

RINGKASAN

MANAJEMEN KELUHAN PELANGGAN (*COMPLAIN MANAGEMENT*) PADA PEMBERIAN LAYANAN PUBLIK DI KOTA MAKASSAR)*

(Risma Niswaty, Muhammad Darwis, dan Abd.Hafid Amirullah**, 2014: 56 halaman)

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pemberlakuan pelayanan publik dan faktor-faktor yang mendukung maupun yang menghambat pemberlakuan pelayanan publik di kota Makassar, terutama terkait dengan manajemen keluhan pelanggan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, karena data dan informasi yang diharapkan dari responden seperti pendapat, pertimbangan, dan saran melalui wawancara terhadap suatu persoalan, memerlukan penjelasan (*eksplanatory*) dan penafsiran (*interpretative*) terhadap data dan informasi. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Ombudsman kota Makassar dan menjadikan para komisioner Ombudsman sebagai sumber informasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberlakuan keluhan pelanggan dalam pelayanan publik di kota Makassar telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari telah diterapkannya dengan baik enam aspek pelayanan, yaitu: 1) ketepatan waktu dalam merespon pengaduan (*Timeliness*); 2) mekanisme atau prosedur untuk melakukan pengaduan (*Facilitation*); 3) manfaat atau keuntungan yang akan diperoleh apabila melakukan pengaduan dalam bentuk kompensasi (*Redress*); 4) pengakuan dan permintaan maaf dari organisasi pelayanan (*Apology*); 5) kemauan organisasi untuk bertanggung jawab dan menjelaskan persoalan yang dikeluhkan (*Credibility*); dan 6) cara melakukan komunikasi dan pemberian perhatian (*Attentiveness*). Faktor pendukung dan penghambat yang ditemui dalam pemberlakuan keluhan pelanggan dalam pelayanan publik di kota Makassar, yaitu: Faktor pendukung: tingginya animo lembaga-lembaga pengawas lain dalam membantu kelancaran kerja Ombudsman Kota Makassar dan kepercayaan masyarakat terhadap OKM; sedangkan Faktor penghambat: minimnya anggaran, keterbatasan personil, kurangnya publikasi dan tindakan non-kooperatif pihak-pihak yang direkomendir.

*dibiayai oleh DIPA Universitas Negeri Makassar Nomor 023.04.2.415222/2014 Tanggal 5 Desember 2013

**Dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar

SUMMARY

CUSTOMER COMPLAINT MANAGEMENT OF PUBLIC SERVICES IN MAKASSAR)*

(Risma Niswaty, Muhammad Darwis, and Abd.Hafid Amirullah**, 2014: 56 pages)

This study aims to identify the implementation of public services and the factors that support or impede the implementation of public services in the city of Makassar, particularly related to the management of customer complaints .

The approach used in this research is descriptive qualitative, because the data and information that is expected of the respondents in the opinion, judgment, and advice through interviews of a problem, requiring explanation (explanatory) and interpretation (interpretative) to the data and information . The research was conducted in the office of the Ombudsman Makassar and make the commissioners of the Ombudsman as a source of information .

The results showed that the application of customer complaints in the public service in the city of Makassar has been going well . This evident is derived from the activities has been applied with six aspects of service, namely : 1) timeliness in responding to complaints (Timeliness); 2) a mechanism or procedure to make a complaint (Facilitation); 3) the benefits or advantages to be obtained when submitting the complaint in the form of compensation (Redress); 4) acknowledgment and apology from service organizations (Apology); 5) the willingness of organizations to be responsible and explain the problems complained of (Credibility); and 6) how to communicate and caregiving (attentiveness). Supporting factors and obstacles encountered in the implementation of customer complaints in the public service in the city of Makassar, namely : Supporting factors: high interest other regulatory agencies in helping the smooth working of the Ombudsman of Makassar and public confidence in the OKM; while inhibiting factors : lack of budget , personnel limitations, lack of publications and actions of non - cooperative recommended parties.

*financed by DIPA Universitas Negeri Makassar Nomor 023.04.2.415222/2014 Tanggal 5 Desember 2013

**Lecturer of Social Faculty of Macassar State University

PRAKATA

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wataala karena dengan perkenan dan petunjuk-Nya, sehingga penelitian ini dapat terencana dan terlaksana dengan baik.

Laporan hasil penelitian ini dapat dirampungkan berkat adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof.Dr.H.Arismunandar, M.Pd.; Rektor Universitas Negeri Makassar
2. Bapak Prof.Dr.H.Jufri, M.Pd.; Ketua Lembaga Penelitian Universitas Negeri Makassar yang telah memberikan kepercayaan kepada peneliti untuk melaksanakan tugas berdasarkan kontrak.
3. Bapak Prof.Dr.Hasnawi Haris, M.Hum.; Dekan Fakultas Ilmu Sosial yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk merealisasikan penelitian ini.
4. Bapak Drs.Muh.Khudri Arsyad; Ketua Ombudsman Kota Makassar yang telah bersedia menjadi informan.
5. Bapak/Ibu Komisioner, segenap pegawai staf secretariat Ombudsman Kota Makassar yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian di lingkungan kerjanya dan telah membantu peneliti dalam melakukan pengumpulan data melalui dokumentasi Ombudsman Kota Makassar.

Akhirnya, semoga Allah senantiasa menerima semua amalan ibadah kita. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan.

Makassar, 1 Oktober 2014

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
RINGKASAN	ii
SUMMARY	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1

	B. Rumusan Masalah	5
	C. Tujuan Penelitian	6
	D. Manfaat Penelitian	6
	E. Luaran Penelitian	7
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	8
	A. Pelayanan Publik dalam Konsep Good Governance	8
	B. Keluhan Pelanggan dalam Pelayanan Publik	11
	C. Kerangka Konseptual	14
BAB III	TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	15
	A. Tujuan Penelitian	15
	B. Manfaat Penelitian	15
BAB IV	METODE PENELITIAN	15
	A. Jenis dan Lokasi Penelitian	15
	B. Fokus Penelitian	15
	C. Definisi Konsep Penelitian	15
	D. Jenis dan Sumber Data	17
	E. Teknik Pengumpulan Data	17
	F. Teknik Analisis Data	18
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	20
	A. Gambaran Lokasi Penelitian	20
	B. Deskripsi Hasil Penelitian	29
	C. Pembahasan	52
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	54
	A. Kesimpulan	54
	B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN-LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	Total Jumlah Aduan Tahun 2009-2013	39
2.	Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Sunstansi Laporan	47

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Skema Kerangka Konseptual	14
2. Persentase Kategorisasi Laporan/Aduan Tahun 2009	40
3. Persentase Kategorisasi Laporan/Aduan Tahun 2010	41
4. Persentase Kategorisasi Laporan/Aduan Tahun 2011	41
5. Persentase Kategorisasi Laporan/Aduan Tahun 2012	42
6. Persentase Kategorisasi Laporan/Aduan Tahun 2013	43
7. Grafik Laporan Masyarakat Tahun 2009-2013	44

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat atas tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (*good governance*), maka pemberian prioritas atas kegiatan pelayanan menjadi suatu keharusan. Salah satu sektor yang perlu mendapat prioritas adalah manajemen pengaduan masyarakat yang ada di sektor publik. Untuk itu, pemerintah memberikan prioritas utama di bidang pelayanan atas pengaduan yang berasal dari masyarakat. Pelayanan yang baik, efisien dan efektif akan memberikan harapan akan terpenuhinya rasa keadilan di masyarakat serta terjaminnya pengelolaan keuangan negara yang transparan dan terarah. Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan *hotline*, faksimili dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat.

Dalam rangka memperkokoh landasan kebijakan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di samping sebelumnya telah terbit Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Kedua kebijakan tersebut diharapkan dapat lebih memperkuat landasan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan

penyelenggara negara maupun pemerintah. Termasuk di sini pelayanan publik yang diselenggarakan badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan hukum milik negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

(BAPPENAS, 2010: 28-29) menyajikan hasil survei integritas yang dilakukan KPK menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Indonesia baru mencapai skor 6,84 dari skala 10 untuk instansi pusat, dan 6,69 untuk unit pelayanan publik di daerah. Skor integritas menunjukkan karakteristik kualitas dalam pelayanan publik, seperti ada tidaknya suap, ada tidaknya SOP, kesesuaian proses pemberian pelayanan dengan SOP yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan serta kemudahan pengaduan masyarakat.

Sebagai akibat masih lemahnya kapasitas manajemen pelayanan publik, berbagai pengurusan jenis perizinan yang seharusnya menjadi daya saing dalam menarik investasi menjadi sering terhambat. Ini terbukti dari lamanya rata-rata waktu perizinan yang diperlukan. Sebagai catatan, pada tahun 2005 jumlah prosedur yang harus ditempuh untuk mengurus usaha baru adalah sebanyak 12 prosedur, dengan memakan waktu 151 hari, serta membutuhkan biaya melebihi rata-rata pendapatan per kapita penduduk Indonesia (1,3 kali lebih tinggi dari pada pendapatan per kapita). Lama waktu pengurusan membaik menjadi 97 hari pada tahun 2007, tetapi memburuk lagi menjadi 105 hari pada 2008. Pada tahun 2009, jumlah prosedur yang

ditempuh menjadi 11 prosedur dengan lama pengurusan 76 hari. Selanjutnya sebagaimana Menteri Dalam Negeri (Mendagri), lama pengurusan sudah mulai menurun dengan rata-rata menjadi 60 hari. Sampai saat ini waktu dibutuhkan investor untuk mengurus izin usahanya di Indonesia rata-rata selama 60 hari. Kondisi ini menunjukkan, bahwa waktu pengurusan izin usaha berinvestasi di Indonesia masih cukup lama dan menempati peringkat terlama ke-161 diantara 183 negara di dunia (OSS Center, 2010).

Menurut laporan *Doing Business 2011: Making Difference for Entrepreneurs*, yang merupakan laporan ke-delapan dari rangkaian laporan tahunan yang diterbitkan oleh IFC dan Bank Dunia, negara Singapura, Hongkong SAR China, dan Selandia Baru merupakan-negara-negara yang menduduki peringkat teratas dalam hal tingkat kemudahan berusaha bagi perusahaan-perusahaan domestik. Untuk pertama kalinya dalam kurun waktu delapan tahun terakhir ini, negara-negara di kawasan Asia Timur dan Pasifik tercatat sebagai negara-negara yang paling aktif melakukan reformasi untuk meningkatkan kemudahan berusaha. Sebanyak delapan belas Negara dari 24 negara yang berada di kawasan ini telah melakukan reformasi kebijakan dan kelembagaan dalam setahun terakhir - melampaui kawasan lainnya. Negara-negara berkembang seperti Indonesia, Malaysia, dan Vietnam berada di jajaran terdepan dalam hal meningkatkan kemudahan mendirikan usaha, perizinan, dan pendaftaran properti, serta peningkatan akses terhadap informasi kredit. Selanjutnya sebagaimana dijanjikan Menteri Dalam Negeri (Mendagri), pengurusan sudah mulai menurun

dengan rata-rata menjadi 60 hari dan akan diupayakan untuk diturunkan menjadi 30 hari.

Indeks pelayanan publik di Kota Makassar masih di bawah rata-rata nasional. KPK menetapkan indeks integritas layanan publik 2013 di Makassar 6,78. Sedangkan indeks pelayanan publik rata-rata nasional berada di angka 6,80. Namun, khusus untuk indeks integritas pelayanan publik, Pemkot Makassar memiliki indeks yang lebih baik, yakni 7,00. Pencapaian Pemkot Makassar tersebut lebih tinggi dibanding indeks yang dicapai pada 2012, yakni 6,57.

Ada tiga hal yang dinilai KPK dalam survei integritas sektor publik di Indonesia. Pertama, adalah indeks integritas unit layanan surat izin usaha perdagangan (SIUP), indeks integritas unit layanan kesehatan dasar, dan indeks integritas unit layanan Pengadaan Barang Jasa (PBJ). KPK melakukan survei indeks layanan terhadap tiga sektor di Pemkot Makassar. Untuk layanan SIUP poinnya 6,46, kesehatan dasar 7,36, serta pengadaan barang dan jasa 7,14. Sementara, Kota Parepare ditetapkan sebagai kota dengan sistem pelayanan publik terbaik di Indonesia versi survei KPK. Parepare berhasil mengumpulkan poin 7,71. Parepare berhasil mengungguli kabupaten/kota lainnya di Indonesia seperti Surabaya, Yogyakarta, Denpasar dan Mataram.

Berdasarkan rilis KPK yang diterima Pemkot Parepare, Surabaya hanya berada di urutan kedua dengan skor 7,64. Kemudian peringkat ketiga ditempati Pemkab Bitung dengan skor 7,54. Sementara Kota Yogyakarta di posisi 10 dengan skor 7,28. Satu-satunya daerah kabupaten/kota di Indonesia timur yang berhasil masuk dalam 10 besar selain Parepare adalah Pemkot Gorontalo. Daerah ini berhasil menduduki rangking lima dengan skor 7,49. Indeks integritas unit layanan SIUP

menjadi penyumbang poin tertinggi terhadap Kota Parepare, yakni 7,92. "Ini menunjukkan praktik gratifikasi di Kota Parepare, khususnya di unit layanan SIUP, sangat minim," kata Juru Bicara KPK Johan Budi melalui rilis yang diterima Pemkot Parepare (Koran Sindo On Line).

Selain keberhasilan memperoleh indeks integritas pelayanan publik yang cukup baik, kota Makassar juga merupakan satu-satunya kabupaten/kota di Sulawesi Selatan yang telah membentuk Ombudsman. Dengan demikian, menjadi menarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai pelayanan publik di kota Makassar, terutama terkait dengan manajemen keluhan pelanggan (*complain management*).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan penelitian ini, maka dirumuskanlah masalah penelitian ini yaitu manajemen keluhan pelanggan (*complain management*) dalam pelayanan publik di kota Makassar.

Adapun pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pemberlakuan keluhan pelanggan dalam pelayanan publik di kota Makassar?
2. Faktor pendukung dan penghambat apa sajakah yang ditemui dalam pemberlakuan keluhan pelanggan dalam pelayanan publik di kota Makassar?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pemberlakuan pelayanan publik dan faktor-faktor yang mendukung maupun yang menghambat pemberlakuan pelayanan publik di kota Makassar, terutama terkait dengan manajemen keluhan pelanggan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan dengan masalah pelayanan publik dan keluhan pelanggan atas pelayanan publik di kota Makassar. Secara rinci manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada pihak pemerintah kota Makassar mengenai pelaksanaan berbagai pelayanan publik yang telah diberlakukan bagi masyarakat kota Makassar, terutama terkait keluhan pelanggan.
2. Sebagai bahan masukan bagi Ombudsman untuk menindaklanjuti keluhan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.
3. Sebagai bahan referensi bagi kegiatan penelitian selanjutnya untuk objek yang sama.

1.5. Luaran Penelitian

Hasil dari penelitian yang berfokus pada kajian mengenai pelayanan publik di kota Makassar ini diharapkan akan menghasilkan pengkajian mendalam terhadap

konsep dan gagasan yang digunakan dalam manajemen khususnya untuk mengkaji keluhan pelanggan (*complain management*). Dari hasil kajian tersebut diharapkan akan dapat memberi masukan bagi lembaga yang bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik bagi masyarakat di kota Makassar.

Selain pengkajian yang mendalam terhadap pelayanan publik, maka penelitian ini juga akan menghasilkan publikasi ilmiah pada jurnal nasional terakreditasi. Publikasi ini diharapkan akan memberi penambahan wawasan terutama mengenai pelayanan publik. Publikasi ilmiah juga menjadi pemberi motivasi bagi para peneliti untuk lebih mengembangkan potensi akademiknya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik dalam Konsep *Good Governance*

Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralis, non partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik pada rezim-rezim terdahulu, harus diakui telah menumbuhkan rasa tidak percaya dan bahkan antipati pada rezim yang berkuasa. Menurut Edelman dalam Wibowo (2004: 5), hal seperti ini merupakan era anti birokrasi, era anti pemerintah, Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini disebabkan karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu juga Masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal.

Gambaran buruknya birokrasi antara lain organisasi birokrasi gemuk dan kewenangan antar lembaga yang tumpang tindih; sistem, metode, dan prosedur kerja belum tertib; pegawai negeri sipil belum profesional, belum netral dan sejahtera; praktik korupsi, kolusi dan nepotisme masih mengakar; koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program belum terarah; serta disiplin dan etos kerja aparatur negara masih rendah. Pendapat tentang buruknya semua pelayanan yang dilaksanakan. Birokrasi menurut Santosa (2008) merupakan pengaburan makna birokrasi yang berkembang di masyarakat dan terus berlangsung oleh sikap diam masyarakat. Berbagai kondisi tersebut mencerminkan *bad governance* dalam birokrasi di

Indonesia. Lebih jauh lagi, Santosa (2008: 130) menggambarkan bahwa paradigma tata kelola pemerintahan telah bergeser dari *government* ke arah *governance* yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani. Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi.

Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai menerapkan *good governance*.

Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatar-belakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi

pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan diatas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering melecehkan martabatnya sebagai warga Negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip Good Governance, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri Good Governance. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Diharapkan dengan penerapan Good Governance dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

2.2. Keluhan Pelanggan dalam Pelayanan Publik

Pergeseran cara pandang dalam melihat keluhan tersebut tidak terlepas dari pergeseran paradigma administrasi publik yang dipakai sebagai acuan dalam

mengelola birokrasi pelayanan publik, yaitu dari paradigma lama yang sering disebut sebagai *Old Public Administration* menuju ke paradigma baru yaitu *New Public Services* (NPS) atau bahkan *Enterpreneurial Government* (EG) di mana paradigma tersebut memposisikan masyarakat sebagai *valuable customer* yang harus dilayani dengan baik, bahkan harus diberdayakan. Dalam hal budaya pelayanan yang dipakai NPS dan EG menekankan pada pelayanan yang ramah, inovatif dan menyentuh hati (*winning the heart and minds*). Dalam mengelola hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dicirikan dengan monopoli, demokratisasi pelayanan melalui mekanisme partisipasi lewat *voice* (dalam bentuk pengaduan) merupakan salah satu cara yang paling tepat untuk menyeimbangkan kembali ketimpangan struktural antara birokrasi pemberi layanan dan masyarakat.

Seperti diungkap oleh Powers dan Bendall- Lyon (2002) ketika pelanggan tidak puas perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang merasa tidak puas dan mempertahankan pangsa pasar jika dapat menerapkan teknik menangani keluhan yang efektif.

Davidow (2003) menyebutkan bahwa manajemen keluhan pelanggan terdiri dari enam aspek, yaitu: *Timeliness* (ketepatan waktu dalam merespon pengaduan); *Facilitation* (mekanisme atau prosedur untuk melakukan pengaduan); *Redress* (manfaat atau keuntungan yang akan diperoleh apabila melakukan pengaduan dalam bentuk kompensasi); *Apology* (pengakuan dan permintaan maaf dari organisasi pelayanan); *Credibility* (kemauan organisasi untuk bertanggung jawab dan

menjelaskan persoalan yang dikeluhkan); *Attentiveness* (cara melakukan komunikasi dan pemberian perhatian).

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, antara lain:

1. Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan;
2. Sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan „suara“ dan „pilihan“ pelanggan;
3. Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya;
4. Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan;
5. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan;
6. Penanganan komplain yang benar dan berhasil bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

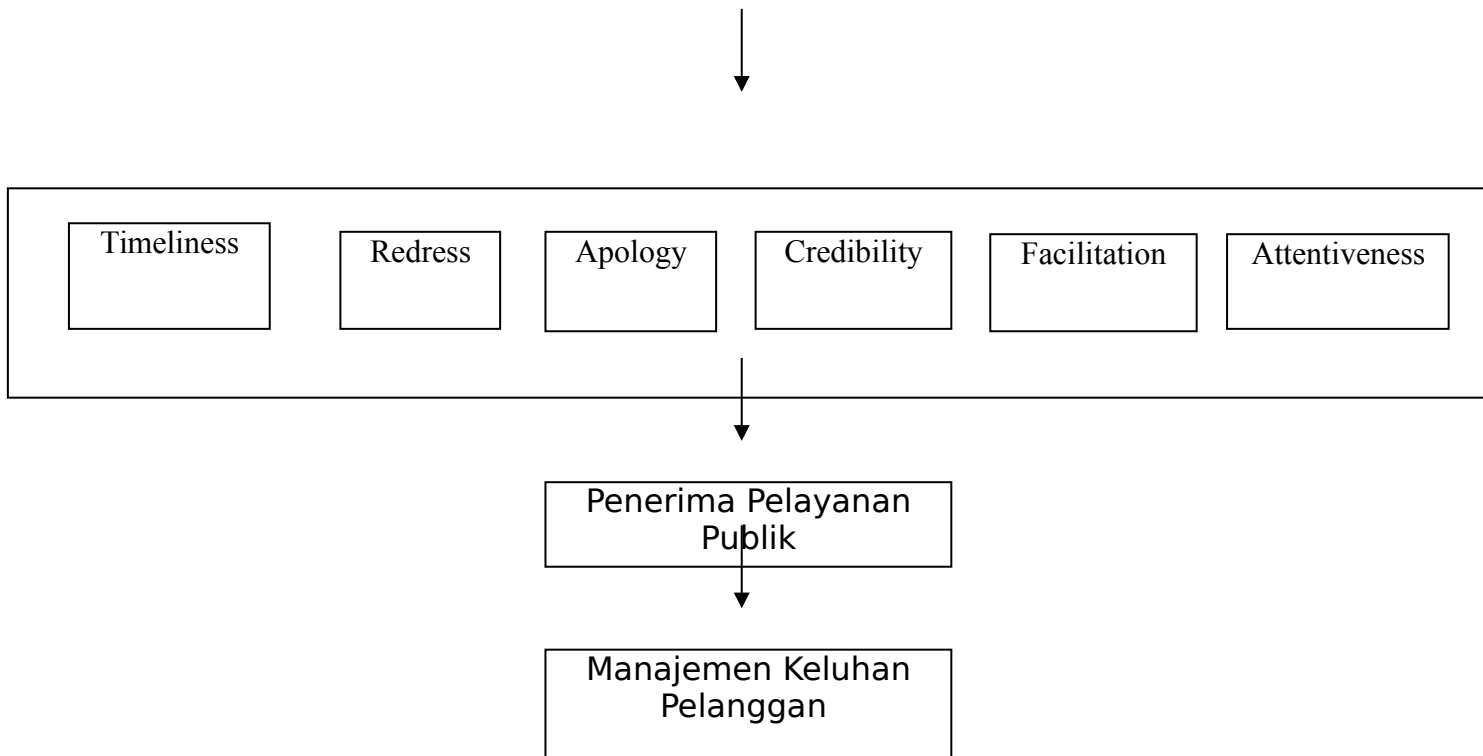
Maxham dan Netemeyer (2002) menemukan keterkaitan antara penanganan keluhan terhadap keinginan konsumen untuk menggunakan produk tersebut kembali (*repurchase intension*). Pelanggan yang merasa puas akan penanganan keluhan yang mereka rasakan dapat melakukan pembelian kembali dan bahkan dapat memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif.

Menurut Stauss (2002) dalam Varela-Neira *et al.* (2010), kepuasan pasca penanganan keluhan adalah kepuasan yang dirasakan pelanggan yang mengajukan keluhan terhadap respon penyedia layanan untuk pengaduan mereka. Tingkat kepuasan pelanggan pasca penanganan keluhan secara signifikan dipengaruhi oleh keadilan yang dirasakan (Kau dan Loh, 2006).

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sinambela mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara[7]. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2.3. Kerangka Konseptual

Pemberi Pelayanan Publik



Gambar 1. Skema Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Lokasi Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, karena data dan informasi yang diharapkan dari responden seperti pendapat, pertimbangan, dan saran melalui wawancara terhadap suatu persoalan, memerlukan penjelasan (*eksplanatory*) dan penafsiran (*interpretative*) terhadap data dan informasi.

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Ombudsman kota Makassar dan menjadikan para komisioner Ombudsman sebagai sumber informasi.

3.2. Fokus Penelitian

Aspek yang dikaji dalam penelitian ini adalah Manajemen Keluhan Pelanggan pada Pelayanan Publik di Kota Makassar”. Hal tersebut bertujuan untuk menggambarkan Pelaksanaan Manajemen Keluhan pada Pelayanan Publik di Kota Makassar.

3.3. Defenisi Konsep Penelitian

Untuk menghindari kekaburan atau kesalahan penafsiran terhadap konsep yang ada serta untuk memudahkan pengumpulan data lapangan sesuai dengan permasalahan yang telah ditetapkan, maka perlu dirumuskan secara jelas aspek yang dikaji atau istilah yang digunakan dalam penelitian. Adapun defenisi konsep penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. ketepatan waktu dalam merespon pengaduan (*Timeliness*); hari dan jam kerja yang dimanfaatkan untuk menindaklanjuti pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat penerima layanan publik kepada penyedia layanan publik.
- b. mekanisme atau prosedur untuk melakukan pengaduan (*Facilitation*); cara yang ditempuh oleh masyarakat penerima layanan publik terhadap ketidakpuasan yang mereka rasakan.

- c. manfaat atau keuntungan yang akan diperoleh apabila melakukan pengaduan dalam bentuk kompensasi (*Redress*); tersedianya alternatif atau keuntungan lain yang diperoleh masyarakat ketika layanan publik yang mereka terima tidak berkesesuaian dengan standar pelayanan publik yang ditawarkan.
- d. pengakuan dan permintaan maaf dari organisasi pelayanan (*Apology*); adanya kesadaran dan tindak lanjut dari pihak penyedia layanan publik menyadari kekurangan dan menyatakan permintaan maafnya.
- e. kemauan organisasi untuk bertanggung jawab dan menjelaskan persoalan yang dikeluhkan (*Credibility*); tindak lanjut dan langkah konkrit dari penyedia layanan publik untuk menindaklanjuti keluhan pelanggan.
- f. cara melakukan komunikasi dan pemberian perhatian (*Attentiveness*). Sikap bertanggung jawab dan responsif yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan atau pengguna layanan.

3.4.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan secara langsung dari informan dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara (*interview guide*). Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pengkajian bahan pustaka berupa buku-buku, dan dokumen-dokumen pada Ombudsman kota Makassar yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan menggunakan teknik dokumentasi.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Mengacu pada urgensi pengkajian yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka digunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Ada beberapa perhatian khusus sehubungan dengan tugas sebagai *participant*

observer, antara lain:

- Mengetahui hal-hal/peristiwa yang harus diobservasi
- Memahami cara melakukan pencatatan
- Mengusahakan hubungan baik dengan objek pengamatan
- Mengatur jarak dan memposisikan diri antara pengamat dan objek yang diamati
- Alat bantu pengamatan
- Waktu pelaksanaan partisipasi

observasi dilakukan dengan pencatatan langsung (*on the spot*) atas peristiwa penelitian.

b. Wawancara

Teknik Wawancara bebas dan mendalam, yaitu digunakan untuk mendapatkan informasi dan keterangan secara langsung dari informan, khususnya data primer. Wawancara dilaksanakan secara langsung dan terbuka kepada informan untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Informan yang menjadi target wawancara adalah Ketua, para anggota komisioner Ombudsman, dan masyarakat yang memasukkan laporan berupa keluhan pelanggan kepada Ombudsman kota Makassar. Pemanfaatan wawancara sebagai instrument dalam pengumpulan data didasarkan pada tujuan yang ingin dicapai.

3.6.

Teknik Analisis Data

Bungin (2007: 144) menyajikan model tahapan analisis induktif sebagai

berikut:

- a. Melakukan pengamatan terhadap fenomena sosial, melakukan identifikasi, revisi-revisi, dan pengecekan ulang terhadap data yang ada.
- b. Melakukan kategorisasi terhadap informasi yang diperoleh.
- c. Menelusuri dan menjelaskan kategorisasi.
- d. Menjelaskan hubungan-hubungan kategorisasi.
- e. Menarik kesimpulan-kesimpulan umum.
- f. Membangun atau menjelaskan teori

Mengacu pada tahapan yang disebutkan oleh Bungin, maka dalam penelitian

ini akan dilakukan tahapan analisis sebagai berikut:

- a. Data mengenai keluhan pelanggan yang dilaporkan ke Ombudsman kota Makassar akan diklasifikasi berdasarkan tahun pelaporan dan unit pemberi layanan publik.
- b. Selanjutnya identifikasi data tersebut dipilah berdasarkan kategori-kategori data. Kategorisasi dibuat berdasarkan deskripsi fokus yang telah ditetapkan.
- c. Kategorisasi data yang dibuat selanjutnya akan ditelusuri dan dijelaskan kategorisasinya.
- d. Setelah ditelusuri dan dijelaskan setiap kategori, maka akan dijelaskan hubungan-hubungannya.
- e. Hubungan-hubungan dari setiap kategorisasi juga akan dilihat sejauh mana dapat membangun atau menemukan model manajemen keluhan pelanggan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Lokasi Penelitian

Sejarah berdirinya Lembaga Ombudsman Kota Makassar dimulai pada 8 November 2007, tentang program kerjasama untuk membangun dan mendukung pembentukan Komisi Ombudsman di Kota Makassar. Di Makassar, ombudsman diarahkan tidak saja untuk mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi juga untuk mengawasi praktek bisnis beretika. Hal ini tertuang dalam peraturan Walikota Makassar Nomor 07 tahun 2008 tentang Ombudsman Kota Makassar.

Ombudsman Kota Makassar resmi beroperasi pada Januari tahun 2009, masa Jabatan Kerja adalah 4 tahun, maka Januari tahun 2013 adalah masa berakhirnya periode pertama, pada tahun 2010 ada pergantian antar waktu dimana ketua Komisioner Ombudsman Kota Makassar digantikan oleh Pak Mulyadi karena Ketua sebelumnya Prof, Dr. Aswanto terpilih menjadi Dekan di Fakultas Hukum Universitas Hasanudin.

Walikota Makassar Ilham Arif Sirajuddin melantik 3 komisioner lembaga pengawas pelayanan publik Ombudsman Kota Makassar di ruang pola Balai Kota Makassar, pada Selasa 3 Desember 2013. Ketiga komisioner Ombudsman Makassar yang dilantik ini yakni Khudry Arsyad sebagai ketua Ombudsman yang juga Mantan Koordinator FIK Ornop Sulsel, Anwar Ilyas selaku anggota yang sebelumnya pernah menjadi Anggota Panwaslu Sulsel, dan Rahmiwati Agustini selaku anggota, yang sebelumnya aktif sebagai penggiat forum pemerhati perempuan Sulsel.

Tujuan dibentuknya Ombudsman Kota Makassar

1. Mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang bersih di daerah sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik, berdasarkan asas-asas negara hukum yang demokratis, akuntabel, transparan, dan bertanggungjawab
2. Mendorong perilaku usaha yang beretika dan bebas KKN
3. Meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah dan swasta
4. Meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik
5. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi dan perilaku usaha yang tidak beretika
6. Meningkatkan budaya pelayanan publik yang baik

Tugas Pokok Ombudsman :

1. Melayani dan menindaklanjuti keluhan dan atau laporan masyarakat mengenai maladministrasi dan bisnis yang tidak beretika, dan bertentangan dengan hukum;
2. Membuat rekomendasi untuk menyelesaikan maladministrasi dan perilaku usaha yang tidak beretika baik kasuistik maupun sistemik;
3. Menyebarluaskan pemahaman mengenai hak dan kewajiban masyarakat terhadap pemerintah daerah dan pelaku usaha;
4. Menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman;
5. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga-lembaga terkait atau pemerintah daerah baik di tingkat daerah maupun di tingkat nasional.

Ombudsman memiliki fungsi :

1. Mengawasi penyelenggaraan pelayanan umum yang dilakukan oleh Pemerintah daerah dan pelaku usaha;
2. Membantu menyelesaikan keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan umum;
3. Melakukan langkah-langkah untuk memediasi pelapor dan terlapor.

Ombudsman berwenang untuk :

1. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai suatu laporan yang disampaikan;

2. Memeriksa keputusan, surat menyurat atau dokumen-dokumen lain baik yang ada pada pelapor atau terlapor untuk mendapatkan kebenaran laporan terhadap terlapor;
3. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau foto kopi dokumen yang diperlukan dari instansi maupun juga untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;
4. Membuat rekomendasi atau usul-usul mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/ atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
5. Demi kepentingan umum, mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi untuk diketahui secara luas.
6. Menyampaikan saran kepada Pemerintah Daerah guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/ atau prosedur pelayanan aparatur pemerintahan kepada masyarakat;
7. Menyampaikan saran kepada Pemerintah Daerah agar terhadap peraturan dan/ atau kebijaksanaan daerah yang berlaku, diadakan perubahan dalam rangka mencegah tindakan maladministrasi dan perilaku usaha yang serupa terulang kembali.

Ruang Lingkup

Pada dasarnya ruang lingkup Ombudsman Kota Makassar untuk melakukan Pengawasan terhadap pelayanan public baik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota, Perusahaan, BUMN, BUMD, dan termasuk Swasta, dan basisnya adalah

Pengaduan Masyarakat, namun Ombudsman Kota Makassar juga diberi kewenangan dalam hal pengawasan yang bersifat Proaktif (memberikan saran dan rekomendasi terhadap Pemerintah Kota dalam memperbaiki kebijakan), namun hal ini belum dilaksanakan secara maksimal karena kurangnya SDM yang ada di Ombudsman Kota Makassar, oleh karena itu Ombudsman Kota Makassar masih focus dalam hal Penanganan Pengaduan Masyarakat saja.

Organisasi

Meskipun dibentuk oleh Walikota melalui Peraturan Walikota no 7/2008, Namun Kedudukan Ombudsman Kota Makassar merupakan lembaga independen yang tidak memiliki hubungan struktural dengan Lembaga Negara, Pemerintah Daerah serta Badan usaha untuk melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan umum dan swasta di daerah.

Organisasi Ombudsman terdiri atas; Ketua, Wakil ketua dan Anggota, didukung oleh Asisten anggota, dan sekretariat. Ombudsman Kota Makassar dipimpin oleh seorang Ketua dan dua orang Wakil Ketua yang dipilih dari tokoh-tokoh yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas pokok dan wewenang yang diberikan. Melalui proses seleksi, terpilihlah, Prof. Dr. Aswanto terpilih sebagai Ketua dan Mulyadi Hamid dan HL Arumahi sebagai Anggota. Terpilihnya 3 Komisioner Ombudsman diatas didasarkan pada proses seleksi yang mengacu pada Perwal Kota Makassar no 7 tahun 2008 tentang Ombudsman Kota Makassar. Kemudian ditindaklanjuti dengan pembentukan tim rekrutmen yang diangkat

berdasarkan SK Walikota Makassar Nomor 710.05/533/Kep/V/2008. Tim ini kemudian membuka kesempatan kepada publik Kota Makassar untuk mendaftarkan diri sebagai anggota Komisioner periode 2008-2012.

Persyaratan dan mekanisme seleksi untuk dapat diangkat menjadi anggota Ombudsman adalah sebagai berikut:

1. seseorang harus berdomisili di Kota Makassar yang dibuktikan dengan kartu tanda penduduk,
2. berusia paling rendah 30 tahun dan paling tinggi 55 tahun,
3. mempunyai integritas pribadi,
4. memiliki pengalaman, pengetahuan dan atau keahlian yang cukup dalam bidang terkait,
5. mempunyai keterampilan mengembangkan komunikasi social,
6. mempunyai kepedulian, kepekaan dan empati yang tinggi terhadap berbagai persoalan masyarakat,
7. sehat jasmani dan rohani berdasarkan hasil pemeriksaan kesehatan menyeluruh dari rumah sakit, berpendidikan paling rendah S1,
8. tidak ikut berpartisipasi dalam keanggotaan dalam partai politik yang dinyatakan secara tertulis dalam surat pernyataan yang sah atau sekur-kurangnya dalam jangka 5 (lima) tahun tidak lagi menjadi anggota partai politik yang dibuktikan dengan surat keterangan dari pengurus partai politik yang bersangkutan,

9. tidak pernah dipidana kurungan/penjara berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara 5 tahun atau lebih,
10. bersedia tidak menduduki jabatan di pemerintahan dan badan usaha milik Negara (BUMN)/ badan usaha milik daerah (BUMD) selama masa keanggotaan,
11. sebelum menduduki jabatannya, Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman harus mengangkat sumpah atau mengucapkan janji menurut Agamanya.

Mekanisme Pengangkatan dan Pemberhentian keanggotaan Ombudsman Kota Makassar yaitu, Kepala Daerah membentuk sebuah panitia yang bertugas untuk melakukan seleksi terhadap calon anggota Ombudsman, tim terdiri atas berbagai unsur independent sekurang-kurangnya berjumlah 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya berjumlah 5 (lima) orang serta 2 (dua) orang dari unsur Pemerintah Kota Makassar.

Masa jabatan Ombudsman adalah 4 (empat) tahun dan dapat dipilih kembali hingga 1 (satu) periode jabatan. Ketua dan wakil ketua (komisioner), dapat berhenti dari jabatannya karena beberapa alasan yaitu sudah habis masa jabatan, mengundurkan diri, atau meninggal dunia. Ketua dan Wakil Ketua Ombudsman dapat diberhentikan dari jabatannya karena berdomisili di luar Kota Makassar, sudah tidak memenuhi persyaratan jabatan, melanggar sumpah/janji, dijatuhi pidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap, dan berhalangan tetap karena kesehatan fisik atau mental untuk menjalankan tugasnya. Ketua dan Wakil Ketua berhak atas penghasilan, uang kehormatan, dan hak-hak lain yang akan diatur dengan Keputusan Walikota.

Dalam melaksanakan tugasnya, Ombudsman dibantu oleh Asisten Ombudsman yang diangkat dan diberhentikan oleh Ketua Ombudsman, syarat dan cara pengangkatan dan pemberhentian Asisten Ombudsman diatur lebih lanjut dengan Keputusan Ketua Ombudsman, serta dalam hal melaksanakan tugas pokok dan fungsi dan wewenangnya Ombudsman dilengkapi dengan Sekretariat.

Ombudsman Kota Makassar dibentuk dan bekerja berdasarkan asas; kebenaran, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, dan transparansi. Pembentukan Ombudsman Kota Makassar ini juga bertujuan untuk; mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang bersih sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik, berdasarkan asas-asas Negara hukum yang demokratis, akuntabel, transparan, dan bertanggungjawab, mendorong perilaku usaha yang beretika dan bebas KKN, meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah dan swasta, meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik, membantu pencegahan praktek-praktek maladministrasi dan perilaku usaha yang tidak beretika, serta meningkatkan budaya pelayanan public yang baik.

Secara rinci, berikut ini adalah mekanisme penanganan kasus pada Ombudsman Kota Makassar :

1. Pelapor dapat mengadukan via telepon, fax, email dan langsung
2. Receptionist menerima pelapor

3. Receptionist menanyakan tujuan pelapor ; untuk konsultasi dan untuk pengaduan
4. Pelapor via telepon, fax, email atau langsung diwawancarai /diberikan formulir untuk pengisian data identitas pelapor dan juga terlapor
5. Selain identitas, pelapor menguraikan peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan secara rinci
6. Status laporan diisi oleh Komisioner atau Asisten apakah diterima atau tidak, setelah menentukan laporan yang dapat ditindaklanjuti.
7. Bila laporan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, selanjutnya Ombudsman kota Makassar melakukan klarifikasi, investigasi, mediasi dan atau memberikan rekomendasi
8. Bila tidak memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti, maka Ombudsman harus memberitahukan kepada pelapor dengan menyebutkan alasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari sejak pengambil keputusan.

Tata kerja Ombudsman Kota Makassar yaitu menentukan laporan yang dapat ditindaklanjuti, dalam hal laporan memenuhi persyaratan untuk diperiksa Ombudsman dapat melakukan Klarifikasi, Investigasi, Mediasi, dan atau memberikan Rekomendasi, selanjutnya dalam hal laporan tidak memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti, maka Ombudsman dalam waktu selambat-lambatnya 14 hari kerja sejak pengambilan keputusan harus memberitahukan kepada pelapor dengan menyebutkan alasan.

Pada saat pengaduan masuk, maka Ombudsman akan melakukan klarifikasi, jika masuk wilayah ombudsman maka Ombudsman meminta klarifikasi dari pihak terlapor, jika terlapor membenarkan maka Ombudsman langsung saja menawarkan solusi, tapi jika yang teradu menyangkal, maka Ombudsman harus meyakinkan diri kebenaran laporan yang disampaikan tersebut. Apabila ombudsman meyakini ada tindakan maladministrasi maka pihak Ombudsman melakukan tahapan mediasi, dan setelah itu produk akhir dari Ombudsman adalah rekomendasi.

Pembiayaan

Pembiayaan operasional Ombudsman Makassar sendiri di danai oleh APBD, dimana 3 tahun pertama operasionalnya (2008-2011) menggunakan dana hibah rata-rata sebesar 1,5 M. Mulai tahun 2012, Ombudsman menggunakan dana APBD dimana anggarannya menginduk di Bagian Organisasi dan Tata Laksana Kota Makassar. Dengan demikian, saat ini Ombudsman mempunyai DPA sendiri dan Rencana Kegiatan untuk 1 tahun yang dimana dana operasional digunakan juga untuk pembayaran Honor pegawai, Perjalanan Dinas, dan hal lain yang menyangkut kegiatan-kegiatan di Ombudsman.

Menariknya dari kelembagaan Ombudsman Makassar ini adalah hanya terdapat 1 orang Pegawai Negeri Sipil yang khusus untuk memegang posisi Kepala Sekretariat Ombudsman Kota Makassar yang membidangi hal Administrasi, Keuangan, dan kepersonaliaan. Perekrutan Pegawai Negeri Sipil sendiri atas persetujuan Walikota melalui Surat Keputusan Walikota. Perekrutan PNS ini ditujukan agar pengelolaan

anggaran yang bersumber dari APBD tersebut, dapat dikelola dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan publik di kota Makassar ini menitikberatkan pada keluhan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Mencermati keberadaan Ombudsman Kota Makassar sebagai lembaga yang berkompeten dalam menangani keluhan publik, maka terdapat enam variabel yang digunakan untuk mengkaji penanganan keluhan pelanggan terhadap pelayanan di kota Makassar.

a. Ketepatan Waktu dalam Merespon Pengaduan (*Timeliness*)

Masyarakat dapat mengadukan keluhannya berkaitan dengan pelayanan publik kepada Ombudsman melalui berbagai sarana yang ada, seperti: telpon, surat, email, maupun datang langsung dan menyampaikannya secara lisan. Namun, sebelum mengajukan keluhan pada ombudsman, masyarakat diminta untuk melakukan proses keluhan di tempat dimana situasi yang menimbulkan keluhan tersebut muncul.

Biasanya di masing-masing institusi pemerintah memiliki unit pengaduan yang dapat memproses keluhan masyarakat. Dalam hal ini ombudsman diharapkan hanyamenjadi sarana alternatif (*the last resort*) untuk menindaklanjuti keluhan tersebut. Dengan asumsi yang demikian, instansi pemerintah pemberi pelayanan diharapkan mampu membangun sistem untuk mengelola keluhan atau pengaduan

terlebih dahulu sebelum masyarakat pengguna layanan harus mengadukan persoalan mereka kepada ombudsman.

Pengaduan melalui kotak pos dan e-mail berbentuk pengaduan tertulis. Pengaduan melalui alamat kantor bisa berbentuk pengaduan lisan bisa pula berbentuk pengaduan tertulis. Pengaduan tertulis tidak bisa dalam bentuk surat kaleng, tetapi dalam bentuk surat dengan keterangan jelas. Pengaduan lisan bisa disampaikan secara individual, bisa juga dalam bentuk kelompok, bisa pula disampaikan melalui forum rapat komunitas.

Menurut hasil wawancara dengan RA, komisioner Ombudsman Makassar mengenai bentuk pengaduan yang berasal dari masyarakat, diperoleh informasi:

“Ombudsman Makassar menerima laporan dan keluhan dari masyarakat tentang berbagai keberatan dan keluhan pelayanan publik. Semua laporan masyarakat tersebut diterima oleh staf sekretariat di bagian pengaduan untuk selanjutnya diproses oleh kami para komisioner” (wawancara Senin, 11 Agustus 2014)

Jika menerima pengaduan lisan, setiap anggota tim pengaduan harus memberitahukan kepada pihak pengadu bahwa pengaduan tanpa nama tidak akan memperoleh layanan dibandingkan pengaduan dengan nama terang. Karena itu, pihak manajemen yang menerima pengaduan lisan perlu meminta keterangan jelas kepada pihak pengadu. Terdapat saluran pengaduan internal sebagai cara yang dapat dilakukan oleh masyarakat dalam memberikan keberatan atau keluhan.

Saluran internal adalah pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada kantor/institusi yang bersangkutan. Saluran ini dapat terdiri dari beberapa kemungkinan berikut ini.

■ Melalui fax ke nomor 0411-456160

■ Melalui email (ombudsmanmks@yahoo.com)

■ Melalui surat yang dialamatkan ke alamat kantor Ombudsman Makassar
Jl. Angrek Raya No.1 (Gedung PKK Kota Makassar).

Dalam setiap kegiatan atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang kemungkinan terjadinya kesalahpahaman, salah pengertian, miskomunikasi, dan ketidakakuratan informasi antar pelaku, amatlah tinggi. Hal-hal ini mudah mengundang terjadinya kekecewaan antar pihak-pihak tersebut. Beberapa di antara kekecewaan tersebut akan didiamkan dan diabaikan oleh pihak yang kecewa dengan berbagai alasan. Beberapa kekecewaan yang lain akan ditumpahkan dalam bentuk protes. Jika tidak ditangani dengan benar, protes-protes semacam ini bisa menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan. Penanganan pengaduan yang dimaksudkan dalam naskah ini adalah sistem, mekanisme, dan prosedur mengelola keluhan-keluhan atau protes-protes yang mungkin muncul dari berbagai pihak secara terstruktur sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan maupun kinerja instansi yang bersangkutan.

Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan *hotline*, faksimili dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan komisioner Ombudsman AI pada Senin, 11 Agustus 2014 mengenai metode dan cara penyampaian pengaduan, diperoleh informasi bahwa:

“meskipun beberapa media cetak maupun elektronik juga membuka layanan keluhan pelanggan, baik melalui surat pembaca ataupun layanan telepon, namun cara penanganan keluhan dan penyelesaiannya berbeda dengan cara kerja kami. Banyak yang berpandangan bahwa cara melalui kedua jenis media tersebut lebih cepat dan segera memberi jawaban atas pertanyaan masyarakat. Namun sesungguhnya pelaporan dan penanganan keluhannya bersifat instan dan tidak sepenuhnya menyentuh substansi permasalahan. Kami di Ombudsman tidak sekedar menerima laporan keluhan saja dan selanjutnya bertindak mengundang atau memediasinya dengan pihak terlapor. Kami betul-betul mempelajari setiap keluhan yang masuk. Terkadang ada juga laporan yang dimaksudkan hanya untuk menyudutkan secara personal. Bukan mempermasalahkan keluhan pelayanan publiknya. Kami juga harus mempelajari dengan baik agar tidak ada kasus yang dipolitisir.”

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

Dari hasil wawancara dan penelusuran dokumenter diperoleh gambaran mengenai mekanisme dan tatakerja Ombudsman. Ada beberapa kriteria laporan masyarakat:

- a. Setiap pihak yang menggunakan layanan pemerintah daerah dan pelaku usaha di daerah dapat menyampaikan laporan ke Ombudsman
- b. Laporan masyarakat yang disampaikan kepada ombudsman harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut: Menyebutkan identitas yang jelas; Menguraikan peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci; dan Telah

menyampaikan substansi laporan kepada pihak yang dilaporkan namun tidak mendapatkan penyelesaian sebagaimana mestinya

- c. Dalam kondisi khusus, nama dan identitas pelapor dapat tidak diumumkan
- d. Peristiwa, tindakan atau keputusan tertulis yang dikeluhkan atau dilaporkan belum lewat dua tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi atau diketahui pelapor
- e. Dalam kondisi yang tidak memungkinkan, pelapor menyampaikan laporan secara lisan dan tertulis yang dapat dikuasakan kepada orang lain

Selain mengidentifikasi laporan masyarakat, komisioner Ombudsman juga bertanggung jawab memutuskan tindak lanjut dari laporan masyarakat tersebut.

- a. Ombudsman menentukan laporan yang dapat ditindaklanjuti
- b. Dalam hal laporan memenuhi persyaratan untuk diperiksa, ombudsman dapat melakukan klarifikasi, investigasi, mediasi dan/atau memberikan rekomendasi
- c. Dalam hal laporan tidak memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, maka Ombudsman dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak pengambilan keputusan harus memberitahukan kepada pelapor dengan menyebutkan alasan tidak ditindaklanjutinya kasus tersebut.

Untuk pelaporan yang ditindaklanjuti, maka sesudah pelaporan dimediasi maka Ombudsman mengeluarkan rekomendasi. Produk utama Ombudsman adalah rekomendasi, maka diatur beberapa hal, yaitu bahwa:

- a. Terlapor dan atau atasan terlapor wajib melaksanakan rekomendasi yang dibuat oleh Ombudsman

- b. Ombudsman melakukan monitoring terhadap rekomendasi yang dibuat;
- c. Dalam hal rekomendasi tidak dilaksanakan maka setelah 60 hari Ombudsman dapat: melaporkan hal tersebut kepada atasan terlapor; memasukkannya dalam laporan tahunan dan/atau laporan khusus Ombudsman kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah; mengumumkannya pada media massa cetak setempat; dan menindaklanjuti keluhan pelapor kepada instansi penegak hukum yang berwenang untuk diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan data-data penelitian yang ada menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman Makassar telah memenuhi aspek ketepatan waktu dalam merespon pelanggan. Ketepatan waktu ini dapat terpenuhi karena adanya regulasi yang mengatur tentang batas waktu penanganan pelaporan, yaitu 60 hari.

b. Mekanisme Atau Prosedur Untuk Melakukan Pengaduan (*Facilitation*)

Pada awalnya semua jenis Pengaduan masuk ke Ombudsman karena Lembaga pengawas dan pengaduan bahkan pengaduan perselingkuhan juga diadakan ke Ombudsman, karena espektasi masyarakat terhadap Ombudsman sangat tinggi, kemudian pemahaman yang jelas dan tupoksi ombudsman itu jelas membuat pengaduan itu bersifat konsultatif saja, ada juga pengaduan yg menurut Ombudsman tidak berwenang dan ada lembaga lain yang lebih relevan maka Ombudsman tidak menangani, misal ada masalah tentang sengketa tenaga kerja, maka Ombudsman menyerahkan sengketa tersebut ke Dinas Kependudukan dan Tenaga Kerja.

Ombudsman tidak menangani sengketa terkait tenaga kerja, tapi apabila ada masyarakat yang mengadukan permasalahan ke Disnaker dan Disnaker tidak memberikan tanggapan maka pengadu bisa mengadukan Disnaker ke Ombudsman, ada juga hal yang terkait dengan Layanan Konsumen Ombudsman tidak menangani, sama halnya dengan permintaan Informasi Ombudsman tidak melayani karena sudah terbentuknya Komisi Informasi Publik sehingga ada hal-hal keterbatasan informasi yang tidak ada di Ombudsman maka akan diserahkan ke Komisi Informasi Publik, dan juga ada yang dilimpahkan ke Inspektorat apabila Ombudsman tidak bisa menyelesaikan dan itu wewenang Inspektorat.

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

- a) Sumber atau Asal Pengaduan adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, darimana komplain atau pengaduan berasal. Patut ditekankan di sini bahwa pihak pengadu tidaklah terbatas. Sangat mungkin terjadi bahwa pengaduan suatu permasalahan ternyata disampaikan oleh tokoh masyarakat, tukang, LSM lokal, wartawan/pers atau kelompok masyarakat lainnya. Pengaduan masyarakat terkadang disuarakan secara formal, terkadang hanya menjadi gunjingan di antara mereka.
- b) Isi Pengaduan adalah permasalahan yang diadukan oleh pihak pengadu. Aduan bisa menyangkut berbagai macam hal, mulai dari kesalahan prosedur, kesalahan, sikap staf manajemen, kualitas layanan, dan sebagainya. Khusus mengenai isi

komplain yang berkaitan dengan kinerja dan perilaku staf, maka nama staf yang terkena komplain wajib dirahasiakan sampai komplain telah tertangani secara tuntas.

- c) Unit Penanganan Pengaduan adalah satuan yang disediakan oleh setiap institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan darimana pun berasal dan melalui saluran manapun. Hasil dari olahan unit ini adalah responds pengaduan.
- d) Responds Pengaduan adalah responds yang dihasilkan oleh unit penanganan pengaduan di masing-masing institusi pemerintah yang terkait dengan pengaduan. Responds ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu.
- e) Umpan balik Adalah penilaian pihak pengadu atas responds atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.
- f) Laporan Penanganan Pengaduan. Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit pengelolaan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu. Untuk pengaduan yang menggunakan jalur internal, laporan ini cukup disampaikan kepada pihak yang mengadu dan satu copy disimpan di unit penanganan pengaduan. Jika komplain menyangkut permasalahan yang terjadi di desa/kelurahan, maka kantor desa/kelurahan juga diberi satu copy laporan ini. Untuk pengaduan yang disampaikan melalui jalur eksternal, maka selain pihak yang mengadu, unit penanganan pengaduan, dan desa/kelurahan yang terkait, pihak eksternal yang menjadi saluran pengaduan juga perlu diberi satu copy laporan penanganan

pengaduan. Misalnya koran Sriwijaya Pos di Palembang memperoleh pengaduan dari warga Kota Palembang, maka satu copy laporan penanganan pengaduan juga langsung ke Kantor Kecamatan dan Kantor Walikota Palembang. Melalui jalur manapun, copy utama laporan penanganan pengaduan adalah menjadi hak pihak yang mengadu dan masing-masing institusi pemerintah sesuai tingkatannya.

Dalam penelusuran dokumentasi di kantor Ombudsman Makassar ditemukan laporan mengenai jumlah keluhan dan keberatan terhadap pelayanan publik di kota Makassar. Sejak efektif bekerja, komisioner Ombudsman pada tanggal 11 Maret 2009 dan resmi berkantor di jalan Urip Sumoharjo Ruko Karuwisi Trade Centre (KTC) blok B4, hingga akhir bulan Desember 2013, jumlah laporan/aduan termasuk konsultasi baik langsung maupun tidak langsung oleh masyarakat yang diinventarisir Ombudsman Kota Makassar mencapai 1234 laporan/ aduan, dimana tahun 2009 mencapai 311 laporan/ aduan, selanjutnya tahun 2010 mencapai 210 laporan/ aduan, tahun 2011 mencapai 212 laporan/aduan, tahun 2012 mencapai 297 laporan/aduan sampai tahun 2013 jumlah laporan menurun menjadi 204 laporan/aduan (Tabel I & chart I.a-I.e).

Jumlah laporan/aduan tersebut tidak dapat dijadikan parameter kinerja Ombudsman Kota Makassar dalam rangka upaya perbaikan terhadap pelayanan di sektor Pemerintah dan sektor Swasta. Secara keseluruhan aduan yang diterima oleh Ombudsman Kota Makassar selama Tahun 2009 sampai Tahun 2013 meliputi:

1. Instansi/Lembaga Pemerintah
2. Instansi Swasta

Laporan/ aduan tersebut di atas berasal dari warga kota Makassar yang merasakan adanya maladministrasi dalam instansi pemerintah dan swasta. Dalam menangani laporan yang masuk Ombudsman Kota Makassar memilah untuk menindak lanjuti, karena adanya batas kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman kota Makassar. Dengan kata lain apabila laporan tersebut ditindaklanjuti apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Menyebutkan identitas yang jelas;
2. Menguraikan peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci;
3. Telah menyampaikan substansi laporan kepada pihak yang dilaporkan, namun tidak mendapat pelayanan yang sesuai dengan SOP instansi pemerintah atau swasta.

Secara rinci, laporan yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung yang diinventarisir oleh Ombudsman kota Makassar pada tahun 2009 sampai 2013 terkait dengan instansi pemerintah dan swasta dapat dilihat pada tabel I.

Tabel I. Total Jumlah Aduan Tahun 2009 sampai 2013

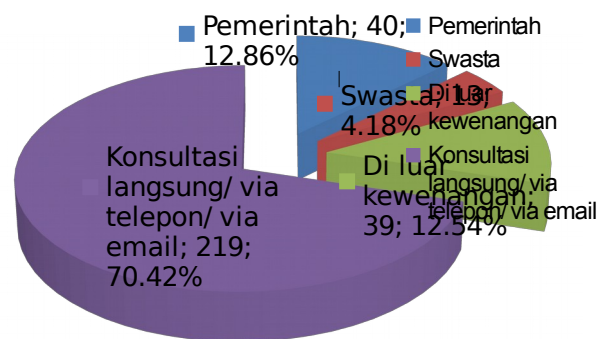
Jenis Pelayanan	2009	2010	2011	2012	2013	Jumlah
Pemerintah	40	49	75	40	32	236
Swasta	13	9	12	31	12	77
Di luar kewenangan	39	26	25	26	10	126

Konsultasi langsung/ via telepon/ via email	219	126	100	200	150	795
TOTAL Per Tahun	311	210	212	297	204	1234

Berdasarkan **tabel I** dan **Gambar 2.** di atas, pada tahun 2009 Laporan/ Aduan warga kota Makassar terkait maladministrasi dalam tubuh pemerintah mencapai 40 laporan atau 13 persen dari jumlah laporan, angka tersebut menunjukkan perbandingan 3:1 terhadap laporan warga terkait sektor swasta yang selama tahun 2009 mencapai 13 laporan. Adapun laporan yang berada di luar kewenangan Ombudsman kota Makassar sebanyak 39 laporan dan konsultasi langsung ataupun melalui telepon dan email cukup banyak mencapai 219 aduan atau sekitar 70 persen.

Gambar 2. Persentase Kategorisasi Laporan / Aduan tahun 2009

Diagram Laporan/ Aduan tahun 2009



Meskipun laporan/ aduan terhadap sektor pemerintah pada tahun 2009 yang ditindak lanjuti mencapai 13 persen, hal ini tidak otomatis turun pada tahun 2010,

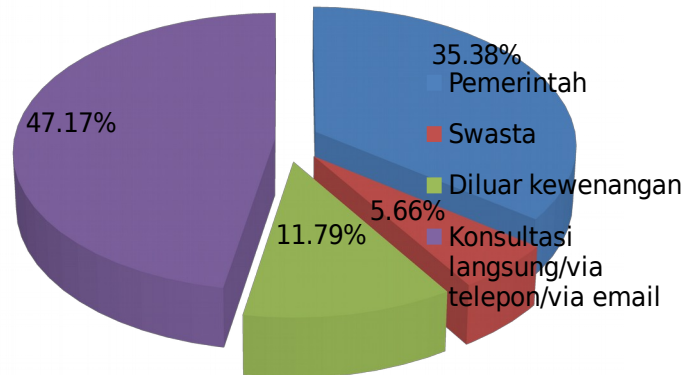
melainkan menunjukkan kenaikan laporan dari angka 40 menjadi 49 laporan atau sekira 10 persen. Sebaliknya penurunan jumlah laporan terjadi pada sektor swasta dari angka 13 laporan menjadi 9 laporan pada tahun 2010 (tabel I, Gambar 3). Pada tahun 2011 dalam tubuh pemerintah kembali mengalami kenaikan menjadi 75 laporan atau sekitar 35 persen , begitupun laporan dibidang swasta juga mengalami kenaikan dibanding tahun 2010 dengan laporan sebanyak 12 laporan atau sekitar 6 persen (tabel I, Gambar 4), laporan yang diluar kewenangan sebanyak 25 laporan dan yang langsung ataupun melalui telepon dan email sebanyak 100 laporan atau sekitar 47 persen.

Gambar 3 Persentase Kategorisasi Laporan/ Aduan tahun 2010



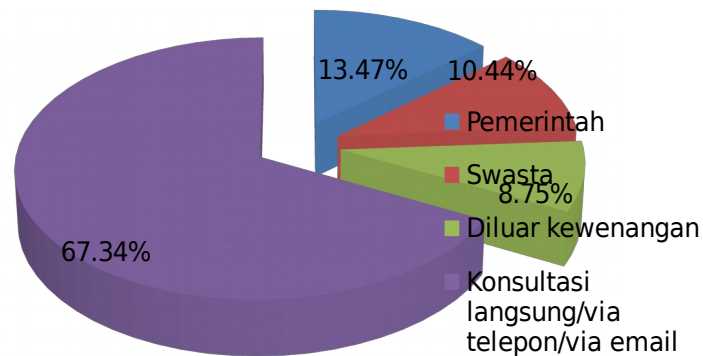
Gambar 4 Persentasi Kategorisasi Laporan/ Aduan tahun 2011

Diagram Laporan/Aduan tahun 2011



Gambar 5 Persentasi Kategorisasi Laporan/ Aduan tahun 2012

Diagram Laporan/Aduan Tahun 2012

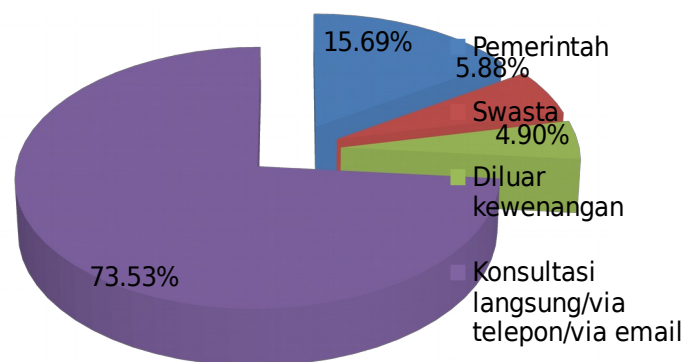


Penurunan laporan kembali terjadi pada tahun 2012, yaitu dibidang pemerintah sebanyak 40 laporan tetapi sebaliknya dibidang swasta menunjukkan kenaikan sebanyak 31 laporan atau sekitar 10 persen (tabel I, Gambar 5) dan pada tahun 2013 kembali mengalami penurunan baik dibidang pemerintah maupun bidang

swasta sebanyak 32 laporan ditubuh pemerintah dan 12 laporan dibidang swasta atau sekitar 6 persen (tabel I, Gambar 6).

Gambar 6 Persentasi Kategorisasi Laporan/ Aduan tahun 2013

Diagram Laporan/ Aduan Tahun 2013

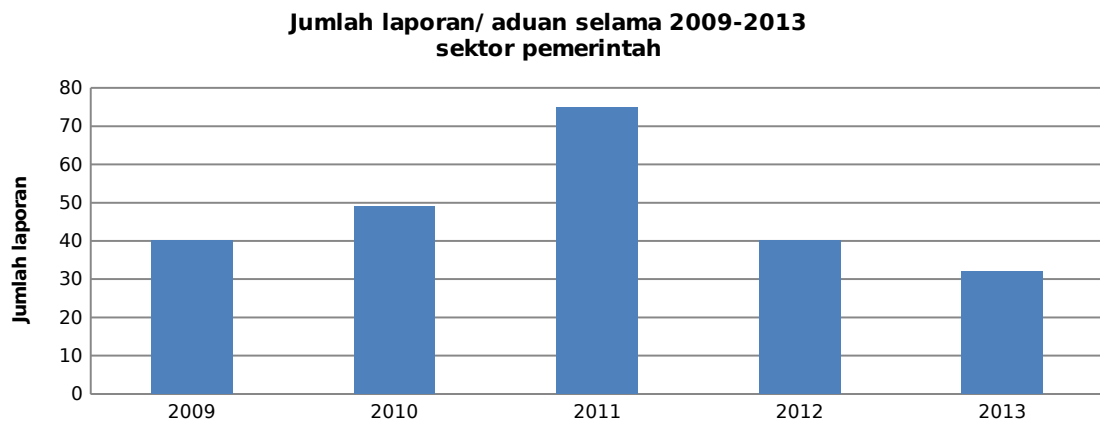


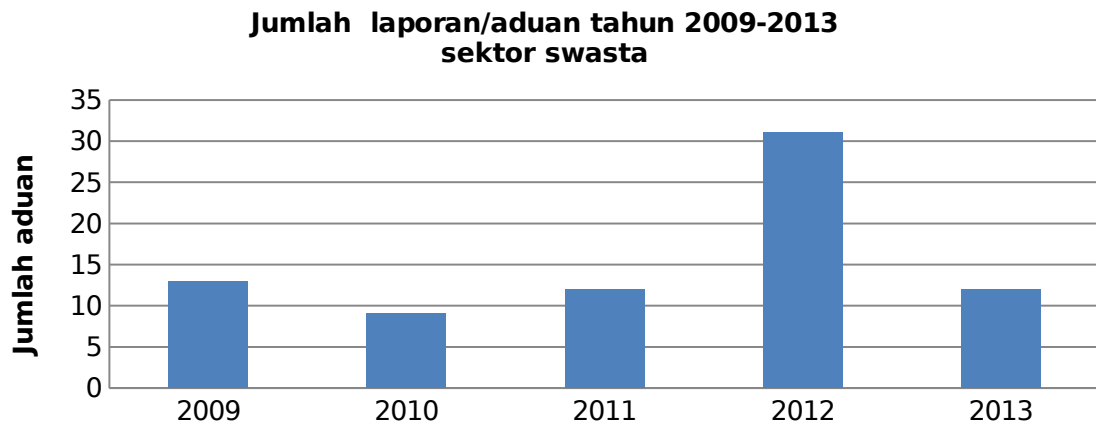
Penyebab kenaikan atau penurunan angka laporan tersebut masih perlu ditinjau atau dievaluasi karena angka-angka tersebut bukan merupakan indikator utama dalam mengukur kinerja pelayanan publik di sektor pemerintah dan swasta.

Disamping itu parameter kinerja Ombudsman kota Makassar untuk perbaikan sistemik pelayanan publik oleh pelaku usaha tidak dapat diukur melalui jumlah aduan yang masuk semata, karena dari jumlah keseluruhan aduan lebih bersifat perorangan dan tidak semuanya representasikan kepentingan publik. Walau demikian, dalam menindaklanjuti setiap aduan Ombudsman kota Makassar selalu menempuh jalur klarifikasi, investigasi untuk mengetahui data dan permasalahan publik yang lebih luas.

Apabila dicermati tabel dan diagram-diagram di atas, yang paling dikeluhkan oleh masyarakat dari tahun 2009 sampai 2013 adalah dinas dan badan di jajaran birokrasi pemerintah kota. Sementara di sektor Swasta, bidang usaha perbankan dan keuangan, merupakan bidang usaha yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat. Tingkat laporan masyarakat dari tahun 2009 sampai 2013 secara grafik dapat dilihat di bawah ini:

Gambar 7. Grafik Laporan Masyarakat Tahun 2009-2013





Laporan yang disampaikan oleh masyarakat dari tahun 2009 sampai tahun 2013 terkait dengan sektor pemerintah, jumlah laporan/ keluhan yang diadukan warga kota Makassar bersifat fluktuatif, yaitu tahun 2009 sebesar 17 % dengan laporan sebanyak 40 dan tahun 2010 sebesar 21 % dengan laporan sebanyak 49, namun paling banyak pada tahun 2011 yakni sebesar 32%, laporan mencapai 75 laporan kemudian pada tahun 2012 kembali mengalami penurunan sebesar 17% dengan laporan mencapai 40 laporan, dan pada tahun 2013 turun lagi sekitar 13% dengan laporan sebanyak 32 laporan.

Untuk sektor swasta, dari jumlah bidang usaha yang dikeluhkan masyarakat, terbanyak pada tahun 2012. Laporan tersebut menyusul banyaknya pihak yang merasa dirugikan oleh pihak bank, mulai dari keluhan terhadap lepasnya tanggung jawab bank terhadap nasabah yang ditipu, ketidakjelasan dan ketidak konsistenan bank dalam menyampaikan informasi berbagai bentuk kredit, pemalsuan dokumen pengambilan kredit, serta berbagai macam kejahatan bank lainnya (praktek bank dalam bank). Ombudsman selaku pengemban amanat Walikota dalam upaya perbaikan pelayanan publik sudah melakukan upaya-upaya seperti klarifikasi,

mediasi dan juga rekomendasi terkait dengan masalah pelayanan publik yang dilaporkan tersebut.

c. Manfaat Atau Keuntungan yang Akan Diperoleh Apabila Melakukan Pengaduan Dalam Bentuk Kompensasi (*Redress*)

Pada prinsipnya, prosedur penanganan pengaduan meliputi delapan langkah seperti yang telah dikemukakan, yaitu (1) pencatatan dan pendokumentasian, (2) pilah dan pilih dengan prinsip mulai dari yang paling mendesak dan mulai dari yang bukan surat kaleng, (3) mengumpulkan data dan informasi terkait dengan masalah yang diadukan, (4) pembuatan tanggapan dan penanganan (*responds*) atas pengaduan tersebut, (5) sampaikan *responds* pada pihak pengadu untuk memperoleh umpan balik, (6) Meminta dan mencatat umpan balik dari pihak pengadu dan respon yang mereka terima, (7) pembuatan laporan penanganan, dan (8) penyampaian laporan penanganan pengaduan kepada pihak-pihak terkait.

Staf pengaduan wajib menjalankan ketentuan seperti yang tertuang dalam poin Bentuk Pengaduan, yaitu meminta pihak pengadu untuk mengisi identitas dan menandatangani format pengaduan yang telah tersedia. Jika pengadu tidak mau mengisi format pengaduan, staf pengaduan wajib memberitahu si pengadu bahwa masalah yang mereka ajukan tidak akan segera ditanggapi atau diproses. Meskipun demikian, staf pengaduan harus tetap mencatatnya di format pengaduan. Setelah format pengaduan terisi, baik diisi identitas dan ditandatangani pihak pengadu atau tidak, staf pengaduan menyerahkan format pengaduan tersebut ke Unit Penanganan.

Selanjutnya Unit penanganan pengaduan akan memprosesnya sesuai ketentuan yang tertuang dalam poin Langkah-langkah Penanganan Pengaduan. Pengaduan tertulis, untuk menangani pengaduan tertulis, setiap pagi Staf Pengaduan harus mengecek email, PO. Box, dan surat masuk. Jika ada pengaduan, Staf Pengaduan kemudian mencatat, menyalin isinya ke dalam format pengaduan, dan menyerahkan format pengaduan kepada unit penanganan pengaduan terdekat dengan melampirkan fotocopy surat atau *print-out* aduan yang dikirim melalui email. Selanjutnya unit penanganan pengaduan akan memprosesnya sesuai ketentuan yang tertuang dalam poin langkah-langkah penanganan pengaduan.

Tabel 2. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan

SUBSTANSI	JUMLAH	%
Penundaan Berlarut	436	49,89
Tidak Memberikan Pelayanan	25	2,86
Tidak Patut	25	2,86
Penyalahgunaan Wewenang	159	18,19
Penyimpangan Prosedur	67	7,67
Diskriminasi	0	0,00
Permintaan Uang, Barang & Jasa	36	4,12
Konflik Kepentingan	0	0,00
Berpihak	85	9,73
Tidak Kompeten	41	4,69
TOTAL	874	100,00

Sistem pengaduan masyarakat yang baik dan terpercaya perlu untuk dikembangkan agar masyarakat lebih terdorong untuk berpartisipasi dalam penyempurnaan mutu layanan publik. Selama ini, masyarakat biasanya lebih

mengandalkan media surat kabar (koran) sebagai media yang dinilai masih paling efektif untuk bisa menyampaikan berbagai keluhan masyarakat, yaitu sebesar (53.8%). Posisi ini diikuti oleh radio (33.91 %) dan pesan singkat (SMS) sebesar 30.65%.

Sepanjang tahun 2010 Ombudsman telah diakses oleh masyarakat melalui berbagai mekanisme, antara lain lewat surat, datang langsung, website, email, telepon, fax, dan sebagainya. Jumlah keseluruhan akses masyarakat kepada Ombudsman pada tahun 2010 adalah 5942 akses, dengan dominasi akses melalui surat dan datang langsung. Dari keseluruhan akses tersebut, sebanyak 4888 akses berupa pertanyaan dan penyampaian laporan telah diselesaikan secara langsung oleh Ombudsman. Sedangkan sejumlah 1154 akses ditindaklanjuti sebagai laporan kepada Ombudsman yang telah memenuhi syarat formal. Hingga akhir Desember 2010 Ombudsman telah menindaklanjuti lebih dari 98% laporan masyarakat.

d. Pengakuan Dan Permintaan Maaf Dari Organisasi Pelayanan (*Apology*)

Untuk menangani pengaduan, sikap dasar yang harus diambil adalah tenang, teliti dan cermat, tidak gegabah, tidak memihak, berfikir positif tetapi tetap waspada, dan berfikir konstruktif. Berdasar prinsip ini, maka sikap kebakaran jenggot, reaktif dan marah atas pengaduan masyarakat sungguh merupakan sikap yang tidak layak karena menunjukkan bahwa staf bagian pengaduan dan komisioner Ombudsman tidak siap melaksanakan pekerjaan tersebut.

Ruang lingkup wilayah kerja Ombudsman kota Makassar hanya mencakup wilayah kota Makassar saja. Namun objek pengawasannya mencakup semua badan-badan yang menyelenggarakan pelayanan publik yang dananya tidak bersumber dari anggaran pendapatan belanja daerah di kota Makassar. Hal ini karena dalam Pasal 1 angka (6) Perwali Ombudsman Kota Makassar tidak membatasi pengawasan yang hanya terbatas pada lembaga-lembaga pemerintah baik yang dibentuk ataupun yang dananya bersumber dari APBD, melainkan hanya mencantumkan kalimat “*dan pihak-pihak lain*” pada akhir pasalnya. Hal ini jika ditafsirkan secara luas maka mencakup seluruh pihak-pihak yang menyelenggarakan pelayanan umum yang tidak dibiayai oleh APBD. Penafsiran ini didukung dengan ketentuan Pasal 1 angka (14) Perwali Ombudsman Kota Makassar yang juga menyebutkan bahwa “*badan usaha*” secara umum dapat berstatus sebagai terlapor tanpa memberikan pembatasan secara spesifik bahwa yang dimaksud dengan badan usaha yang dimaksud dibiayai sebagian atau seluruhnya oleh APBD.

e. Kemauan Organisasi Untuk Bertanggung Jawab dan Menjelaskan Persoalan yang Dikeluhkan (*Credibility*)

Pengaduan yang masuk masih bersifat manual, masyarakat datang langsung ke kantor Ombudsman, dalam hal tanggapan atau respon atas pengaduan adalah 2 hari pada jam kerja setelah pengaduan masuk dan pasti ada tindak lanjut kecuali hari libur, sejauh ini masalah sengketa tanah yang paling sering diadukan, bermacam-macam kasusnya, salah satunya adalah kepemilikan sertifikat ganda ini adalah salah

satu kesalahan dalam administrasi maka ini menjadi tupoksi Ombudsman, selanjutnya pengaduan yang sering diadukan adalah masalah Pendidikan, sehingga muncul agenda untuk dibawa di Rekomendasi Umum yang biasa dilaksanakan 1 tahun sekali diakhir tahun, masalah pendidikan ini akan dibahas pada Rekomendasi Umum tahun 2012.

Rekomendasi berarti, terlapor dan atau atasan terlapor wajib melaksanakan rekomendasi yang dibuat Ombudsman, Ombudsman melakukan monitoring terhadap rekomendasi yang dibuat, dalam hal rekomendasi tidak dilaksanakan maka setelah 60 hari Ombudsman dapat melaporkan hal tersebut kepada atasan terlapor, memasukannya dalam laporan tahunan dan atau laporan khusus Ombudsman kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, lalu mengumumkannya pada media massa cetak setempat, setelah itu menindaklanjuti keluhan pelapor kepada instansi penegak hukum yang berwenang untuk diproses sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

f. Cara Melakukan Komunikasi Dan Pemberian Perhatian (*Attentiveness*)

Terdapat beberapa lembaga yang dapat terlibat dan berperan serta dalam proses mediasi dalam membantu Ombudsman Kota Makassar dalam menyelenggarakan fungsi dan kewenangannya. Lembaga-lembaga tersebut yaitu, Komisi Yudisial dalam hal praktik-praktik maladministrasi di Pengadilan, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen (BPSK) dalam hal kasus-kasus yang melibatkan konsumen dan badan usaha, Arsitektur Perbankan Indonesia (API) jika melibatkan pihak bank sebagai terlapor, Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) jika pihak terlapor adalah lembaga-lembaga yang bergerak di wilayah bursa efek dan/atau komoditi, Badan Pengawas Daerah (Bawasda) jika pihak terlapor melibatkan instansi pemerintah, Lembaga Perlindungan Jemaah Haji (LPJH), lembaga-lembaga penegak hukum, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan lain-lain.

Berdasarkan wawancara dengan KA pada Selasa 12 Agustus 2014 diperoleh informasi mengenai klasifikasi dan kriteria pelaporan dari masyarakat:

“ biasa terjadi pelaporan suatu kasus dimana jenis kasus yang diajukan terklasifikasi dalam praktik maladministrasi yang mengarah ke perbuatan pidana dan dalam menghadapi situasi seperti itu, OKM hanya melakukan pengarahannya kepada pelapor untuk melanjutkan perkaranya ke Pengadilan yang berwenang baik absolut maupun relatif atau lembaga-lembaga lainnya. Bisa jadi lembaga OKM menerima laporan seperti ini lalu melakukan mediasi dengan mendatangkan para pihak (pelapor dan terlapor) dan lembaga yang berwenang dalam menangani perkara yang dilaporkan. Praktik ini seringkali dilakukan oleh OKM dalam menyelesaikan kasus-kasus karena dianggap lebih efisien dan tidak melanggar batas-batas kewenangan antar lembaga-lembaga pengawas resmi yang telah ada.”

Salah satu persoalan krusial yang dapat dimediasi dengan baik oleh Ombudsman Kota Makassar adalah persoalan penerbitan IMB pada lahan bermasalah. Pemerintah Kota Makassar melalui Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Makassar menerbitkan izin mendirikan bangunan (IMB) di atas tanah sengketa seluas 4,84 hektar yang terletak di kompleks Golden Park Azalea, Kelurahan Paroppo, Kecamatan Panakukang, Makassar itu dianggap menyalahi peraturan daerah

(perda) tentang perizinan. Aturan perda telah mengatur pelarangan penerbitan IMB diatas lahan yang bermasalah. Sesuai putusan Mahkamah Agung, lokasi tanah itu masih dalam proses penyelesaian sengketa.

Berdasarkan putusan MA yang termaksud oleh Pengadilan Negeri Makassar telah mengeluarkan berita acara sita eksekusi nomor 28 eks/06/PN.MKS Jo. No.127/Pt.G/2001/PN.Mks, tanggal 3 Mei 2007. Namun demikian, IMB tetap diterbitkan dengan IMB No.153/0376/IMB/II/KPAP tertanggal 14 Oktober 2009. Menurut pandangan pelapor, Dinas Tata Ruang dan Bangunan dan Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar tidak menerapkan aturan secara konsisten dan terdapat tindakan penyalahgunaan wewenang karena tidak memenuhi persyaratan penerbitan izin

Setelah mediasi dilakukan oleh Ombudsman Kota Makassar yang menyampaikan permasalahan penerbitan IMB tersebut ke Walikota Makassar dan DPRD Makassar. Pihak DPRD selanjutnya mengeluarkan rekomendasi pelarangan aktivitas fisik dan administrasi di atas lahan tersebut hingga diterbitkannya sertifikat resmi.

4.3. Pembahasan

Kota Makassar adalah salah satu kota terbesar di Indonesia dengan tingkat pertumbuhan dan rata-rata populasi penduduk yang cukup lumayan. Juga, beliau menambahkan bahwa semakin banyak bermunculan badan-badan publik yang berurusan dengan hampir semua kebutuhan sosial dan ekonomi penduduk Kota

Makassar. Oleh karena itu, hal ini harus diimbangi dengan kinerja lembaga pemerintahan yang lebih profesional dan berdiri tegak di atas prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan bersih. Namun, penyelenggara pemerintahan dianggap tidak mampu menjalankan tugasnya dalam mengawasi jalannya pelayanan publik dengan baik tanpa bantuan dan partisipasi masyarakat. Membuka jalur atau akses kepada masyarakat kota Makassar pun menjadi sesuatu yang harus dikerjakan oleh Pemerintah Kota Makassar dan solusi untuk akses sosial ini adalah dengan mendirikan Ombudsman Kota Makassar sebagai lembaga yang berfungsi membantu pihak pemerintahan dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik sekaligus mengawasi pula kinerja pihak pemerintahan dalam melakukan kerjanya. Jadi, latar belakang sosial dari pendirian dan menjadi dasar kewenangan Ombudsman Kota Makassar adalah partisipasi publik atau masyarakat dalam mengawasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Sejak awal didirikannya hingga sekarang ini, lembaga OKM masih memiliki beberapa kendala yang menghambat keberhasilan dan mampu mengurangi daya efisiensi dan efektifitas kerjanya. Namun, di samping itu ada juga faktor-faktor yang menjadi pendukung OKM dalam melaksanakan fungsi dan wewenangnya. Tujuan dari bab inilah untuk memaparkan kedua macam faktor-faktor yang saling berseberangan ini.

- Faktor pendukung: tingginya animo lembaga-lembaga pengawas lain dalam membantu kelancaran kerja Ombudsman Kota Makassar dan kepercayaan masyarakat terhadap OKM;

- Faktor penghambat: minimnya anggaran, keterbatasan personil, kurangnya publikasi dan tindakan non-kooperatif pihak-pihak yang direkomendir.

BAB 5

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Pemberlakuan keluhan pelanggan dalam pelayanan publik di kota Makassar telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari telah diterapkannya dengan baik enam aspek pelayanan, yaitu: 1) ketepatan waktu dalam merespon pengaduan (*Timeliness*); 2) mekanisme atau prosedur untuk melakukan pengaduan (*Facilitation*); 3) manfaat atau keuntungan yang akan diperoleh apabila melakukan pengaduan dalam bentuk kompensasi (*Redress*); 4) pengakuan dan permintaan maaf dari organisasi pelayanan (*Apology*); 5) kemauan organisasi untuk bertanggung jawab dan menjelaskan persoalan yang dikeluhkan (*Credibility*); dan 6) cara melakukan komunikasi dan pemberian perhatian (*Attentiveness*).

Faktor pendukung dan penghambat yang ditemui dalam pemberlakuan keluhan pelanggan dalam pelayanan publik di kota Makassar, yaitu: Faktor pendukung: tingginya animo lembaga-lembaga pengawas lain dalam membantu kelancaran kerja Ombudsman Kota Makassar dan kepercayaan masyarakat terhadap OKM; sedangkan Faktor penghambat: minimnya anggaran, keterbatasan personil, kurangnya publikasi dan tindakan non-kooperatif pihak-pihak yang direkomendir.

B. Saran

Agar manajemen keluhan pelanggan dapat dilaksanakan dengan lebih baik lagi, maka disarankan kepada:

1. Pihak Ombudsman harus meningkatkan sosialisasi keberadaan lembaganya kepada masyarakat sebagai penerima jasa layanan publik. Melalui sosialisasi yang intensif, diharapkan agar masyarakat dapat memiliki peningkatan kesadaran untuk melaporkan pelayanan publik yang belum memenuhi standar.
2. Seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dalam lingkup Pemkot Makassar agar dapat membuat standar operasional pelayanan (SOP) . Hal ini diperlukan sebagai acuan dan tolak ukur pelayanan publik yang diberikannya.

DAFTAR PUSTAKA

- BAPPENAS. 2010. *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Direktorat Aparatur Negara. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional. Jakarta.
- Davidow, M. 2003. Have You Heard The Word? The Effect of Word of Mouth on Perceived Justice, Satisfaction and Repurchase Intentions Following Complaint Handling. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Vol.16, pp. 67-79.
- _____, 2003. Organizational Responses To Customer Complaints: What Works And What Doesn't. *Journal of Service Research*. Vol. 5, No.3, pp. 225-250.
- Kau, A., Elizabeth, W. Loh. 2006. The Effects of Service Recovery on Consumer Satisfaction: a Comparison Between Complainants and Non-Complainants. *Journal of Services Marketing*. Vol. 20. No. 2, pp. 101-111.
- Maxham, J. G., Richard, G. Netemeyer. 2002. Modeling Customer Perceptions of Complaint Handling Over Time: The Effects of Perceived Justice on Satisfaction and Intent. *Journal of Retailing*. Vol. 78, No.4, pp. 239–252.
- Powers, T. L., and Dawn, B. 2002. Using Complaint Behavior to Improve Quality Through The Structure and Process of Service Delivery. *Journal of*

Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Vol.15, pp. 13-21.

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: PT. Reflika Aditama.

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.

Tax, Stephen S., and Stephen W. Brown. 1998. Recovering and Learning From Service Failure. *Sloan Management Review*. Fall; Vol 40. No. 1, pp.75-88.

Varela-Neira, C., Rodolfo, V.C., and Víctor, I. 2010. Explaining Customer Satisfaction With Complain Handling. *International Journal of Bank Marketing*. Vol.26, No.2, pp. 88-112.

**LAPORAN PENELITIAN PNB
FAKULTAS ILMU SOSIAL UNM**



**MANAJEMEN KELUHAN PELANGGAN (*COMPLAIN MANAGEMENT*)
PADA PEMBERIAN LAYANAN PUBLIK DI KOTA MAKASSAR**

Oleh:

DR. RISMA NISWATY, S.S., M.Si.
MUHAMMAD DARWIS, S.Pd., M.Pd.
DRS. ABD. HAFID AMIRULLAH, M.Pd.

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTO
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
2014

HALAMAN PENGESAHAN
Usul Penelitian PNBP Fakultas Ilmu Sosial UNM

1. Judul Penelitian : Manajemen Keluhan Pelanggan (*Complain Management*) pada Pemberian Layanan Publik di Kota Makassar
2. Kategori Penelitian : PNBP
3. Data Pribadi
 - a. Nama Lengkap : Dr. Risma Niswaty, S.S., M.Si.
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIP/Golongan : 19720126 200312 2 004/IIIc
 - d. Pendidikan : S3 Ilmu Administrasi Publik
 - e. Jabatan Fungsional : Lektor
 - f. Jabatan Struktural : Sekretaris Prodi Pend.Adm.Perkantoran
 - g. Fakultas/Jurusan : FIS/Pendidikan Administrasi Perkantoran
 - h. Bidang Ilmu : Administrasi Publik
 - i. Alamat Kantor : Kampus Gunung Sari Jl.A.P.Pettarani, Makassar
 - j. Telp./Fax/E-mail : 081343972223; risma.niswaty@gmail.com
 - k. Alamat Rumah : Taman Pesona Asri C No.4 Sungguminasa
 - l. Telp./Fax : 0411-8215742
4. Matakuliah yang Diampu :
 - a. Manajemen SDM : 2 SKS
 - b. Etika Komunikasi : 2 SKS
 - c. Sistem Informasi Manjmn : 2 SKS
5. Penelitian Terakhir : Demokratisasi dan Efektivitas Komisi Pemilihan Umum
 Judul Penelitian : Kabupaten Gowa pada Pemilihan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah
6. Jumlah Anggota Peneliti : 2 orang
 - a. Nama Anggota I : Muhammad Darwis, S.Pd., M.Pd.
 - b. Nama Anggota II : Drs.Abd.Hafid Amirullah, M.Pd.

7. Lokasi Penelitian : Kota Makassar
8. Jangka Waktu Penelitian : 12 bulan
9. Jumlah Biaya : Rp. 7.500.000,-

Mengetahui,
Dekan FIS UNM

Ketua Peneliti,

Prof. Dr. Hasnawi Haris, M. Hum
NIP. 19711231 199303 1 016

Dr. Risma Niswaty, S.S., M.Si.
NIP. 19720126 200312 2 004

Menyetujui,
Ketua Lembaga Penelitian

Prof. Dr. H. Jufri, M. Pd
NIP. 19591231 198503 1 016