

## PENERAPAN MANAJEMEN PENGADUAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DIKECAMATAN CIBINONG KABUPATEN BOGOR

Mawar<sup>1</sup>, Retnowati WD Tuti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>FISIP UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA  
email korespondensi: mawarhidayat22@gmail.com

### ABSTRAK

*Salah satu wujud penerapan Good Governance dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk berpartisipasi dan menyampaikan keluhan atau pengaduan apabila pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan. Maka masyarakat memiliki hak menilai bagaimana kualitas pelayanan yang ia dapatkan dan bagaimana pelayanan tersebut sebaiknya dilaksanakan. Walaupun demikian dilihat dari kondisi saat ini kemampuan kontrol masyarakat terhadap suatu kualitas pelayanan publik masih sangat rendah. Rendahnya kontrol masyarakat terkait pelayanan publik, juga masih terlihat pada pelayanan yang diselenggarakan di kantor kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Tujuan Penelitian ini, yakni; 1) Untuk mengetahui penerapan manajemen pengaduan berbasis teknologi informasi di kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. 2) Mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan manajemen pengaduan di kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Metode penelitian yakni deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian yakni upaya peningkatan manajemen pengaduan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bogor terkhusus pemerintah Kecamatan Cibinong, yakni dengan mengubah bentuk pengelolaan pengaduan dari manual ke pengelolaan berbasis online, dalam bentuk layanan resmi aspirasi online (LARAS). Pengelolaan pengaduan LARAS belum optimal, hal ini disebabkan oleh kurangnya koordinasi mengenai standar pelayanan, alur penyaluran pengaduan dari admin ke unit kerja masih dilakukan secara manual, jaringan internet yang sering mengalami gangguan serta masih minimnya kesiapan sumber daya manusia yang mengelola pengaduan, serta umpan balik masyarakat yang masih kurang. Pengelolaan pengaduan LARAS meski belum optimal dalam implementasinya namun dengan adanya pengelolaan pengaduan berbasis online, masyarakat merasa cukup terbantu dalam menyampaikan pengaduannya karena dapat diakses dimanapun tanpa perlu datang ke kantor kecamatan.*

**Kata kunci:** manajemen pengaduan, teknologi informasi

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Salah satu wujud penerapan *good governance* dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk berpartisipasi dan menyampaikan keluhan atau pengaduan apabila pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan. Maka masyarakat memiliki hak menilai bagaimana kualitas pelayanan yang ia dapatkan dan bagaimana pelayanan tersebut sebaiknya dilaksanakan. Walaupun demikian dilihat dari kondisi saat ini kemampuan kontrol masyarakat terhadap suatu kualitas pelayanan publik masih sangat rendah.

Masyarakat sering tidak tahu kemana menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang tidak sesuai standar, masyarakat juga sering salah kira bahwa jika menyampaikan pengaduan adalah sesuatu hal yang tabu dan akan dicirikan buruk oleh pihak lembaga yang menerima pengaduan. Secara teori dalam pelayanan publik, pengaduan dari masyarakat atau pelanggan itu sangat dibutuhkan untuk perbaikan organisasi tersebut. Lembaga yang menyadari betapa pentingnya pengaduan akan membentuk unit manajemen pengaduan yang dikelola secara profesional. Keuntungan yang bisa diperoleh organisasi yang mempunyai dan melaksanakan Manajemen Pengaduan (ISO 9000) adalah:

- 1) Menemukan peluang untuk menemukan kelemahan-kelemahan pelayanannya.
- 2) Dapat mengidentifikasi wilayah-wilayah yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.
- 3) Menunjukkan adanya tingkat perhatian dan kepedulian yang tinggi organisasi terhadap usaha pemecahan masalah pelayanan.
- 4) Adanya prosedur pengaduan yang efektif dapat membantu organisasi meningkatkan mutu produk dan pelayanannya dengan menawarkan pelanggan yang mengeluh suatu metoda umpan balik bagi penyedia barang dan jasa pelayanan.
- 5) Semuanya itu menjadi piranti untuk mengembangkan suatu *quality culture* dalam organisasi yang berfokus pada kepentingan dan harapan pelanggan.

Manajemen Pengaduan merupakan *a big U-turn* yaitu suatu proses perubahan radikal pada *customer service* yang mentransformasikan perilaku aparat pemerintah, baik pimpinan maupun pegawai, dari *bureaucratic routine* menuju ke fokus *citizen's needs*. Manajemen Pengaduan harus didesain dan dilaksanakan untuk mengkonversi *complaining customers* menjadi *satisfied customers*. Manajemen Pengaduan, dapat menangani keluhan dengan lebih baik dan sekaligus menunjukkan pentingnya perhatian dan kepedulian pemerintah terhadap keluhan masyarakat. Dengan menerapkan Manajemen Pengaduan, maka pemberi layanan publik mau belajar dari kesalahan-kesalahannya dan terus-menerus mau memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanannya.

Pendekatan positif terhadap keluhan adalah sebagai berikut: 1) tersedianya prosedur keluhan yang standar pada semua bagian; 2) semua staf terlatih dan sadar akan tanggungjawabnya menangani keluhan dan memahami dengan baik prosedurnya; 3) semua aparat sadar dan faham akan prosedur keluhan dengan seluruh detailnya; 4) tersedianya informasi yang adekuat bagi masyarakat tentang aktivitas aparat dan masalah-masalah untuk meminimalkan keluhan; 5) adanya peluang bagi pelapor keluhan untuk mendiskusikan atau mengklarifikasi keluhan; 6) adanya informasi tentang peran *ombudsman* bila keluhan tidak memperoleh kepuasan; 7) adanya titik kontak atau pusat informasi tentang prosedur keluhan dan *ombudsman* lokal yang bisa dihubungi.

Amanah Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Artinya, mau tidak mau, sanggup tidak sanggup, perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan. Sejak lama Pemerintah membuat peraturan perundangan yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang memuaskan masyarakat, antara lain, Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (disebut PATEN), Permendagri dan Reformasi Birokrasi 15 Tahun 2014

tentang Standar Pelayanan Publik, dan Permendagri No 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Permendagri No 15 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Pengarusutamaan Gender di Daerah, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (khususnya pasal 26 dan 28 tentang Hak Penyandang Disabilitas). Keluarnya peraturan tersebut diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dan Pemerintahan Daerah lebih berkualitas. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini dikemas untuk memberi jawaban atas masalah kualitas pelayanan yang masih buruk dan perlunya penanganan pengaduan atau keluhan masyarakat secara maksimal.

Kabupaten Bogor memiliki 40 kecamatan, sejak tahun 2014 keempat puluh kecamatan tersebut sudah melaksanakan PATEN. Salah satunya kecamatan Cibinong, namun kenyataannya, di Kecamatan masih sering terdengar keluhan masyarakat bahwa pembuatan e-KTP dan KK dipungut biaya oleh petugas loket dengan menyebutkan sebagai "*biaya administrasi*", berarti terjadi moral *hazard* atau *maladministrasi*. Keluhan masyarakat tersebut belum direspon secara maksimal karena manajemen pengaduan belum terkelola dengan baik. Perlu adanya kajian lebih jauh, tentang bagaimana penerapan manajemen pengaduan di tingkat pemerintah kecamatan, khususnya kecamatan Cibinong yang notabene banyak memberikan bentuk pelayanan ke masyarakat, agar pelayanan yang diberikan dapat berkualitas dan memuaskan masyarakat.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah kondisi existing manajemen pengaduan dalam pelayanan publik di kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor?
- b. Bagaimana upaya peningkatan kualitas manajemen pengaduan dalam pelayanan publik di kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor?

## **3. Tujuan Penelitian**

- a. Mengetahui dan menganalisis upaya peningkatan manajemen pengaduan dalam pelayanan publik di kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor?
- b. Mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat peningkatan kualitas manajemen pengaduan dalam pelayanan pengaduan di kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian yakni di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Sumber data meliputi: informan, peristiwa/tempat, dan dokumen. Teknik pengumpulan data terdiri atas wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan dengan teknik purposif dan teknik accidental. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut mengacu pada pemikiran Mc Nabb (2002). Mc Nabb mengkatagorikan tahapan analisis data penelitian ke dalam enam tahapan kegiatan, sebagai berikut: 1) *organize the data* (pengorganisasian data); 2) *generate categories, themes and patterns* (penggeneralisasian kategori, tema dan topik penelitian); 3) *code the data* (pengkodean data); 4) *apply the ideas, theme and categories* (penerapan ide, tema dan kategorisasi); 5) *search for alternative explanations* (pencarian alternatif penjelasan); 6) *write and present the report* (menulis dan menyajikan laporan). Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kondisi Eksisting Pengelolaan Pengaduan di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor**

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor, sarana pengaduan masyarakat tidak lagi dalam bentuk konvensional atau manual tapi telah berbasis *online*, yakni dikelola berdasarkan sistem yang diaplikasikan oleh dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Bogor yang dinamakan LARAS (layanan resmi aspirasi) *online*. Dengan adanya sarana pengaduan yakni berupa LARAS secara signifikan memberikan manfaat positif bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya. Dulu masyarakat masih dibingungkan oleh sarana, pengelolaan, serta petugas yang kurang jelas dalam menangani pengaduan yang mereka sampaikan. Namun dengan dukungan media elektronik, masyarakat yang dahulunya enggan untuk menyampaikan pengaduannya dapat dengan mudah menyampaikan aspirasinya tanpa perlu datang secara langsung ke instansi yang bersangkutan. Masyarakat juga dimudahkan karena LARAS terintegrasi dengan berbagai instansi di Kabupaten Bogor. Secara tidak langsung dengan adanya LARAS ini memberdayakan masyarakat untuk terlibat proses pengambilan berbagai kebijakan publik terkait pembangunan di Pemerintah Kabupaten Bogor secara merata dan demokratis.

Dikembangkannya pengaduan berbasis online tersebut untuk mengakomodir pelayanan pengaduan di lingkungan pemerintah Kabupaten Bogor terkhusus pemerintah Kecamatan Cibinong yang telah menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru dan secara cepat serta tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi

masyarakat dalam tataran pemerintahan sejalan dengan perubahan global dan trend yang ada.

Selain memberikan kemudahan dalam menyampaikan pengaduannya, adanya pengaduan LARAS tersebut membentuk keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam hal ini sarana pengaduan LARAS dapat meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, dengan adanya dukungan media *online* dalam pelayanannya, maka hal tersebut dapat mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.

Konteks pengaduan tidak hanya diketahui masyarakat yang melapor dan instansi yang bersangkutan. Karena segala bentuk pengaduan yang disampaikan masyarakat kecamatan Cibinong dengan instansi terkait dapat dilihat secara langsung di *website* pengaduan LARAS. Disisi lain pengaduan LARAS ini dapat memperpendek alur birokrasi yang harus ditempuh masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya ke instansi bersangkutan.

Pengelolaan pengaduan yang berbasis media *online*, selain *input* pengaduan yang melalui *online*, maka seharusnya *output* pengaduan yang dikeluarkannya pun melalui media *online* pengaduan LARAS. Masyarakat memang merasa dimudahkan karena dapat menyampaikan pengaduannya tanpa perlu datang secara langsung ke instansi terkait, namun disisi lain *output* yang diharapkan belum maksimal dalam penanganannya. LARAS *online* adalah salah satu situs *e-government* milik Kabupaten Kota Bogor yang dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## **2. Upaya Peningkatan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Melalui LARAS**

Pada hakikatnya pengelolaan pengaduan dengan sistem satu pintu tidak dapat dilakukan oleh satu organisasi atau lembaga saja. Dibutuhkan dukungan dan kerjasama serta komitmen dari pihak yang tergabung didalamnya. Berkaitan dengan pengaduan LARAS, terdapat sinergi antar instansi dilingkup pemerintah Kabupaten Bogor, yaitu antara instansi satu dengan yang lain terintegrasi dengan pemakaian *database* bersama.

Keberhasilan manajemen pengaduan dipengaruhi (Denhardt, 2003):

1. *Personal Factors* --- yaitu faktor keahlian, rasa percaya diri, motivasi, dan komitmen masing-masing aparat pelayanan.
2. *Leadership Factors* --- yaitu faktor kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang diberikan oleh atasan dan pimpinan tim.

3. *Team Factors* --- yaitu faktor kualitas dukungan dari seluruh anggota tim pelayanan.
4. *System Factors* --- yaitu faktor sistem kerja yang handal dan fasilitas yang memadai yang disediakan oleh organisasi pelayanan.
5. *Contextual (Situational) Factors* --- yaitu situasi dan kondisi lingkungan baik internal maupun eksternal.

Selain melalui akses langsung ke pengaduan LARAS, pemerintah Kabupaten Bogor, dalam hal ini Kecamatan Cibinong, juga menyediakan media dalam bentuk tertulis maupun elektronik dalam mawadahi pengaduan dari masyarakat. Bentuk pengaduan tertulis berupa kotak pengaduan dan surat kabar. Sedangkan bentuk pengaduan melalui media elektronik terdiri dari radio, *email*, *twitter*, *facebook*, *sms*, *mobile phone*, dan *website*. Secara keseluruhan media yang disediakan akan tetap di *input* dan terkoneksi ke LARAS. Dengan demikian masyarakat yang tidak menggunakan media elektronik khususnya internet tetap bisa menyampaikan pengaduannya melalui kotak pengaduan karena akan tetap disampaikan ke website pengaduan LARAS.

Berkaitan dengan waktu penyelesaian penanganan pengaduan, pengaduan masyarakat yang diterima oleh Admin LARAS melalui media pada jam kerja harus segera diverifikasi terlebih dahulu kemudian diserahkan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berwenang dalam waktu 1x24 jam. Penanganan pengaduan tersebut diserahkan instansi yang bersangkutan harus mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan paling lama 3 hari, dan untuk klarifikasi 7 hari kerja, sebagai laporan hasil penanganan bila tanpa koordinasi, dan 7 hari kerja untuk klarifikasi, dan 30 hari kerja sebagai laporan hasil penanganan bila memerlukan koordinasi dengan instansi lain yang berwenang.

Pengaduan *online* dipergunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat pengaduan tentang pelayanan yang menjadi wewenang pemerintah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Tidak diperkenankan mengirimkan pengaduan yang berupa fitnah, hasutan, penghinaan, pelecehan, pornografi, narkoba, pendapat yang berbau SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar golongan), iklan, dan bernuansa politik apapun bentuknya secara *online*.

Cara untuk menyampaikan pengaduan kepada pemerintah Kecamatan Cibinong terlebih dahulu harus mengisi formulir pengaduan *online* dan diwajibkan mengisi formulir pengaduan dengan jelas dan benar. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberi kemudahan dalam menindaklanjuti pengaduan.

Prosedur penyelesaian pelayanan pengaduan yang diadakan oleh masyarakat dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada Pemerintah Kecamatan, dan pengaduan yang disampaikan melalui

media massa, *website* milik pemerintah Kabupaten Bogor dan layanan *SMS*. Jadi masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh untuk mengadu. Pengaduan tertulis tidak dapat dalam bentuk surat kaleng, tetapi dalam bentuk surat dengan keterangan jelas. Pengaduan lisan dapat disampaikan secara individual, dapat dalam bentuk kelompok, atau forum rapat komunitas. Dari berbagai cara pengaduan yang ada tidak semua pengaduan ditanggapi karena ketika masyarakat mengadu ada beberapa syarat yang harus diisi pengadu apabila pengadu tidak memenuhi syarat tersebut maka pengaduan tidak akan ditanggapi. Tiga syarat tersebut adalah: 1) menyebutkan lokasi kejadian yang diadakan secara lengkap (nama kelurahan, kecamatan, jalan atau kawasan); 2) mengisi pengaduan (subtansi) dengan pelaksanaan pelayanan yang menjadi wewenang Pemerintah; 3) disertai dengan bukti-bukti pendukung terhadap permasalahan untuk menghindari terjadinya fitnah. Pengaduan yang tidak dilanjutkan adalah pengaduan yang tidak valid dengan kenyataannya, contohnya ketika masyarakat mengadu tidak dilengkapi 3 syarat tersebut.

### **3. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Manajemen Pengaduan di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor**

#### **a. Faktor Pendukung Pengelolaan Pengaduan LARAS**

Dalam rangka pelayanan masyarakat khususnya masalah pengaduan untuk menjadi lebih baik dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut ini:

##### **1. Komitmen Pimpinan**

Pemerintah Kabupaten Bogor khususnya kecamatan Cibinong memiliki komitmen yang besar dalam menerapkan manajemen pengaduan berbasis *online*, meskipun usaha yang dilakukan belum maksimal tapi pembaharuan sistem terus dilakukan agar dapat dimanfaatkan secara menyeluruh oleh masyarakat.

##### **2. Sosialisasi Aktif**

Faktor pendukung berikutnya adalah sosialisasi, yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor untuk menggunakan sarana pengaduan LARAS dengan berbagai media social, mulai dari televisi, radio, brosur yang disebar di masyarakat, *sticker* yang dibagikan kepada masyarakat, disetiap kegiatan pemerintah Kecamatan, misalkan di media *center* tempat untuk memberikan informasi kepada masyarakat, serta sosialisasi di setiap bulan, mengenai pengaduan *online* yang biasanya dilakukan setiap sebulan 2 kali sehingga masyarakat dapat mengetahui cara penyampaian pengaduan secara *online*.

##### **3. Partisipasi Masyarakat**

Masyarakat sangat antusias dan memiliki animo yang besar dalam memanfaatkan sarana pengaduan berbasis *online* tersebut. Masyarakat yang semula

tidak mau mengadu karena sarana yang ada masih manual dan khawatir keluhan mereka tidak direspon dengan baik oleh pemerintah kecamatan, tapi dengan adanya layanan resmi aspirasi *online*, kekhawatiran masyarakat mulai berkurang, hal ini terlihat dengan meningkatnya jumlah data pengaduan setiap tahun semenjak diberlakukannya LARAS.

### **b. Faktor Penghambat**

Adapun kendala yang dihadapi dalam pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi Berbasis *online* antara lain:

#### 1. Kendala dari Instansi Pemerintah

##### a) Belum termanfaatkannya secara maksimal aplikasi LARAS

Selain pengadaan sistem atau aplikasi LARAS, setiap tahunnya juga dibutuhkan biaya untuk perawatan yang meliputi *update* program, pertemuan bersama beberapa instansi, dan sosialisasi. Sampai saat ini yang baru dipahami instansi terkait pengelolaan pengaduan LARAS hanya sampai memberikan laporan tindak lanjut berupa klarifikasi dari instansi yang bersangkutan. Disamping itu untuk melakukan penambahan fitur tersebut harus diprogramkan lagi di anggaran tahun berikutnya. Karena tidak dapat secara keseluruhan diterapkan untuk anggaran tahun sekarang mengingat anggaran tersebut masih harus dibagi lagi untuk persiapan rapat evaluasi dengan berbagai instansi, sosialisasi, dan keperluan lainnya.

##### b) Jaringan *internet* yang terkadang mengalami gangguan

Jaringan *internet* yang memadai merupakan hal utama dan sangat penting dalam pengelolaan pengaduan LARAS, karena tanpa adanya akses *internet* segala bentuk pelayanan pengaduan yang disampaikan masyarakat tidak akan di proses di masing-masing instansi. Beberapa instansi yang terintegrasi masih sering mengalami kendala dalam mengakses karena jaringan *internet* yang sering mati dan kurang stabil. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap lamanya waktu klarifikasi dan penindaklanjutan.

##### c) Kesiapan sumber daya manusia di masing-masing instansi dalam menjalankan pengelolaan Pengaduan LARAS.

Salah satu yang menyebabkan kurang optimalnya pengelolaan pengaduan LARAS adalah masyarakat masih menuntut aksi nyata terhadap penanganan pengaduan yang telah disampaikan. Beberapa instansi ada yang menyampaikan hasil pengecekan dan tindak lanjut yang terjadi di lapangan, namun di sisi lain ada beberapa instansi yang belum menyampaikan hasil penindaklanjutannya. Terkadang juga sudah dilakukan penanganan oleh pihak instansi akan tetapi tidak disampaikan kepada masyarakat selaku pelapor karena dianggap masyarakat yang mengadu tersebut pasti akan mengetahui sendiri perkembangannya karena biasanya yang mereka laporkan



tidak jauh dari lingkungan tempat tinggal mereka. Di sisi lain, pemerintah Kabupaten Bogor kekurangan sumber daya manusia untuk menjalankan pengaduan tersebut sehingga dapat ditanggapi secara interaktif.

d) Belum tersedia tim pengawas yang mengontrol tindak lanjut penanganan pengaduan di lapangan.

Pada alur pengaduan LARAS dicantumkan bahwa adanya tim pengawas dalam mengawasi dan mengontrol pengelolaan pengaduan. Namun sampai saat ini untuk tim pengawas belum ada, karena keterbatasan sumber daya manusia. Sehingga sampai saat ini pihak pemerintah Kabupaten Bogor mengawasi dan mengontrol keterlambatan klarifikasi pengaduan melalui peneguran atau peringatan via telepon kepada instansi yang belum memberikan tanggapan atas pengaduan yang masuk. Penanganan di lapangan diserahkan kepada masing-masing instansi untuk memberikan tindak lanjutnya. Hal tersebut kembali kepada kesadaran dan tanggung jawab instansi terkait untuk benar-benar mengatasi pengaduan yang ada, karena secara keseluruhan hanya dapat dilihat pada laporan tindak lanjut pengaduan LARAS.

2) Kendala dari masyarakat

a) Server yang sering bermasalah ketika mengakses situs pengaduan LARAS.

Masyarakat memang cukup terbantu dengan adanya pengaduan LARAS karena mereka tidak perlu lagi menempuh birokrasi ke pemerintah Kecamatan, yang bersangkutan hanya untuk melakukan pengaduan. Disamping itu pula pelayanan berbasis *online* seperti ini tidak dikenakan biaya dan hanya cukup mengaksesnya dengan menggunakan *internet*. Akan tetapi terkadang terjadi kelambatan dalam mengakses situs ini.

b) Umpan balik dari masyarakat yang masih kurang

Pengelolaan pengaduan, tanggapan atau respon balik dari masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh instansi yang bersangkutan. Umpan balik terhadap pengaduan lewat LARAS oleh masyarakat masih tergolong minim, dimana setelah pengaduan yang disampaikan diklarifikasi dan ditindaklanjuti, sangat jarang ada masyarakat yang memberikan respon balik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

- a. Upaya peningkatan manajemen pengaduan telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bogor terkhusus pemerintah Kecamatan Cibinong, yakni dengan

mengubah bentuk pengelolaan pengaduan dari manual ke pengelolaan berbasis *online*, dalam bentuk layanan resmi aspirasi *online* (LARAS).

- b. Pengelolaan pengaduan LARAS belum optimal, hal ini disebabkan oleh kurangnya koordinasi mengenai standar pelayanan, sehingga memperlambat waktu penanganan, jaringan internet yang sering mengalami gangguan dan masih minimnya kesiapan sumber daya manusia yang mengelola pengaduan, serta umpan balik masyarakat yang masih kurang
- c. Pengelolaan pengaduan LARAS meskipun belum optimal dalam implementasinya dirasakan cukup membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya karena dapat diakses dimanapun tanpa perlu datang ke kantor kecamatan. Disamping itu masyarakat dapat mengetahui secara terbuka masalah pengaduan apa saja yang diadukan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan.

### **Saran**

- a. Pemerintah Kabupaten Bogor perlu meningkatkan koordinasi antar semua instansi yang terkait dalam pengelolaan pengaduan berbasis *online* tersebut (LARAS).
- b. Pemerintah Kecamatan Cibinong perlu memahami secara sungguh-sungguh, alur koordinasi dan penanganan pengaduan yang masuk agar pengaduan yang masuk dapat diselesaikan secara cepat dan sesuai harapan masyarakat.
- c. Pemerintah Kecamatan Cibinong harus mempersiapkan sumber daya manusia yang kompeten dan handal dibidang pengelolaan pengaduan.
- d. Masyarakat harus proaktif untuk mengawasi tidak lanjut penanganan pengaduan yang telah disampaikan, salah satunya yaitu dengan memberikan umpan balik kepada pemerintah kecamatan, sehingga komunikasi dua arah antara aparatur pemerintah dan masyarakat dapat berjalan baik dan pelayanan yang diharapkan masyarakat juga dapat terakomodir dengan baik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B., 2003, *The New Public Service: Serving, Not Steering*, 12-21

McNabb, David. 2002. *Research Methods in Public Administration & Nonprofit*

UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Permendagri No.4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Permendagri dan RB No.15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

UU No. 8 Tahun 2016 tentang Hak Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Pelayanan Publik