



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling*) oleh
Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan
Provinsi Jawa Barat

Skripsi

Oleh

Rima Rahmawati

2014310017

Bandung

2018



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling*) oleh
Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan
Provinsi Jawa Barat

Skripsi

Oleh

Rima Rahmawati

2014310017

Pembimbing

Kristian Widya Wicaksono S.Sos., M.Si.

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi


Nama : Rima Rahmawati
Nomor Pokok : 2014310017
Judul : Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling*) oleh Ombudsman
Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 8 Agustus 2018
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji


Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Sekretaris

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si



Anggota

Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si.



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rima Rahmawati

NPM : 2014310017

Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling*) oleh Ombudsman
Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penelitian akademik yang berlaku

Penyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 26 Juni 2018




Rima Rahmawati

ABSTRAK

Nama : Rima Rahmawati

NPM : 2014310017

Judul : Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling*) oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawas eksternal yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik serta bertugas untuk melaksanakan penanganan pengaduan (*complaint handling*) atas keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan data yang didapatkan dari Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia, masih terdapat beberapa Laporan Pengaduan yang belum terselesaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Barat. Selain itu, di dalam proses penanganan pengaduan tidak adanya standar waktu bagi Ombudsman Republik Indonesia dalam menyelesaikan Laporan Pengaduan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana efektivitas sistem penanganan pengaduan (*complaint handling*) yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat. Analisa yang dilakukan menggunakan 10 prinsip *effective complaint handling* yaitu 1) *customer focused*, 2) *visibillity*, 3) *accessibility*, 4) *responsiveness*, 5) *fairness*, 6) *cofidentiallity*, 7) *remedy*, 8) *review*, 9) *accountability*, dan 10) *continuous improvement*. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penanganan pengaduan (*complaint handling*) pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain penelitian fenomenologis *hermeneutic*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan studi dokumen. Analisis data dilakukan secara deskriptif agar menghasilkan informasi yang komprehensif.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat belum berjalan secara optimal dan efektif. Adapun penyebab Laporan pengaduan lama terselesaikan adalah karena tidak adanya standar waktu penyelesaian Laporan, serta disebabkan pula oleh Pelapor dan Terlapor yang tidak kooperatif selama proses penanganan pengaduan. Kurangnya sumberdaya manusia khususnya jumlah Asisten pada Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat juga menjadi salah satu penyebab Laporan pengaduan menjadi lama terselesaikan.

Kata kunci: Pengaduan Masyarakat, Penanganan Pengaduan, *Effective Complaint Handling*.

ABSTRACT

Name : Rima Rahmawati

NPM : 2014310017

Title : *Complaint Handling by Ombudsman Republik Indonesia Representative of West Java Province*

Ombudsman Republik Indonesia is an external official which has authority to oversee the public services delivery and be in charge in handling the public complaints. Based on Ombudsman Republik Indonesia's annual report shows that there are some complaints that still unfinished by the Ombudsman Republik Indonesia Representative of West Java Province. Furthermore, during the complaint handling process, there is no time standard for Ombudsman for addressing the public complaints.

The main aim of this research is to analyze how Ombudsman Republik Indonesia Representative of West Java Province conducted the complaint handling system, which measured using 10 principles of effective complaint handling, such as: 1)customer focused, 2)visibillity, 3)accessibility, 4)responsiveness, 5)fairness, 6)cofidentiallity, 7)remedy, 8)review, 9) accountability, and 10) continuous improvement. This research also aims to find out the effectiveness of complaint handling in Ombudsman Republik Indonesia Representative of West Java Province

This research uses qualitative research with hermeneutic phenomenology design. Data collection technique that used on this reseach are interview, observation, and documents review. Data analysis conducted descriptively in order to get to the comprehensive information.

The results of this research show that the complaint handling by Ombudsman Republik Indonesia Representative of West Java Province is still not optimal and effective. The causes tha make public complaints addressed so long are because there is no time standard in addressing the public complaints and also caused by the complainants and the defendants who are not cooperative during the complaint handling process. In addiction, the lack of human recources in Ombudsman Republik Indonesia Representative of West Java Province also become a cause that make public complaint addressed so long.

Key words: Public Complaints, Complaint Handling, Effective Complaint Handling.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling*) oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat” dengan lancar.

Pertama-tama peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua peneliti, terimakasih atas doa, motivasi dan kasih sayang yang tak henti-hentinya selalu diberikan kepada peneliti. Peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih dan apresiasi kepada Bapak Kristian Widya Wicakcono S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing peneliti. Terimakasih atas bantuan, kesabaran, dan waktunya dalam membimbing peneliti hingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini secara maksimal, *you have not been just a lecturer who has helped me graduate and get a degree but you also have been a mentor who has helped me become the person that I wanted to be, thank you Mas!*

Dalam kesempatan ini pula peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besaryanya kepada:

1. Bapak Dr.Pius Sugeng Prasetyo, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Parahyangan.
2. Ibu Dr. Tutik Rachmawati S.IP., MA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.

3. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
4. Kepala Perwakilan, Asisten, dan seluruh staf Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya dalam membantu peneliti menyusun penelitian ini.
5. Keluarga tercinta, mama, papa, *Mas Iyo*, *Mba Riya*, *Dicky*, dan *Teh Nisa* yang selalu mendoakan peneliti dan memotivasi peneliti agar menjadi seseorang yang lebih baik disetiap harinya.
6. Vicky Avidia Nugroho, teman sepanjang masa perkuliahan yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah peneliti tentang apapun, kapanpun dan dimanapun.
7. Faris Zarfani Arli, teman semenjak masa SMA yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti dari dulu hingga kini.
8. Teman-teman yang tidak henti menghibur dan memberikan motivasi kepada peneliti, Dwirainita, Tiara Hasna, Esther Putri, Yulien Ratu, Ratih Ananda, Nadhifa Ayurizki, Nahla Ardhiani, Fadzrin Widia, dan Ilham Fadel
9. Teman-teman terdekat peneliti semasa perkuliahan, Thalia, Genta, Annisa, Chia, Bianda, Evita, Safira, Leonora, Ratu Alya, Ratu Shelma, Salsabila, Safira, Reizka, Dwiki, Ali, Eggy, Bagus, Irene, Anggit, Merlyn, Zefanya, Bella, Nadhira, Aliya, dan Nadia Ancilla. Terimakasih telah memberikan kenangan

yang sangat menyenangkan disepanjang masa perkuliahan yang tidak akan pernah peneliti lupakan.

10. Rekan-rekan Kuliah Kerja Lapangan, Mario, Dennis, Fariz, David, Nauman, Mutia, Putra, Yobel, Ressa, Achmad Naovan, dan Iqbal Yuri.

11. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2012,2013,2014, dan 2015, terimakasih telah memberikan cerita dan pengalaman yang baru di dalam hidup peneliti.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. *Words can't describe how thankfull I am to have you all!*

Peneliti sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti terbuka akan adanya kritik dan saran terhadap skripsi ini.

Bandung, 26 Juni 2018

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II KERANGKA KONSEPTUAL	9
2.1 Paradagima <i>New Public Management</i>	9
2.1.1 Pengertian <i>New Public Management</i>	9
2.1.2 Prinsip <i>New Public Management</i>	12
1.2 Konsep Pelayanan Publik.....	13
1.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	13
1.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	14
2.2.2 Pengawasan Pelayanan Publik	15
2.2.4 Pengaduan Publik (<i>Public Complaint</i>).....	16
2.3. Maladministrasi Pelayanan Publik	20
2.3.1 Definisi Maladministrasi.....	20
2.3.2 Bentuk-Bentuk Maladministrasi Pelayanan Publik	20

2.4	Penanganan Pengaduan (<i>Complaint Handling</i>)	23
2.4.1	Elemen-Elemen Penanganan Pengaduan (<i>Complaint Handling</i>)	23
2.4.2	Penanganan Pengaduan Efektif (<i>Effective Complaint Handling</i>)	25
2.4.2.1	Prinsip-Prinsip Sistem Penanganan Pengaduan Efektif	28
2.5	Model Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian	33
3.2	Peran Peneliti	38
3.3	Lokasi Penelitian	38
3.4	Sumber Data	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.1.	Wawancara	39
3.5.2.	Obsevasi	41
3.5.3.	Studi Dokumen	42
3.6	Analisis Data	43
3.7	Pengecekan Keabsahan Temuan	45
3.8	Operasionalisasi Variabel	47
BAB IV PROFIL PENELITIAN		54
4.1	Ombudsman Republik Indonesia	54
4.1.1	Sejarah Ombudsman Republik Indonesia	54
4.1.2	Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia	57
4.1.3	Dasar Hukum	57
4.1.4	Fungsi, Tugas, dan Wewenang	59
4.2	Ombudsman Kantor Perwakilan Jawa Barat	61
4.2.1	Sejarah Ombudsman Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Barat	61
4.2.2	Struktur Organisasi	62
4.2.3	Data Laporan Tahunan	64

BAB V PENANGANAN PENGADUAN (<i>COMPLAINT HANDLING</i>) OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA BARAT.....	68
5.1. Gambaran Umum Penanganan Pengaduan pada Ombudsman	69
5.1.1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)	69
a. Permintaan Klarifikasi	72
b. Pemanggilan	73
c. Pemeriksaan Lapangan	73
d. Konsiliasi	74
e. Menghentikan Pemeriksaan.....	74
5.1.3. Rekomendasi dan Saran	74
5.1.4. Monitoring Penyelesaian Laporan	75
5.2. Penerapan Prinsip-Prinsip Penanganan Pengaduan Efektif (<i>Effective Complaint Handling</i>) pada ORI Jawa Barat.....	76
5.2.1. Fokus Terhadap Pelanggan (<i>Customer Focused</i>)	76
A. Standar Peraturan Tentang Penanganan Pengaduan.....	77
B. Layanan Kotak Pengaduan dan Saran	81
5.2.2. Visibilitas (<i>Visibility</i>)	85
A. Ketersediaan Informasi Tata Cara Membuat Laporan.....	86
B. <i>Contact Details</i> ORI Jawa Barat	97
C. Pengetahuan Staf <i>Front-Line</i> Mengenai Proses Penanganan Pengaduan 100	
D. Mengidentifikasi Pihak-Pihak Diluar ORI Jawa Barat.....	104
5.2.3. Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)	106
A. Kemudahan dalam Membuat Laporan.....	107
B. Kemudahan dalam Menyampaikan Laporan Menggunakan Berbagai Bahasa	110
C. Kemudahan Bagi Pelapor Berkebutuhan Khusus.....	112
D. Bebas Biaya	116
5.2.4. Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)	118

A.	Penanganan Laporan Berdasarkan Tingkat Urgensi Laporan	119
B.	Standar Waktu Penyelesaian Laporan	122
C.	Sistem <i>Tracking</i> Laporan.....	130
5.2.5.	Objektivitas dan Keadilan (<i>Objectivity and Fairness</i>).....	134
A.	Memastikan Laporan Bebas dari Konflik Kepentingan	134
B.	Pelapor Diberikan Kesempatan untuk Memberikan Tanggapan dalam Proses Penanganan pengaduan.....	138
5.2.6.	Kerahasiaan (<i>Confidentiality</i>)	141
A.	Keamanan Data Pelapor	141
5.2.7.	Solusi (<i>Remedy</i>)	144
A.	Pelatihan dan Pengembangan bagi Asisten Ombudsman	145
5.2.8.	Pemeriksaan Ulang (<i>Review</i>)	149
A.	Supervisi Hasil Tindak Lanjut Laporan Pengaduan	150
5.2.9.	Akuntabilitas (<i>Accountability</i>)	154
A.	Bentuk Akuntabilitas ORI Jawa Barat.....	154
B.	Pengawasan Kinerja Asisten ORI Jawa Barat	159
5.2.10.	Perbaikan Berkelanjutan (<i>Continuous Improvement</i>)	162
A.	Tindak Lanjut dari Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).....	163
5.3.	Penyebab Laporan di ORI Jawa Barat Lama terselesaikan	168
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN		182
6.1	Simpulan.....	182
6.2	Saran.....	189
DAFTAR PUSTAKA		192
GLOSARIUM		198
LAMPIRAN.....		199

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Laporan Ombudsman Nasional	3
Gambar 1.2 Status Laporan Ombudsman Jawa Barat	4
Gambar 2.1 Tahap Penanganan Pengaduan Efektif.....	26
Gambar 2.2 Model Penelitian	32
Gambar 3.1 Analisis Data	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat.....	63
Gambar 5.1 Alur Penanganan Laporan	69
Gambar 5.2 Kotak Pengaduan dan Saran	83
Gambar 5.3 Formulir <i>Online</i> Penyampaian Kritik dan Saran	84
Gambar 5.4 <i>Booth</i> Pengaduan ORI Jawa Barat	88
Gambar 5.5 Poster Tata Cara Penyampaian Laporan	89
Gambar 5.6 Tampilan <i>Facebook</i> ORI Jawa Barat	90
Gambar 5.7 Tampilan <i>Instagram</i> ORI Jawa Barat	91
Gambar 5.8 Contoh Artikel ‘Bincang Ombudsman’	92
Gambar 5.9 Baraya ORI Jawa Barat	94
Gambar 5.10 <i>Profile Facebook</i> ORI Jawa Barat	98
Gambar 5.11 Ruang Tunggu Pelapor	102
Gambar 5.12 Ruang Penerimaan Laporan	103
Gambar 5.13 Formulir Pengaduan <i>Online</i>	109
Gambar 5.14 Jembatan <i>Ramp</i> di Kantor ORI Jawa Barat	115
Gambar 5.15 Bentuk Akuntabilitas ORI Jawa Barat	158
Gambar 5.16 Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPel)	162
Gambar 5.17 Hasil Survey Kepatuhan Tahun 2017	167

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	47
Tabel 4.1 Kelompok Laporan Berdasarkan Substansi Laporan	64
Tabel 4.2 Kelompok Laporan Berdasarkan Bentuk Maldministrasi	65
Tabel 4.3 Kelompok Instansi Terlapor	66
Tabel 4.4 Kelompok Pelapor	67
Tabel 5.1 Hasil Analisis Standar Penanganan Laporan	77
Tabel 5.2 Hasil Analisis Keterbukaan Terhadap Komplain dari Pelapor	81
Tabel 5.3 Hasil Analisis Ketersediaan Informasi Pembuatan Laporan	86
Tabel 5.4 Daftar Kegiatan Sosialisasi ORI Jawa Barat	94
Tabel 5.5 Hasil Analisis Ketersediaan Informasi <i>Contact Details</i>	97
Tabel 5.6 Hasil Analisis Pengatahuan Staf <i>Front-line</i>	100
Tabel 5.7 Hasil Analisis Mengidentifikasi Pihak di Luar ORI Jawa Barat	104
Tabel 5.8 Hasil Analisis Cara Membuat Laporan di ORI Jawa Barat	107
Tabel 5.9 Hasil Analisis Bahasa yang Dapat Digunakan dalam Membuat Laporan	110
Tabel 5.10 Hasil Analisis Fasilitas Bagi Pelapor Berkebutuhan Khusus	112
Tabel 5.11 Hasil Analisis Biaya Membuat Laporan Pengaduan	116
Tabel 5.12 Hasil Analisis Laporan Pengaduan Berdasarkan Tingkat Urgensi	119
Tabel 5.13 Hasil Analisis Standar Waktu Penyelesaian Laporan	122
Tabel 5.14 Hasil Analisis Sistem <i>Tracking</i> Laporan Pengaduan.....	130
Tabel 5.15 Hasil Analisis Laporan Bebas dari Konflik Kepentingan.....	134
Tabel 5.16 Hasil Analisis Kesempatan Pelapor Memberikan Tanggapan	138
Tabel 5.17 Hasil Analisis Kerahasiaan Data Pelapor	141
Tabel 5.18 Hasil Analisis Pelatihan dan Pengembangan Asisten ORI Jawa Barat...145	
Tabel 5.19 Hasil Analisis Supervisi Hasil Tindak Lanjut Laporan Pengaduan.....	150
Tabel 5.20 Hasil Analisis Bentuk Akuntabilitas ORI Jawa Barat	154

Tabel 5.21 Hasil Analisis Pengawasan Kinerja Asisten ORI Jawa Barat.....	159
Tabel 5.22 Hasil Analisis Tindak Lanjut Hasil Akhir Pemeriksaan (LAHP).....	163
Tabel 5.23 Kegiatan Upaya Pencegahan Maladministrasi.....	174

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.¹ Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa salah satu komponen dasar dalam proses pemberian pelayanan publik adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan.² Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi penyelenggara pelayanan publik yang diantaranya yaitu sebagai alat introspeksi organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan ‘suara’ dan ‘pilihan’ masyarakat.³ Pengelolaan pengaduan yang baik juga dapat membantu organisasi penyelenggara layanan publik untuk mengetahui kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁴ *It provides information that can lead to improvements in service delivery*⁵. Dengan mengetahui kekurangan yang dimiliki kemudian akan membawa pada

¹ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 7

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 21 butir j

³ Direktorat Aparatur Negara, “Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik”, *Bappenas* (2010): 10

⁴ *Ibid.*

⁵ Ombudsman Western Australia, *Effective Handling of Complaints Made to Your Organisation*. (Januari, 2017), 1

perbaikan-perbaikan dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Beberapa studi terdahulu menyatakan bahwa kondisi penanganan pengaduan atau manajemen pengaduan belum berjalan secara optimal dan belum efektif.⁶ Penelitian yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Nasional yang menemukan bahwa “sebagian besar atau lebih dari setengah masyarakat menyatakan bahwa masyarakat memiliki kecenderungan untuk tidak melaporkan atau menggunakan fasilitas pengaduan karena seringkali pengaduan yang mereka sampaikan tidak ditindaklanjuti”⁷

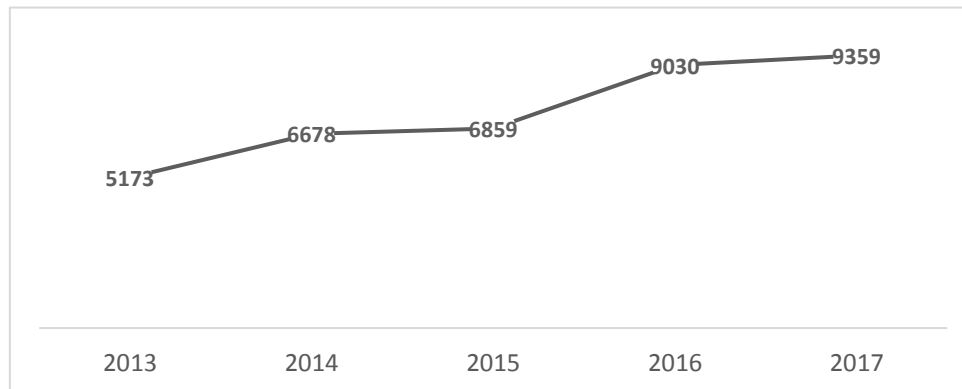
Kelemahan dari sistem penanganan pengaduan pada organisasi penyelenggara pelayanan publik kemudian mendorong hadirnya suatu lembaga independen yang dapat menampung keluhan masyarakat terhadap birokrasi publik dan lembaga independen tersebut adalah Ombudsman.⁸ Tugas Ombudsman adalah menerima dan menindaklanjuti Laporan dari masyarakat. Namun sebelum membuat Laporan ke Ombudsman, masyarakat diminta untuk menyampaikan pengaduannya terlebih dahulu ke tempat dimana situasi yang menimbulkan pengaduan tersebut muncul. Jika keluhan tidak diproses dengan memuaskan, Ombudsman menjadi sarana alternatif untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut. Hingga tahun 2017 Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang selanjutnya disebut ORI telah menerima 9359 laporan yang berasal dari 34 provinsi yang ada di Indonesia.

⁶ Direktorat Aparatur Negara, Op,Cit, 7

⁷ Direktorat Aparatur Negara, Op,Cit, 16

⁸ Erwan Agus Purwanto, “Keluhan Sebagai Bentuk Partisipasi”, *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik* 12, no.1 (Mei 2008): 21-40

Gambar 1.1 Jumlah Laporan Ombudsman Nasional⁹



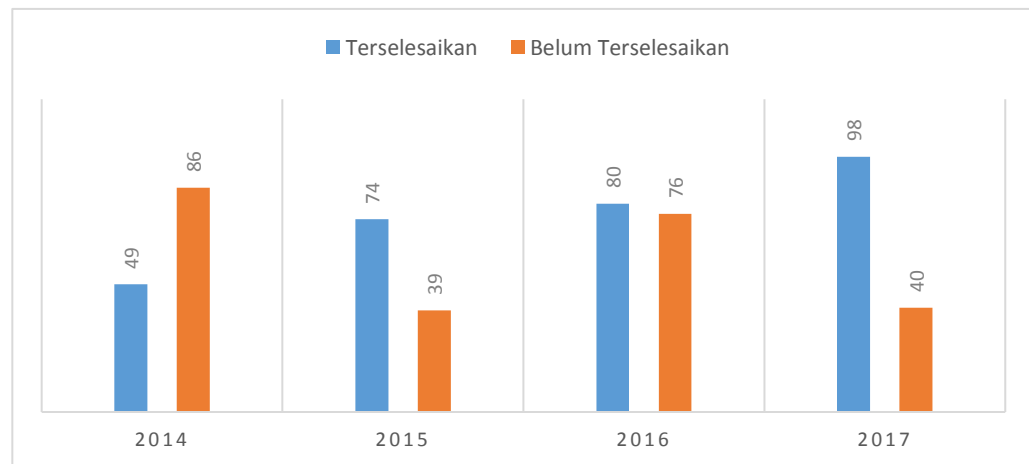
Pada praktiknya ORI yang seharusnya dapat menutupi kekurangan dari sistem penanganan pengaduan pada organisasi penyelenggara pelayanan publik juga belum dapat bekerja secara optimal. Masih terdapat beberapa laporan yang beralurut-lurut belum ditindaklanjuti oleh ORI di tiap tahunnya. Seperti misalnya pada ORI Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Barat, berdasarkan status laporan pada tahun 2014 hingga 2017 menunjukkan bahwa tidak semua laporan yang diterima ORI Jawa Barat langsung ditindaklanjuti dan diselesaikan.

Pada tahun 2014, sebanyak 63% persen dari Laporan yang diterima oleh ORI Jawa Barat tidak terselesaikan pada tahun tersebut dan tahun tersebut merupakan tahun dimana banyak Laporan yang tidak terselesaikan. Namun presentase jumlah Laporan yang tidak terselesaikan menurun dari tahun ke tahun. Hingga pada tahun 2017 presentasi jumlah Laporan yang tidak terselesaikan hanya 29% dari jumlah Laporan yang diterima. Namun jika dibandingkan dengan sistem penanganan pengaduan pada

⁹ Sumber: Dokumen Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia

tahun 2017 di Ombudsman Western Australia, 94% Laporan dapat terselesaikan dalam kurun waktu kurang dari tiga bulan atau hanya 6% dari Laporan yang diterima tidak terselesaikan.¹⁰

Gambar 1.2 Status Laporan Ombudsman Jawa Barat¹¹



Jika dilihat dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, di dalam undang-undang tersebut tidak dijelaskan mengenai standar waktu bagi Ombudsman dalam menyelesaikan Laporan, sedangkan didalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.¹²

¹⁰*Ombudsman Western Australia Annual Report 2016-7*. Tersedia pada http://www.ombudsman.wa.gov.au/Publications/Annual_Reports.htm diakses pada tanggal 18 Januari 2018

¹¹ Sumber: Dokumen Laporan Tahunan Ombudsman Jawa Barat tahun Tahun 2012-2016

¹² Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 50 Ayat (1)

Tidak adanya standar waktu dalam penyelesaian Laporan diakui oleh beberapa Asisten ORI Jawa Barat sebagai sebuah kekurangan. Menurut salah satu Asisten di ORI Jawa Barat menjelaskan bahwa memang di ORI ini belum memiliki standar waktu dalam menyelesaikan atau memutuskan hasil pemeriksaan sebuah Laporan, yang ada hanyalah batasan waktu dalam memberikan tanggapan kepada pelapor yaitu maksimal 14 hari.¹³ Dengan begitu dalam penyelesaian Laporan, Asisten Ombudsman tidak dibatasi oleh waktu dalam menyelesaikan Laporan.

Kekurangan lainnya yang terjadi di ORI Jawa Barat yaitu kurangnya sumber daya manusia khususnya jumlah Asisten. Jumlah Asisten Ombudsman di ORI Jawa Barat saat ini hanya 8 orang padahal menurut salah satu Asisten ORI Jawa Barat, idealnya di setiap kantor perwakilan itu memiliki 10 hingga 15 orang Asisten tergantung pada jumlah Laporan yang diterima dan cakupan wilayah masing-masing perwakilan ORI. Menurut keterangan salah satu Asisten ORI Jawa Barat, salah satu penyebab Laporan lama terselesaikan adalah keterbatasan sumber daya manusia pada ORI Jawa Barat.¹⁴

Melihat pentingnya fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia serta pentingnya Ombudsman dalam menutupi kekurangan dalam sistem penanganan pengaduan pada organisasi penyelenggara layanan, penanganan pengaduan (*complaint handling*) yang dilakukan oleh ORI menjadi sesuatu hal yang penting dan menarik untuk diteliti.

¹³ Hasil Wawancara dengan Asisten ORI Jawa Barat (4) pada Tanggal 8 Maret 2018

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Asisten ORI Jawa Barat (3) pada Tanggal 8 Maret 2018

Beberapa kendala yang dihadapi ORI Jawa Barat dalam menyelesaikan Laporan memunculkan keingintahuan peneliti untuk mengetahui bagaimana penanganan pengaduan (*complaint handling*) yang dilakukan oleh ORI Jawa Barat dalam menyelesaikan Laporan pengaduan dari masyarakat. Selain itu, menurut hemat peneliti masih sangat jarang mahasiswa program studi administrasi publik Universitas Katolik Parahyangan yang melakukan penelitian mengenai penanganan pengaduan (*complaint handling*).

Adapun identifikasi permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah belum efektifnya penanganan pengaduan (*complaint handling*) yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat dalam menyelesaikan Laporan pengaduan dari masyarakat. Hal ini terlihat dari: 1) Terdapat beberapa Laporan yang belum terselesaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat disetiap tahunnya dan 2) Tidak adanya batas waktu bagi Ombudsman Republik Indonesia dalam menyelesaikan Laporan. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan yang telah dipaparkan di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul **“Pengananan Pengaduan (*Complaint Handling*) oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dipaparkan di atas, adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas penanganan pengaduan (*complaint handling*) pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat?
2. Apakah yang menyebabkan beberapa Laporan tidak dapat terselesaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat?
3. Mengapa tidak ada standar waktu penyelesaian Laporan bagi Ombudsman Republik Indonesia dalam menyelesaikan Laporan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui bagaimana efektivitas penanganan pengaduan pada Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat
2. Mengetahui penyebab Laporan menjadi lama terselesaikan
3. Mengetahui penyebab tidak adanya penentuan batas waktu bagi Ombudsman dalam menyelesaikan Laporan

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

A. Manfaat Akademis

Penelitian ini bermaksud untuk menyumbangkan pemahaman ilmiah mengenai sistem penanganan pengaduan (*complaint handling*) yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat.

B. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi berbagai pihak. Bagi Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk menjawab rumusan permasalahan yang telah ditentukan, dalam penelitian ini akan membahas mengenai penanganan pengaduan (*complaint handling*) yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat dalam menyelesaikan Laporan yang dilihat dari 10 prinsip yaitu *customer focused*, *visibillity*, *accessibility*, *responsiveness*, *fairness*, *cofidentiallity*, *remedy*, *review*, *accountability*, dan *continuous improvement*. Untuk itu, sistematika penelitian dalam penelitian ini terdiri atas enam bab, yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Kajian Pustaka, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Hasil Penelitian, Bab V Analisa dan Interpretasi Hasil Penelitian, Bab VI kesimpulan dan Saran.