

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Pada bab ini akan disajikan uraian pembahasan sesuai dengan hasil penelitian. Dalam bab ini peneliti juga akan menjelaskan hasil penelitian dihubungkan dengan teori yang telah disampaikan pada bab sebelumnya. Sesuai data yang diperoleh dari pengamatan dan wawancara, bahwa dalam hal Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat sangat berperan penting bagi masyarakat.

Pada dasarnya Peran adalah sebuah teori yang berbicara tentang posisi dan perilaku seseorang yang diharapkan dari padanya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berada dalam kaitannya dengan adanya orang-orang lain.<sup>1</sup> Kantor Imigrasi Kelas II Blitar telah memiliki peran sebagai jasa pelayanan paspor yang sangat strategis dalam menumbuh kembangkan jasa pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar guna mencapai pelayanan yang sangat memuaskan. Peran ini diterapkan untuk mendukung masyarakat, sehingga terbentuk jasa pelayanan paspor yang efisien dan membantu masyarakat dalam pembuatan paspor.

Menurut Soekanto peran dibagi menjadi 3 yaitu, peran aktif, peran partisipatif dan peran pasif. Peran aktif adalah peran yang di berikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya didalam kelompok sebagai aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat dan lainnya sebagainya.

---

<sup>1</sup> Edy Sudarhono, *Teori Peran (Konsep, Derivasidan Implikasinya)*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1994), hal. 3

Peran partisipatif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri. Sedangkan peran pasif adalah sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompok menahan diri agar memberikan kesempatan kepada fungsi-fungsi lain dalam kelompok dapat berjakan dengan baik.<sup>2</sup>

Bapak Dedit Satria Adyguna A.Md., Im., S.H. selaku Kasubsi Komunikasi di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar juga mengatakan bahwa peran berperan aktif dalam tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat yang meliputi kehandalan, cepat dan tanggap dalam pelayanan kepada masyarakat, bisa berkomunikasi dengan baik serta melayani dengan sebaik mungkin guna menciptakan jaminan kepercayaan kepada masyarakat sehingga empati antara petugas dan masyarakat akan terjalin baik.

Sedangkan menurut Zaithaml, Parasurman, berry dalam pasolong untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut antara lain:<sup>3</sup>

1. Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan

---

<sup>2</sup> Aris Wahyu Setiawan, *Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor*, eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 4, Nomor 1, hal. 117

<sup>3</sup> *Ibid.*, hal. 119

kesalahan. Untuk meminimalisir pengaduan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti prosedur layanan, efisiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Responsiveness merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan masyarakat, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Sikap kesopanan, kejujuran, dan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui cara berpenampilan. Selain itu dapat

menumbuhkan suasana kekeluargaan yang di tunjukan oleh pegawai akan memberikan kesan yang baik. Selain itu penyampaian informasi dengan tutur kata baik memberi kesan kepada masyarakat untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan. Kejujuran adalah bagian dari kerohanian yang mencerminkan berbagai sikap yang berpihak pada kebenaran dan sikap moral yang terpuji. Dan kejujuran merupakan kualitas pribadi yang dimiliki oleh setiap individu dalam memberikan pelayanan.

4. Empati (Emphaty), yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya. Empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya pelayanan paspor. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan kantor kepada masyarakat, seperti kemudahan untuk menghubungi kantor, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan masyarakat, dan untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Sebagai mana yang telah dikemukakan pada bagian terdahulu bahwa dalam hal Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, yakni dapat dilihat dari Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar yang meliputi Keandalan (*Reliability*),

Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Dari hasil wawancara dan observasi bahwa dalam hal Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sangat peran berperan aktif dalam tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat serta pelayanan cukup baik, dan ramah-ramah. Bapak Muhammad Akram, S.H., M.Si. selaku kepala Kantor Imigrasi Kelas II Blitar juga mengatakan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar juga berusaha cepat dan tanggap dalam pelayanan serta setiap harinya selalu ada evaluasi kegiatan dari kepala kantor untuk seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

## **B. Kendala Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Upaya Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dalam pelayanan masyarakat khususnya dalam mengatasi masalah pengaduan demi terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik, pasti dipengaruhi oleh beberapa sumber-sumber keluhan antara lain adalah keluhan internal dan keluhan eksternal dan terdapat kendala.

Dari data wawancara Faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar salah satunya sistem yang mana sistem dikantor imigrasi itu masih tergantung terhadap sistem pusat, jika terjadi gangguan dari sistem pusat maka Imigrasi Kelas II Blitar juga ikut terganggu. Yang kedua sistem sosialisasi yang mana pada saat

menginformasikan kepada masyarakat mereka belum sepenuhnya memahami apa yang telah diinformasikan, maka terjadi kesalah fahaman.

Hal itu sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Drs. Sutopo, Mpa dan Drs. Adi Suryanto, sumber-sumber keluhan pelanggan antara lain adalah pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah pegawai instansi yang bersangkutan dan para pemimpin instansi yang bersangkutan. Seorang pegawai suatu instansi yang tidak betah bekerja karena lingkungan kerja dan situasi pegawai yang ada di dalamnya. Suasannya nyaman dan harmonis akan mempengaruhi kesiapannya dalam menghadapi pelanggan eksternal. Para pemimpin instansi dapat menjadi sumber keluhan, karena pemimpin sering mendapat masukan dari pada pelanggan eksternal tentang pelayanan di instansinya. Perhatian utama suatu instansi adalah pelanggan eksternal, yaitu masyarakat. Kunci utama keberhasilan pelayanan terletak pada cara instansi tersebut memperlakukan pelanggan eksternal ini.<sup>4</sup>

### **C. Langkah-Langkah Yang Dilakukan Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Proses pengaduan yang berawal dari masyarakat mengadu kepada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar bisa berbagai macam cara yaitu berupa saran, pertanyaan, atau keluhan. Prosedur pengaduan yang diajukan oleh masyarakat bisa berbentuk lisan atau tertulis. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung kepada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dan

---

<sup>4</sup> Drs. Sutopo, Mpa dan Drs. Adi Suryanto, M.Si, Pelayanan Prima Modul Pendidikan Dan Pelatihan Prajabatan Golongan I Dan II, *Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia 2006*.

juga dapat disampaikan melalui media masa, layanan sms maupun website milik Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

Dari data wawancara langkah yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dalam penanganan pengaduan masyarakat yang pertama pemohon atau pelapor bisa datang langsung kemudian juga bisa melalui media dan juga bisa melalui website. Setelah itu dari laporan pengaduan tersebut akan diproses tahap kedua yang mana laporan pengaduan tersebut akan diteruskan kepada kepala bagiannya masing-masing misalkan yang mengadu masalah paspor, pengaduan akan diarahkan kepada bagian pelayanan. Kemudian tahap ketiga yang mana setelah pengaduan itu diproses, kemudian pengaduan ditindak lanjuti dan tahap terakhir akan segera disampaikan kepada pemohon atau pelapor.

Hal itu sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/BAPPENAS pada prinsipnya, prosedur penanganan pengaduan meliputi delapan langkah seperti yang telah dikemukakan di depan, yaitu;<sup>5</sup>

1. Pencatatan dan pendokumentasian;
2. Pilah dan pilih dengan prinsip mulai dari yang paling mendesak dan mulai dari yang bukan surat kaleng;
3. Mengumpulkan data dan informasi terkait dengan masalah yang diadukan;
4. Pembuatan tanggapan dan penanganan (responds) atas pengaduan tersebut;

---

<sup>5</sup>Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/BAPPENAS, *Manajemen Pengaduan...*, hal. 55

5. Sampaikan responds pada pihak pengadu untuk memperoleh umpan balik;
6. Meminta dan mencatat umpan balik dari pihak pengadu dan respon yang mereka terima;
7. Pembuatan laporan penanganan;
8. Penyampaian laporan penanganan pengaduan kepada pihak-pihak terkait.

