

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup berbagai aspek kehidupan yang sangat luas, dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Tanah merupakan anugerah yang diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa yang merupakan kebutuhan dasar manusia dan memegang peranan sentral dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Salah satu instansi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik di bidang pertanahan Indonesia adalah Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Instansi atau lembaga yang terkait pelayanan publik salah satunya yaitu Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Bekasi, yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan dibidang pertanahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditentukan.

Penyelenggaraan pelayanan publik tentunya tidak luput dari kritikan masyarakat, karena pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur dari suatu kinerja yang kasat mata. Pelayanan publik dipilih sebagai cara yang tepat dalam mewujudkan *good governance*, karena dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan kepentingan dari semua unsur *governance* yaitu pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar, sehingga dapat dianggap memiliki pengaruh yang besar terhadap aspek-aspek fungsi pemerintah lainnya (Styawan, 2012). Masyarakat mengeluhkan pengelolaan pengukuran tanah di kantor Badan

Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Bekasi. Pasalnya, pengukuran lahan sangat lambat. Penerapannya pada tahun 2017 namun sampai saat ini petugas BPN belum melaksanakannya dan belum diketahui apa penyebab tertundanya proses usulan survei tanah tersebut. Jika memang ada kekurangan pada berkas seharusnya diinformasikan kepada pemohon. Dengan kinerja yang lamban dan bertele-tele, diduga kuat tim pengukur tidak memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan baik dan benar, hingga berita ini diturunkan belum diketahui mekanisme yang digunakan BPN dalam melaksanakan tugas pengukuran baik informasinya maupun siapa orangnya.

Berdasarkan data dari laporan tahunan 2021 OMBUDSMAN RI wilayah provinsi terlapor di Jawa barat sejumlah 374, Kabupaten Bekasi mendapatkan aduan sejumlah 32 laporan pengaduan dari masyarakat. Berikut data laporan pengaduan yang masuk pada tahun 2021.

**Tabel 1.1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Wilayah Terlapor**

| WILAYAH TERLAPOR |                    | JUMLAH |
|------------------|--------------------|--------|
| JAWA BARAT       |                    | 374    |
| 1                | Kab. Bandung       | 23     |
| 2                | Kab. Bandung Barat | 9      |
| 3                | Kab. Bekasi        | 32     |

Sumber: Laporan Tahunan 2021 Ombudsman RI

Dalam beberapa tahun terakhir sering muncul masalah pelayanan yang kurang baik di lingkungan masyarakat. banyak masyarakat yang masih mengeluh setelah mendapatkan pelayanan dari BPN. Bentuk-bentuk pelayanan yang kurang baik yang sering dikeluhkan oleh masyarakat, seperti: masa pengurusan sertifikat tanah yang lama, pengukuran tanah yang tidak tepat, dan ketidakpastian biaya

dalam memperoleh sertifikat tanah, dan sebagainya. Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan tahunan 2021 OMBUUDSMAN RI, terdapat laporan pengaduan berdasarkan substansi dan pokok permasalahan yang sering di laporkan dalam bidang agrarian sebanyak 1228 laporan.

**Tabel 1.2 Laporan Pengaduan Berdasarkan Substansi dan Pokok Permasalahan**

|  |
|--|
| Layanan program pertanahan non regular (prona, PTSL, SKT, izin membuka tanah, izin lokasi, tanah garapan)  |
| Pencatatan dan informasi pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, surat keterangan pendaftaran tanah, informasi peta)  |
| Pendaftaran tanah pertama kali (penerbitan ha katas tanah SHM, HGB, HGU, hak pakai, hak pengelolaan, wakaf, pendaftaran HM sarusun)  |
| Penerbitan dokumen berdasarkan putusan pengadilan  |
| Pengadaan tanah non pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)   |
| Pengadaan tanah pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)   |
| Pengelolaan pengaduan  |
| Pengukuran bidang tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)  |
| Penyelesaian kasus pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)  |
| Permasalahan objek tanah   |
| Perpanjangan izin  |
| Perubahan ha katas tanah (peralihan hak (jual beli, waris, lelang, merger), ganti nama sertifikat, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, pemecahan, penggabungan, pemisahan, sertifikat pengganti) |
| Lain-lain  |

Sumber: Laporan Tahunan 2020 Ombudsman RI

Berdasarkan dari data instansi terlapor pada laporan tahunan 2020 Ombudsman RI, instansi yang menempati posisi 3 (tiga) paling banyak dilaporkan adalah: Pemerintah Daerah sebesar 39,59%, Kepolisian 11,34%, dan Badan Pertanahan Nasional 10,01%

**Tabel 1.3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor**

| No. | Instansi                         | Presentase |
|-----|----------------------------------|------------|
| 1.  | Pemerintah Daerah                | 39,59%     |
| 2.  | Kepolisian                       | 11,34%     |
| 3.  | Badan Pertanahan Nasional        | 10,01%     |
| 4.  | Instansi Pemerintahan/Kementrian | 9,44%      |
| 5.  | BUMN/BUMD                        | 8,27%      |
| 6.  | Lembaga Peradilan                | 4,01%      |
| 7.  | Lembaga Pendidikan Negeri        | 2,98%      |
| 8.  | Perbankan                        | 2,64%      |
| 9.  | Lain-lain                        | 2,23%      |
| 10. | Kejaksaan                        | 1,51%      |

Sumber: Laporan Tahunan 2020 Ombudsman RI

Dengan melihat efektivitas peranan media sosial dalam membangun komunikasi dan iteraksi kalangan masyarakat demi mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang berkinerja baik serta bebas dari praktek KKN serta terwujudnya *good governance* yang menjadi cita-cita reformasi maka Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi menciptakan layanan resmi humas/*command center* dalam menerima pengaduan dan aspirasi dari masyarakat kabupaten bekasi, diantaranya:

1. Surat masuk
2. Web lapor
3. Pesan *whatsapp*
4. *Costumer service*
5. *Hotline call center*
6. Tanyaatrbtn

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan definisi pelayanan publik itu sendiri, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bagi setiap rakyat Indonesia meliputi rangkaian kegiatan barang dan jasa, serta pelayanan administrasi yang diharapkan dapat berjalan sesuai standar dan proses pelayanan yang menyeluruh bagi masyarakat sehingga dapat memberikan jaminan mutu pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, dalam suatu pelayanan, masyarakat berhak menyampaikan pengaduan dengan apa yang dirasakan dan didapatkannya setelah menerima pelayanan yang buruk atau kurang baik dari kinerja penyelenggaraan pelayanan public tersebut.

Namun, sampai saat ini dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia penuh dengan tindakan ketidakpastian waktu, biaya, dan mekanisme alur dalam pelayan publiknya yang berbelit-belit sehingga masyarakat merasa tidak puas dengan proses pelayanan. Oleh karena itu, Pengaduan masyarakat sangat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar tingkat keberhasilan dalam menjalankan kegiatan publik Rendah nya tingkat produktivitas aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta munculnya praktek KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mampu memunculkan pelayanan yang bersifat diskriminatif.

Pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk laporan dari masyarakat mengenai ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diterima karena terindikasi terjadinya tindakan penyimpangan, korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Serta akan menjadi lebih kecewa lagi jika terdapat suatu pengaduan tidak ditanggapi dan dikelola dengan baik dan benar oleh petugas pengelolaan pengaduan dengan begitu pengelolaan pengaduan harus di kelola dengan baik dan efisien untuk masyarakat luas.

Pentingnya pelayanan publik kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan sehari-hari, mendorong Pemerintah sebagai penyedia layanan untuk terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Hal yang terpenting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah dengan adanya kesetaraan posisi negosiasi antara masyarakat sebagai pengguna jasa dengan pemerintah atau aparatur penyedia pelayanan publik (Styawan 2012). Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik perlu siap menyediakan fasilitas dan sarana untuk pengelolaan pengaduan masyarakat. Memberikan informasi tentang mekanisme atau proses bagaimana cara menyampaikan pengaduan yang mudah di pahami oleh masyarakat umum dan pengaduan yang masuk dapat dikelola dengan baik dan tepat oleh pengelola pengaduan.

Kurangnya informasi mengenai mekanisme atau proses penyampaian dan penyelesaian pengaduan, serta pejabat yang bertanggung jawab, membuat masyarakat tidak dapat melakukan pengawasan terhadap proses penanganan

pengaduan dan menyulitkan instansi pemerintah untuk mendapatkan masukan dari masyarakat, mengetahui kebutuhan masyarakat menjadi lebih kompleks, disebabkan oleh orang-orang yang enggan menanggapi. Sebagian besar masyarakat belum begitu memahami bagaimana cara menyampaikan keluhan dan masukan atas pelayanan yang diterimanya. Sudah menjadi konsekuensinya jika menyelenggarakan pelayanan publik bagi setiap instansi pemerintahan maupun non pemerintah yang harus meningkatkan kualitas mutu pelayanannya, salah satu cara untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan maka dengan mengoptimalkan pengelolaan pengaduan dan keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, termasuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi.

Kementrian Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) saat ini sedang merevisi Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementrian ATR/BPN. Terdapat tiga poin yang sedang dipertimbangkan untuk direvisi:

- 1) Perubahan struktur organisasi dan tata kerja Kementrian ATR/BPN,
- 2) Perbaikan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penerimaan pengaduan, tindak lanjut penanganan pengaduan dan monitoring serta pelaporan pengaduan
- 3) Memerlukan penambahan substansi pengaturan agar sesuai dengan dinamika pengaduan seperti: pengajuan pengaduan secara elektronik, integritas pengelolaan pengaduan nasional SP4NLAPOR, dan penanganan pengaduan yang dikirimkan secara anonim.

Pengelolaan pengaduan masyarakat sangatlah penting bagi instansi pemerintahan karena pengelolaan pengaduan yang terstruktur dan sistematis akan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dan kesalahan yang dilakukan oleh penyedia layanan dengan berfokus pada penyediaan fasilitas untuk mengelola pengaduan dan membantu penyedia dalam memperbaiki kekurangan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan sehingga dapat mengurangi permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengkaji permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul **“Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi
2. Bagaimana kualitas pelayanan pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi
3. Bagaimana kendala pada pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam perumusan masalah perlu dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi
2. Menganalisis kualitas pelayanan pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi
3. Menganalisis kendala pada pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi

### **1.4 Signifikansi Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang pernah ada sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikan menjadi dua yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis

#### **1.4.1 Signifikansi Akademik**

Berbagai penelitian tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik telah banyak dilakukan sebelumnya. Jumlah kajian pustaka penelitian sebelumnya yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini yaitu terdapat 10 jurnal. Namun, peneliti belum menemukan penelitian terkait bagaimana “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi.

Rujukan pertama penelitian ini adalah “Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik” (Witra Apdhi Yohanitas, 2018) Jurnal Ilmu Administrasi (JIA) Vol. XV No. 1 pp (103-115). Dipublikasikan

dalam Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Adiministrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik tentu tidak luput dari kritikan masyarakat. masih ada instansi pemerintahan yang masih bingung dalam menerapkan kebijakan tersebut. Untuk itu, pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan guna meningkatkan pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi tentang proses perbaikan kebijakan pelayanan publik melalui pengaduan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deduktif, melalui metode deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran tentang strategi penanganan pengaduan di lokus kota Bekasi.

Melalui praktik yang baik kota Bekasi, dapat dilihat dari implementasi strategi kebijakan pengelolaan pengaduan sudah dilakukan. Karena kebijakan tersebut membutuhkan dokumentasi yang jelas, implementasi dan struktur pembiayaan yang jelas, ketersediaan infrastruktur dan kontrol publik. Selain itu, strategi tersebut dapat dimanfaatkan oleh instansi pemerintah yang ingin melakukan penanganan pengaduan di instansinya. Bahkan, penyedia layanan menggunakan berbagai fasilitas pengaduan, antara lain menggunakan kotak saran, *call center*, *SMS center*, *website*, sistem aplikasi pengaduan melalui internet. Kesimpulannya, strategi penanganan pengaduan ini dapat dilakukan sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan. Sebagai langkah awal, Anda bisa menetapkan kebijakan terkait penanganan melalui regulasi. Selanjutnya menentukan model penanganan sesuai kebutuhan. Terakhir, tentukan fasilitas atau sarana pengaduan yang dapat digunakan. Dengan demikian, pelaksanaan penanganan pengaduan dapat berjalan dengan efektif. Kaitan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah masih

memiliki keterkaitan mengenai strategi sebuah pengelolaan pengaduan dalam pelayanan publik yang efektif.

Rujukan kedua dengan judul penelitian “Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014)”. (Ni Luh Yuni Lestari, Bandiyah, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti. 2015). Artikel Jurnal 1(2), 28623. Diterbitkan oleh Neliti.com. Pelayanan publik berbasis *e-Government* belum tersebar luas di Indonesia. Pemerintah Kota Denpasar melalui penerapan teknologi informasi dan berupaya mengembangkan sistem pengaduan pelayanan publik berbasis media elektronik (*online*) yang terintegrasi dengan jajaran SKPD melalui Pengaduan Online Rakyat (PRO) Kota Denpasar. Pengembangan Pengaduan Online Rakyat (PRO) Denpasar bertujuan untuk mengakomodir dan menyeragamkan penanganan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang pengelolaan Pengaduan Online Rakyat (PRO) Denpasar dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen pelayanan publik dengan menggunakan *konsep electronic government*.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif eksploratif. Temuan penelitian ini adalah: Pertama, pada dasarnya pengelolaan Pengaduan Rakyat *Online* (PRO) Denpasar sudah berjalan cukup baik, namun pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya berhasil. Hal ini dikarenakan kurangnya koordinasi, persepsi dan kepentingan terhadap kebijakan. Kedua,

kegagalan pengaturan tersebut dikarenakan beberapa kendala, antara lain: alur pengaduan di masing-masing instansi masih dilakukan secara manual, jaringan internet di masing-masing instansi terkadang mengalami gangguan, dan rendahnya masukan dari masyarakat atas pengaduan yang telah disampaikan. Di sisi lain, Pengaduan Rakyat *Online* (PRO) Denpasar cukup membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduan karena mudah diakses tanpa perlu datang langsung ke instansi yang bersangkutan. Relevan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah membahas manajemen pengaduan pelayanan publik dan mengambil konsep *New Public Service*.

Rujukan ketiga dengan judul “Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin”. (Firdaus, Irawanto. 2020). Vol. 10 No. 2. Diterbitkan oleh Open Acces Journal REFORMASI Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univ. Tribhuwana Tungadewi. Kurangnya kepuasan terhadap pelayanan publik yang diterima masyarakat sehingga masyarakat melakukan pengaduan/keluhan. Wadah atau saluran pengaduan masyarakat telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis alur pengaduan dan pengaduan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Menurut Buku *Guide to Complaint handling in Health Care Services* (Gorton. et.al. 2005: 2), menyebutkan bahwa: “Complaints are a

vital form of consumer feedback that provides unique and valuable information to an organization concerned with quality improvement and risk management.”

Metode penelitian yang digunakan adalah Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh dari sumber informasi dan sumber informasi utama. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, data penelitian dianalisis dengan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme dan alur pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin tidak sesuai dengan Permen PAN RB No. 24/2014. Kedua, terdapat 2 (dua) faktor yang menjadi kendala dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik, yaitu; a) faktor internal yaitu kurangnya jumlah orang dan kompetensi petugas b) faktor eksternal yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat karena kurangnya sosialisasi terkait materi pengaduan yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi pelayanan ini . Kaitan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah menggunakan teori yang serupa yaitu teori dari Buku *Guide to Complaint handling in Health Care Services* oleh Gorton. et.al. 2005: 2, menyebutkan bahwa: “Complaints are a vital form of consumer feedback that provides unique and valuable information to an organization concerned with quality improvement and risk management.”

Rujukan keempat dengan judul penelitian “Penanganan Pengaduan (*Complaint Handling*) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II”. (Suci Styawan, 2012 ). Pengaduan merupakan

bentuk ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Kontribusi pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik menuntut instansi pemerintah untuk serius dalam menangani pengaduan. Untuk mendapatkan kepercayaan publik dengan penanganan pengaduan, diterapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, seperti transparansi, daya tanggap, dan akuntabilitas. Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana Kantor Pertanahan Kota Surabaya II menangani pengaduan berdasarkan transparansi, daya tanggap, akuntabilitas dana.

Penelitian ini dinilai penting karena banyak pengaduan yang masuk ke kementerian di bidang pertanahan, padahal pada penelitian-penelitian sebelumnya belum ada yang mengkaji penanganan pengaduan secara transparan, responsif, dan akuntabel. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk mengkaji transparansi, daya tanggap, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, survey dokumenter, dan wawancara mendalam dengan informan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling karena tidak semua pihak yang terlibat dalam proses penanganan pengaduan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi, daya tanggap, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II masih kurang baik. Dalam hal ini, ternyata kotak saran masih belum berfungsi dengan baik. Kemudian ada loket pengaduan yang kosong tanpa kehadiran petugas yang sudah ditunjuk, karena ada tugas lain di lapangan. Minimnya sumber daya manusia mengakibatkan penanganan pengaduan tidak tertangani

dengan baik dan jumlah pengaduan masih cukup besar. Relevansi penelitian ini dengan penelitian penulis adalah membahas penanganan pengaduan dalam pelayanan publik di Kantor Pertanahan.

Rujukan kelima dengan judul penelitian “Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin”. (Syarif Hidayatullah dkk., 2021 ). Diterbitkan oleh Repository Univ. Islam Kalimantan. Masyarakat mengeluh karena tidak puas dengan pelayanan publik yang diterimanya. Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mengeluarkan Peraturan No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang merupakan wadah atau saluran pengaduan masyarakat. Menurut peraturan menteri, pengaduan terhadap pelayanan publik diperbolehkan untuk diajukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji proses dan alur penanganan pengaduan, serta mengidentifikasi kendala dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Sumber informasi penting yang digunakan untuk menyusun data penelitian. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan sebagai strategi pengumpulan data, dan hasil penelitian menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur dan alur pengaduan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin belum sesuai dengan Perda PAN RB No 24/2014. Kedua, ada dua (dua) alasan yang menghambat penanganan pengaduan

pelayanan publik: a) faktor internal, seperti kurangnya kompetensi personel dan petugas; dan b) masalah eksternal, seperti kurangnya sumber daya. Kaitan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah menganalisis mekanisme dan alur pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat.

Rujukan keenam dengan judul “Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Samarinda”. (Bambang Irawan. 2017 ). Vol. 5 No. 1 Januari-Maret 2017. Diterbitkan oleh JAR (Jurnal Administrative Reform). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pengaduan masyarakat di kantor SAMSAT Kota Samarinda serta mengidentifikasi hal – hal yang menjadi penghambat dari pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat di kantor SAMSAT Kota Samarinda.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan gambaran kondisi pelayanan pengaduan yang dikelola oleh kantor SAMSAT Samarinda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penyampaian pengaduan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh kantor SAMSAT Kota Samarinda masih belum berjalan secara maksimal. Bahkan proses penanganan pengaduan di kantor SAMSAT Kota Samarinda juga belum dilakukan secara maksimal pada sudah ada Standard Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Fasilitas pengaduan sebagian besar tersedia dan memadai, namun fasilitas pengaduan tidak langsung yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi belum tersedia. Relevan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah menggunakan produk hukum yang sama yaitu Undang – undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan



Undang – undang No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

Rujukan ketujuh dengan judul penelitian “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. (Hiasinta S & Emei, d.s, 2020). Vol. 9 No. 1. Diterbitkan oleh JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Pelayanan publik merupakan ukuran kinerja pemerintah yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat luas. Melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat dapat mengukur standar dan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya sebagai objek kebijakan publik. Oleh karena itu, sebagai wujud penyelenggaraan negara demokrasi, masyarakat berhak menyampaikan pengaduan tentang nilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Lokasi tersebut dipilih untuk melihat objektivitas masalah yang diteliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui purposive sampling, peneliti memilih tiga informan, yaitu Kasubbag Program dan Pelaporan, Kasubbag Umum dan Kepegawaian serta masyarakat. Pengumpulan data penelitian menggunakan prinsip triangulasi teknik melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, yang kemudian hasilnya akan diolah dan dianalisa menurut suatu konsep yang sistematis yakni proses reduksi data (*reduction*), penyajian data (*display*) dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data (*verivication*).

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa fasilitas pengelolaan pengaduan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum berjalan secara maksimal karena belum memenuhi standar pengaduan sebagai berikut: sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat berupa tempat/ruangan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis, perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Pendukung dan kendala dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu : dari faktor pendukung adanya fasilitas pengaduan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang . Sedangkan faktor penghambatnya adalah: perangkat teknologi informasi (TIK) melalui website belum terealisasi, lambatnya respon dari petugas penanganan pengaduan. Relevansi penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu menggunakan metode kualitatif.

Rujukan kedelapan dengan judul penelitian “Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Mengenai Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten”. (Ni Putu Diah Sanjiwani dkk., 2014). Diterbitkan oleh neliti.com. Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama pemerintah. Namun, masyarakat masih merasa kinerja dan pelayanan publik tersebut masih belum maksimal khususnya pada Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bandung, sehingga pelayanan publik menjadi sasaran kritik dan ketidakpuasan masyarakat yang menerima pelayanan yang sampai dengan waktu tertentu batas menempatkan diri sebagai konsumen pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penanganan pengaduan yang disampaikan masyarakat dalam pembuatan bangunan izin (IMB) oleh Dinas Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Menurut Anwar Hadi (2000 : 67-68) pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Dalam Buku *Guide to Complaint Handling in Health Service Care* (Michael Gorton, 2005 : 2) : “Complaints are a vital form of consumer feedback that provide unique and valuable information to an organization concerned with quality improvement and risk management”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh data, peneliti melakukan observasi langsung terhadap fenomena di lapangan langsung dan melakukan wawancara mendalam dengan narasumber terkait pengaduan masyarakat di Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung pada umumnya bersifat transparan dalam memberikan layanan, namun informasi yang diberikan masih belum jelas seperti biaya yang dibutuhkan dalam mengurus izin tidak ada rincian biayanya. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung harus melengkapi sarana dan prasarana pelayanan dengan membuat sistem antrian di setiap loket pelayanan, lebih memantapkan sistem IT untuk proses pelayanan dan menyediakan tempat sampah di setiap ruangan agar kebersihan ruangan selalu terjaga. Kaitan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah menggunakan teori penanganan pengaduan

yang sama yaitu prinsip-prinsip pengelolaan pengaduan dari Buku *Guide to Complaint Handling in Health Service Care* (Michael Gorton, 2005 : 2). 7 prinsip pengelolaan pengaduan menurut Michael Gorton, 2005 : 2 antara lain: *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas), *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan), *Commitment* (Komitmen), *Accessibility* (Aksesibilitas), *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi), *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab), *Privacy & Confidentially* (Pribadi dan Rahasia)

Rujukan kesembilan dengan judul penelitian “Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)”. (Dimas R.P dkk., 2013 ). Vol. 2, No. 1, Hal 1151-1158 | 1151. Diterbitkan oleh neliti. Com. Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk mengetahui seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakannya. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting di instansi daerah, karena pengaduan dimaksudkan untuk memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang telah dilakukan. Pengaduan masyarakat di Kota Malang belum sepenuhnya tersosialisasikan, sehingga masyarakat bingung harus mengadu kemana. Sistem informasi manajemen dan layanan publik yang baru mendukung pengelolaan pengaduan secara online. Keluhan terbesar di Kota Malang adalah masalah lalu lintas dan kemacetan yang ditangani oleh Dinas Perhubungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Malang dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan pengaduan di Kota Malang. Teori yang terdapat dalam laporan kajian

manajemen pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui dua sumber, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan agar data yang terkumpul dapat dipertanggungjawabkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan di Kota Malang memiliki standar dan prosedur yang jelas dalam penanganan pengaduan. Prosedur dan standar penanganan pengaduan di Kota Malang didukung dengan sarana dan prasarana serta surat keputusan dari Kepala Dinas untuk melancarkan pengaduan online di Kota Malang, namun terdapat beberapa kendala yang menghambat proses pengaduan. Relevan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah menggunakan teori manajemen pengaduan masyarakat yang serupa yaitu teori yang terdapat dalam laporan kajian manajemen pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional.

Rujukan kesepuluh dengan judul penelitian “Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang”.(Cuher Santoso, Sri Suwitri.2017). Vol.7 (1), 39-53, 2017. Diterbitkan oleh Journal of Public Policy and Management Review. Kota Semarang merupakan salah satu kota yang paling banyak menerima pengaduan dibandingkan dengan kabupaten/kota lain di Jawa Tengah. Pengaduan masyarakat

dipandang sangat penting karena paradigma pelayanan publik saat ini telah mencapai pelayanan yang responsif, menciptakan ruang yang luas bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam setiap pengambilan kebijakan publik, lebih demokratis dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan publik.

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) sebagai unit pengelola pengaduan dibentuk melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Kota Semarang. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang baik dan mengelola pengelolaan pengaduan secara efektif dan efisien sehingga menjadikan Kota Semarang lebih baik. Data pengaduan Januari-Juni tercatat 2.978 pengaduan, 225 permintaan informasi dan 295 aspirasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Community Complaint Management Center for Complaint Management (P3M) Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori manajemen.

Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) masih banyak pengaduan yang belum terkelola dengan baik, seperti ketepatan waktu. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan dalam penelitian, maka penulis memberikan rekomendasi untuk memperbaiki permasalahan yang ada, antara lain: Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam penanganan pengaduan dan memberikan informasi kepada masyarakat tentang unit kerja Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang belum diketahui masyarakat, di bidang dan sistem aplikasi pengaduan yang dapat

dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dapat memantau proses pengaduan. Kaitan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah membahas manajemen pengaduan dengan menggunakan metode kualitatif.

Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas mengenai pengelolaan/penanganan pengaduan di suatu badan publik (Lestari dkk, 2015; Firdaus dan Irawanto, 2020; Styawan, 2012; Sabeni dan Setiamandani, 2020; Sanjiwani dkk, 2014). Dan ada juga peneliti terdahulu yang membahas strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik (Yohanitas, 2018). Serta ada juga beberapa peneliti terdahulu yang membahas analisis penanganan pengaduan pelayanan masyarakat dalam suatu badan publik (Hidayatullah dkk, 2021; Irawan, 2017; Prasetya dkk, 2013). Dan ada juga peneliti terdahulu yang membahas manajemen pengaduan masyarakat (Santoso dan Suwitri, 2017).

Penelitian ini berbeda dengan peneliti-peneliti sebelumnya, karena tidak hanya berfokus pada analisis pengelolaan pengaduan masyarakat, tetapi juga menganalisis mekanisme dan kualitas pelayanan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik dengan menggunakan prinsip-prinsip pengelolaan pengaduan. Penelitian ini menggunakan teori prinsip – prinsip pengelolaan pengaduan menurut Michael Gorton, 2005 : 2 yang terkait 7 prinsip pengelolaan pengaduan yaitu *quality improvement* (peningkatan kualitas), *open disclosure* (keterbukaan menerima pengaduan), *commitment* (komitmen), *accessibility* (aksebilitas), *responsiveness* (kemampuan bereaksi), *transparency & accountability* (transparansi dan bertanggung jawab), *privacy & confidentially*

(pribadi dan rahasia). Persamaan peneliti ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada pembahasan pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik. Penelitian terdahulu ini menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis namun, penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penelitian dalam kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya pada Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi dalam penerapan prinsip pengelolaan pengaduan serta dapat memberikan tambahan data mengenai pengelolaan pengaduan dalam pelayanan publik yang efektif dan efisien.

#### **1.4.2 Signifikansi Praktis**

1. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti berharap kepada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai acuan pengembangan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi., ini akan terjadi di kemudian hari. Penelitian ini dapat menjadi pengalaman dan menambah wawasan bagi peneliti.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gagasan pemikiran bagi Badan Pertanahan Nasional (ATR/PBPN) Kabupaten Bekasi



dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik yang efisien .

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini, penulis menuangkan kedalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini adalah bab pendahuuan yang merupakan gambaran umum tentang dasar penelitian yang dilakukan yang mana terdiri dari latar belakang masalah, permasalahan penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian yang terdiri dari siginifikansi akademis dan praktis serta sistematika penulisan. Di dalam signifikasi akademik penelitian juga menuliskan tentang penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti lainnya.

#### **BAB II KERANGKA TEORI**

Di dalam bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan untuk menjelaskan pembahasan dari peneliti dan juga saling berkaitan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi. Bagian ini juga menjelaskan tentang kerangka teori berfikir dan juga asumsi penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini meliputi paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, teknik perolehan data, teknik analisis data, goodness dan quality

criteria penelitian, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, dan keterbatasan penelitian.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab hasil penelitian dan pembahasan terdapat gambaran tentang objek penelitian yang menggambarkan hasil penelitian dari rumusan masalah yang akan diteliti dengan menyimpulkan hasil wawancara yang telah dilakukan, pembahasan yang berisi hasil penelitian yang dilakukan. tidak mendukung teori yang digunakan untuk membedakan dan menyamakan hasil penelitian dengan penelitian dan menjelaskan pentingnya penelitian yang telah diteliti.

#### **BAB V KESIMPULAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menarik intisari hasil penelitian, dan pada bab ini terdapat rekomendasi penelitian yang berisi saran atau rekomendasi dari peneliti untuk peneliti selanjutnya dan saran dari peneliti untuk penelitian selanjutnya dan tempat objek penelitian.