuk serta pertolongan dari Allah SWT, usaha dan doa kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul “Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo”. Semoga penelitian tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi terutama bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan Ilmu Administrasi Negara. Jangan Lupa Bersyukur dan Tetap Jadi pribadi Yang Baik.