

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM Mendukung REFORMASI BIROKRASI

MANAGEMENT OF PUBLIC COMPLAINTS IN SUPPORTING BUREAUCRATIC REFORM

Ahmad Fitri*, Sujianto, Hasim As'ari

Prodi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Riau, Simpang Baru, Pekanbaru

*Koresponden email: ahmad.ori72@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana Pemerintah Provinsi Riau mampu mengelola pengaduan masyarakat untuk mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif yang bersifat eksplanatif. Dalam penelitian ini dijelaskan bagaimana fenomena pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. Pembahasan hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan teori manajemen ataupun pengelolaan yang dikemukakan George R Terry. Pembahasan terkait hasil penelitian dilakukan setelah menganalisis berbagai data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan mempelajari berbagai dokumen terkait dengan penelitian. Hasil penelitian memperlihatkan betapa pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Riau sudah bisa dijalankan dengan baik. Namun walaupun demikian, masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat pelaksanaan pengelolaan pengaduan tersebut. Kendala yang dihadapi seperti terjadinya pandemi Covid-19, belum optimalnya kompetensi petugas pengelola dan adanya kebijakan mutasi di lingkungan petugas pengelola pengaduan. Berbagai kendala yang dialami mengakibatkan pengelolaan pengaduan tidak bisa berjalan optimal karena masih banyak pengaduan masyarakat yang tidak bisa ditindaklanjuti sebagaimana mestinya.

Kata kunci: pengelolaan pengaduan, pelayanan publik, reformasi birokrasi.

ABSTRACT

The research was conducted to see to what extent the Provincial Government of Riau was able to manage public complaints to support the implementation of bureaucratic reform. The research was conducted using a qualitative approach with a descriptive type. In this study, it is described how the phenomenon of complaint management within the Government of Riau Province. Discussion of research results is carried out using management theory or management put forward by George R Terry. Discussion regarding the results of the research was carried out after analyzing various data obtained from the results of interviews, observations and studying various documents related to the research. The results of the study show how the management of complaints carried out by the Provincial Government of Riau can be carried out properly. However, there are still a number of obstacles that impede the implementation of the complaint management. Obstacles faced such as the Covid-19 pandemic, the lack of competence of management officers and the existence of a mutation policy among complaint management officers. The various obstacles experienced resulted in the management of complaints not being able to run optimally because there were still many public complaints that could not be followed up properly.

Keywords: complaint management, public service, bureaucratic reform.

PENDAHULUAN

Berbagai area perubahan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi bertujuan untuk mendukung tercapainya sasaran reformasi birokrasi tersebut. Delapan area perubahan ini dipandang sebagai "list of priority" dalam menyusun program untuk mencapai sasaran reformasi birokrasi. Manajemen perubahan bertujuan mengubah secara sistematis dan konsisten bagaimana mekanisme kerja, pola pikir (mind set) serta budaya kerja (culture set) individu ASN supaya lebih adaptif, inovatif, responsif, profesional dan berintegritas. Dengan kondisi yang demikian diharapkan ASN mampu menyikapi tuntutan zaman dan harapan masyarakat. Kemudian, area perubahan pada deregulasi kebijakan bertujuan untuk menyederhanakan regulasi dan menghapus regulasi/kebijakan yang sifatnya menghambat.

Selain melaksanakan deregulasi kebijakan, unit kerja diharapkan meningkatkan efektivitas pengelolaan peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan.

Terkait dengan area perubahan penataan organisasi, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi secara proporsional sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan tugas masing-masing. Dengan demikian diharapkan terwujud organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran. Selain itu penataan dan penguatan organisasi juga diarahkan untuk menciptakan organisasi pemerintah yang semakin sederhana dan lincah yang salah satunya ditunjukkan dengan berkurangnya jenjang organisasi. Area perubahan selanjutnya, penataan tatalaksana bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi

sistem, proses, dan prosedur kerja pada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah. Salah satu yang perlu diciptakan adalah dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang akan menjadi acuan dalam integrasi proses bisnis, data, infrastruktur, aplikasi dan keamanan.

Penataan SDM Aparatur bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM aparatur pada masing-masing kementerian/lembaga/pemerintah daerah (Winoto & Handayani, 2022). Untuk itu pencapaian area perubahan ini didukung oleh sistem rekrutmen dan promosi aparatur berbasis kompetensi, transparan, serta memperoleh gaji dan bentuk jaminan kesejahteraan yang sepadan. Dalam pada itu, area perubahan penguatan akuntabilitas bertujuan untuk menciptakan unit kerja yang akuntabel dan berkinerja tinggi. Kondisi yang ingin dicapai pada area perubahan ini adalah, pertama, meningkatnya komitmen pimpinan dan jajaran pegawai terhadap kinerja; kedua, meningkatnya kemampuan dalam mengelola kinerja organisasi; ketiga, meningkatnya kemampuan 21 menetapkan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi; dan keempat, meningkatnya efektivitas dan efisiensi penggunaan anggaran kementerian. Penguatan pengawasan bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN. Target yang ingin dicapai melalui area perubahan ini adalah, pertama, meningkatnya kepatuhan dan efektivitas terhadap pengelolaan keuangan negara; kedua, menurunnya tingkat penyalahgunaan wewenang pada masing-masing unit kerja; dan ketiga adalah meningkatkan sistem integritas di kementerian dalam upaya pencegahan KKN.

Area perubahan selanjutnya berupa peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah: pertama, meningkatnya kualitas pelayanan publik; kedua, meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan internasional; dan ketiga, meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai area perubahan tersebut di atas tentu saja sangat berperan dalam mendukung terwujudnya reformasi birokrasi. Dan yang tak kalah penting adalah adanya area perubahan yang mendukung optimalisasi pengelolaan pengaduan. Area perubahan dimaksud adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu pencapaian sasaran pada area perubahan ini sangat berperan

dalam mendorong penyelenggara ataupun unit kerja dalam mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. 22

Di tingkat Pemerintah Provinsi Riau, pelaksanaan reformasi birokrasi lebih jauh dituangkan dalam kebijakan publik dalam bentuk Peraturan Gubernur Riau Nomor 70 Tahun 2020 tentang road map Reformasi Birokrasi Provinsi Riau Tahun 2020-2024. Berdasarkan road map atau peta jalan yang telah disusun maka pelaksanaan reformasi birokrasi Provinsi Riau tahun 2020-2024 diharapkan mencapai sasaran dan indikator-indikator reformasi birokrasi serta menjawab tantangan pelaksanaan reformasi birokrasi di Provinsi Riau. Untuk berperan serta melaksanakan agenda reformasi birokrasi nasional maka untuk itu pelaksanaan program reformasi birokrasi di Provinsi Riau dilaksanakan dengan berpedoman pada misi 5 dalam dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Riau Tahun 2019-2024.

Selanjutnya ditetapkan tujuan dalam mencapai misi 5 ini. Tujuan dimaksud meliputi: meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih, transparan, dan akuntabel dengan indikator indeks reformasi birokrasi. Adapun sasaran reformasi birokrasi Provinsi Riau Tahun 2020-2024 adalah birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang kapabel dan pelayanan publik yang prima. Berdasarkan rencana kerja yang disusun pada area perubahan di bidang pengawasan disebutkan rencana kerja untuk mewujudkan reformasi di bidang birokrasi dilaksanakan melalui pengelolaan pengaduan masyarakat. Pentingnya pengelolaan pengaduan juga menjadi rencana kerja pada area perubahan peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk mendukung area perubahan ini telah ditunjuk perangkat daerah yang bertugas mengelola pengaduan, yaitu Inspektorat Daerah Provinsi Riau, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Kominfotik) Provinsi Riau serta Biro Organisasi Sekretariat Daerah Riau.

Pengelolaan pengaduan masyarakat dikelola oleh Dinas Kominfotik Provinsi Riau. Terkait dengan pengelolaan pengaduan masyarakat dimaksud, Gubernur Riau telah menetapkan Dinas Kominfotik Provinsi Riau sebagai perangkat daerah yang bertugas mengelola pengaduan. Dalam perjalanannya, pengelolaan pengaduan oleh Pemerintah Provinsi Riau tidak hanya menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR saja. Dalam perkembangan berikutnya juga diluncurkan unit pengaduan masyarakat yang dinamakan Riau Mendengar, yaitu unit pengaduan yang dibentuk dengan menggunakan aplikasi whats app center (WA). Sama halnya dengan

SP4NLAPOR, pengelolaan unit pengaduan Riau Mendengar juga dikelola oleh Dinas Kominfotik Provinsi Riau.

Masyarakat sangat aktif terlibat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan oleh perangkat daerah di Provinsi Riau melalui pengaduan yang disampaikan. Untuk itu setiap pengaduan tersebut wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara pelayanan, khususnya pengelola pengaduan masyarakat dimaksud. Selain menyampaikan pengaduan melalui kanal Riau Mendengar, masyarakat Riau yang mengeluhkan penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat menyampaikan pengaduannya melalui aplikasi SP4N-LAPOR. Pemerintah Provinsi Riau sejak tahun 2016 sudah terhubung dengan aplikasi SP4N-LAPOR. Dengan terhubung melalui aplikasi ini, Pemerintah Provinsi Riau melalui tim pengelola pengaduan sudah banyak menerima pengaduan masyarakat. Pengaduan yang diterima tersebut selanjutnya juga ditindaklanjuti dengan berpedoman pada mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan.

METODE

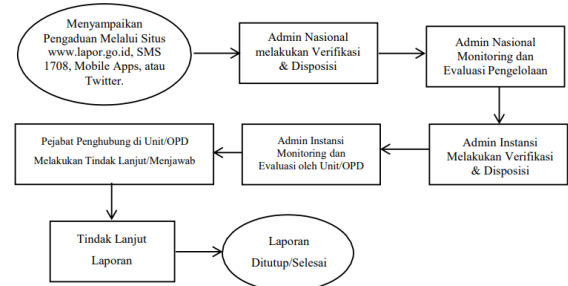
Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif yang bersifat eksplanatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplanasikan atau mencari penjelasan atas masalah atau fenomena yang terjadi secara akurat dan sistematis. Dalam penelitian ini akan dideskripsikan fenomena dalam pengelolaan pengaduan masyarakat pada Pemerintah Provinsi Riau yang tugas pengelolaannya dilaksanakan oleh Dinas Kominfotik Provinsi Riau. Metode penelitian kualitatif sebagai penelitian untuk melihat kondisi objek yang alamiah, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Untuk mendukung penelitian ini Peneliti melakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumen. Untuk itu informan yang mendukung penelitian ini terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau, Admin e-Lapor dan Admin Riau Mendengar serta Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Riau.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik disebutkan bahwa pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Pengelola pengaduan terdiri dari pejabat, pegawai atau orang yang

ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat tersebut.

Berdasarkan Perpres tersebut dijelaskan juga bahwa dalam pengelolaan pengaduan telah diatur terkait persiapan seperti tersedianya sarana dan prasarana. Selain itu juga diatur bagaimana mekanisme dalam pengelolaan pengaduan, mulai sejak diterima hingga bisa diselesaikan. Termasuk juga pengaturan terkait tentang bagaimana pelaporan, pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan masyarakat tersebut.



Gambar 1. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan pada SP4N-LAPOR

Penelitian ini selanjutnya menguraikan bagaimana Dinas Kominfotik Provinsi Riau mengelola pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan Riau Mendengar. Peneliti lebih memfokuskan pembahasan pengelolaan pengaduan dilakukan dengan SP4N-LAPOR. Peneliti membahas dan menganalisis pengelolaan pengaduan dimaksud dengan menggunakan pendekatan teori manajemen yang dikemukakan oleh Terry berupa *planning, organizing, actuating* dan *controlling* dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Riau.

Dalam melakukan *planning*, pengelolaan SP4N-LAPOR! oleh Dinas Kominfotik Provinsi Riau diawali dengan adanya peluncuran dan sosialisasi SP4N-LAPOR! pada tahun 2016 lalu. Ketika itu, setelah aplikasi pengaduan nasional ini diluncurkan kemudian dilanjutkan dengan kegiatan sosialisasi kepada seluruh kabupaten/kota yang ada di Riau. Sosialisasi juga dilakukan dengan melalui media cetak, elektronik dan media online yang di Riau. Termasuk juga sosialisasi dilakukan melalui media sosial yang dimiliki Pemerintah Provinsi Riau.

Langkah-langkah *planning* juga didukung dengan adanya kebijakan berupa Keputusan Gubernur Riau Nomor: Kpts.675/III/2020 mengenai Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Provinsi Riau. Dalam keputusan yang ditandatangani oleh Gubernur Riau

ini diputuskan siapa saja yang menjadi penanggung jawab dan pengelola pengaduan masyarakat. Gubernur Riau menetapkan Sekretaris Daerah Provinsi Riau selaku penanggung jawab pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR dan Kepala Dinas Kominfotik Provinsi Riau sebagai Sekretaris Tim Pengelola Pengaduan SP4N-LAPOR. Selanjutnya, Sekretaris Dinas Kominfotik Provinsi Riau bersama sejumlah pejabat dan staf ditunjuk sebagai pengelola pengaduan dimaksud.

Pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! juga didukung dengan kebijakan berupa Keputusan Gubernur Riau Nomor: Kpts. 651/III/2022 terkait dengan Perubahan atas Keputusan Gubernur Riau Nomor: Kpts.675/III/2020 tentang Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Dalam keputusan ini Gubernur Riau kembali menetapkan Sekretaris Daerah Provinsi Riau, Kepala Dinas Kominfotik Provinsi Riau bersama pejabat dan sejumlah staf sebagai penanggung jawab dan pengelola SP4N-LAPOR! di Pemerintah Provinsi Riau.

Berdasarkan Terry dimaksud, Pemerintah Provinsi Riau telah berupaya melakukan perencanaan dengan baik melalui sebuah kegiatan yang dilakukan dengan merencanakan tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Kelompok-kelompok dimaksud adalah dilakukannya pembagian tugas dan kewajiban kepada tim pengelola pengaduan yang telah ditunjuk melalui Keputusan Gubernur Riau dimaksud. Dari kebijakan yang dikeluarkan untuk mengelola pengaduan tersebut juga terlihat adanya perencanaan yang baik dalam pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR.

Setelah dilakukannya *planning*, langkah pengelolaan pengaduan berikutnya dilakukan dengan melakukan *organizing* atau pengorganisasian. Pelaksanaan pengorganisasian dalam pengelolaan pengaduan telah diterapkan setelah dilakukannya perencanaan pengelolaan pengaduan sebagai mana yang diuraikan sebelumnya. Berdasarkan Keputusan Gubernur Riau Nomor Kpts. 675/III/2020 tentang Pembentukan Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Provinsi Riau, Gubernur Riau mengkoordinasikan tugas-tugas pengelolaan pengaduan dengan memberikan tugas kepada masing-masing pejabat dan petugas yang ditunjuk dalam surat keputusan tersebut.

Berdasarkan teori manajemen terkait dengan pengorganisasian yang dipaparkan oleh Terry

terlihat betapa Pemerintah Provinsi Riau telah berupaya melakukan pengorganisasi tugas-tugas pengelolaan pengaduan masyarakat melalui pembagian tugas yang diberikan kepada masing-masing pejabat maupun petugas yang telah ditetapkan melalui Keputusan Gubernur Riau.

Terkait dengan teori *actuating*, Pemerintah Provinsi Riau menerapkannya dengan menindaklanjuti perencanaan yang telah dibuat dengan terus menggerakkan organisasi yang terkait dengan cara mengkoordinasikan tugas-tugas pengelolaan pengaduan dengan meningkatkan koordinasi, baik antar tim pengelola pengaduan maupun di lingkup pengelola pengaduan itu sendiri. Dalam melakukan “gerakan aksi” dimaksud, pelaksanaan pengelolaan pengaduan pada Pemerintah Provinsi Riau diawali dengan menerima pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan juga melalui “Riau Mendengar”. Terkait dengan pengelolaan SP4N-LAPOR, mekanisme pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat diawali dengan diterimanya pengaduan masyarakat.

Terkait dengan mekanisme dan tata cara ini juga telah diwujudkan Pemerintah Provinsi Riau dengan membuat pedoman atau mekanisme bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya, khususnya melalui SP4N-LAPOR. Mekanisme penyampaian pengaduan tersebut juga telah disosialisasikan melalui berbagai media massa dan media sosial. Termasuk juga sosialisasi yang dilakukan kepada pemerintah daerah yang ada di Provinsi Riau. Hal selanjutnya yang perlu diterapkan dalam manajemen sebagaimana yang dikemukakan Terry adalah pentingnya melakukan pengendalian dan juga pengawasan atau *controlling*. Hal ini penting dijalankan dalam rangka mengevaluasi lebih jauh apakah sebuah kegiatan sudah dilaksanakan dan berjalan sesuai rencana yang telah disusun bersama. Untuk itu pelaksanaan setiap kegiatan harus dievaluasi. Jika ada penyimpangan maka perlu dilakukan perbaikan supaya tujuan kegiatan itu bisa tercapai. Untuk itu pengawasan sudah bisa dilaksanakan di awal dilakukannya perencanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Terkait dengan pelaksanaan pengawasan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, H. Erisman Yahya mengutarakan bahwa *controlling* atas pengelolaan pengaduan dilakukan secara berkala. Setiap bulan dirinya melihat data-data tindak lanjut pengaduan masyarakat pada SP4N-LAPOR. Ketika ada laporan yang lambat ditindaklanjuti maka akan dilakukan koordinasi dengan masing-masing OPD yang diadakan oleh masyarakat. Berdasarkan pola pengawasan seperti ini terlihat betapa Kepala Dinas Kominfotik Provinsi Riau

telah berupaya melihat kembali sejauh mana pencapaian tujuan yang telah direncanakan bisa berjalan dengan baik. Dengan melihat data-data pengaduan masyarakat secara berkala juga memperlihatkan adanya upaya pengelola pengaduan untuk mengevaluasi pencapaian sebuah kegiatan pada setiap tahapannya. Dengan demikian diharapkan pengawasan yang dilakukan mampu mengarahkan lebih jauh petugas pengelola pengaduan dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai hasil sesuai perencanaan yang telah dilakukan. Untuk itu, jika pimpinan melihat adanya kelemahan dalam setiap kegiatan yang dilakukan maka akan segera dilakukan evaluasi untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan kekurangan yang terjadi.

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat pada Pemerintah Provinsi Riau secara umum tidak banyak menghadapi kendala. Dalam proses pengelolaan pada tahapan perencanaan dan pengorganisasian tidak terlihat kendala yang berarti. Pada tahapan ini proses perencanaan dan pengorganisasian dalam pengelolaan pengaduan telah didukung dengan adanya komitmen dari Gubernur Riau yang menerbitkan keputusan Gubernur tentang tim yang akan mengelola pengaduan masyarakat dimaksud. Pengorganisasian juga semakin mudah dilakukan karena dalam surat keputusan yang dibuat telah ditetapkan masing-masing tugas dan tanggung jawab setiap petugas yang menjalankan pengelolaan pengaduan masyarakat. Adanya pembagian tugas yang sudah jelas tentu saja akan memudahkan pimpinan yang mengelola pengaduan masyarakat untuk menjalankan tugas pengelolaan pengaduan.

Walaupun secara umum pengelolaan pengaduan pada tahapan perencanaan dan pengkoordinasian bisa berjalan dengan baik, namun ditemui kendala dalam tahapan berikutnya. Kendala mulai terlihat ketika pengelolaan pengaduan masyarakat memasuki tahap *actuating*. Memasuki tahapan manajemen ini pengelolaan dihadapkan pada sejumlah kendala. Dari data yang dipaparkan sebelumnya terlihat betapa kendala utama yang dihadapi adalah masih banyak pengaduan masyarakat yang belum ataupun lambat ditindaklanjuti. Belum atau tidak ditindaklanjutinya pengaduan masyarakat menjadi hal penting untuk terus dilakukan evaluasi.

Berbagai kendala dalam pengelolaan pengaduan masyarakat misalnya terjadinya pandemi Covid-19. Salah faktor utama yang menyebabkan lambatnya tindak lanjut laporan dilakukan adalah terjadinya wabah pandemic Covid-19 yang terjadi mulai tahun 2019. Wabah penyakit yang mengakibatkan terjadinya pandemi ini mengakibatkan dibatasi berbagai aktivitas pertemuan. Kondisi ini

turut berdampak pada aktivitas pengelolaan pengaduan masyarakat pada Pemerintah Provinsi Riau. Jika dilihat pada data sebelumnya terkait dengan jumlah pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR Provinsi Riau sejak tahun 2018 hingga tahun 2022 masih terdapat sejumlah 41 pengaduan masyarakat yang belum ditindaklanjuti. Rincian jumlah pengaduan yang belum ditindaklanjuti adalah pada tahun 2018 sejumlah 7 pengaduan, pada tahun 2019 terdapat 12 pengaduan, tahun 2020 sejumlah 11 pengaduan, tahun 2021 terdapat 1 pengaduan dan pada tahun 2022 ada 10 pengaduan yang belum ditindaklanjuti.

Tindak lanjut pengaduan masyarakat yang turut memerlukan koordinasi dan pertemuan tatap muka dengan pihak pengadu maupun pihak yang diadukan membuat tindaklanjutnya mengalami keterlembatan pada masa pandemi Covid-19. Namun walaupun demikian, tindak lanjut pengaduan masyarakat masih mengalami keterlambatan ketika pandemi Covid-19 juga terlihat mulai mengalami penurunan. Artinya, persoalan pandemi Covid-19 tidak sepenuhnya bisa dijadikan alasan atas keterlambatan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

Kendala lain dalam pengelolaan yang diutarakan berupa terbatasnya ketersediaan anggaran dalam APBD Provinsi Riau. Beberapa pengaduan masyarakat terkait dengan adanya jalan yang rusak menjadi tanggung jawab Pemerintah Provinsi Riau tidak bisa segera ditindaklanjuti. Karena perbaikan jalan tersebut juga memerlukan adanya dukungan anggaran dari APBD Provinsi Riau. Namun walaupun ada kendala terkait penganggaran di APBD Provinsi Riau, tindak lanjut atas pengaduan jalan yang rusak menjadi tanggung jawab Pemerintah Provinsi Riau juga terus diupayakan untuk segera diperbaiki dengan menggandeng perusahaan yang ada di Provinsi Riau dengan dana CSR yang ada.

Kendala lain dalam pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat juga disebabkan oleh masih belum optimalnya kompetensi yang dimiliki oleh petugas pengelola pengaduan yang ada. Menurutnya, semestinya admin yang bertugas mengelola pengaduan masyarakat baik yang ada di Dinas Kominfotik Provinsi Riau dan admin yang ada di setiap perangkat daerah harus ditingkatkan kompetensinya pada setiap tahun. Namun hal ini tidak bisa dilakukan keterbatasan anggaran dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

Lemahnya kompetensi petugas pengelola pengaduan juga disebabkan terjadinya kebijakan mutasi atau promosi jabatan terjadi di lingkup Pemerintah Provinsi Riau. Ketika seorang pejabat atau petugas penghubung di setiap perangkat

daeran dimutasi atau dipromosikan ke perangkat daerah lain maka pengaduan masyarakat yang sebelumnya ditangani atau dikelola oleh pejabat atau petugas penghubung itu tidak lagi dikelola dengan baik oleh pejabat atau petugas penghubung yang baru.

SIMPULAN

Pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Riau secara umum sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari manajemen yang diterapkan dalam pengelolaan pengaduan dimaksud. Dari sisi *planning*, Pemerintah Provinsi Riau sudah mampu melakukan perencanaan dengan baik atas pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR. Demikian juga dari sisi *organizing*, pengorganisasian telah mampu dijalankan dengan baik melalui pembagian tugas kepada masing-masing pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Namun ada kendala dalam melakukan *actuating* atau pergerakan, terutama saat melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat. Masih banyak pengaduan masyarakat yang belum bisa dan juga terlambat ditindaklanjuti sesuai dengan waktu yang patut. Kendala lain juga dihadapi dalam melakukan pengawasan (*controlling*) atas pengelolaan pengaduan dimaksud. Pengawasan yang belum optimal mengakibatkan tindak lanjut pengaduan masyarakat juga menghadapi kendala. Kondisi demikian mengakibatkan pengelolaan pengaduan belum bisa berjalan dengan optimal pada Pemerintah Provinsi Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Afala, Laode Machdani. 2017. Pasang Surut Reformasi Birokrasi dalam Transisi Demokrasi Indonesia. *Jurnal Transformative*. Vol. 3, Nomor 1.
- Basuki, Johanes. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta Timur: Hartomo Media Pustaka.
- Chaharani, N. A., Adi, T. P., & Hasmi, D. L. (2020). Penerapan aplikasi pendaftaran antrian paspor online (Apapo) dalam perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 83-88.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Gusti & As'ari. 2023. Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)* Vol.2, No. 1.
- Hasan, H. Implementasi Pembentukan Pusat Pelayanan Informasi Dan Pengaduan (PINDU). *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(2), 97-104.
- Haerana dan Burhanudin. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Hakim, Adhar. 2019. *Disrupsi Pelayanan Publik*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Heriyanto, M, Tua, H dan Yusrizal. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Volume 15, Nomor 1: 96-103.
- Jaweng, Robert Na Endi. 2022. *Empat Wajah Desentralisasi*. Jakarta: Kompas Media Nusantara.
- Lestari, R. VOR, Rusli, Z & Yuliani, F. 2020. Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Volume 16, Nomor 1: 118-123.
- Mariana, Dede. dkk, 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan e-Governance*.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin W. L. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mursyidah, Lailul dan Ilmi Usrotin Choiriyah. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Ngorang, Philipus. 2020, *Etika Pelayanan Publik: Sebuah Pengantar*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Prasodjo, Tunggul. 2017. Paradigma Humanis dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*. Vol.7, No.1.
- Prayitno, Witra Apdhi Yohanitas Teguh Henry. 2014. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi. *Jurnal Borneo Administrator*. Volume 10, No. 1.
- Santoso, Purwo. 2000. Mencari Pola Baru Hubungan Negara-Rakyat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Volume 3 Nomor 3.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2016, Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharko. 2005. Masyarakat Sipil, Modal Sosial dan Tata Pemerintahan yang Demokratis. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Volume 8 Nomor 3.
- Terry, George R dan Rue, Leslie W. 2019. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Terry, George R. 2013. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yuliarso, Kurniawan Kunto dan Nunung Prajarto. 2005. Hak Asasi Manusia di Indonesia: Menuju Democratic Governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Volume 8.
- Winoto, S., & Handayani, M. T. (2022). Penguatan reformasi birokrasi di pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam perspektif policy leadership. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 37-52.