

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar)” yang ditulis oleh Ahmad Jauharul Aknana, NIM. 17402153097, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, dibimbing oleh Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi dalam bentuk pengaduan dan proses terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan. Pelayanan publik yang merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan sepertinya masih menjadi impian, dan jauh dari harapan. Meskipun sudah banyak perubahan dan perbaikan dalam pelayanan publik, namun tidak dipungkiri masih dapat ditemui celah-celah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kurang puasannya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat membuat masyarakat mulai mengeluh dan melakukan pengaduan kepada sebuah instansi. Pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada pelayanan publik merupakan respon dari peran pelayanan publik itu sendiri. Pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan seperti halnya tersedianya bentuk pengaduan di kantor Imigrasi kelas II Blitar bisa menjadi wadah perbaikan dalam suatu pelayanan kepada masyarakat sekitar maupun kinerja yang ada didalamnya.

Sehingga dalam skripsi ini peneliti melakukan fokus penelitian di kantor Imigrasi kelas II Blitar sebagai berikut: (1) Bagaimana peran pelayanan publik dalam penanganan pengaduan masyarakat ? (2) Apa saja kendala pelayanan publik dalam penanganan pengaduan masyarakat ? (3) Langkah-langkah apa sajakah yang dilakukan pelayanan publik dalam penanganan pengaduan masyarakat ?

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Teknik pengecekan data meliputi triangulasi, pembahasan sejawat dan memperpanjang keikutsertaan.

Hasil penelitian adalah: (1) Pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor Imigrasi kelas II Blitar adalah sangat baik bagi masyarakat. Peran yang telah diterapkan meliputi kehandalan (Reliability), daya tangkap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy). (2) Kendala yang dihadapi dalam pelayanan pengaduan masyarakat terdiri dari faktor internal mengenai sistem dan faktor eksternal mengenai sosialisasi. (3) Langkah-langkah yang dilakukan dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah pemohon atau pelapor bisa datang langsung, juga bisa melalui media dan juga bisa melalui website. Kedua laporan pengaduan akan diteruskan kepada kepala bagiannya masing-masing. Ketiga setelah pengaduan itu diproses, pengaduan ditindak lanjuti dan tahap terakhir akan segera disampaikan kepada pemohon atau pelapor.

Kata Kunci : Peran Pelayanan Publik, Pengaduan masyarakat

ABSTRACT

Thesis with the title "The Role of Public Services in Handling Community Complaints (Study at the Blitar Class II Immigration Office)" written by Ahmad Jauharul Aknana, NIM. 17402153097, Department of Islamic Economics, Faculty of Islamic Economics and Business, Tulungagung State Islamic Institute, guided by Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

This research is motivated by the availability of space to express aspirations in the form of integration and the process of the implementation of government and public services will be very important role for efforts to improve the performance of overall governance. Public service which is one of the needs in the context of fulfilling services according to the laws and regulations seems to still be a dream, and far from expectations. Although there have been many changes and improvements in public services, but no doubt there can still be found gaps in the administration of public services. The dissatisfaction of the public services received by the community made the community begin to complain and make complaints to an agency. Complaints made by the public to public services are a response from the role of the public service itself. Complaints aim to correct the shortcomings of the activities that have been carried out as well as the availability of complaints at the Blitar Class II Immigration Office.

So in this thesis the researchers conducted a focus of research in the Blitar Class II Immigration Office as follows: (1) What is the role of public services in handling public complaints? (2) What are the obstacles of public service in handling public complaints? (3) What are the steps taken by public services in handling public complaints?

This research is a type of qualitative research that uses a descriptive approach. Data collection techniques through observation, in-depth interviews and documentation studies. Data checking techniques include triangulation, peer discussion and extended participation.

The results of the study are: (1) Public services carried out by Blitar Class II Immigration Office are very good for the community. The roles that have been applied include reliability (Reliability), capture power (Responsiveness), guarantee (Assurance), and empathy (Empathy). (2) Constraints faced in the delivery of public complaints are consist of internal factors regarding the system and external factors regarding socialization. (3) The steps taken in the handling of community advocates are that the applicant or reporter can come directly, also through the media and also through the website. Both complaint reports will be forwarded to their respective section heads. Third, after the complaint is processed, the complaint is followed up and the final stage will be immediately submitted to the applicant or reporter.

Keywords: Role of Public Services, Public complaints