

EFEKTIVITAS KONSULTASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI WHATSAPP OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN

Almar Ananda^{1(a)}, Kartini Nur Kahana^{2(b)}, Chaereyranba Sholeh^{3(c)}

^{1,2,3}Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang

^{a)}almarananda02@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

19-07-2023

Diterbitkan Online:

30-09-2023

Kata Kunci:

Efektivitas, Konsultasi

Pengaduan, Pelayanan Publik

Keywords:

Effectiveness, Complaint

Consultation, Public Services

Corresponding Author:

almarananda02@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v2i3.69>

ABSTRAK

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas konsultasi pengaduan pelayanan publik melalui whatsapp oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bintan. Metodologi yang digunakan adalah kualitatif dan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif dan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas konsultasi pengaduan pelayanan publik melalui whatsapp oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bintan berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 87%. Oleh karena itu, dari hasil penelitian ini harapannya dapat memberikan hasil positif terhadap dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bintan.

ABSTRACT

The focus of this research is to find out the effectiveness of public service complaints consultation via whatsapp by the Bintan Regency population and civil registration office. The methodology used is qualitative and uses descriptive research methods with a qualitative research approach and the data used are primary and secondary data. The results of this study indicate that the effectiveness of consultation on public service complaints via whatsapp by the Bintan Regency population and civil registration service is in accordance with established procedures with a Community Satisfaction Index of 87%. Therefore, it is hoped that the results of this study can provide positive results for the Bintan Regency population and civil registration service.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi daerah yang tertera pada pasal 1 yakni pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 pelayanan publik diartikan sebagai 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. Didalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi daerah terdapat bentuk inovasi yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan pelayanan publik.

Yang menjadi aspek atau dimensi inovasi pada kali ini yaitu pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bintang dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan publik dengan membuat pelayanan konsultasi dan pengaduan oleh masyarakat.

Terdapat beberapa penelitian yang menjadi rujukan dalam penelitian ini yakni dalam Skripsi Annisa Isnadini (2021) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Peneliti menggunakan indikator dari Zeithaml (1990) yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Indikator *tangible* (berwujud) merupakan suatu penilaian berdasarkan apa yang dapat dilihat dengan mata seperti fasilitas fisik, peralatan, individu, dan media komunikasi dalam memberikan pelayanan (Hardiyansyah,2018:64). Indikator *reliability* (kehandalan) ini merupakan kemampuan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam memberikan pelayanan yang terpercaya dengan segera dan memuaskan. Kehandalan disini maksudnya ialah dapat mengerjakan dengan benar sesuai prosedur, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Indikator *responsiveness* (respon) ini merupakan suatu penilaian kualitas pelayanan dari respon atau sikap tanggap dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat sesuai waktu yang telah dijanjikan sebelumnya. Indikator *assurance* (jaminan) ini merupakan penilaian kualitas pelayanan dari kemampuan LAPOR! ataupun pegawai dalam memberikan keamanan ketika masyarakat mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan yang menimbulkan kesalahan dalam pemberian pelayanan. Indikator (empati) ini merupakan penilaian kualitas pelayanan dari kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang berjudul “Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar Melalui Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar Tahun 2014” dengan adanya sarana pengaduan yakni Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar memberikan manfaat positif bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya. Dulu masyarakat masih dibingungkan oleh sarana, pengelolaan, serta petugas yang kurang jelas dalam menangani pengaduan yang mereka sampaikan. Namun dengan dukungan media elektronik, masyarakat yang dahulunya enggan untuk menyampaikan pengaduannya dapat dengan mudah menyampaikan aspirasinya tanpa perlu datang secara langsung ke instansi yang bersangkutan (Lestari et al., 2015). Masyarakat juga dimudahkan karena Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar terintegrasi dengan jajaran SKPD di Lingkungan Kota Denpasar. Secara

tidak langsung dengan adanya Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar ini memberdayakan masyarakat untuk terlibat dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik terkait pembangunan di Pemerintah Kota Denpasar secara merata dan demokratis. Dikembangkannya Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar untuk mengakomodir pelayanan pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar telah menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam tataran pemerintahan sejalan dengan perubahan global dan trend yang ada.

Terobosan yang dibuat yaitu untuk memberikan wadah kepada masyarakat untuk melakukan konsultasi dan pengaduan, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bintang dapat memperbaiki tata kelola pemerintahan. Tentunya, dalam proses inovasi yang dilakukan tidak langsung berjalan dengan baik. Dalam hal ini, terdapat kendala yang menjadi suatu kekurangan dalam pelayanan publik secara online yaitu efektivitas konsultasi dan pengaduan oleh masyarakat dalam memudahkan untuk melakukan kepengurusan berkas kependudukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas konsultasi dan pengaduan pelayanan publik melalui whatsapp oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bintang.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui, memahami, serta menganalisis bagaimana efektivitas konsultasi dan pengaduan pelayanan publik melalui whatsapp oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Peneliti memperoleh data primer berupa hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang. Selain itu, data sekunder diperoleh melalui informasi media, internet dan dokumen lainnya. Penelitian ini mempunyai fokus terhadap penerapan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik melalui whatsapp untuk mempermudah pemberian pelayanan publik di Kabupaten Bintang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Whatsapp oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang

Seperti yang diketahui, untuk mengukur tingkat efektivitas yaitu dengan cara membandingkan antara perencanaan dengan hasil yang terjadi dilapangan. Untuk mengukur tingkat efektivitas tersebut, peneliti menggunakan teori efektivitas menurut Campbell J.P dalam Fajarwati:

a) Keberhasilan program

Dalam hal ini, program pelaksanaan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik melalui whatsapp sudah berjalan dengan proses. Dengan menerapkan pengaduan secara online menempatkan nomor whatsapp yang dituju sesuai dengan bidang sumber daya manusia tersebut. Mekanisme pelaksanaannya dilakukan secara langsung melalui whatsapp dengan respon sesuai dengan banyak masyarakat yang berkonsultasi dan mengadu.

b) Keberhasilan sasaran

Dalam hal ini, keberhasilan sasaran sudah berjalan dengan yang diharapkan dengan target sasaran yaitu masyarakat usia 18 tahun keatas dengan masyarakat yang berada di Kabupaten Bintang. Selain itu, prosedur yang ada berjalan dengan dilapangan.

c) Kepuasan terhadap program

Dalam hal ini, kualitas konsultasi dan pengaduan pelayanan publik melalui whatsapp berjalan dengan yang ditargetkan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM sebesar 87%. Tentu, dengan IKM tersebut membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang dalam memberikan pelayanan publik berjalan sesuai ketentuan yang berlaku

d) Tingkat input dan output

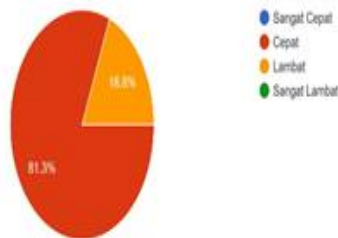
Dalam hal ini, prosedur yang telah ditetapkan berjalan dengan hasil yang terjadi dilapangan. Adapun hasilnya output lebih besar dari pada input hal ini didukung dengan besarnya IKM 87%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan yang ditetapkan.

e) Pencapaian tujuan menyeluruh

Dalam hal ini, tujuan dari memberikan pelayanan publik melalui whatsapp agar memudahkan masyarakat untuk mengurus berkas-berkas berkaitan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke Bintang Buyu untuk mengurusnya. Tidak hanya itu, masyarakat dapat berkonsultasi dan mengadu apabila terdapat kendala dalam mengurusnya.

Bagaimana respon konsultasi pengaduan yang diberikan oleh pelayanan Disdukcapil Bintang kepada masyarakat dengan pemanfaatan teknologi yakni Whatsapp ?

16 responses



Berdasarkan data diatas, maka dapat dilihat bahwa respon konsultasi dan pengaduan yang diberikan oleh pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang kepada masyarakat melalui Whatsapp dikategorikan cepat. Mengapa demikian? Karena di era Revolusi Industri 4.0 Yang sedang masuk 5.0 telah membawa kemajuan pada pelayanan publik. Yang dimana kepengurusan berkas-berkas administrasi seperti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil banyak yang diperlukan masyarakat, sebagai contoh pembuatan E-KTP. KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan lainnya. Dengan adanya pemanfaatan teknologi, tentu membuat masyarakat mudah dalam mengurus berkas tersebut hanya dengan mengirim berkas-berkas melalui website dan berkonsultasi dan mengadu melalui whatsapp.

Dapat dilihat bahwa, terdapat kemajuan yang dilakukan pemerintah pada intansi Disdukcapil dengan tetap melayani masyarakat. Tidak hanya itu, sesuai penelitian ini terdapat konsultasi dan pengaduan yang disediakan oleh Disdukcapil untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan publik. Konsultasi menjadi bagian dari upaya pemerintah untuk memberikan arahan kepada masyarakat yang mengalami terkendala dalam kepengurusan berkas. Tidak hanya itu, terdapat pengaduan yang menjadi wadah sebagai pemberian saran dan masukan oleh masyarakat untuk membuat pelayanan publik menjadi prima. Oleh karena itu, dengan adanya konsultasi menggunakan whatsapp, dan pengaduan melalui situs, maka

kinerja upaya reformasi birokrasi oleh pemerintah terus diupayakandalam pemberian pelayanan publik.

PENUTUP

Dapat disimpulkan bahwa, konsultasi dan pengaduan pelayanan publik melalui whatsapp sudah berjalan dengan prosedur yang telah ditetapkan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 87% dengan target sasaran masyarakat Kabupaten Bintang yang berada jauh dari daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyafah, O. (2017). Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Sumber Belajar Guna Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Pada Mapel Pendidikan Agama Islam di SDN 3 Podomoro Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu. *Repository UIN Raden Intan, Teknologi Pengajaran*, 30. <http://repository.radenintan.ac.id/1947/>
- Isnadini, A. (2021). Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. <https://repository.usu.ac.id/handle/123456789/38494>.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lestari, N. L. Y., Bandiyah, & Wismayanti, K. W. D. (2015). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Citizen Charter*, 1(2), 1–12.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sidiq, U. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.

Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media.

Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.