

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas lebih lanjut mengenai seluruh data yang telah diperoleh dalam proses penelitian melalui wawancara dan observasi atau pengamatan langsung sesuai dengan fokus penelitian yaitu Analisis Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di DPMPTSP Kota Semarang. Pembahasan dalam penelitian ini, yaitu pelaksanaan sistem penanganan pengaduan di DPMPTSP Kota Semarang dan faktor penghambat dalam pelaksanaan sistem penanganan pengaduan di DPMPTSP Kota Semarang.

4.1 Analisis Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di DPMPTSP Kota Semarang

Sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perijinan di DPMPTSP Kota Semarang dapat dilihat melalui beberapa aspek diantaranya adalah *input*, *proses*, *output*, dan *feedback*.

4.1.1 Identifikasi *Input*

Input adalah kumpulan elemen/bagian yang terdapat dalam sistem dan yang diperlukan untuk dapat berfungsinya sistem tersebut. Di dalam input terdapat beberapa aspek penting yang akan dibahas yaitu SDM, sarana prasarana, anggaran, dan pedoman teknis.

4.1.1.1 Sumber Daya Manusia (SDM)

Di dalam sebuah organisasi, sumber daya manusia dibutuhkan untuk melakukan suatu pergerakan dan menjalankan organisasi. Kesesuaian jumlah SDM yang ada dengan beban kerja yang ditugaskan dan kesesuaian pendidikan dengan tugas pokok dan fungsi adalah modal utama suatu organisasi atau instansi dalam mencapai tujuan.

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, jumlah SDM yang bertugas dalam penanganan pengaduan hanya terdapat 1 (satu) orang pegawai yaitu Kasi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan. Tidak terdapatnya staff yang membantu untuk menyelesaikan penanganan pengaduan dari masyarakat berjalan kurang optimal. Sehingga terjadi keterlambatan dalam proses penanganan pengaduan yang seharusnya dapat diselesaikan lebih cepat, namun karena keterbatasan SDM sehingga membutuhkan waktu yang lebih.

Kepadatan kegiatan kedinasan dan kegiatan lain yang menjadi pendukung dalam penanganan pengaduan harus dapat berjalan setara dengan pengelolaan pengaduan agar semua tanggungjawab dapat berjalan maksimal.

Potensi penting bagi SDM karena merupakan kemampuan yang mempunyai kemungkinan untuk dapat dikembangkan.

Karena apabila suatu instansi memiliki SDM yang berpotensi, maka akan dapat membuat instansi tersebut berkembang dan memiliki nama baik di masyarakat. Namun SDM yang mengelola penanganan pengaduan di DPMPTSP Kota Semarang belum mendapatkan pelatihan khusus terkait penanganan pengaduan.

Pelaksanaan pelatihan tersebut sangat penting dilaksanakan, mengingat bahwa para pegawai khususnya Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan, merupakan pegawai yang baru bertugas dalam hal penanganan pengaduan dan dapat dikatakan belum memiliki pengalaman lebih mengenai penanganan pengaduan. Hal ini diakibatkan karena adanya peraturan baru dan pelantikan pejabat baru sehingga merubah keseluruhan tata pegawai.

Jadi SDM yang merupakan unsur utama berjalannya suatu sistem menjadi sangat penting dalam hal keseimbangan antara jumlah SDM dan potensi yang harus dimiliki oleh SDM tersebut. Tanpa adanya keseimbangan minimal dalam dua hal tersebut maka sistem tidak dapat berjalan maksimal.

4.1.1.2 Sarana Prasarana

Sebagai organisasi yang bergerak di bidang pelayanan, fasilitas atau sarana prasarana merupakan suatu hal yang mutlak diperlukan untuk memberikan pelayanan yang

maksimal. Hal ini menjadi sangat penting karena keberadaan sarana tersebut akan langsung dirasakan oleh para pemohon terutama mereka yang melakukan pengaduan kepada DPMPTSP Kota Semarang.

Sarana prasarana di Bidang Sistem Informasi dan Monitoring dan Evaluasi Perijinan yang digunakan untuk memfasilitasi pengaduan dari masyarakat terdapat berbagai peralatan kantor seperti pada umumnya dan juga fasilitas untuk para pemohon yang ingin menyampaikan pengaduan secara langsung di Bidang Sistem Informasi dan Monitoring dan Evaluasi Perijinan lantai 3.

Selain peralatan kantor, sarana prasarana untuk memfasilitasi masuknya pengaduan dari masyarakat juga terdapat berbagai macam yaitu web Lapor.go.id, lapor Hendi, SMS *gateway*, pohon sardu, serta masyarakat dapat juga menyampaikan aduan secara langsung.

Pasalnya fasilitas media pengaduan saat ini sudah dikembangkan menjadi beberapa macam daripada tahun sebelumnya yang hanya dapat melalui *website* khususnya yang melalui media *online*. Lapor.go.id menjadi media pengaduan yang saat ini juga lebih dimanfaatkan masyarakat.

Salah satu sarana prasarana yang juga menjadi faktor pendukung kelancaran penanganan pengaduan yaitu jaringan

internet. Namun disini jaringan internet menjadi salah satu hambatan dalam sarana prasarana, karena seringnya terjadi *error* atau *trouble*. Sehingga dapat menyebabkan keterlambatan dalam memberikan jawaban tindak lanjut penanganan pengaduan secara *online*.

4.1.1.3 Anggaran

Pelaksanaan penanganan pengaduan untuk masyarakat di DPMPTSP Kota Semarang membutuhkan anggaran dana dari Pemerintah. Diperlukan perencanaan dan penyusunan anggaran yang matang, agar anggaran dana dapat berjalan lancar.

Anggaran dana yang digunakan untuk penanganan pengaduan sepenuhnya bersumber dari APBD tahun 2017 Kota Semarang. Jumlah anggaran untuk pengelolaan pengaduan tidak sebesar anggaran untuk kegiatan kedinasan lainnya. Posisi anggaran Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan masih bergabung dengan anggaran Seksi Monitoring dan Evaluasi Perijinan, hal tersebut dikarenakan masih mengikuti peraturan lama. Sehingga menyebabkan harus adanya konfirmasi terlebih dahulu diantara kedua seksi tersebut sebelum melaksanakan kegiatan kedinasan.

Sistem penanganan pengaduan akan tetap berfungsi optimal, jika SDM dapat mempertanggungjawabkan berjalannya anggaran tersebut. Jika penggunaan anggaran dilaksanakan

secara jelas, transparan, dan benar maka tidak akan menghambat keberlangsungan suatu sistem. .

4.1.1.4 Pedoman Teknis

Pedoman teknis juga dapat dikatakan sebagai kebijakan atau dasar peraturan yang menjadi langkah awal maupun acuan para pegawai dalam melaksanakan tugasnya untuk menangani pengaduan dari masyarakat. Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang telah memiliki peraturan jelas untuk dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan tugasnya untuk penanganan pengaduan dari para pemohon perijinan dan masyarakat.

Terdapat 2 (dua) peraturan yang baru berlaku saat ini dan menjadi acuan pelaksanaan pengelolaan pengaduan setelah pergantian OPD tahun ini menjadi acuan yaitu,

1. Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Semarang tentang SOP Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan No. 52 Tahun 2017 tanggal 10 Mei 2017
2. Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Semarang tentang SP (Standard Pelayanan) No. 53 Tahun 2017 tanggal 10 Mei 2017.

Kedua peraturan pedoman teknis baru tersebut telah menjadi acuan oleh DPMPTSP Kota Semarang dalam mengelola dan menangani pengaduan dari masyarakat yang

telah masuk. Pedoman teknis ini juga menjadi faktor yang mendukung kelancaran berjalannya suatu sistem karena telah digunakan sebagai pedoman untuk pelaksanaan mekanisme penanganan pengaduan di DPMPTSP Kota Semarang.

4.1.2 Identifikasi Proses

Proses adalah kumpulan elemen/bagian yang berfungsi mengubah masalah menjadi keluaran yang direncanakan. Pada penelitian ini proses lebih difokuskan pada bagaimana alur atau prosedur berjalannya suatu pengaduan. Mulai dari masuknya pengaduan tersebut serta bagaimana pengelolaan didalamnya melalui dimensi manajemen komplain, dimana fokus pada pihak pegawai DPMPTSP Kota Semarang Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan dan masyarakat atau pemohon yang melakukan pengaduan.

Proses penanganan pengaduan yang dilaksanakan oleh Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan sesuai dengan bagan mekanisme penanganan pengaduan yang telah ditentukan. Mekanisme penanganan pengaduan yang berlaku saat ini sudah lebih jelas dan detail dari sebelumnya. Hal ini membuktikan adanya perbaikan dan peningkatan transparansi dari dinas untuk masyarakat dalam hal pengelolaan pengaduan.

Masalah pengaduan yang masuk dari masyarakat akan dapat ditindaklanjuti sesuai dengan yang telah direncanakan oleh dinas, apabila pengaduan yang masuk tersebut memiliki data yang *valid* dan lengkap, namun jika data pengaduan tidak *valid* dan lengkap maka akan dikembalikan pada pengadu. Kemudian proses tersebut berakhir pada tindak lanjut dari pihak DPMPTSP Kota Semarang.

Proses yang merupakan salah satu komponen dalam sistem, dapat dilihat dan diukur melalui dimensi manajemen komplain untuk mengetahui lebih dalamnya sebagai berikut,

4.1.2.1 Komitmen (*Commitment*)

Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Hal ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan atau memenuhi kebutuhan organisasi yang intinya mendahulukan misi organisasi dari pada kepentingan pribadi.

Komitmen dalam melaksanakan tugas merupakan suatu hal penting yang seharusnya dimiliki oleh seluruh birokrat. Tidak terkecuali dengan para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang yang juga diwajibkan untuk dapat memenuhi kewajibannya yang telah tercantum dalam dokumen tugas pokok dan fungsi dari setiap pejabat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, di dalamnya terdapat struktur organisasi yang memiliki berbagai bidang. Salah satunya adalah Bidang Sistem Informasi dan Monitoring dan Evaluasi Perijinan, dimana terbagi menjadi 3 yaitu Seksi Sistem Infomatika; Seksi Monitoring dan Evaluasi Perizinan; dan Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan. Pada penelitian ini yang akan dibahas dalam dimensi komitmen adalah Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan karena memiliki tupoksi dalam menangani pengaduan dari masyarakat.

Komitmen dalam menyelesaikan tugasnya untuk menangani pengaduan sangatlah dipegang oleh para pegawai. Untuk dapat mempertahankan komitmen mereka dalam melaksanakan tugas, yaitu seperti dapat menyelesaikan keluhan atau pengaduan dari masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap informasi yang mereka terima. Kemudian untuk menjaga komitmennya dalam melaksanakan tugas, Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan juga menjaga komunikasi dengan seluruh bidang. Karena untuk menangani seluruh pengaduan yang masuk harus mengkoordinasikan dengan bidang yang bersangkutan.

Bentuk komitmen dari para pegawai dapat dilihat dari informasi yang ada bahwa apabila ada seorang pemohon atau masyarakat yang menyampaikan aduannya, maka aduan tersebut akan segera diproses sesuai dengan nomor urut agendanya. Komitmen penanganan pengaduan dilakukan sampai pada tahap pemberian tindak lanjut yaitu seperti pemberian informasi kepada masyarakat kembali terkait kejelasan surat perijinan yang dimilikinya. Untuk masalah ketegasan tindakan bagi perusahaan tidak berijin bukan lagi menjadi kewenangan Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan serta DPMPTSP Kota Semarang.

Komitmen pegawai yang dibutuhkan demi untuk kelancaran proses sistem penanganan pengaduan salah satunya juga pada komitmen pegawai dalam mensosialisasikan berbagai media penanganan pengaduan yang dimiliki. DPMPTSP Kota Semarang sampai saat ini belum melaksanakan sosialisasi secara maksimal kepada masyarakat sehingga membuat masyarakat tidak banyak mengetahui keberadaan media tersebut. Hal ini menyebabkan media penanganan pengaduan yang ada menjadi tidak berjalan secara efektif. Pohon SARDU yang menjadi inovasi DPMPTSP Kota Semarang saat ini tidak lagi dimanfaatkan masyarakat sebagaimana mestinya.

Pada dasarnya komitmen dari para pegawai dalam melaksanakan tugasnya merupakan suatu hal yang sangat penting demi untuk memenuhi tugas dan tanggungjawabnya. Namun menurut peneliti terdapat kejanggalan antara komitmen pegawai dalam bekerja dengan tindak lanjut dalam menangani kasus pengaduan. Seperti informasi di atas bahwa tindakan selanjutnya akan diserahkan kembali kepada masyarakat sekitar dan perusahaan terkait. Hal tersebut dapat diketahui bahwa komitmen dari pihak DPMPTSP Kota Semarang kurang tegas terhadap perusahaan yang tidak memiliki ijin dalam usahanya.

4.1.2.2 Keadilan (*Fairness*)

Keadilan dapat mencerminkan bagaimana keluhan yang ada selalu ditangani secara adil tanpa membeda-bedakan. Sebuah proses penanganan pengaduan harus mengetahui dan memahami tentang keadilan dan kewajaran kebutuhan serta kepentingan dari kedua belah pihak, yaitu pihak perusahaan dan pihak konsumen.

Dalam hal ini keadilan adalah tindakan pegawai DPMPTSP Kota Semarang dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan dengan tidak membeda-bedakan penanganan pengaduan dari para pemohon maupun masyarakat, terkecuali apabila berada dalam tingkatan yang mendesak dan perlu untuk diberikan jawaban pengaduan terlebih dahulu

misalnya seperti pengaduan yang disampaikan secara langsung oleh masyarakat.

Untuk mengetahui berjalannya sistem penanganan pengaduan dalam dimensi keadilan ini, dapat dilihat melalui perilaku keadilan dari para pegawainya dalam memilih pengaduan yang terlebih dahulu harus ditangani. Dalam menangani pengaduan dengan prinsip keadilan maka penanganan pengaduan yang dibahas terlebih dahulu akan disesuaikan berdasarkan nomor urut agenda masuknya pengaduan tersebut. Kemudian berkas pengaduan juga wajib memiliki data pengadu yang *valid* agar dalam proses penanganan pengaduan selanjutnya dapat berjalan dengan baik.

Disamping itu lama waktu pelaksanaan penanganan pengaduan juga turut diperhitungkan agar para pengadu juga tidak terlalu lama dalam menunggu jawaban dari aduan yang mereka sampaikan. Proses penanganan pengaduan mulai dari masuknya aduan hingga tindak lanjut yang diberikan yaitu maksimal 10 hari kerja.

4.1.2.3 Kejelasan (*Visibility*)

Kejelasan yaitu menyambungkan kembali informasi sehingga dapat terlihat oleh mereka dengan secepatnya. Dengan kata lain memberi informasi dan mekanisme manajemen komplain sejelas-jelasnya pada para pelanggan. Sebuah proses

penanganan keluhan sebaiknya dipublikasikan kepada para konsumen dan kepada para staf/karyawan perusahaan. Hal ini mencakup informasi mengenai cara dan hak dalam menyampaikan keluhan. Pada dimensi kejelasan ini akan diketahui tentang kejelasan informasi proses pengaduan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Semarang serta kejelasan informasi proses pengaduan menurut masyarakat.

Masyarakat ataupun para pemohon perijinan yang ingin dan telah menyampaikan aduannya, mereka berhak mengetahui proses selanjutnya. Di DPMPTSP Kota Semarang telah terpasang bagan mekanisme pelayanan perijinan dan penanganan pengaduan di ruang tunggu pemohon, serta terdapat juga *leaflet* atau brosur di rak brosur samping kiri pintu masuk. Di rak tersebut terdapat berbagai macam brosur pelayanan perijinan dan brosur mengenai pengaduan, dimana didalam brosur tersebut berisi seperti syarat apa saja yang dibutuhkan, lamanya waktu untuk kepengurusan, dan lain-lain.

Gambar 4.1 Rak brosur perijinan



Sumber : Dokumentasi peneliti

Gambar 4.2 Bagan mekanisme pelayanan perijinan dan mekanisme penanganan pengaduan



Sumber : Dokumentasi peneliti

Terlihat bahwa rak brosur pada gambar diatas tidak terdapat satupun brosur didalamnya. Dari adanya hal tersebut dapat dikatakan bahwa fasilitas yang ada belum dikelola secara maksimal, sehingga dapat mengakibatkan masyarakat tidak mendapatkan informasi secara jelas. Terpasangnya bagan mekanisme pelayanan perijinan dan mekanisme penanganan pengaduan tersebut telah memberikan informasi kepada masyarakat mengenai alur yang akan dilaluinya. Maka diperlukan juga partisipasi dari masyarakat untuk membaca dan memahami bagan tersebut agar mereka tidak kesulitan dengan prosesnya. Menurut peneliti bagan mekanisme tersebut dari segi

ukuran sebaiknya dibuat seimbang. Sehingga kedua bagan tersebut akan dapat dengan mudah terlihat oleh semua orang.

Disamping itu, proses penanganan pengaduan akan langsung diterima jika masyarakat mencantumkan nomor HP dan identitas yang jelas sesuai dengan KTP. Kemudian jika proses penanganan pengaduan telah diselesaikan, maka pihak SKPD akan menghubungi orang yang bersangkutan atau organisasi masyarakat yang mengadukan melalui telepon (jika dicantumkan), surat, ataupun *website*.

Selain kejelasan informasi proses pengaduan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Semarang, diperlukan juga pendapat kejelasan informasi proses pengaduan menurut masyarakat sebagai pengguna fasilitas tersebut. Menurut masyarakat mengenai pelayanan perijinan cukup jelas namun perlu ditanyakan kembali kepada pegawainya. Sedangkan informasi untuk menyampaikan pengaduan, mereka masih belum paham. Masyarakat masih menyampaikan aduannya kepada pegawai yang ditemuinya, karena mereka tidak mengetahui adanya wadah khusus yang menangani pengaduan.

4.1.2.4 Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Cepat tanggap yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang

cepat dan tanggap. Pada penanganan keluhan, kecepatan merupakan hal yang sangat penting dibutuhkan oleh para konsumen. Kesigapan dari para pegawai DPMPTSP Kota Semarang untuk membantu para pemohon dan memprioritaskan kecepatannya dalam memberikan pelayanan dan menangani pengaduan. Dalam dimensi responsiveness ini, kesigapan para pegawai dalam menangani pengaduan akan dilihat dari kecepatan dalam proses penanganan pengaduan agar sesuai visi DPMPTSP Kota Semarang, respon penanganan pengaduan dari pegawai yang baru bertugas dalam hal penanganan pengaduan, serta respon penanganan pengaduan dari SKPD menurut masyarakat yang menyampaikan pengaduan.

Penanganan pengaduan yang dilakukan oleh pegawai juga berdasarkan visi SKPD untuk memberikan pelayanan terbaiknya, selain itu agar pengaduan segera mendapatkan respon maka SKPD akan melihat terlebih dahulu kesesuaian data pengadu dengan data yang ada di DPMPTSP Kota Semarang.

Pada bulan Januari 2017, DPMPTSP Kota Semarang terkena penataan OPD sehingga menyebabkan penataan ulang pegawai untuk mutasi pada posisi yang disepakati oleh Pemerintah Kota Semarang. Tidak terkecuali pada Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan yang juga

terkena penataan OPD tersebut sehingga yang bertugas dalam penanganan pengaduan saat ini dapat dikatakan merupakan tanggung jawab barunya. Selama menjabat di posisi tersebut Kasi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan telah mendapatkan laporan aduan dari masyarakat namun hanya secara tidak langsung, artinya pengaduan tersebut disampaikan melalui media. Setelah mendapatkan laporan aduan tersebut, pasalnya beliau segera merespon dan memprosesnya.

Dari pihak masyarakat yang merupakan pihak pengadu, respon yang mereka dapatkan dari SKPD adalah karena mereka menyampaikan pengaduannya kepada pegawai asal mereka ketemu, maka jawaban yang mereka dapatkan dirasa kurang memuaskan. Masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya berbagai macam fasilitas pengaduan, menyebabkan ketidaksesuaian tindak lanjut atas pengaduan yang masyarakat sampaikan.

4.1.2.5 Kemudahan (*Simplicity*)

Kemudahan merupakan adanya fasilitas dan kemudahan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Kemudahan juga dimaksudkan bagi pemohon dan masyarakat untuk menghubungi instansi. Hal ini sangat penting bagi masyarakat untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya. Dapat diketahui

bahwa fasilitas media penyampaian pengaduan saat ini sudah terdapat berbagai macam mulai dari media penyampaian secara langsung atau melalui media perantara atau media *online*.

Pada dimensi kemudahan ini dapat diketahui bahwa kemudahan masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya terdapat berbagai macam. Seperti pada fasilitas penyampaian pengaduan dapat dilakukan secara langsung yang ada di lantai 3 yaitu pada Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan, disana masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya secara langsung dan bisa mendapatkan respon serta tindak lanjut secara langsung.

Selain itu bagi masyarakat yang tidak dapat datang langsung dan tidak ingin menemui petugas secara langsung, maka masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan bisa menuliskan aduannya di pohon sardu atau mengirimkan surat pengaduan mengenai perijinan yang beralamatkan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. Terdapat juga fasilitas pengaduan yang dapat disampaikan melalui SMS dan secara online, yaitu pada SMS *gateway*, website lapor.go.id, dan *lapor Hendi*.

Terdapatnya berbagai macam pilihan fasilitas media penyampaian pengaduan dapat memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aduannya, dengan harapan masyarakat juga akan

lebih cepat untuk mendapatkan tindak lanjut sebagai jawaban atas pengaduan yang telah disampaikan.

4.1.3 Identifikasi Output

Output atau keluaran merupakan suatu kumpulan elemen/bagian yang dihasilkan dari berlangsungnya proses dalam sistem. Output juga dapat dikatakan sebagai hasil yang diperoleh dari berjalannya sebuah proses. Pada dimensi ini akan dapat diketahui mengenai penyelesaian dari pengaduan yang masuk beserta upaya perbaikan penyelesaian pengaduan yang telah dilakukan.

4.1.3.1 Penyelesaian pengaduan

Munculnya suatu permasalahan dalam setiap program kegiatan merupakan suatu tantangan tersendiri bagi pelaksana maupun peserta yang turut serta dalam program tersebut. Dibutuhkan pula partisipasi masyarakat untuk dapat mengikuti dan memberikan masukan terhadap program yang dilaksanakan oleh pemerintah. Masukan dapat berupa pujian, saran/solusi perbaikan ataupun juga dapat menyampaikan pengaduan jika program dirasa tidak sesuai dengan yang telah ditentukan. Melalui pengaduan yang masuk dari masyarakat maka dapat mengetahui permasalahan yang muncul.

Menurut pihak DPMPTSP Kota Semarang, penyelesaian pengaduan dikatakan berhasil apabila pihak SKPD dapat

menyelesaikan aduan tersebut dan dapat memberikan jawaban atau tindak lanjut pengaduan dalam waktu penyelesaian yaitu maksimal 10 hari kerja. Sedangkan dari masyarakat ataupun pemohon, pasalnya mereka menyampaikan pengaduan kepada pegawai di bagian pelayanan atau di *customer service* bukan kepada bagian yang khusus mengelola pengaduan dan mendapatkan jawaban secara umum. Sehingga menyebabkan mereka belum mendapatkan jawaban yang semestinya mereka butuhkan. Hal ini disebabkan karena masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui terdapatnya wadah yang khusus menangani pengaduan.

4.1.3.2 Upaya perbaikan

Upaya perbaikan dalam penyelesaian penanganan pengaduan salah satunya pada pelaksanaan program evaluasi. Dimana nantinya dalam pelaksanaan evaluasi akan membahas dan melakukan evaluasi terhadap seluruh pelayanan yang menjadi tanggung jawab dari DPMPTSP Kota Semarang. Tidak terkecuali untuk Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan juga akan mendapatkan evaluasi yang berupa koreksi pelaksanaan penanganan pengaduan yang selama ini telah dilakukan serta membahas saran serta solusi untuk dapat memperbaiki pelayanan penanganan pengaduan

agar dapat berjalan lebih baik dari yang sebelumnya. Program evaluasi dilaksanakan per bulan dan tahunnya.

4.1.4 Identifikasi *Feedback*

Feedback atau umpan balik adalah kumpulan elemen/bagian yang merupakan keluaran dari sistem dan sekaligus sebagai masukan bagi sistem tersebut. *Feedback* sangat penting demi perkembangan dari suatu organisasi atau instansi. Sehingga dalam hal ini perlu diketahui pula terkait *feedback* yang didapatkan oleh pihak SKPD dan masyarakat terkait penanganan pengaduan.

Feedback yang telah didapatkan pihak DPMPTSP Kota Semarang dari masyarakat yaitu hasil dari polling SMS melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) terkait penanganan pengaduan. Sedangkan dari pihak masyarakat, mereka merasakan *feedback* dari kondisi yang ada saat ini. Bahwa masyarakat merasa pelayanan perijinan dan media pengaduan saat ini sudah lebih berkembang daripada sebelumnya.

4.2 Faktor Penghambat Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di DPMPTSP Kota Semarang

4.2.1 *Input*

4.2.1.1 Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Masyarakat atau pegawai yang bertugas dalam penanganan pengaduan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang adalah Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan. Pada seksi tersebut hanya terdapat 1 (satu) orang, yaitu Kasi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan. Tidak adanya staff dalam seksi tersebut, sehingga menyebabkan pelaksanaan penanganan pengaduan berjalan kurang optimal. Seperti terjadinya keterlambatan dalam proses penanganan pengaduan yang seharusnya dapat diselesaikan lebih cepat, namun karena keterbatasan SDM sehingga membutuhkan waktu yang lebih.

4.2.1.2 Sarana Prasarana

Sarana prasarana yang dibutuhkan oleh Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan untuk melaksanakan tugasnya dalam penanganan pengaduan dari masyarakat terdapat berbagai macam alat kantor seperti pada umumnya yaitu komputer, telepon, printer, alat tulis kantor, jaringan internet, formulir pengaduan, meja & kursi untuk para pemohon yang

ingin menyampaikan pengaduan secara langsung di Bidang Sistem Informasi dan Monitoring dan Evaluasi Perijinan lantai 3.

Jaringan internet menjadi salah satu sarana penting dalam proses penanganan pengaduan untuk memberikan jawaban tindak lanjut. Namun terdapat hambatan dalam sarana ini, karena seringnya terjadi *error* atau *trouble*. Sehingga menyebabkan keterlambatan dalam memberikan jawaban tindak lanjut penanganan pengaduan secara *online*.

4.2.2 Proses

4.2.2.1 Komitmen

Pada dasarnya komitmen dari para pegawai dalam melaksanakan tugasnya merupakan suatu hal yang sangat penting demi untuk memenuhi tugas dan tanggungjawabnya. Terdapat kejanggalan antara komitmen pegawai saat bekerja dengan tindak lanjut dalam menangani kasus pengaduan. Apabila setelah *cross check* dengan data kantor terbukti bahwa perusahaan tersebut tidak memiliki ijin, maka dibutuhkan komitmen tinggi dari pihak SKPD untuk menindaklanjuti hal tersebut. Pemberian jawaban tindak lanjut sekedar memberikan informasi kepada masyarakat bahwa memang betul perusahaan tidak

memiliki ijin dan selanjutnya diserahkan kembali kepada masyarakat sekitar dan perusahaan terkait, tanpa pemberian sanksi kepada perusahaan yang tidak memiliki ijin. Hal tersebut dapat diketahui bahwa komitmen dari pihak DPMPTSP Kota Semarang kurang tegas terhadap perusahaan yang tidak memiliki ijin dalam usahanya.

4.2.2.2 Kejelasan

Hambatan pada dimensi kejelasan terdapat pada kelengkapan fasilitas kantor yang berfungsi dalam memberikan informasi khususnya untuk masyarakat menyampaikan pengaduan. DPMPTSP Kota Semarang menyediakan brosur dan rak (tempat brosur) untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Namun brosur tidak selalu ada di dalam rak tersebut, apabila ada jenis brosur yang disediakan tidak selalu lengkap sesuai dengan jenis pelayanan perijinan. Ukuran bagan mekanisme pelayanan perijinan dan bagan mekanisme penanganan pengaduan yang telah terpasang di ruang tunggu, tidak memiliki ukuran yang seimbang. Sehingga merupakan hal yang wajar apabila sebagian masyarakat tidak melihat atau bahkan tidak membaca mekanisme penanganan pengaduan. Hal tersebut berdampak pada masyarakat yang menjadikan kurang jelasnya informasi untuk menyampaikan aduannya.

Kemudian tidak terpasangnya papan informasi untuk pengaduan langsung menjadikan masyarakat tidak mengetahui dimana dan kepada siapa mereka harus menyampaikan aduannya.