

**MANAJEMEN KOMPLAIN DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Publik



Oleh :

RIZKI

07011181823168

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
JULI 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
MANAJEMEN KOMPLAIN DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
PALEMBANG
SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar S-1
Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

RIZKI

07011181823168

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, Juni 2022

Pembimbing I

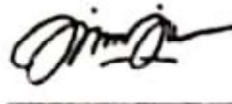
Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP.196712011992032002



22 Juni 2022

Pembimbing II

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002



22 Juni 2022



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
MANAJEMEN KOMPLAIN DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
PALEMBANG

SKRIPSI

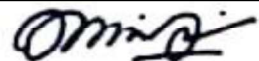
Oleh :

Rizki
07011181823168

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 21 Juli 2022

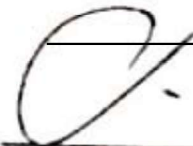
Pembimbing

1. Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002
2. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002



Penguji

1. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003
2. Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI



Prof. Alfitri, M.Si
NIP. 19661221990031004

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Publik

Dr. Muhammad Nur Budyanto, S.Sos., M.PA
NIP. 196911101994031001

Motto dan Persembahan

“Kalau mau Pasti Mampu, Setelah Kesulitan Pasti Ada Kemudahan”

Atas Berkah, Rahmat dan Ridho Allah swt.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Ibu ku tercinta Silawati

Abah ku Tercinta Alm. Abdullah Kadir

Saudari- saudari ku terkasih

Diriku sendiri yang telah berjuang

Keluarga besar ku

Almamater kebanggaan ku

SURAT PERNYATAAN

Nama : Rizki
NIM : 0701118182318
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi : Manajemen Sektor Publik
Judul : Manajemen Komplain di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 22 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Rizki

NIM. 07011181823168

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Manajemen Komplain di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya beberapa pengaduan yang belum rampung, respon pengaduan yang masih belum cepat terutama pada pengaduan online, dan seringnya melakukan rotasi pegawai namun tidak menyediakan fasilitas pelatihan. Komplain atau pengaduan merupakan salah satu cara untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pesan dan kesannya terhadap pelayanan yang didapatkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan manajemen komplain di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini berdasarkan teori krasovitsky dengan dua belas dimensi dinilai sudah baik namun masih ada indikator yang dirasa masih kurang baik. Saran yang diajukan yaitu bidang pengaduan untuk tidak mencampurkan tugas antara petugas pengaduan yang menangani pengaduan secara langsung maupun pengaduan online, melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai informasi alur mekanisme penyelesaian penanganan pengaduan dan mengadakan pelatihan keahlian atau edukasi tentang melayani masyarakat kepada sumber daya manusia yang mengurus pengaduan.

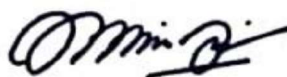
Kata kunci : Manajemen Komplain, Pelayanan Publik, Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Pembimbing I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

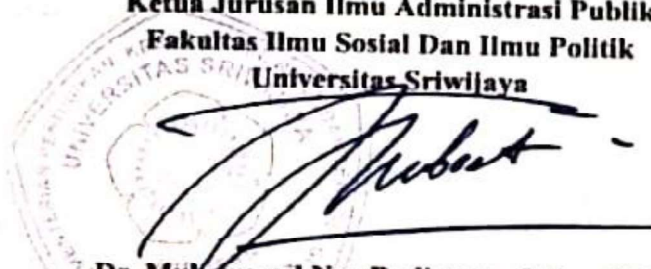
Pembimbing II



Zallani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Indralaya, Juli 2022

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



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

ABSTRACT

This research is entitled complaint management at the one stop integrated services and investment office of Palembang city. The research is motivated by existence of several complaints that have not been completed, the response to complaints is still not fast, especially on online complaints and the frequent rotation of employees but does not provide training facilities. Complaints are one way to improve service quality and access for the community to convey messages and impressions of the services they receive. The purpose of this study is to describe the management of complaints in the investment office and one stop integrated service in the city of Palembang. This type of research is descriptive qualitative. This type of data collection is done by means of observation, interviews, and documentations. The data analysis techniques used is data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The result of this study are based on Krasovitsky theory with twelve dimensions which are considered good but there are indicators that are still not good. Suggestions put forward are in the field of complaints not to mix up the duties of the complaint officer who handles complaint directly and online complaint, conduct socialization and education to the public about the information on the flow of complaint handling settlement mechanisms and conduct skills training or education about serving the community to human resources who manage complaints.

Keyword : Complaint Management, Public Service, And Customer/Community Satisfaction

Advisor I



Dr. Normah Semli, M.Si
NIP. 196712011992032002

Advisor II

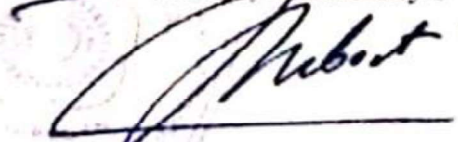


Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Indralaya, July 2022

Chairman Of Public Administration Science Departement
Faculty Of Sosial And Political Science

Sriwijaya University



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen komplain di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang”.

Dalam skripsi ini, penulis menyadari banyak bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelesaian skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan berupa moril maupun materil selama perkuliahan
3. Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Admnistrasi Publik
5. Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS selaku pembimbing akademik
6. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku dosen pembimbing I Skripsi
7. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku dosen pembimbing II Skripsi
8. Bapak Dr. H. Akhmad Mustain, S.STP., M.Si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang beserta jajaran
9. Bapak Yan Sabar Sitohang, AP selaku sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang
10. Ibu Citra Martikalini, S.STP., M.Si selaku kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

11. Bapak Ari Juanda, S. Kom selaku kepala seksi pengaduan, informasi dan pelaporan pelayanan
12. Seluruh staf Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang
13. Seluruh kerabat dan sahabat penulis yang membantu dan mendukung proses pembuatan usulan skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, Juli 2022



Rizki

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DATAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	15
1. Manajemen Komplain.....	15
2. Pelayanan Publik.....	22
3. Kepuasan pelanggan/Masyarakat.....	25
B. Teori Manajemen Komplain.....	27
C. Penelitian Terdahulu.....	29
D. Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Definisi Konsep.....	36
C. Fokus Penelitian.....	37
D. Jenis dan Sumber Data.....	38
E. Informan Penelitian.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Teknik Keabsahan Data.....	40
H. Teknik Analisis Data.....	41

I. Sistematika Penulisan.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum DPMPTSP Kota Palembang	45
B. Visi dan Misi DPMPTSP Kota Palembang.....	46
C. Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kota Palembang.....	47
D. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Palembang.....	47
E. Sumber Daya Manusia DPMPTSP Kota Palembang	64
F. Analisis Manajemen Komplain di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	68
KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Contoh Komplain Masyarakat.....	7
Tabel 1.2 Contoh Komplain Online.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.3 Fokus Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Jumlah Aparatur Sipil Negara menurut Tingkat Pendidikan.....	64
Tabel 4.2 Jumlah Aparatur Sipil Negara menurut Tingkat Pendidikan Formal dan JenisKelamin.....	65
Tabel 4.3 Jumlah Aparatur Sipil Negara menurut Pangkat/Golongan.....	66
Tabel 4.4 Jumlah Aparatur Sipil Negara yang telah mengikuti Pendidikan Jabatan Struktural.....	67

DATAR GAMBAR

Gambar 1.1	Formulir pengajuan komplain.....	6
Gambar 1.2	Contoh Penanganan Komplain.....	10
Gambar 1.3	Bagan Alir Pengaduan.....	12
Gambar 2.1	kerangka pemikiran	35
Gambar 4.1	Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	47
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	49
Gambar 4.3	Keramahan Petugas Pengaduan.....	70
Gambar 4.4	Absensi Pegawai DPMPTSP Kota Palembang.....	72
Gambar 4.5	Suasana Diloket Pengaduan.....	73
Gambar 4.6	Info Pengaduan Online.....	75
Gambar 4.7	Pemberian informasi kepada pengadu.....	77
Gambar 4.8	Petugas Pengaduan Membantu Pengadu.....	78
Gambar 4.9	Empati Petugas Pengaduan.....	80
Gambar 4.10	Tanggung jawab petugas pengaduan.....	82
Gambar 4.11	Permintaan Maaf Petugas Pengaduan Melalui Pengaduan Online.....	84
Gambar 4.12	Pemeriksaan Berkas.....	86
Gambar 4.13	Pemberian Informasi Dari Petugas Pengaduan Petugas Pengaduan.....	87
Gambar 4.14	Info Mengenai Pengaduan.....	89
Gambar 4.15	Komunikasi Petugas Pengaduan Dengan Pengadu.....	92
Gambar 4.16	SOP pengaduan Masyarakat.....	94
Gambar 4.17	Penyelesaian Masalah.....	97
Gambar 4.18	Pemberian Informasi Penyelesaian.....	100
Gambar 4.19	Evaluasi dan Monitoring Dari Bidang Pengaduan.....	103
Gambar 4.20	Kotak Saran Seluruh Pelayanan.....	105

DAFTAR LAMPIRAN

Kartu Bimbingan Usulan Skripsi.....	114
Kartu Bimbingan Usulan Skripsi.....	115
Lembar Revisi Seminar Proposal.....	116
Lembar Revisi Seminar Proposal.....	117
Surat Tugas.....	118
SK Skripsi.....	119
Surat Permohonan Izin Penelitian.....	120
Surat Izin Penelitian Dari Kesbangpol.....	121
Surat Izin Penelitian Dari DPMPTSP Kota Palembang.....	122
Dokumentasi.....	123

DAFTAR SINGKATAN

DPMPTSP : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

IMB : Izin Mendirikan Bangunan

RI : Republik Indonesia

SDGS : Sustainable Development Goals

SKM : Survei Kepuasan Masyarakat

SIP : Surat Izin Praktik

SOP : Standar Operasional Prosedur

OPD : Organisasi Perangkat Daerah

UU : Undang- Undang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat dan negara. Hampir setiap hari masyarakat berhubungan dengan urusan pelayanan publik. Karenanya pelayanan publik tidak terlepas dari perhatian banyak orang. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah selalu menjadi perbincangan baik tentang keberhasilan maupun tentang kegagalannya dalam memuaskan setiap masyarakat yang telah menerima pelayanan tersebut. Pemerintah sebagai pemberi layanan (*provider*) selalu diuntut dan diharapkan agar mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat (*citizen*). Pengertian pelayanan publik menurut UU Nomor 25/2009 Bab I Pasal I Ayat I bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.

Untuk mendapatkan keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat tentunya penyelenggara pelayanan perlu bekerja secara profesional dan tidak memandang derajat. Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal yang akan berpengaruh dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, seperti waktu, transparansi, dan prosedur pelayanan. Jika hal diatas dapat diterapkan dengan tepat maka proses pelayanan publik akan menumbuhkan citra baik di masyarakat. Namun juga sebaliknya jika hal tersebut tidak sesuai dan menyulitkan masyarakat yang sedang mengurus layanan publik maka masyarakat merasa tidak puas dan akan menurunkan nilai pelayanan publik.

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (Sinambela, 2006) menyebutkan lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability* ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang benar dan tepat, *tangibles* ditandai dengan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai, *responsiveness* ditandai dengan kemauan dalam melayani konsumen dengan cepat, *assurance* ditandai dengan perhatian ketika dan moral untuk memberikan pelayanan dan empati, adanya keinginan untuk mengetahui kemauan dan kebutuhan konsumen.

Semua masyarakat akan selalu ingin mendapatkan pelayanan yang prima. Untuk mewujudkan pelayanan prima maka harus menerapkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintahan yang baik dapat menjalankan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 4

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak deskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Citra baik pelayanan publik akan meningkatkan tata kelola pemerintah yang baik. Dalam menjalankan kewajiban serta mendapatkan haknya penyelenggara pelayanan dan masyarakat harus memiliki kedudukan yang sama agar terciptanya kesejahteraan bersama. Selain memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah, masyarakat juga memiliki hak untuk diberi akses dalam menyampaikan pendapatnya baik secara lisan maupun tertulis tentang pelayanan yang didapatkan. Hal ini berguna untuk pemerintah sebagai bahan dalam mengevaluasi dan memperbaiki apa saja kesalahan-kesalahan yang dapat memperlambat proses pemberian pelayanan publik. Dalam mewujudkan hal ini maka pemerintah menyediakan jalur komplain (keluhan) pada setiap pelayanan yang diberikan. Seperti yang tertuang dalam Undang- Undang RI No 25 Tahun 2009 pasal 36 yang menyebutkan Tentang Pengelolaan Pengaduan (Penanganan Keluhan) dan juga Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Dengan komplain dari masyarakat maka penyelenggara pelayanan dapat mengetahui apakah pelayanan yang mereka berikan sudah baik atau belum. Lewat komplain masyarakat juga bisa menyampaikan sarannya jika merasa belum cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dan penyelenggara pelayanan diwajibkan untuk memperbaikinya agar masyarakat menjadi puas sehingga tidak melayangkan komplainnya lagi. Prinsipnya semakin sedikit komplain maka pelayanan akan semakin baik.

Manajemen komplain haruslah tepat dan benar agar pelayanan publik yang diberikan bisa sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan juga terpenuhny hak masyarakat dalam mengurus segala hal yang berhubungan dengan pelayanan publik. Komplain adalah salah satu bentuk kepedulian masyarakat terhadap kinerja dari pemerintah. Selain itu komplain juga bisa menjadi sarana komunikasi antara masyarakat dan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan, maka dari itu komplain yang

masuk harus dikelola dan diatasi dengan tepat agar kedepannya tidak menimbulkan masalah baru. Komplain yang disampaikan masyarakat perlu diperhatikan dan diselesaikan secara baik-baik karena respon dari setiap orang akan berbeda-beda. Ada yang mau menerima penjelasan secara verbal namun juga tidak sedikit orang yang responnya tidak baik atau bahkan menggunakan kekerasan. Penyelenggara pelayanan publik harus profesional dan sabar dalam menghadapi masyarakat seperti ini.

Pelayanan publik diharapkan mampu berinovasi dan terus berubah ke arah yang lebih baik lagi untuk membuat masyarakat menjadi senang saat menerima pelayanan. Tata Pemerintahan yang baik tentu akan membuat sebuah negara menjadi maju. Pelayanan publik menjadi acuan dalam menentukan suatu negara memiliki tata pemerintahan yang baik atau malah buruk. Implementasi pelayanan publik yang baik juga dapat menjadi sumbangan agar terwujudnya sustainable developmentgoals (SDGS). Upaya terintegrasi SDGS dapat menyeimbangkan pembangunan berkelanjutan, ekonomi, lingkungan dan akan meningkatkan kesejahteraan kehidupan sosial serta menjamin keadilan dan tata kelola yang baik. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* pembangunan keberlanjutan dapat lebih efektif terutama pada sumberdaya dan juga lingkungan. Dalam prinsip *good governance* terdapat fokus yang sangat penting untuk pembangunan keberlanjutan yaitu ekonomi, politik dan administrasi. Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan upaya pembangunan lingkungan dan sumber daya manusia. Selama ini pelayanan publik dinilai memiliki prosedur yang berbelit-belit, waktu proses cenderung lambat, biaya yang mahal, ataupun respon dari orang yang melayani. Penyebab proses pelayanan publik memakan waktu yang lama dikarenakan berbagai faktor seperti sumber daya manusia yang kurang ahli di bidangnya sehingga memperlambat pelayanan, adanya mal administrasi, adanya sikap apatis kepada masyarakat, pengawasan yang lemah, lamanya proses koordinasi di bidang terkait atau kurang lengkapnya persyaratan dari

masyarakat yang menggunakan pelayanan publik. Hal ini menjadikan masyarakat malas untuk mengurus kepentingannya. Dalam memperoleh pelayanan publik masyarakat yang tidak puas akan mengajukan komplain. Ketidakpuasan inilah yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik yang bisa melampaui harapan dari pelanggan (Rahmayanty, 2010). Alur birokrasi yang lambat dan tidak sederhana selalu menjadi keburukan yang selalu di keluhkan oleh masyarakat. Seakan hal ini menjadi ciri khas dari potret pelayanan di Indonesia. karena itu pemerintah perlu mengevaluasi kembali apa saja penyebab yang membuat birokrasi dalam pelayanan publik ini seringkali tidak dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. Setelah mengetahui penyebabnya, pemerintah segera melakukan perbaikan agar bisa mencapai pelayanan yang prima.

Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang yang terletak di Jln. Gub H Bastari, 15 Ulu, Jakabaring Kota Palembang. Berdasarkan pengamatan penulis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang banyak masyarakat yang komplain di loket pengaduan dan juga melalui online. Beberapa keluhan mereka misalnya menanyakan izin yang belum selesai, mencabut izin, izin mendirikan bangunan (IMB), keterlambatan perizinan atau menanyakan password akun pemohon dalam mengurus perijinan. Masyarakat yang ingin komplain secara langsung bisa datang ke loket pengaduan di kantor DPMPTSP Palembang dengan membawa kelengkapan berkas yang diperlukan. Dan jika masyarakat ingin menyampaikan komplain secara online bisa melalui website, instagram, whatsApp ataupun saluran telepon yang sudah disediakan oleh DPMPTSP Palembang. Contoh formulir pengaduan melalui website seperti dibawah ini :

Gambar 1.1 Formulir Pengajuan Komplain

The image displays two screenshots of the DPMPTSP Palembang complaint form. The left screenshot shows the initial form with the following fields and options:

- Header: DPMPTSP Palembang
- Navigation: FORMULIR PENGADUAN, LIST PENGADUAN
- Option: Kirim Pengaduan sebagai Anonim (Ya/Tidak) with 'Tidak' selected.
- Field: Nomor Identitas (KTP/SIM/PASSPOR) with a 'Periksa' button.
- Field: Nama Lengkap
- Field: Alamat Lengkap
- Field: Nomor Telepon
- Field: Alamat Email
- Field: Jenis Pengaduan (dropdown menu)
- Field: Perihal Pengaduan

The right screenshot shows the form after data entry:

- Field: Alamat Email
- Field: Jenis Pengaduan (dropdown menu) with 'pendaftaran' selected.
- Field: Perihal Pengaduan
- Field: Isi Pengaduan (text area) with the text 'Isian yang akan diadakan'.
- Field: Kode Keamanan (image with handwritten code '66727')
- Field: Masukan Kode Keamanan Disamping (text input) with 'Masukan Kode Disamping'.
- Button: Kirim Pengaduan

Copyright © 2019 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Palembang

Sumber: Website Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Tabel 1.1 Contoh Komplain Masyarakat

No	Tanggal Aduan	Jenis Ijin	Bidang Terkait	Uraian Pengaduan	Tgl Penyelesaian	Keterangan	Waktu Penyelesaian
1.	21/12/2020	KRK	PPL	Pengaduan keterlambatan menerima hasil / pelayanan terlalu lambat	14/01/2021	Posisi berkas diantara dinas PUPR, korlap, kasi dan kabid	14 hari kerja
2.	20/01/2021	SPPL	PPL	Proses terbit izinnya lama, tidak sesuai dengan informasi yang diberikan (sop)	20/01/2021	Posisi berkas di kepala bidang	selesai di hari yang sama
3.	27/01/2021	IMB	PPL	Proses pengajuan sudah melebihi batas waktu penyelesaian pelayanan 15 hari kerja	28/01/2021	Posisi berkas diantara dinas PUPR, korlap, kasi dan kabid	1 hari kerja
4.	04/02/2021	KRK	PPL	Cek status berkas di web www.dpmpptsp.palembang.go.id status tidak berubah-ubah dan sudah diukur ke lokasi dari tanggal 19/01/2021	Proses	Posisi berkas di kepala dinas	—
5.	23/02/2021	KRK	PPL	Pengajuan ijin saya lebih dari satu bulan untuk itu mohon bantuannya dipercepat, terima kasih	Proses	Posisi berkas diantara dinas PUPR, korlap, kasi dan kabid	—
6.	02/03/2021	KRK	PPL	Pada tanggal 19 Januari 2021 sudah diukur oleh juru ukur dari pupr tapi sampai sekarang tanggal 2 maret 2021 surat keterangan rencana kota belum kami dapatkan	Selesai (25/03/2021)	Posisi berkas di back office (cetak SKRD)	16 hari kerja
7.	31/03/2021	IUJK	PPL	Mulaipendaftaran tgl 17 maret 2021 proses pembuatan IUJK cv. lenea belum adapenyelesaian	Proses	Posisi berkas di kepala seksi	—
8.	31/03/2021	IUJK	PPL	Pendaftaran dari tanggal 16 maret 2021 hingga saat ini belum selesai. mohon bantuannya karena ijin sangat	Proses	Posisi berkas di kepala bidang	—

No	Tanggal Aduan	Jenis Ijin	Bidang Terkait	Uraian Pengaduan	Tgl Penyelesaian	Keterangan	Waktu Penyelesaian
				diperlukan untuk keperluan kantor. terima kasih			
10.	29/04/2021	KRK	PPL	Pengaduan via whatsapp, pendaftaran tanggal 18 maret 2021	Selesai (30/04/2021)	Posisi berkas di kepala bidang	1 hari kerja
11.	29/01/2021	IUJK	PPL	Cek status berkas di web dpmpstsp dari tanggal 22/01/2021 status di kepala bidang mohon dipercepat	29/01/2021	Posisi berkas di kepala bidang	selesai di hari yang sama
12.	01/02/2021	IUJK	PPL	Saya daftar tgl 25/01/2021 cek status berkas di kasi perizinan, di cek teknis PU belum ada berkasnya. mohon tindak lanjut	19/02/2021	Posisi berkas di kepala seksi	13 hari kerja
13.	27/04/2021	KRK	PPL	Proses penerbitan advice lama dari tanggal 03 maret 2021 sampai 27 april 2021 belum selesai	30/04/2021	Posisi berkas di kepala bidang	3 hari kerja
14.	20/04/2021	LIMBAH CAIR	PPL	Sudah hampir dua bulan izin belum selesai	22/04/2021	Posisi berkas di kepala bidang	2 hari kerja

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Tabel 1.2 Contoh Komplain Online

No	Hari/tanggal	Rincian Kegiatan	Hasil
1.	28 Agustus 2019	Permohonan Perbaikan data akun di aplikasi Izin Praktik Perawatbaru Online atas nama Rini Kasari, Rs.Ar Rasyid, nomor pendaftaran 000266,02,0901,0019) (tidak bisa buka akun atau lupa sandi)	SK sudah di pengambilan
2.		Pengaduan aplikasi online permohonan izin tenaga teknis kefarmasian- baru atas nama M Ridho Al Hadits nomor pendaftaran 000105.02.16.01.00.19pt kde Palembang (permasalahan menunggu melengkapi persyaratan permohonan)	Tidak mengupload STR yang di legalisir
3.		Pengaduan aplikasi online permohonan izin praktik perawat baru – baru RSUP dr. Mohammad Hoesin Palembang atas nama Dewi nomor pendaftaran 000176.02.09.01.00.19 (Permasalahan lupa sandi user login)	Masih kurang data lokasi hanya di buat palembang
4.	22 April 2021	Sudah 5 hari statusnya di meja kasi persetujuan cetak SK	Selesai 24-04-2021 2hari kerja

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Gambar 1.2 Contoh Penanganan Komplain

**MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
DPMPTSP KOTA PALEMBANG
BULAN JULI 2021**

No.	Tgl. Aduan	Jenis Izin	Tgl. Pendaftaran	No. Pendaftaran / Nama Pemohon	Bid. Terkait	Uraian Pengaduan	Jns. Layanan Pengaduan	Posisi Dokumen			Tgl. Izin Selesai	Kelebihan SOP
								Tgl. Saat Pengaduan	Posisi Pengaduan	Tgl. 30-07-2021		
1	02/07/2021	IMBR	19/04/2021	0705.301.04.2021 / PT. ARVINDO SARANAMEDIA INDONESIA	PPL	MOHON BANTUANNYA KAMI DAFTAR TGL 19-04-2021 BELUM SELESAI, MOHON PERCEPATAN PENYELESAIAN SESUAI SOP	Tatap Muka	02/07/2021	Kabid Perizinan PPL	Pengambilan	07/07/2021	62
2	06/07/2021	KRK	14/06/2021	0101.496.06.2021 / DASUKI SUSANTO	PPL	TERKAIT LEWATNYA MASA TUNGGU 15 HARI KERJA UNTUK JADINYA SURAT ADVCE PLANNING	Tatap Muka	06/07/2021	Back Office(Cetak SKRD)	Kepala Dinas PMPTSP Kota Palembang	31/08/2021	39
3	29/07/2021	KRK	22/06/2021	0101.532.06.2021 / WILLIAM TAMBUNAN	PPL	WAKTU PENYELESAIAN KRK LEBIH DARI 15 HARI KERJA (22 JUNI-SEKARANG) LEBIH DARI 1 BULAN	Tatap Muka	29/07/2021	Back Office(Cetak SKRD)	Kepala Seksi Perijinan	01/09/2021	41

Palembang, 31 Juli 2021

Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan, Dan Pelaporan Layanan,

CITRA MARTIKALINI, STP., M.Si
Pembina
NIP. 198103101999122001

Kepala Seksi Pengaduan, Informasi, Dan Pelaporan Layanan

ARI JUANDA, S.Kom., M.Si
Penata
NIP. 198301062010011011

III. PENUTUP

Tindak lanjut dari aduan yang dilakukan masyarakat terhadap DPMPTSP Kota Palembang adalah dengan koordinasi kepada Bidang terkait dan Dinas Teknis terkait dimana status dokumen terakhir saat dilakukan pengaduan dengan menyampaikan form pengaduan yang disampaikan oleh pengguna jasa / masyarakat.

Demikian laporan ini dibuat, dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 31 Agustus 2021

KEPALA SEKSI PENGADUAN, INFORMASI DAN PELAPORAN LAYANAN,

ARI JUANDA, S.Kom., M.Si
Penata
NIP. 198301062010011011

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Dalam memberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan komplain dan sarannya DPMPTSP Kota Palembang menyediakan dua jalur komplain, yaitu bisa secara langsung lewat loket pengaduan ataupun secara online melalui Website, WhatsApp, Instagram dan saluran telepon. Berikut mekanisme atau prosedur manajemen komplain di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang :

1. Mekanisme/prosedur komplain secara langsung (loket pengaduan)

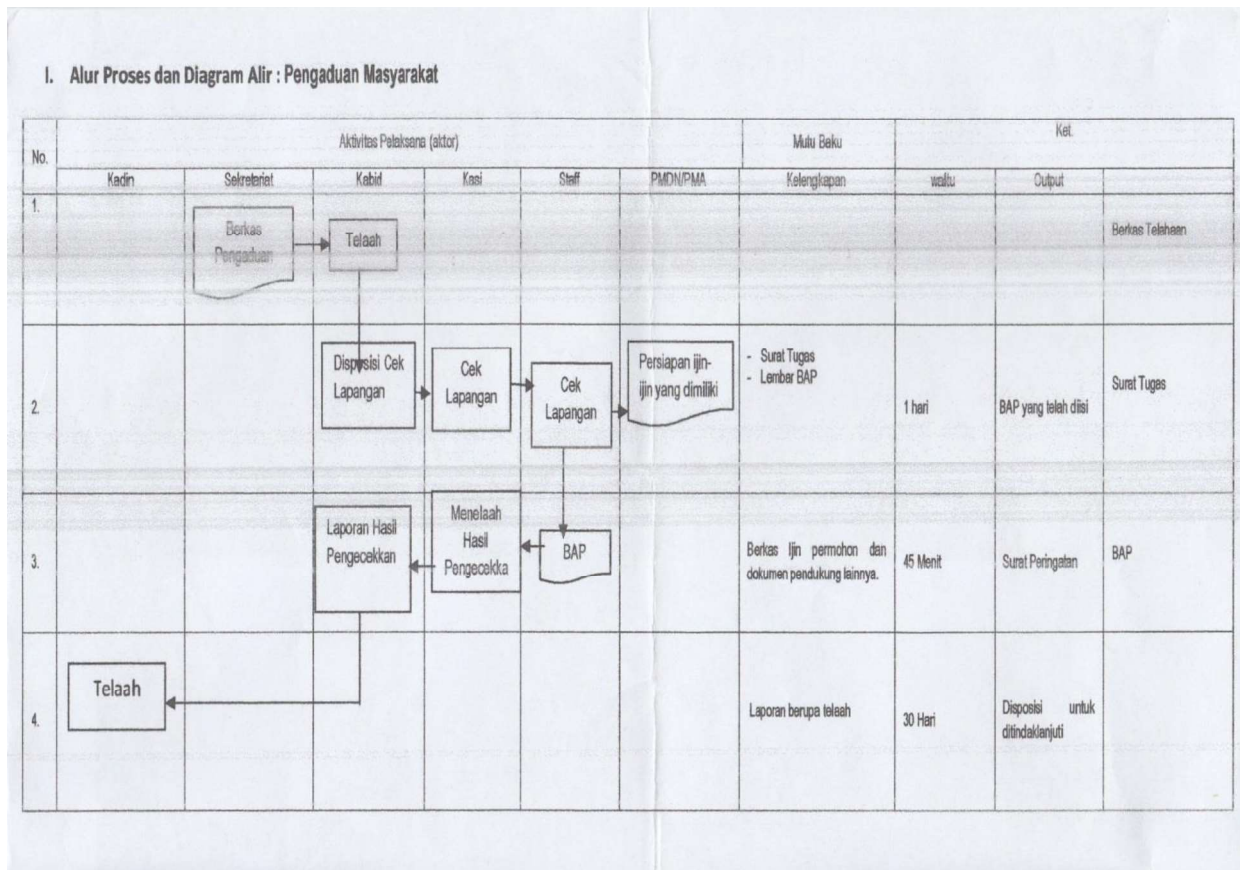
1. Petugas pengaduan memanggil No antrian
2. Petugas pengaduan mempersilahkan pemohon untuk duduk dan mendengarkan keluhan apa yang akan disampaikan oleh pemohon
3. Setelah pemohon menyampaikan komplain maka petugas pengaduan meminta dokumen dan bukti pendukung seperti identitas pemohon, serta dokumen lain terkait komplain
4. Setelah itu permasalahan akan di petakan dan petugas pengaduan akan melakukan pengecekan menggunakan sistem atau berkoordinasi dengan bidang terkait
5. Kemudian petugas pengaduan memberikan informasi kepada pemohon terkait keluhan yang disampaikan dan menindaklanjutinya sesuai prosedur yang ada

2. Mekanisme/prosedur komplain Secara online

Pemohon yang tidak bisa datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang bisa menyampaikan komplain melalui jalur online melalui whatsapp, instagram, website atau telepon. Penanganannya admin akan membalas satu persatu pesan sesuai dengan urutan pesan masuk. Setelah itu admin akan mengecek no pendaftaran dan identitas pemohon dan memeriksa terkait hal apa yang menjadi keluhan

pemohon dan menyerahkan kepada bidang terkait keluhan. Setelah mendapatkan jawaban dari bidang terkait admin akan mengkonfirmasi kembali ke pemohon.

Gambar 1.3 Bagan Alir Pengaduan



Sumber : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Namun dalam melayani komplain petugas di loket pengaduan dibebani dengan menangani dua jalur komplain sekaligus secara langsung dan online sehingga ketika mereka sedang melayani masyarakat yang komplain secara langsung mereka menunda sementara untuk merespon komplain online dan hal ini akan membuat masyarakat yang komplain online menunggu untuk mendapatkan kejelasan dari keluhan yang disampaikan. Apabila respon kepada masyarakat lambat maka pandangan masyarakat terhadap penanganan komplain di DPMPSTP Kota Palembang belum baik dan berpengaruh pada kepercayaan masyarakat. Dalam proses pelayanan yang menjadi hal utama adalah kecepatan dalam merespon dan menyelesaikan apa yang menjadi kepentingan dari

masyarakat. Banyaknya komplain dari masyarakat dapat dilihat dari tabel contoh komplain diatas dan lebih dominan komplain masyarakat itu adalah keterlambatan proses yang melebihi batas waktu berdasarkan standar operasional prosedur yakni 15 hari.

Selain itu DPMPTSP Palembang juga sering melakukan rotasi pekerjaan, selain memiliki dampak positif rotasi pekerjaan juga memiliki kekurangan. Terutama di bidang pengaduan ini yang selalu berhadapan langsung dengan masyarakat yang bermasalah dalam keluhannya. Jika posisi pengaduan ini ditempati oleh sumber daya manusia yang tidak sesuai dengan keahliannya maka akan menurunkan tingkat produktivitas kerja. Selain itu juga DPMPTSP Palembang khususnya dalam bidang pengaduan tidak rutin menyediakan fasilitas pelatihan kepada karyawannya, walaupun sering merotasi pekerjaan mereka. Seharusnya karyawan diberikan pelatihan agar setiap menempati posisi yang baru akan memiliki bekal dan kemampuan dalam menghadapi berbagai macam sifat masyarakat yang komplain.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, penulis menganggap penting untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Manajemen Komplain di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dijabarkan yaitu bagaimana Manajemen Komplain di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan ini adalah mendeskripsikan Manajemen Komplain di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa teoritis maupun praktis. Sebagaimana yang diuraikan dibawah ini :

1. Manfaat Teoritis

Untuk menganalisis secara mendalam tentang Manajemen Komplain di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang serta dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan atau perbaikan dalam rangka menuju pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Badrudin. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Bisri, Devitasari Nur Fadzilah, Hardi Warsono. 2017. “Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang”. *Journal Of Publik Policy and Management Review*. Vol 6. No 4
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kaihatu, Thomas S, dkk. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratuwalangon Fonny, Femmy Tulusan, Very Londa. 2017. “Penanganan Keluhan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara (Studi Pada Pelayanan E-KTP)”. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 3. No 046
- Sabeni, Hiasinta, Emei Dwinanarhati Setiamandani. 2020. “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol 9. No 1
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Surabaya: Prenadamedia Group
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syafiee, Inu Kencana. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Tumber, Vivian, dkk. 2018. “Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara”. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 4 No 58
- Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Pengaduan

- Wijaya, Candra, dan Muhammad Rifa'i. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: Perdana Publishing
- Wiyanto. 2017. "Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Di Kota Semarang." *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*. Vol 4. No 2
- Yohanitas, Witra Apdhi. 2018. "Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol 15 No 1 103-115
- Yulianto, Mohommad Brian. 2020. "Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara". *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol 8. No 3