

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup berbagai aspek kehidupan yang sangat luas, dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Fungsi pemerintah adalah membuat kebijakan atau peraturan teknis, seperti contohnya berupa pelayanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi. Pelayanan publik merupakan sebuah proses, yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat. Namun ternyata pelayanan publik menghadapi berbagai kendala, seperti paradigma birokrasi yang selama ini berkembang bahwa pegawai lebih cenderung untuk dilayani dari pada melayani seperti tidak melaksanakan tugas sebagai Abdi Negara yaitu melayani masyarakat atau publik sepenuhnya.

Hal ini menimbulkan berbagai persoalan seperti tidak efektif dan efisien, sulit dipahami, berbelit-belit, tidak transparan, tidak professional, tidak akurat, keterbatasan teknologi, korupsi kolusi dan nepotisme (KKN), dan kurangnya standar atau lemahnya pengelolaan masyarakat. Sementara menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini menjadi acuan atau pedoman pemerintah pusat maupun daerah di Indonesia dalam menjalankan aktivitas pemerintah guna mewujudkan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan dimana dapat memenuhi keperluan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Karena itu dalam pelayanan publik juga masyarakat dapat mengadu dengan apa yang mereka rasa buruk atau kurang dalam memberikan pelayanan.

Pengaduan merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas yang lebih baik kepada penyelenggara pelayanan publik, dengan memperhatikan kepentingan masyarakat. Dan masyarakat merupakan sebagai pengadu untuk mendapatkan pelayanan yang baik atau berkualitas. Dengan demikian pemerintah dapat melihat dari kualitas pelayanannya sebagai penyelenggara. aturan yang dibuat pemerintah idealnya untuk mengatur agar kehidupan berjalan dengan baik dan memberikan kenyamanan bagi setiap masyarakat, baik yang berwujud barang atau jasa yang berkualitas dan memiliki nilai yang berguna bagi masyarakat. Menurut Utomo (2008) rendahnya respon instansi sebagai penyelenggara pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat mengakibatkan munculnya sikap skeptis dari masyarakat.

Pentingnya mengadakan sarana pengaduan bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dari penyedia pelayanan dengan berfokus mengadakan pengelolaan pengaduan maupun membantu penyelenggara dalam memperbaiki kekurangan yang diberikan penyedia pelayanan dalam melaksanakan pelayanan publik,

sehingga mampu mengurangi masalah atau kekurangan yang ada dalam pelayanan publik, agar mampu menjadikan pelayanan yang berkualitas. Untuk mewujudkan keberhasilan program pelayanan publik ini tentunya dibutuhkan suatu sarana untuk memberikan masukan terhadap penyedia pelayanan publik.

Pentingnya peran dan respon pegawai dalam menjalankan program-program pelayanan publik dengan baik, maka diperlukannya usaha-usaha dalam meningkatkan kemampuan pegawai, melalui pelatihan atau pengembangan pegawai yang lakukan secara berkelanjutan sehingga dapat melaksanakan tugas dan kewajiban sebaik mungkin. Pelatihan pegawai sangat dibutuhkan karena diharapkan dapat terciptanya seorang pegawai yang bermental positif, jujur, disiplin tinggi, bertanggungjawab, berperilaku baik dan sopan. Sesuai dengan harapan yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008) bahwa: “responsibility/responsibilitas atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan”.

Tentu dalam hal ini masyarakat harus ikut serta (partisipasi masyarakat) dalam meningkatkan pelayanan publik menjadi pelayanan yang berkualitas dengan salah satu cara melakukan aduan atau saran yang membangun untuk penyelenggara layanan,

Karena sejalan dengan ketentuan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008

Tentang UU KIP yang tujuannya yaitu:

1. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan keputusan publik.
2. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik.
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik
4. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.
5. Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak.
6. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
7. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Dengan melihat fenomena yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan perijinan tersebut, maka peneliti memfokuskan penelitian tentang analisis kebijakan mekanisme pengaduan dan reponsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan dan peneliti tertarik untuk mengambil tema penelitian ini dengan judul, Analisis Kebijakan Mekanisme Pengaduan dan Responsivitas Dalam Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas

Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka peneliti rumuskan beberapa rumusan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur kebijakan mekanisme pengaduan yang diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Bagaimana responsivitas pegawai pelayanan publik dalam mengatasi masalah aduan tentang perijinan dari masyarakat.
3. Bagaimana persepsi publik sebagai penerima pelayanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas dengan ini tujuan dilakukan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis prosedur kebijakan mekanisme pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Menganalisis responsivitas dari pegawai dalam mengatasi masalah yang dilaporkan oleh masyarakat.
3. Menganalisis persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.4 Signifikansi Penelitian

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

1.4.1 Signifikansi Akademik

Pada bagian ini berisi tentang kegiatan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada kaitannya dengan topik Mekanisme Pengaduan dan Responsabilitas Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Publik Yang Berkualitas.

Rujukan pertama dalam penelitian ini adalah artikel jurnal (vol. 15.1) 103-209 Dengan judul Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik, 2018 ditulis oleh Yohanitas dan Witra Apdhi penelitian ini dilatarbelakangi Penyelenggara pelayanan publik tentu tidak luput dari kritikan masyarakat. Adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu memberikan pandangan tentang pentingnya partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan. Sedangkan Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan pendekatan deduktif,

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa jika penanganan pengaduan dilakukan dengan strategi yang tepat, maka masyarakat akan tahu bahwa mereka didengar. Kaitan penelitian tersebut dengan penelitian yang penulis buat adalah berfokus pada strategi penanganan pengaduan dalam peningkatan pelayanan publik sangat berpengaruh pada mekanisme pengaduan dan responsivitas dalam upaya meningkatkan pelayanan publik

yang berkualitas, perbedaan penelitian pada jurnal ini ialah hanya memberikan pandangan tentang pentingnya partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan.

Rujukan kedua dalam penelitian ini adalah jurnal 7.1 (2020): 43-48. Dengan judul Penerapan Responsibilitas Dan Transparansi Layanan ditulis oleh Indarti, Sri dan Novliza Eka Patrisia. penelitian ini dilatarbelakangi Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai hal yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari bentuk pengaturan ataupun yang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu masalah yang menimpa masyarakat mengenai responsibilitas dan transparansi, seperti masalah perijinan, pembuatan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Pajak kendaraan bermotor dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi.

Sedangkan Metode penelitian yang digunakan penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mengemukakan bahwa Anggota dewan harus dapat mempertanggung jawabkan dalam hal menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktifitas kegiatan yang dilakukan oleh anggota dewan yaitu salah satunya aktifitas pengawasan keuangan daerah.

Kaitan penelitian tersebut dengan penelitian ini terdapat keterkaitannya dengan peningkatan responsibilitas kinerja pegawai guna meningkatkannya kualitas layanan yang di berikan. Perbedaan penelitian pada jurnal ini ialah tidak menganalisis tentang atau cara mengadukan masalah jika ada kendala pada saat responsibilitas pegawai di lihat kurang.

Rujukan ketiga adalah menurut Setianingrum dan Triyastuti (2020) dengan judul Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik Di Kota Yogyakarta. Dengan mengangkat masalah, bagaimana kemampuan pemerintah merespons partisipasi masyarakat yang disampaikan melalui UPIK tersebut. Sedangkan Metode penelitian yang digunakan metode wawancara mendalam kepada Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta dan operator UPIK di SKPD/unit kerja.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Mekanisme pelayanan informasi dan keluhan di bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta dapat dilihat pada Gambar 1 yang memperlihatkan alur mekanisme layanan UPIK berdasarkan Perwal Nomor 77 Tahun 2009. Jenis informasi masyarakat yang dimaksud dapat berupa informasi, kritik/ keluhan, pertanyaan, dan usulan/saran. Kaitan penelitian tersebut dengan penelitian ini karena terkait topik pengaduan dan responsivitas yang beralur jelas dan terbuka dalam penyampaian informasi terkait aduan masyarakat. Perbedaan penelitian pada jurnal ini ialah tidak adanya pembahasan tentang analisis kebijakan yang sudah ada pada Instansi tersebut.

Rujukan keempat menurut Ni Putu Diah Sanjiwani, Ni Nyoman Dewi Pascarani, I Ketut Winaya (2014) dengan judul Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. Adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu “Bagaimana bentuk pengelolaan keluhan yang disampaikan masyarakat dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. Kaitan penelitian pada jurnal tersebut dengan peneliti ialah karena penanganan pengaduan masyarakat terdapat kesamaan dalam konteks isi dan pembahasan.

Rujukan kelima menurut Irawan Bambang (2017) dengan judul Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Samarinda, adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu bagaimanakah mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat di kantor SAMSAT Kota Samarinda selain itu peneliti juga mempertanyakan apakah yang menjadi penghambat dari mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat di kantor SAMSAT Kota Samarinda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Mekanisme penyaluran keluhan secara langsung atau tidak langsung yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Kota Samarinda belum dilakukan secara optimal. Hal ini dikarenakan masyarakat belum terbiasa menyampaikan keluhan secara langsung dan terbuka dengan menggunakan mekanisme yang sesuai dengan

Standar Operasional Prosedur (SOP) selain itu pengelolaan mekanisme penyampaian secara tidak langsung juga tidak difasilitasi dengan baik oleh pihak kantor SAMSAT Kota Samarinda. Kaitan penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah karena topik yang hampir sama dan pembahasan tentang mekanisme, sarana pengaduan yang jelas. Pembeda dari penelitian ini dengan penelitian saya ialah tidak adanya analisis tentang kebijakan mekanisme yang sudah ada pada Instansi tersebut.

Rujukan keenam menurut Hiasinta Sabeni dan Emei Dwinanarhati Setiamandani (2020) dengan judul Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu masalah dalam penyelenggara pelayanan publik merupakan persyaratan-persyaratan dokumen yang masih terdapatnya kekurangan informasi yang didapatkan masyarakat terkait persyaratan-persyaratan dokumen yang diselenggarakan oleh instansi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh dari penyajian data, secara mekanisme terdapat dua jenis pengaduan yakni pengaduan secara langsung dan tidak langsung. Kaitan penelitian tersebut dengan penelitian saya karena terkait topik pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pembeda dari penelitian ini dengan penelitian saya ialah karena tidak adanya pembahasan tentang analisis kebijakan mekanisme pengaduan pada penelitian ini.

Rujukan ketujuh menurut Syarif Hidayatullah, H. Deli Anhar, Sugiannor (2021) dengan judul Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin Adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu: Bagaimana Sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. Manfaat apa yang dirasakan masyarakat terhadap pengaduan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengaduan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan pengaduan bagi penyelenggara pelayanan perizinan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin adalah ruang lingkup penyelesaian pengaduan pelayanan publik: 1. Menerima pengaduan tertulis maupun tidak tertulis/lisan dari pelapor mengenai terjadinya pelanggaran Standar Pelayanan (SP), pengabaian kewajiban, dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara berupa: a. Penyalahgunaan wewenang. b. Mencegah tersedianya layanan perizinan. c. Korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) adalah contoh korupsi. d. Pelanggaran kode disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN). e. Penulis dan kritikus. f. Rekomendasi g. Ketidakpuasan. 2. Memberi tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan sesuai substansi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota

Banjarmasin. 3. Menyarankan tindak lanjut kepada pimpinan penyelenggara sesuai ketentuan perundang-undangan. Kaitan penelitian tersebut pada jurnal yang saya rujuk terdapat kesamaan dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat, serta penyelenggara pelayanan publik adalah ruang lingkup penyelesaian pengaduan pelayanan publik. Pembeda dari penelitian ini dengan penelitian saya ialah tidak adanya penjelasan tentang mekanisme pengaduan dan reponsivitas pada penelitian ini.

Rujukan kedelapan menurut Mochamad Idham Cholid, Noora Fithriana (2018) dengan judul Implementasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Pembuatan Akta Kelahira. Adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu Munculnya berbagai keluhan masyarakat disebabkan Pemerintah Kabupaten Malang belum melakukan pembenahan yang sistematis dan komprehensif untuk mengembalikan kepercayaan publik terhadap masyarakat.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1. Mekanisme Pelayanan Pengaduan Masyarakat Implementasi pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Mekanisme pelayanannya sudah termuat dalam *website* yang disediakan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Dari hasil wawancara bersama petugas pelayanan maupun masyarakat menyatakan bahwa prosedur atau mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat pada pembuatan akta

kelahiran sudah jelas dan dipahami oleh masyarakat sehingga bisa di akses melalui *website* www.dispendukcapilmalangkab.go.id.

Kaitan penelitian ini dengan jurnal yang saya rujuk terdapat point keterkaitan dengan penelitian yang akan saya lakukan, 1. Mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat, yang sudah berjalan. 2. Respon petugas atau pegawai pelayanan pengaduan masyarakat, dengan ketanggapan dan mampu menjelaskan setiap aduan yang diajukan oleh masyarakat. Pembeda dari penelitian ini dengan penelitian saya ialah tidak adanya pembahasan terhadap persepsi masyarakat pengguna pelayanan.

Rujukan kesembilan menurut Witra Apdhi Yohanitas ,Teguh Henry Prayitno (2014) dengan judul *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi Bekasi City Public Complaints Management*. Adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu: a. Memberikan salah satu contoh pola pengaduan yang diterapkan di Kota Bekasi. b. Memberikan beberapa contoh kebijakan yang ditempuh agar pengelolaan pengaduan yang diterapkan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan. c. Menjadi alat pembandingan yang dapat dicontoh atau direplikasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hal yang dapat diambil dari penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyediaan informasi yang didalamnya termasuk pengaduan masyarakat sangat banyak. Pertama, untuk dekat dengan masyarakat pemerintah dapat menggunakan perkembangan teknologi yang saat ini sangat lumrah digunakan masyarakat seperti *website* dan *Short Message Service (SMS)*. Kedua, Para pimpinan dan seluruh staf

yang ada di unit pemerintahan harus memiliki komitmennya dalam memberikan pelayanan penyediaan informasi dan pengaduan dari masyarakat. Ketiga, Pemerintah perlu menyediakan/ menyusun kerangka hukum yang pasti untuk menjalankan sebuah inisiatif pelayanan. Kaitan penelitian tersebut dengan penelitian saya ialah pengelolaan pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian saya ialah tidak adanya penjelasan tentang mekanisme pengaduan dan reponsivitas pada penelitian ini.

Rujukan kesepuluh menurut Ely Kartikaningdyah (2012) dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. Adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu pemerintah Kota Tanjungpinang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan keseluruhan masyarakat akan Tanjungpinang BP2T layanan dapat dikatakan dalam kondisi baik, dan masih harus ditingkatkan karena ada beberapa indikator yang menunjukkan indeks kinerja yang tidak baik. Kaitan penelitian tersebut dari segi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sehingga dapat dikaitkan dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik. Perbedaan dari penelitian ini yaitu hanya membahas tentang indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan yang diberikan.

Penelitian yang sudah ada sudah ada sebelumnya membahas tentang Strategi Penanganan Pengaduan (Yohanitas Dan Witra Apdhi 2018), ada juga yang membahas tentang Penanganan Pengaduan (Ni Putu Diah Sanjiwani, Ni Nyoman Dewi Pacarani, I Ketut Winaya 2014), ada juga yang membahas tentang Analisis Pelaksanaan Pengaduan (Irawan Bambang 2017), dan ada juga yang membahas tentang Analisis Pengelolaan Pengaduan (Syarif Hidayatullah, H. Deli Anhar, Sugiannor 2021), serta pada penelitian sebelumnya ada juga yang membahas Tentang Implementasi Pelayanan Pengaduan (Mochammad Idham Cholid, Noora Fitriana 2018), dan ada juga yang membahas tentang Pengelolaan Pengaduan (Hiasinta Sabeni Dan Emei Dwinanarhati Setiamandani 2020) dan (Witra Apdhi Yohanitas, Teguh Prayitno 2018).

Mengambil rujukan penelitian sebelumnya yang membahas tentang penerapan responsibilitas (Indarti, Sri Dan Novliza Eka Patrisia 2020) dan ada juga yang membahas tentang reponsivitas pelayanan publik pada pelayanan pengaduan (Setianingrium dan Triyastuti 2020), sedangkan rujukan penelitian sebelumnya dari Persepsi masyarakat yang membahas tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (Ely Kartikanindyah 2012).

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, beberapa penelitian sebelumnya hanya membahas tentang strategi dalam penanganan pengaduan, lalu menganalisis pelaksanaan pengaduan dan menganalisis pengelolaan pengaduan, serta mendeskripsikan pengelolaan pengaduan, dan penelitian sebelumnya ada juga yang membahas tentang

responsibilitas dan transparansi layanan dan dalam persepsi masyarakat sebagai pengguna pelayanan pada penelitian sebelumnya hanya mendeskripsikan tentang indeks kepuasan masyarakat, sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada analisis kebijakan mekanisme dan reponsivitas pegawai yang nanti akan menjadi sebuah persepsi masyarakat bahwa pelayanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi berkualitas.

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penelitian dalam kajian Ilmu Administrasi Negara serta Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, khususnya dalam Kebijakan Mekanisme Pengaduan dan Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Yang Berkualitas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi.

1.4.2 Signifikansi Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai referensi bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi sebagai salah satu cara untuk meningkatkannya kualitas pelayanan publik yang diberikan bagi masyarakat.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat khususnya dalam melakukan pengaduan bagi penyedia pelayanan publik.

3. Peneliti berharap penelitian yang dilakukan ini dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya sehingga lebih program-program pemerintah dalam hal pelayanan publik dapat meningkat kualitasnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini berisi tentang penjabaran dari penjelasan dan pembahasan, agar diperoleh pembahasan yang memberikan penjelasan secara menyeluruh dengan judul “Analisis Kebijakan Mekanisme Pengaduan Dan Responsivitas Dalam Memberikan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi” maka peneliti menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi gambaran umum tentang penelitian yang berisi latar belakang, fokus, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian dengan terdiri dari signifikansi akademik dan signifikansi praktis, dan sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang perspektik teoritis, definisi, kerangka pemikiran, dan asumsi penelitian yang berkaitan dengan analisis kebijakan mekanisme pengaduan dan responstabilitas dalam upaya memberikan pelayanan publik yang berkualitas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelaynan Publik dalam Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, tempat dan waktu penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menganalisis prosedur kebijakan mekanisme pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menganalisis responsivitas dari pegawai dalam mengatasi masalah yang dilaporkan oleh masyarakat, menganalisis persepsi masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta rekomendasi penelitian dari peneliti sehingga peneliti berikutnya dapat melanjutkannya ataupun untuk objek penelitian yang diteliti.