

**KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN
TINGGI WILAYAH II PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

**OKTA TRIANA MANURUNG
07011281823062**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Indralaya, Ogan Ilir
Juli 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II
PALEMBANG**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

OKTA TRIANA MANURUNG

07011281823062

Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal

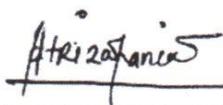
1. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001



15 Juni 2022

Pembimbing II

2. Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001



29 Juni 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
WILAYAH II PALEMBANG**

Skripsi

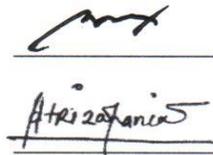
Oleh :
OKTA TRIANA MANURUNG
07011281823062

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 14 Juli 2022

Pembimbing :

1. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001
2. Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001

Tanda Tangan



Penguji :

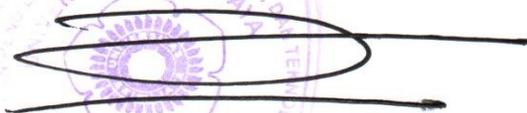
1. Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003
2. Anang Dwi Santoso, S.A.P., M.AP
NIP. 199310072019031012

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Okta Triana Manurung**
Tempat, tanggal lahir : **Tanjung Enim, 25 Oktober 2000**
NIM : **07011281823062**
Jurusan : **S1 Ilmu Administrasi Publik**
Konsentrasi : **Manajemen Sektor Publik**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa SKRIPSI yang berjudul :

"Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik Di Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang"

yang saya tulis adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat atau saduran dari Skripsi orang lain, kecuali yang disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (pembatalan predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Okta Triana Manurung

NIM. 07011281823062

ABSTRACT

Public complaint service is the submission of a complaint/complaint from a service recipient regarding dissatisfaction with the service received which is placed in oral or written form. This study aims to find out how the Quality of Public Complaint Services at the Office of the Higher Education Service Institute Region II Palembang. The type of research used in this research is descriptive method using a qualitative approach. Data collection techniques used during the study were interview, observation and documentation techniques. The theory used in this study is the theory according to Zeithaml, Parasuraman and Berry to determine the quality of service, namely; Tangible (tangible), Reliability (Reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (Assurance) and Empathy (Empathy). The results of this study indicate that the quality of service at the LLDIKTI Regional II Palembang office has not been maximized related to the indicators in the service quality dimension explaining that the services provided have not been in accordance with customer expectations. The results of this study provide recommendations; (1) Maximizing the socialization media on how to use the complaint service in accordance with the applicable SOPs through Idikti Care and available websites. (2) Empower existing employees in the complaint service department to maximize service quality. (3) Maximizing the time for resolving complaints to comply with existing SOPs.

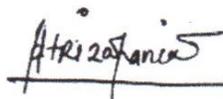
Keywords: Service Quality, Public Service, Complaint Service

Advisor I



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Advisor II



Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001

Indralaya, July 2022

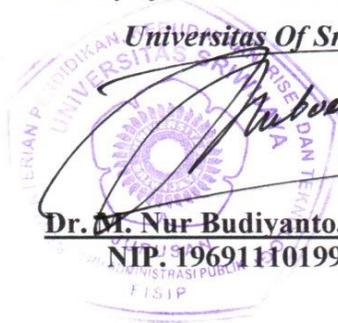
Chairman of Departement Public Administration

Faculty of Social and Political Science

Universitas Of Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001



ABSTRAK

Pelayanan pengaduan publik merupakan penyampaian suatu komplain/keluhan dari seorang penerima pelayanan terhadap ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima yang ditaruh dalam bentuk lisan maupun tulisan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pengaduan Publik di Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada saat penelitian yaitu teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yaitu; *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa kualitas pelayanan di kantor LLDIKTI Wilayah II Palembang belum maksimal terkait dengan indikator-indikator yang ada pada dimensi kualitas pelayanan menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pelanggan. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi; (1) Memaksimalkan media sosialisasi tentang cara penggunaan pelayanan pengaduan sesuai dengan SOP yang berlaku melalui lldikti care dan website yang tersedia. (2) Memberdayakan pegawai yang ada pada bagian pelayanan pengaduan untuk memaksimalkan kualitas pelayanan. (3) Memaksimalkan waktu penyelesaian pengaduan agar sesuai dengan SOP yang ada.

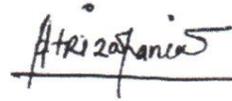
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pelayanan Pengaduan

Pembimbing I



Dr. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Pembimbing II



Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001

Indralaya, Juli 2022

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan sebagai rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas berkat dan anugerah-Nya yang melimpah, sehingga penuli dapat menyelesaikan penulisan usulan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik di Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S-1 prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis sangat berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah terlibat dalam penulisan usulan penelitian ini. Penulis mendapatkan banyak bantuan, saran, petunjuk, dan bimbingan serta doa dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga usulan penelitian ini dapat terselesaikan sebagaimana semestinya. Untuk itu, dengan ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua dan Saudara/i ku yang selalu mendoakan, memberikan semangat, mendukung setiap waktu, memberikan kasih sayang yang tak terhingga serta yang tidak pernah letih untuk bekerja agar setiap anak-anak nya mampu mengecap pendidikan setinggi-tingginya. Terimakasih atas doa, bantuan, dan dukungannya baik yang bersifat moril maupun materil selama ini.
2. Bapak Prod. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan FISIP UNSRI.
4. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
5. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
6. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku pembimbing akademik.
7. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi pertama penulis yang telah membimbing dari awal penyusunan.
8. Ibu Katriza Imania, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi kedua penulis yang telah membimbing dari awal penyusunan.
9. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu dalam segala bentuk keperluan dan ilmu yang telah diberikan pada saat perkuliahan.

10. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu dalam mengurus segala keperluan surat menyurat, kelengkapan lainnya selama menjalani perkuliahan maupun saat proses penyusunan skripsi.
11. Bapak Prof. Dr. Yuliansyah, Ph.D., Akt., CA. selaku Kepala Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.
12. Seluruh pegawai Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dalam proses pemberian informasi maupun data-data dalam wawancara, observasi dan dokumentasi dalam penyusunan skripsi.
13. Sahabat-sahabat penulis yang memberikan dukungan, semangat, dan berjuang bersama yaitu Tri Arta Manullang, Arista Thereshia Tambunan, Efralyta Tri Widya Sihombing, Lisa Natasya Silaban, dan Venny Krysthin.
14. Seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2018 Ilmu Administrasi Publik dan almamater penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat, berkah, karunia, rahmat, serta rezeki-Nya atas semua kebaikan dan kemudahan yang telah diberikan kepada penulis. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih banyak.

Indralaya, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Konsep Pelayanan Publik.....	12
1. Pengertian Pelayanan.....	12
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	14
3. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	15
4. Prinsip Pelayanan Publik.....	16
C. Konsep Kualitas Pelayanan.....	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
D. Pengaduan Pelayanan Publik.....	21

1. Pengertian Pengaduan Pelayanan Publik	21
2. Prinsip Pengaduan Pelayanan.....	22
E. Teori Yang Digunakan Dalam Penelitian	22
F. Penelitian Terdahulu.....	23
G. Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Definisi Konsep.....	39
C. Fokus Penelitian	40
D. Jenis dan Sumber Data	42
E. Informan Penelitian	42
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Teknik Analisis Data.....	44
H. Teknik Keabsahan Data.....	46
I. Jadwal Penelitian.....	46
J. Sitematika Penulisan	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	49
1. Sejarah Singkat Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II	49
2. Letak Strategis Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.....	52
3. Visi dan Misi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.....	53
4. Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.....	55
5. Jumlah Pegawai Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II	61
6. Struktur Organisasi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II	62

B. Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik di Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang	63
C. Hasil dan Pembahasan.....	66
a. Hasil Penelitian.....	66
1) Tangible (Berwujud).....	67
2) Reliability (Kehandalan).....	78
3) Responsiveness (Ketanggapan)	88
4) Assurance (Jaminan).....	92
5) Emphaty (Empati).....	99
b. Pembahasan	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
A. Kesimpulan	113
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Aduan Masyarakat	7
Tabel 2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan Tahun 2021	8
Tabel 3. Penelitian Terdahulu berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik	24
Tabel 4. Fokus Penelitian	41
Tabel 5. Jadwal Penelitian	47
Tabel 6. Jumlah Aduan yang Masuk pada Tahun 2021	64
Tabel 7. SOP Pelayanan Pengaduan LLDIKTI Wilayah II	65
Tabel 8. Jumlah Pegawai LLDITKI Berdasarkan Jenjang Pendidikan Tahun 2021	84
Tabel 9. Temuan Hasil Penelitian	111

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kelancaran terhadap kepentingan dan tujuan dari suatu instansi sangat tergantung pada pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). Pengelolaan Sumber Daya Manusia adalah hal terpenting bagi suatu instansi pemerintahan dan swasta dalam mencapai tujuannya. Instansi pemerintahan dan swasta sendiri bahwasanya telah menyadari Sumber Daya Manusia merupakan dasar dalam proses pembangunan nasional ataupun suatu perusahaan. Pada situasi ini instansi pemerintahan dan swasta membutuhkan SDM yang memiliki kemampuan tinggi, pengetahuan yang luas, keterampilan yang memadai yang dapat diarahkan dalam memfokuskan kemampuan mereka pada tanggung jawab serta tugas masing-masing untuk kepentingan dan tujuan suatu instansi tersebut. Berbicara tentang sumber daya manusia yang baik dalam memberikan pelayanan publik pada suatu instansi berkaitan erat dengan kualitas pelayanan, jika pelayanan yang diberikan suatu instansi baik maka kualitas pelayanan instansi tersebut dapat dikatakan baik. Pemberi layanan dan penerima layanan saling keterkaitan dalam proses pelayanan publik disuatu instansi.

Pada masa sekarang ini yang menjadi sorotan masyarakat terhadap instansi pemerintahan dan swasta yang ada adalah pelayanan publiknya, dimana setiap instansi pemerintahan dan swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik dituntut masyarakat untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dalam bentuk pelayanan yang terdapat dalam instansi tersebut. Pada saat ini para penerima layanan pun menuntut para pemberi layanan harus dapat menyikapi pelayanan sebagai suatu usaha untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan yang diterima oleh masyarakat atau penerima layanan juga penting kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dimana seperti yang telah diungka

Tjiptono 1996:56), bahwa suatu kualitas memiliki hubungan yang begitu erat terhadap kepuasan pelanggan.

Masyarakat sendiri yang termasuk konsumen dari pelayanan publik, pada dasarnya memiliki kebutuhan serta harapan pada suatu instansi dari penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga saat ini yang menjadi tugas dan tuntutan bagi setiap instansi pemerintahan dan swasta yaitu bagaimana instansi tersebut dapat memberikan pelayanan publik yang diharapkan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri dapat ditingkatkan dengan cara memperhatikan unsur terpenting didalamnya yaitu kualitas pelayanan itu sendiri. Kembali lagi bahwasanya salah satu yang menjadi faktor berpengaruhnya suatu kualitas pelayanan dapat dikatakan baik adalah bagaimana cara kerja pelayanan didalam suatu instansi tersebut. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan untuk menjaga keberlangsungan suatu instansi pemerintah maupun swasta. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, berkepentingan dalam upaya untuk mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik.

Pelayanan pengaduan pelayanan publik merupakan sarana pelayanan dimana setiap penerima layanan yang mengalami hal yang tidak memuaskan terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh instansi dapat ditaruh dalam bentuk lisan maupun tulisan. Kemudian dalam pasal 42 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pengikutsertaan

masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada penyelenggara dan atasan langsung penyelenggara serta pihak terkait atau melalui media massa. Dengan adanya ketentuan ini diharapkan setiap penerima layanan dapat berpendapat dan memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan apa saja yang diterima mereka. Selain itu adanya pelayanan pengaduan pelayanan publik ini juga menjadi acuan bagi setiap instansi pemerintah maupun swasta untuk dapat menilai apakah setiap pelayanan yang ada dalam instansi mereka sudah memenuhi standar pelayanan publik atau sebaliknya dapat dijadikan sebagai sebuah kesempatan untuk instansi manapun agar dapat memperbaiki pelayanan yang ada. Instansi pemerintah dan swasta dalam upaya untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap pelayanan publik kepada penerima layanan atau masyarakat, tentu saja suatu instansi mengalami banyak kendala yang terjadi dilapangan.

Setiap kendala yang muncul dalam suatu pelayanan menyebabkan pelayanan suatu instansi tersebut dapat dikatakan kurang berkualitas yang menimbulkan dampak adanya keluhan ataupun pengaduan dari masyarakat terhadap kenyataan harapan yang mereka inginkan. Sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas juga sangat erat kaitannya dengan harapan masyarakat atau penerima layanan yang menerima pelayanan dapat memperoleh atau dipenuhi dengan baik juga tentunya. Pelayanan pengaduan ini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi kunci untuk mengetahui apa saja hal yang tidak memuaskan yang diterima oleh masyarakat dan dijadikan acuan untuk instansi dapat mengoreksi kesalahan serta dapat dijadikan motivasi untuk memperbaiki setiap pelayanan yang kurang baik dalam suatu instansi.

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang atau yang biasa disingkat dan dikenal dengan LLDIKTI Wilayah II ini merupakan instansi pemerintahan yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap pengelolaan perguruan tinggi menjalankan tugas

dan fungsi pada bidang untuk meningkatkan mutu penyelenggara pendidikan tinggi di lingkungan Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan serta Kebudayaan. LLDIKTI sendiri untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan sesuai pada asas penyelenggaraan yang baik, guna menciptakan atau mewujudkan kepastian terhadap hak dan kewajiban dari berbagai pihak dimana yang langsung mengambil bagian dalam penyelenggaraan pelayanan di LLDIKTI Wilayah II.

Salah satu pelayanan di LLDIKTI Wilayah II Palembang yang menjadi fokus penelitian ini yaitu pada pelayanan pengaduan pelayanan publik. Seperti yang dikatakan sebelumnya mengenai pengaduan pelayanan publik yang adalah sarana atau tempat sebagai pemberi pelayanan dalam menindaklanjuti setiap keluhan dan pengaduan terhadap ketidakpuasan pelayanan publik di kantor LLDIKTI Wilayah II. Oleh sebab itu pelayanan pengaduan publik ini sendiri harus dapat memberi kepuasan kepada penerima layanan atau masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan publik lainnya yang ada di instansi tersebut, sehingga dalam pelayanan pengaduan pelayanan publik sendiri perlu adanya kualitas yang baik dalam pelayanan pengaduan tersebut. Tujuan adanya pelayanan pengaduan itu sendiri adalah untuk aspek kepentingan pelaksanaan pengelolaan pengaduan sendiri digunakan untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek tersebut kepentingan penerima layanan merupakan sarana digunakan untuk menyampaikan pengaduan agar mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Tentu saja dalam menjalankan tugas dan fungsi dari instansi sendiri termasuk pelayanan publiknya, instansi LLDIKTI Wilayah II ini memiliki berbagai macam permasalahan yang terjadi dilapangan.

Berdasarkan Keputusan Kepala Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II No. 1830/ LL2/HK/2021 Tentang Pengendalian Pengaduan Masyarakat Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Tahun Anggaran 2021, adapun Mekanisme pengendalian

pengaduan masyarakat LLDIKTI Wilayah II Kemendikbud Ristek berdasarkan Keputusan Kepala Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II No. 1830/ LL2/HK/2021 yaitu:

1. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan yang disampaikan oleh masyarakat/pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabdian kewajiban dan/ atau pelanggaran larangan oleh pegawai di lingkungan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II;
2. Pengaduan/keluhan masyarakat dapat disampaikan melalui laman Web LLDIKTI Wilayah II, Unit Layanan Terpadu (ULT), atau melalui pengisian formulir, dan kotak pengaduan;
3. Mekanisme pengendalian pengaduan masyarakat ini menjadi pedoman bagi pegawai LLDIKTI Wilayah II dalam melakukan layanan kepada seluruh stakeholders.



Gambar 1. Sarana Pengaduan Pelayanan Publik Pada Website LLDIKTI Wilayah II PPID Layanan Informasi

Sumber: Laman Website LLDIKTI Wilayah II: <https://www.lldikti2.id/>

Gambar 1 menunjukkan bahwa pihak Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang menyediakan sarana pengaduan melalui website yang tersedia dan dapat diakses

melalui <https://www.lldikti2.id/> pelayanan pengaduan juga dapat di akses melalui LLDIKTI Care yang sudah disediakan dihalaman utama website LLDIKTI sendiri yaitu via whatsapp.

The image displays three sequential screenshots of a Google Forms interface for a public complaint form. The first screenshot shows the title 'FORMULIR PENGADUAN PUBLIK' and a warning message: 'Sampaikan pengaduan Anda terkait Layanan LLDIKTI Wilayah II, dengan mengisi formulir dibawah ini.' Below this is a user profile section for 'nomaher990@gmail.com' with a 'Switch account' option and a note about account information. The second screenshot shows input fields for 'Email *', 'Nama Pelapor *', and 'Alamat Pelapor *'. The third screenshot shows a text area for 'Tuliskan nama telapor jika terkait Pegawai atau Layanan yang diberikan oleh LLDIKTI Wilayah II, Kebijakan Kemdikbudristek, dan/atau lainnya :', followed by 'Isi Laporan/Aduan : *' and a file upload section with an 'Add file' button and a 'Submit' button.

Gambar 2. Website Fromulir Pengaduan LLDIKTI Wilayah II

Sumber: Laman Website LLDIKTI Wilayah II: <https://www.lldikti2.id/>

(Pengaduan pelayanan publik melalui pengisian formulir)

Pada gambar 2 diatas menunjukkan bahwasannya mekanisme pengendalian pengaduan masyarakat pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II sesuai dengan Keputusan Kepala Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II No. 1830/ LL2/HK/2021 bahwasanya dapat disampaikan melalui laman Web LLDIKTI Wilayah II, Unit Layanan Terpadu (ULT), atau melalui pengisian formulir, dan kotak pengaduan.

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Aduan Masyarakat

NO	BULAN	TAHUN
		2021
1	Januari	13
2	Februari	11
3	Maret	10
4	April	8
5	Mei	15
6	Juni	9
7	Juli	14
8	Agustus	12
9	September	13
10	Oktober	10
11	November	8
12	Desember	10
JUMLAH		133

Sumber: Sub Bagian Sistem Informasi dan Kerjasama, Tahun 2021

Berikut pada Tabel 1 merupakan jumlah pengaduan yang masuk pada tahun 2021 di LLDIKTI Wilayah II Palembang. Berdasarkan jumlah pengaduan yang masuk pada tahun 2021 dapat kita lihat bagaimana kualitas pelayanan pengaduan pelayanan publik di LLDIKTI Wilayah II tersebut dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat maka dibutuhkan sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang memadai merupakan tenaga kerja yang dapat memberikan pelayanan yang baik juga tentunya, sehingga dalam melakukan ataupun memberikan pelayanan harus mampu juga sesuai dengan waktunya.

Adapun kendala dalam proses pelayanan pengaduan masyarakat lama bisa mencapai waktu mulai 1 sampai 3 minggu penyelesaian, sedangkan pada SOP menyatakan bahwa penyelesaian pengaduan butuh waktu maksimal 1 minggu. Selain itu adapun kendala lainnya dapat dilihat dari tabel dibawah ini;

Tabel 2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan Tahun 2021

NO.	UNIT/JABATAN	KUALIFIKASI AKADEMIK					Jumlah
		SLTA	DIII	S1	S2	S3	
1	Kepala					1	1
2	Sekretaris Pelaksana					1	1
3. Bagian Umum							
	Kepala Bagian Umum				1		1
	Sub bagian Hukum, Kepegawaian dan Tata Laksana	1		6	1		8
	Sub bagian Perencanaan dan Penganggaran		1	3	6		10
	Sub bagian Tata Usaha dan BMN.	6	2	2	1		11
4. Bagian Kelembagaan, Sistem Informasi dan Kerjasama							
	Kepala Bagian Kelembagaan, Sistem Informasi dan Kerjasama				1		1
	Sub Bagian Kelembagaan			2	3		5
	Sub Bagian Sistem Informasi dan Kerjasama			1			1
5. Bagian Akademik, Kemahasiswaan dan Sumber Daya							
	Kepala Bagian Akademik, Kemahasiswaan dan Sumber Daya				1		1
	Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan			3	2		5
	Sub Bagian Sumber Daya			4	1		5
Jumlah		7	3	21	17	2	50

Sumber: Laporan Kinerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Tahun 2021

Pelayanan pengaduan pelayanan publik dikelola pada Sub Bagian Sistem Informasi dan Kerjasama, namun pada Tabel 2 mengenai jumlah pegawai berdasarkan jenjang pendidikan tahun 2021 di kantor LLDIKTI Wilayah II Palembang dapat dilihat jumlah pegawai pada Sub Bagian Sistem Informasi dan Kerjasama terdiri hanya satu pegawai saja, dimana pegawai tersebut berfokus pada dua bidang pelayanan yaitu pelayanan pengaduan publik dan pelayanan publikasi informasi. Hal ini menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pengaduan pada kantor LLDIKTI Wilayah II. Terbatasnya kompetensi pegawai untuk mengelola layanan pengaduan publik sehingga berdampak pada

kurangnya kualitas pada pelayanan tersebut. Terbatasnya jumlah pegawai dalam memproses pengelolaan pengaduan membuat pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu atau tidak tepat waktu. Menurut Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis dimana berhubungan dengan produk individu, jasa, proses, lingkungan yang dapat memenuhi ataupun melebihi harapan daripada konsumen. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memenuhi harapan bagi penerima layanan. Selain itu tercapainya tujuan suatu instansi tidak lepas dari SDM yang dimiliki oleh instansi yang dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan. Fenomena yang terjadi di kantor LLDIKTI Wilayah II ini memberikan penilaian tersendiri terhadap kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan, hal ini menarik untuk dilakukan penelitian.

Penelitian terkait kualitas pelayanan sudah banyak dilakukan dengan jenis pelayanan yang berbeda-beda, namun menggunakan teori yang sama yaitu teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:46) yaitu; *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) seperti dalam penelitian Alfi Rachmadi (2015) yang meneliti tentang kualitas pelayanan publik media center di dinas komunikasi dan informatika kota surabaya, Aprilia et al (2020) meneliti tentang analisis kualitas pelayanan perusahaan daerah air minum (pdam) kecamatan dampit dalam menanggapi pengaduan masyarakat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Abdilah et al (2019) meneliti tentang kualitas pelayanan publik di kantor camat pineleng kabupaten minahasa, Winarti et al (2016) penelitian berjudul kualitas pelayanan pada pusat pelayanan terpadu pemberdayaan perempuan dan anak (p2tp2a) kartika kabupaten kebumen. Selain itu juga penelitian pada kantor LLDIKTI Wilayah II belum banyak dilakukan, adapun penelitian yang pernah dilakukan pada kantor tersebut mengenai kualitas

pelayanan dengan jenis pelayanan yang berbeda yaitu penelitian (Atika 2020) yang berjudul kualitas pelayanan *inpassing* dosen tetap yayasan di lembaga layanan pendidikan tinggi wilayah II Palembang. Penelitian ini diharapkan bermanfaat memberikan kajian terbaru tentang bagaimana kualitas pelayanan pada bidang pengaduan publik yang berada di lokus LLDIKTI Wilayah II Palembang.

Berbagai permasalahan yang ada pada pelayanan pengaduan pelayanan publik di kantor LLDIKTI Wilayah II maka dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang pada bidang tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang dipaparkan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik di Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II?”

C. Tujuan Penelitian

Merujuk dari rumusan masalah diatas maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengaduan pelayanan publik di kantor lembaga layanan pendidikan tinggi wilayah II Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat pada penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu cara pengembangan ataupun kemajuan ilmu terkhususnya dalam menambahkan informasi, referensi, masukan, dan

kontribusi tentang kualitas pelayanan pengaduan pelayanan publik di Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran kepada Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II dalam pemberian layanan pada pelayanan pengaduan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, Wawan Setiawan, Sakrim Miharja, and Yeni Dewiyanti Lestari. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan, Penempatan, Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Wilayah Bandung." *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara* 11(1):20–27. doi: 10.15575/jpan.v11i1.7633.
- Aprilia, Sintia Bela, Nurul Umi Ati, and Retno Wulan Sekarsari. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang)." *Jurnal Respon Publik* 14(5):1–13.
- Ariani, Ni Nyoman, Anak Agung Putu Sugiantiningsih, and Moch. Noor. 2021. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kota Denpasar Di Tengah Situasi Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 61–71. doi: 10.52318/jisip.2021.v35.2.1.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Atika, Tri Indah. 2020. "Kualitas Pelayanan Inpassing Dosen Tetap Yayasan Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang." Sriwijaya.
- Azir, Mohamad. 2015. "Kualitas Pelayanan Penanganan Pengaduan Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu." *Katalogis* 3(9):78–86.
- BAPPENAS. 2010. "Laporan Pencapaian Tujuan Pembangunan Milenium Indonesia 2010."
- Davidow. 2003. *Dalam Samodra Wibawa, Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Enggarani, Nuria Siswi. 2016. "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali." *Law and Justice* 1(1):16–29. doi: 10.23917/laj.v1i1.2702.
- Fatmala, Fikri. 2017. "Kualitas Pelayanan Pengaduan Pengguna Jasa PDAM Kota Surabaya." *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3(1):20–27.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research Jilid III*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irmawati, Sri, H. Sultan M, and Nurhannis. 2017. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu." *Jurnal Katalogis* 5(1):188–97.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Keputusan Mahkamah Agung RI. 2009. *Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor: 076/KMA/SK/VI/2009 Tanggal 4 Juni 2009 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Lembaga Peradilan*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Larasati, Putri, Eno, Marantika Sumadi Fibrianti, and Agus Widiyarta. 2020. "Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di PDAM 'Surya Sembada' Kota Surabaya." *Sytax Idea* 2(4):36–47.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba empat.
- Mahmoedin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah, Cetakan Pertama*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Meleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. ..., and A. .. Hubernam. 1984. *Analisis Data Kualitatif. Terjemahan Oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Moenir, A. .. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A. .. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mohi, Widya Kurniati, and Irmanovika Mahmud. 2018. "Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo." *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)* 6(2):102–110. doi: 10.31314/pjia.6.2.102-110.2017.
- Peraturan Pemerintahan. 2012. *Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik*.
- Posumah, Hanny, Very Londa, and Olivia Mandang. 2017. "Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Perusahaan Listrik Negara Di Area Manado (Studi Kasus Pemadaman Listrik)." *Jurnal Administrasi Publik* 3(46):1–13.
- Purnamasari, Hanny, Mohamad Bintang Ramadhan, Hasfirulloh Syaban Bashar, and Diana Noviyanti. 2020. "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Motor (SIM C) Di Polres Karawang." *Jurnal Politikom Indonesiana* 5(2):64–74. doi: 10.35706/jpi.v5i2.4542.
- Rachmadi, Alfi. 2015. "Kualitas Pelayanan Publik Median Center Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya." *Jurnal Publika* 3(4):1–14.

- Rahayu, Inne Martanti Roslini. 2015. "Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Di Kabupaten Sidoarjo." *Publika* 1(1):1–16.
- Ramdoni1, Ahmad, Hery Nariyah, and RM. Haryo Bharoto. 2015. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Akta Kelahiran Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu." *Jurnal Ilmiah Publika* 3(2):219–44.
- Ratminto, Atik dan. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sarmini, Ade. 2019. "Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun." *Soumatara Law Review* 2(2):246–57.
- Simanjuntak, Piter. 2008. *Pengaruh Time Budget Pressure Dan Resiko Kesalahan Terhadap Penurunan Kualitas Audit (Reduced Audit Quality)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri, and Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Siswanto, Bejo. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif Dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tilome, Apris A., Rusli Abd Idji, and Rita Lakoro. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyediaan Air Bersih Di Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara." *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)* 6(1):13–22. doi: 10.31314/pjia.6.1.13-22.2017.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, Dan Kano)*. Jakarta Barat: PT INDEKS.
- Winarti, Unggul, Paulus Israwan Setyoko, and Swastha Dharma. 2016. "Kualitas Pelayanan

Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Kartika Kabupaten Kebumen.” *Public Policy And Management Inquiry* 1(1):84–102.

Yayat, Rukayat. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kendudukan Di Kecamatan Pasirjambu.” *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi* 11(2):56–65.

Yudha, Fernandes, and Firman Firdausi. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Indentitas Anak (KIA).” 6(2):75–79.

Zein, Achmad. 2009. *Aplikasi Pemasaran Dan Salesmanship*. Jakarta: Mitra Wacana Media.