

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN ONLINE PADA PUSAT  
PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN DI KABUPATEN PINRANG**

**UMMU KALSUM RIDWAN**

**E011181018**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## ABSTRAK

**Ummu kalsum Ridwan (E011181018) Efektivitas Layanan Pengaduan Online Pada Pusat Pelayanan Informasi Dan Pengaduan (Pindu) Di Kabupaten Pinrang, XVI+95 Halaman+ 3 Gambar+ 3 Tabel+ 33 Daftar Pustaka+ 12 Lampiran + dibimbing oleh Dr. Nurdin Nara, M.Si dan Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP.**

Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauhmana rencana mencapai tujuan atau sasaran yang hendak dicapai dan untuk mencapai tujuan tersebut perlu usaha suatu organisasi. Pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan yang terbaik kepada masyarakat. PINDU ini merupakan upaya pemerintah Kabupaten Pinrang memfasilitas warga masyarakatnya menjangkau dan memperoleh informasi yang dibutuhkan, melalui PINDU ini juga mendorong partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada semua aspek pembangunan yang menjangkau dari pedesaan hingga perkotaan dengan menerapkan berbasis online dan didukung perangkat teknologi yang modern, kepentingan masyarakat Pinrang akan dilayani dengan sederhana, mudah dan efektif.

Maka unit analisis pada penelitian ini adalah Efektivitas Layanan Pengaduan Online Pada Pusat Pelayanan Informasi Dan Pengaduan (Pindu) Di Kabupaten Pinrang. Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait dengan penelitian.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dari layanan pengaduan Online pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) di Kabupaten Pinrang belum efektif karena masih banyaknya kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Pemahaman masyarakat dengan penggunaan teknologi, sosialisasi yang belum maksimal artinya masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya PINDU ini yang bisa di akses secara online, dan kurangnya pengawasan terhadap pengaduan yang masuk akibatnya tingkat kepercayaan terhadap respon pengaduan masih kurang.

**Kata Kunci :** PINDU, Pengaduan Online



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## ABSTRACT

**Ummu kalsum Ridwan (E011181018) Effectiveness of Online Complaint Services at the Information and Complaints Service Center (Pindu) in Pinrang Regency, XVI+ 95 Pages+ 3 Images+ 3 Tables+ 33 Bibliography+ 12 Appendices + supervised by Dr.Nurdin Nara, M.Si dan Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP.**

Effectiveness is a condition that shows the extent to which the plan achieves the goals or objectives to be achieved and to achieve these goals requires the efforts of an organization. Service to the community is the main goal that has become an obligation in providing services by creating the best for the community. This PINDU is an effort by the Pinrang Regency government to facilitate its citizens to reach and obtain the information they need, through PINDU it also encourages community participation to improve the quality of public services. in all aspects of development that reach from rural to urban areas by applying online-based and supported by modern technology, the interests of the Pinrang community will be served simply, easily and effectively. So the unit of analysis in this study is the Effectiveness of Online Complaint Services at the Information and Complaints Service Center (Pindu) in Pinrang Regency. The type of research used by the author in this study is descriptive qualitative. Data collection techniques are interviews, observations, and documentation related to research.

The results of this study explain that the online complaint service at the Information and Complaints Service Center (PINDU) in Pinrang Regency has not been effective because there are still many obstacles faced in its implementation. Public understanding with the use of technology, socialization that has not been maximized means that there are still many people who do not know about this PINDU which can be accessed online, and the lack of supervision of incoming complaints, as a result, the level of trust in the complaint response is still lacking.

Keywords : PINDU, Online Complain



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

#### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Ummu Kalsum Ridwan  
NIM : E011181018  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Efektivitas Layanan Pengaduan Online Pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Di Kabupaten Pinrang". Adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun di rujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 05 Juli 2022

Yang menyatakan,



Ummu Kalsum Ridwan  
E011181018



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ummu Kalsum Ridwan  
NIM : E011181018  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Efektivitas Layanan Pengaduan Online Pada Pusat  
Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Kabupaten Pinrang

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk  
Ujian Skripsi. Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hasanuddin.

Makassar, 05 Juli 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Nurdin Nara, M.Si  
NIP. 19630903 198903 1 002

Pembimbing II

Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos, MAP  
NIP. 199720507 200212 1 001

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Dr. Nurdin Nara, M.Si  
NIP. 19630903 198903 1 002



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ummu Kalsum Ridwan  
NIM : E011181018  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Efektivitas Layanan Pengaduan Online Pada Pusat  
Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Kabupaten  
Pinrang

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana,  
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Hasanuddin.

Makassar, 05 Juli 2022

#### Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Nurdin Nara, M.Si  
Sekretaris Sidang : Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos, MAP  
Anggota : 1. Dr. Muhammad Yunus, MA  
2. Drs. Nelman Edy, M.Si

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh*

Alhamdulillah Rabbil Aalamiin, Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Efektivitas Layanan Pengaduan Online Pada Pusat Pelayanan Informasi Dan Pengaduan (Pindu) Di Kabupaten Pinrang”** ini dengan tepat waktu yang merupakan salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan studi.

Sholawat dan salam tidak lupa kita haturkan kepada Nabi besar kita Muhammad SAW, suri tauladan kita dalam menjalankan kehidupan di dunia, sang revolusioner sejati yang telah mengantarkan kita dari jaman jahiliyah menuju kehidupan yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan teknologi seperti sekarang ini.

Penulis mengetahui bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keminiman pengetahuan yang dimiliki. Namun, dalam penulisan skripsi ini penulis berusaha melakukan yang terbaik saat menulis dan menyusun skripsi ini, sehingga penulis sangat terbuka untuk menerima saran dan kritik dalam upaya membangun penulisan yang baik dan berkualitas.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentu banyak pihak yang terlibat dalam membantu, mendoakan, serta memotivasi penulis. Maka melalui kesempatan ini penulis menyampaikan, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua tercinta bapak Ridwan dan ibu Maryam, yang telah memberikan kasih sayang penuh, menemani dan mendukung setiap proses yang dilalui baik suka maupun

duka, serta terima kasih atas segala doa- doa yang tiada hentinya dipanjatkan demi kebaikan dan kesuksesan penulis, semoga kalian senantiasa dilimpahkan kebahagiaan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

Penulisan skripsi ini tidak luput dari dorongan dan motivasi dari pihak keluarga penulis saja, ada beberapa pihak yang sangat berperan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada pihak - pihak yang terlibat, terkhususnya kepada :

1. **Prof.Dr.Ir.Jamaluddin Jompa,M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. **Prof. Dr. Armin, M.Si** selaku ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajarannya.
3. **Dr.Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin Sekaligus Dosen Pembimbing I beserta seluruh jajarannya.
4. **Alm. Prof. Dr. Sulaiman Asang, MS** selaku dosen penasehat akademik yang telah memberikan nasehat dan bimbingan untuk penulis selama masa perkuliahan hingga masa penulisan skripsi berlangsung. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga beliau mendapatkan tempat terindah disisi-Nya
5. **Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos, M.AP** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan



pikiran untuk membimbing dan menyempurnakan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap Bapak senantiasa berada dalam lindungannya

6. **Dr. Muhammad Yunus, MA dan Drs. Nelman Edy, M.Si** selaku dewan penguji dalam ujian skripsi ini, yang telah meluangkan waktu dan memberikan kritik, saran dan masukan yang sangat membantu dalam menyempurnakan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap Bapak senantiasa berada dalam lindungannya
7. Para dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin. Terima kasih atas bimbingan, didikan, arahan, dan motivasi yang diberikan selama perkuliahan, semoga penulis dapat memanfaatkan sebaik mungkin.
8. Seluruh staff Departemen Ilmu Administrasi (**Ibu Rosmina, Ibu darma, Pak Ili, Ibu Cia**) dan staf di Lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini. Semoga tetap dalam lindungannya
9. Terima kasih kepada seluruh **Pegawai Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang** atas bantuannya kepada penulis selama melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Terima kasih kepada **masyarakat Kabupaten Pinrang** telah banyak membantu dalam proses menyelesaikan penelitian di lokasi penelitian.

11. Terima Kasih kepada teman seangkatan seperjuangan S.A.P **LENERA 18** atas segala bantuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga segala cita cita dan harapannya dapat tercapai.
12. Terima kasih kepada **Rahma Syamsul Bahri, S.Kep** yang selalu memberi motivasi dan memberikan semangat serta meluangkan waktu untuk mendengarkan semua keluh kesah penulis selama menyelesaikan skripsi, semoga senantiasa diberi kesehatan untuk menyelesaikan pendidikannya dan tetap dalam lindungan Allah SWT.
13. Terima kasih kepada **SISTERHOOD (Muzdalifah, Febi febrianti, Namirah, Ratnika Juliany Ramadan, Gita Winika Putri, Reski Nurul Hidayah, Suci Khaerunnisa Nur Ramadani, dan Dhinda Kharima)** yang telah memberikan motivasi dukungan dan kenangan manis bagi penulis selama masa perkuliahan serta membantu dalam penyusunan skripsi.
14. Terima kasih kepada **Sitti Khadijah Amaliah S, Wulandari Tri Setia Windy, Nurdiyanti Sufriadi, Ainun Qarimah Cahyatul Ikhlas, S.A.P, dan Angie Sugita Roseifah.** Yang telah meluangkan waktu menemani dan membantu penulis dalam menyusun tugas akhir atau skripsi ini
15. Terima kasih kepada **Muzdalifah Ramli** yang telah memberikan semangat dan meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyusun tugas akhir atau skripsi ini.
16. Terima kasih kepada **Karmila Kadir** yang memberikan semangat dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis seputar kehidupan mahasiswa. Semoga segala harapan dan cita – citanya terwujud.

17. Terima kasih kepada **Nurfadillah Husain** yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis, semoga segala harapan dan cita – citanya terwujud.
18. Terima kasih kepada **Reski Amalia, Sri, Wulan, dan Masindar Pratiwi** yang terus memberikan semangat dan dukungan selama ini, serta kenangan manis bagi penulis selama masa perkuliahan.
19. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberikan pengalaman dalam berorganisasi bagi penulis semoga tetap jaya dalam kebersamaan
20. Terima kasih kepada **teman - teman KKN PINRANG 2** yang telah memeberikan pengalaman, pengetahuan, dan ilmu- ilmunya.

Serta semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Atas segala doa, semangat, bantuan, arahan dan dorongan penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan dosa yang disengaja maupun tidak. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya dan membalas kebaikan semua pihak yang telah berperan dalam penulisa karya ilmiah ini.

*Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Makassar, 05 Juli 2022

Penulis

## Daftar Isi

<b>Sampul</b> .....	<b>i</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>ii</b>
<b>Abstrack</b> .....	<b>iii</b>
<b>Lembar Pernyataan Asli</b> .....	<b>iv</b>
<b>Lembar pengesahan Skripsi</b> .....	<b>v</b>
<b>Lembar Pengesahan Skripsi</b> .....	<b>vi</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xvi</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat Penelitian.....	5

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

II.1 Konsep Efektivitas .....	6
II.1.1 Definisi Efektivitas.....	6
II.1.2 Pendekatan Efektivitas .....	9
II.1.3 Kriteria Efektivitas .....	12
II.1.4 Faktor yang mempengaruhi Efektivitas.....	15
II.2 Konsep Pelayanan	
II.2.1 Pengertian Pelayanan.....	17
II.2.2 Asas- Asas dalam Pelayanan Publik .....	18
II.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	19
II.2.4 Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik .....	21
II.2.5 Konsep Pelayanan Prima .....	24
II.3 Konsep Sistem Informasi.....	24
II.4 Pengaduan dan Sistem Penanganan Keluhan .....	25
II.5 Penelitian Terdahulu.....	30
II.6 Kerangka Pikir Penelitian.....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

III.1 Pendekatan Penelitian.....	39
III.2 Tipe Penelitian .....	39
III.3 Lokasi Penelitian.....	39
III.4 Informan Penelitian .....	40
III.5 Jenis dan Sumber Penelitian.....	40
III.6 Teknik Pengumpulan Data .....	41
III.7 Teknik Analisis Data.....	42
III.8 Fokus Penelitian .....	43

### **BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

IV.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian.....	45
IV.1.1 Pemerintah Kabupaten Pinrang.....	46
IV.1.2 PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang .....	47
IV.1.3 Latar Belakang Terbentuknya PINDU .....	48
IV.1.4 Profil PINDU .....	49
IV.1.5 Struktur Organisasi PINDU .....	52
IV.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Petugas PINDU .....	54

### **BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan**

V.1 Efektivitas Layanan Pengaduan Online Pada Pusat Pelayanan Informasi Dan Pengaduan (Pindu) Di Kabupaten Pinrang .....	60
V.1.1 Ketepatan Sasaran.....	60
V.1.2 Sosialisasi Program.....	63
V.1.3 Pemantauan Program.....	67
V.1.4 Pencapaian Tujuan Program .....	69
V.2 Pembahasan.....	76

### **BAB VI PENUTUP**

V.1 Kesimpulan .....	81
V.2 Saran .....	82

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>
-----------------------	-----------

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir .....	38
Gambar IV.1 Lokasi PINDU .....	47
Gambar IV.2 Struktur Organisasi PINDU .....	52
Gambar V.1 Pengaduan Masyarakat Lampu jalan .....	71
Gambar V.2 Pengaduan Masyarakat Garis Sepadan Bangunan .....	71
Gambar V.3 Pengaduan Masyarakat Terhadap Lingkungan.....	71
Gambar V.4 Grafik Aduan .....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Rekapitulasi media Layanan Pengaduan (PINDU) 2021 .....	3
Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel V.1 Rekapitulasi media pengaduan 2018-2021 .....	70
Tabel V.2 Rincian Pengaduan Pada PINDU Tahun 2021 .....	77

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Pelayanan merupakan kunci bagi organisasi tetap bertahan, karena pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Berbagai upaya yang dilakukan suatu organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pengaturan ataupun pelayanan – pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam meningkatkan kinerja instansi pemerintah daerah oleh karenanya, berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan kepada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu masyarakat akan merasa memiliki pelayanan publik tersebut sehingga dalam pelaksanaannya diterima dan didukung penuh oleh masyarakat.

Undang- Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bagi instansi pemerintah, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan



administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam undang – undang tersebut juga memberikan pesan bahwa pentingnya penanganan pengaduan masyarakat. Pengelolaan pengaduan (komplain, keluhan) dari masyarakat untuk menjamin penyediaan yang sesuai dengan asas- asas umum pemerintah yang baik dan agar terjaminnya perlindungan hak setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu aspek pelayanan publik adalah pengelolaan pengaduan yang wajib disediakan oleh instansi penyelenggara pelayanan baik sarana pengaduan, pelaksana yang kompeten serta mekanisme Pengaduan. Permasalahan pelayanan publik yang kompleks memerlukan partisipasi masyarakat sebagai sumber informasi pemerintah dalam mengawal pelaksanaannya. Selain itu, Pemerintah juga dituntut untuk memberikan ruang kepada masyarakat dalam melakukan komplain terhadap pelayanan publik. Sehingga hal ini dapat mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam mencapai hal tersebut masyarakat memerlukan sebuah wadah dalam melakukan pengaduan.

Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat ,pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan, atau pengaduan yang bersifat membangun.

Sejalan dengan tujuan tersebut Pemerintah Kabupaten Pinrang mengeluarkan kebijakan sebagai wadah dalam melakukan pengaduan. Kebijakan

tersebut disebut dengan PINDU( Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) yang diatur dalam peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang. PINDU ini merupakan upaya pemerintah Kabupaten Pinrang memfasilitas warga masyarakatnya menjangkau dan memperoleh informasi yang dibutuhkan, melalui PINDU ini juga mendorong partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada semua aspek pembangunan yang menjangkau dari pedesaan hingga perkotaan. PINDU juga sebagai wadah masyarakat Pinrang dalam mengevaluasi kinerja pelayanan dengan cara menyampaikan atau melaporkan kurang baik dan tidak efektifnya pelayanan oleh pegawai atau pejabat SKPD ataupun unit kerja Kabupaten.

Namun dalam pelaksanaannya masyarakat terkadang menganggap bahwa pengaduan merupakan hal yang percuma saja dilakukan karena sulit untuk mendapat respon balik dari lembaga yang bersangkutan. Masyarakat kemudian beranggapan bahwa fasilitas pengaduan yang disediakan lambat merespon keinginan masyarakat bahkan kadang tidak ditindaklanjuti.

**Tabel I. 1. Rekapitulasi media Layanan Pengaduan (PINDU) 2021**

Media Pelayanan Pengguna	Jumlah s/d Desember	Jumlah
website	51	51
SMS/WhatsApp	37	37
Telepon/call center	4	4
Kunjungan langsung	9	9
Total	101	101

sumber: staff PINDU Kabupaten Pinrang

Dari data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat lebih banyak melakukan pengaduan online daripada langsung datang ke kantor untuk melakukan pengaduan. Operator PINDU menjelaskan bahwa telah menerima 101 pengaduan masyarakat pada bulan Januari sampai Desember 2021 (wawancara pada saat melakukan observasi awal). Beberapa pengaduan yang dilakukan secara online melalui website terdapat keluhan yang belum mendapat respon (<https://pindu.pinrangkab.go.id/>), diakses tanggal 17/01/2022 hal). Adapun aturan yang ditetapkan bahwa respon SKPD atas pengaduan masyarakat tidak lebih dari dua hari kerja terhitung sejak tanggal pengaduan di distribusikan.

Adapun masalah berikutnya yaitu kurangnya sosialisasi dilapangan terlihat dengan masih ada masyarakat Kabupaten Pnrang yang masih belum mengetahui mekanisme dan alur kerja layanan ini dan masih ada juga masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan wadah melalui pelayanan eletronik.

Berdasarkan uraian diatas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Layanan Pengaduan Online Pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) di Kabupaten Pinrang ”

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yaitu Bagaimana Efektivitas Layanan Pengaduan Online Pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) di Kabupaten Pinrang ?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Efektivitas Layanan Pengaduan Online Pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) di Kabupaten Pinrang

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus kajian penelitian ini dan tujuan yang ingin dicapai, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat akademis, memberikan manfaat sebagai salah satu kontribusi pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian untuk mengembangkan ilmu khususnya ilmu administrasi publik, serta dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi para mahasiswa yang berminat untuk melakukan penelitian ilmiah dibidang yang sama
2. Manfaat praktis, diharapkan kajian penelitian ini dapat menjadi masukan kepada instansi yang bersangkutan Efektivitas Layanan Pengaduan Online Pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) sehingga memberikan nilai lebih bagi organisasi

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1. Konsep Efektivitas**

##### **II.1.1. Definisi Efektivitas**

Menurut Pasolong (2012 : 51), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “Efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Selanjutnya Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005:179),Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target,sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mangacu pada visi organisasi. Selanjutnya menambahkan bahwa efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Menurut Sondang P. Siagian dalam trio mulya (2015) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa kegiatan

yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, Kurniawan (2005:109) mendefinisikan efektivitas sebagai “Kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi – operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketergangan yang menyatakan berapa jauh target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Efektivitas selalu berhubungan dengan hasil yang diharapkan dengan tujuan hasil yang dicapai, sehingga efektivitas memberikan kontribusi terhadap kegiatan yang dicapai “.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses, dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program, atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (Kualitas, Kuantitas, dan waktu) telah tercapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan dan mencapai target- targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan semata- mata hasil tujuan yang dikehendaki.

The liang gie dalam bukunya Ensiklopedia Administrasi (1998:147) mengemukakan bahwa efektivitas suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek yang dikehendaki.

Menurut Robbins dalam bukunya yang berjudul Teori Organisasi Struktur, Desain & Aplikasi (1994:85), keefektifan organisasi dapat didefinisikan sebagai “tingkatan pencapaian organisasi atas tujuan jangka pendek (tujuan) dan

jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstituensi strategis, minat mengevaluasi, dan tingkat kehidupan organisasi.”

Selanjutnya menurut H.Emerson dalam Soewarno Handayani dalam Trio Mulya (2015) mengatakan bahwa efektivitas adalah “*Effectiveness is a measuring in term of attaining prescribed goals or objectives*”.(Efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya). Bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya adalah efektif. Jadi kalau tujuan atau sasaran itu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, pekerjaan tidak efektif.

Agris dalam Tangkilisan (2005:139) berpendapat bahwa efektivitas organisasi ialah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan. Dengan demikian bahwa konsep tingkat efektivitas organisasi menunjuk pada tingkat jauh organisasi melakukan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Ini berarti bahwa efektivitas organisasi menyangkut dua aspek, yaitu tujuan organisasi dan pelaksanaan fungsi atau cara untuk mencapai tujuan tersebut.

Dunn (1999:429) menerangkan bahwa efektivitas (*Effectiveness*) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas yang secara dekat berhubungan dengan rasional terlaris, selalu diukur dari unit produksi atau layanan atau nilai moneter. Selanjutnya Dunn(1999:601) menambahkan bahwa

efektivitas merupakan kriteria evaluasi yang mempertanyakan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauhmana rencana mencapai tujuan atau sasaran yang hendak dicapai dan untuk mencapai tujuan tersebut perlu usaha suatu organisasi.

### **II.1.2. Pendekatan Efektivitas**

Menurut Robbins dalam bukunya yang berjudul Teori Organisasi Struktur, Desain & Aplikasi (1994:54-78), ada empat pendekatan yang digunakan untuk mengukur keefektifan suatu organisasi yaitu antara lain :

#### **1. Pendekatan Pencapaian Tujuan**

Pendekatan pencapaian tujuan (goal attainment approach) menyatakan bahwa keefektifan sebuah organisasi harus dinilai sehubungan dengan pencepaian tujuan (ends) ketimbang caranya (mens). Agar pencapaian tujuan bisa menjadi ukuran yang sah dalam mengukur keefektifan organisasi, asumsi- asumsi lain juga harus sah. Pertama, organisasi harus mempunyai tujuan – tujuan akhir. Kedua, tujuan- tujuan tersebut harus diidentifikasi dan ditetapkan dengan baik agar dapat dimengerti. Ketiga, tujuan- tujuan tersebut harus sedikit saja agar mudah dikelola. Keempat, harus ada konsensus atau kesepakatan umum mengenai tujuan- tujuan tersebut

#### **2. Pendekatan Sistem**



Dalam pendekatan sistem, tujuan akhir tidak diabaikan; namun hanya dipandang sebagai suatu elemen di dalam kumpulan kriteria yang lebih kompleks. Model - model sistem menekankan kriteria yang akan meningkatkan kelangsungan hidup jangka panjang dari organisasi seperti kemampuan organisasi untuk memperoleh sumber daya, mempertahankan dirinya secara internal sebagai sebuah organisme sosial, dan berintegrasi secara berhasil dengan lingkungan eksteralnya. Jadi pendekatan sistem berfokus bukan pada tujuan akhir tertentu tetapi pada cara yang dibutuhkan untuk pencapaian tujuan akhir.

### 3. Pendekatan Konstituen – Strategis

Pendekatan ini mengemukakan bahwa organisasi dapat dikatakan efektif apabila dapat memenuhi tuntutan dari konstituen yang berada dalam lingkungan organisasi yaitu konstituen yang menjadi pendukung kelanjutan eksistensi organisasi tersebut. Pendekatan konstituen - strategis mengasumsikan bahwa para manajer mengejar sejumlah tujuan dan bahwa tujuan yang dipilih mewakili respons terhadap kelompok - kelompok berkepentingan yang mengendalikan sumber- sumber daya yang dibutuhkan organisasi untuk kelangsungan hidupnya. Tidak ada tujuan atau kumpulan tujuan yang dipilih oleh manajemen yang bebas nilai.

### 4. Pendekatan Nilai - Nilai Bersaing

Pendekatan ini lebih menawarkan suatu kerangka yang lebih integratif dan lebih variatif, karena kriteria yang dipilih dan digunakan tergantung pada posisi dan kepentingan masing - masing dalam suatu organisasi.

Sehubungan dengan tingkat variatif yang semakin tinggi maka terdapat tiga kumpulan dasar dalam menilai suatu keefektifan organisasi yaitu pertama fleksibilitas versus kontrol, kedua pengembangan dan kesejahteraan manusia versus organisasi, ketiga cara versus tujuan organisasi.

Menurut Lubis dan Husaini dalam Yuliani 2017 menyebutkan ada 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas, yaitu :

a. Pendekatan Sumber (resource approach)

Yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan ini mengedepankan tentang adanya keberhasilan dari sebuah organisasi untuk mendapatkan sumber daya, baik fisik ataupun nonfisik yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dari sebuah organisasi

b. Pendekatan Proses (Proses approach)

Yaitu untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan internal atau mekanisme dalam organisasi.

c. Pendekatan Sasaran(Goals approach)

Dimana pusat perhatian pada keluaran output, mengukur keberhasilan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan rencana awal.

Menurut makmur (2011:8) menyatakan bahwa penetapan dari suatu sasaran yang tepat, baik itu yang ditetapkan secara individu maupun yang ditetapkan secara organisasi sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan dari suatu organisasi. Selanjutnya menurut Sinambela (2008:82) mengatakan bahwa masyarakat disini aktor yang berperan penting dalam proses penentu suatu kebijakan atau program

dalam pembangunan. Peran serta publik tidak hanya diartikan sebagai daya sadar untuk melibatkan kelompok masyarakat kedalam konteks proses penentu kebijakan publik

### **II.1.3. Kriteria Efektivitas**

Menurut makmur dalam bukunya Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan. Mengemukakan bahwa, salah satu dari kriteria dari administrasi sebagai suatu ilmu pengetahuan adalah efektivitas yang sebenarnya tidak dapat dipisahkan dengan kriteria lainnya, yaitu rasionalitas dan efisiensi. Ketiga kriteria ini merupakan suatu kesatuan yang saling melengkapi dalam rangka keberhasilan dari berbagai rangkaian kegiatan manusia dalam sebuah organisasi baik dari segi pemerintahan maupun dunia bisnis. Dari segi kriteria efektivitas, unsur- unurnya antara lain :

1. Ketepatan penentuan waktu. Sebagaimana kita maklumi bahwa waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi.
2. Ketepatan perhitungan biaya. Setiap pelaksanaan suatu kegiatan baik yang melekat pada individu, kegiatan yang melekat kepada organisasi maupun kegiatan yang melekat kepada negara yang bersangkutan.
3. Ketepatan dalam pengukuran. Setiap kegiatan yang dilakukan senantiasa mempunyai ukuran keberhasilan tertentu. Ketepatan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan atau tugas yang dipercayakan kepada kita adalah merupakan bagian dari keefektivan.

4. Ketepatan dalam menentukan pilihan. Kesalahan dalam memilih suatu pekerjaan, metode, benda, sahabat, pasangan, dan lain sebagainya berarti tindakan yang dilakukan itu gambaran ketidakefektivan serta kemungkinan menciptakan penyesalan di kemudian hari.
5. Ketepatan berfikir. Pemikiran Descartes yang mengungkapkan *cogito ergo sum* (Aku ada karena aku berfikir). Dengan demikian bahwa kelebihan manusia yang satu dengan yang lainnya sangat tergantung pada ketepatan berfikirnya.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah. Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan.
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan. Organisasi apapun bentuknya akan selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang telah mereka sepakati sebelumnya dan biasanya senantiasa dituangkan dalam sebuah dokumen secara tertulis yang sifatnya strategik.
8. Ketepatan sasaran. Sejalan dengan telah disebutkan diatas, bahwa tujuan lebih berorientasi kepada jangka panjang dan sifatnya strategik, sedangkan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan secara efektif atau tidak, sebagaimana yang dikemukakan oleh Siagian (1987:77) yaitu :

1. Kejelasan tujuan

2. Kejelasan strategi pencepaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap
4. Penyusunan program yang matang
5. Penyusunan program yang mantap
6. Terciptanya sarana dan prasarana
7. Pelaksanaan efektif dan efisien
8. Sistem pengawasan yang mendidik

Pencapaian tujuan yang efektif belum bisa tentu bisa dikatakan efisien. Jadi efektifnya sesuatu tergantung kepada pencapaian tujuan tepat pada waktunya, tanpa karena efisien merupakan hasil perbandingan input dan output. Namun apabila tercapainya suatu dengan efisien maka dengan sendirinya juga adalah efektif membandingkan dengan faktor yang sesuatu usaha atau pekerjaan.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1987:60) antara lain sebagai berikut :

1. Faktor Waktu

Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang

demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

## 2. Faktor Kecermatan

Faktor ini dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor - faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi layanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi layanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan. Meskipun diberikan waktu yang singkat.

## 3. Faktor Gaya Pemberi Layanan

Gaya Pemberi pelayanan juga merupakan salah satu ukuran lain biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya yang diberikan oleh pemberi pelayanan, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitan dengan nilai- nilai sosial yang dianut oleh yang bersangkutan.

### **II.1.4 Faktor yang mempengaruhi Efektivitas**

Menurut Steers (1985:53) terdapat 4 (Empat) faktor yang mempengaruhi efektivitas, sebagai berikut :

1. Karakteristik organisasi yang terdiri dari struktur yaitu bagaimana cara menematkan orang- orang (SDM) untuk menyelesaikan pekerjaannya dan

teknologi merupakan variasi bagi organisasi untuk menunjang tercapainya sasaran organisasi.

2. Karakteristik lingkungan adalah berpusat dilingkungan pekerjaan suatu organisasi. Lingkungan ini mencakup dua aspek, pertama lingkungan *ekstern* yaitu semua kekuatan yang timbul diluar batas - batas organisasi yang mempengaruhi keputusan serta tindakan dalam organisasi seperti kondisi ekonomi, pasar dan peraturan pemerintah. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi, yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.
3. Karakteristik pekerja berkaitan dengan peranan individu para pekerja dalam hubungan dengan efektivitas. Setiap individu memiliki perbedaan baik dari segi pandangannya terhadap sesuatu, tujuan, dan kemampuan yang berbeda pula, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan tersebut sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus mampu mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi, untuk menjamin keberhasilan suatu organisasi.
4. Kebijakan dan praktek manajemen, yaitu bagaimana manajer berperan sebagai sentral dalam pencapaian tujuan suatu organisasi melalui perencanaan, komunikasi, koordinasi dan mempelancar kegiatan yang ditujukan ke arah sasaran atau target organisasi.

## **II.2. Konsep Pelayanan**

### **II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah salah satu pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh masyarakat melalui instansi-instansi pemerintah demi tercapainya kesejahteraan. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan masyarakat, pemerintah mempunyai tugas dan fungsi sebagai pemberi layanan kepada masyarakat baik itu barang maupun jasa yang sudah menjadi hak masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut Komaruddin dalam buku *Regulasi Pelayanan Publik* (2017:16) Pelayanan publik adalah proses kegiatan yang di emban oleh sebuah pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses kegiatannya melibatkan dua pihak, yaitu masyarakat sebagai penerima layanan publik dan pemerintah atau organisasi publik lainnya selaku pemberi layanan.

Menurut Moenir (2015:27), pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambunga, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.



Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut :” Pelayanan Publik adalah 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 di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”. Sedangkan menurut peraturan lain, Keputusan Menpan Nomor. 63/Kep/m.pan/7/2003 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa kesimpulan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pelayanan.

### **II.2.2 Asas – Asas dalam pelayanan Publik**

Menurut Ahmad (2018:60) Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan (prima) bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas- asas pelayanan seperti berikut :

1. **Transparansi**; bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan – peraturan perundang- undangan.

3. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak; tidak diskriminatif dalam arti membedakan suku,ras, agama, golongan,gender, dan status sosial- ekonomi
6. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

### **II.2.3 Standar Pelayanan Publik**

Dalam Penmenpan No.15 Tahun 2014, Standar pelayanan sebagai tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat,mudah, terjangkau, dan teratur.

Adapun menurut Keputusan Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, Standar pelayanan sekurang- kurangnya meliputi hal- hal berikut ini :

1. Prosedur Pelayanan; Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian,ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana; penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; kompetensi petugas harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya dalam Permen PAN dan reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012, Bab II point berbunyi “dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana, Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara,
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketepatan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau,
3. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan,
4. Akuntabel, hal- hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang ebrkepentingan,

5. Berkesinambungan, standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan,
6. Transparansi, harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat,
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### **II.2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja (2003:186) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi :

1. Menetapkan standar pelayanan, artinya, standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberi pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
2. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.

3. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkan.
4. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan, Unit- unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar- benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.
5. Meluruskan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberi pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera meluruskan sesuai dengan kapasitasnya, atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut,
6. Menggunakan semua sumber- sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Sebab, kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas serta ekonomis, maka dalam penggunaan sumber- sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria tersebut.
7. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan harus secara kontinyu melakukan pembaharuan dan penyempurnaan, baik secara responsif sesuai dengan masukan dari

masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan, maupun secara proaktif atas kehendak manajemen. Disamping itu, untuk mewujudkan layanan yang berkualitas, perlu juga diterapkan fungsi- fungsi prinsip- prinsip sebagai berikut :

1. Sebelum segala sesuatu dimulai maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur itu tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda
3. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, artinya orang-orang bekerja mengikuti suatu sistem, satu mata rantai, yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
4. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik, dalam arti diadakan penyempurnaan dari prosedur jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
5. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala. Semua staf hendak siap dan ingin pula berubah
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen.

### **II.2.5.Konsep Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan/ masyarakat serta pelayanannya memiliki ciri khas kualitas (Rahmayanty,2010 dalam Ahmad (2018:129). Pelayanan prima memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin hubungan dan kepercayaan sangat kuat dengan penyelenggara layanan publik. Pemenuhan kebutuhan sesuai dengan rasa dan nilai subjektif masyarakat berkepentingan.

Pelayanan Prima bertujuan untuk:

- a. Memberikan rasa puas kepada pengguna
- b. Mendorong kepercayaan masyarakat
- c. Meningkatkan loyalitas dan ketaatan dalam pelayanan
- d. Menciptakan kesetiaan masyarakat pengguna.

### **II.3. Konsep sistem Informasi**

Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial. Sistem informasi mengandung 3 unsur aktivitas didalamnya,yaitu masukan (Input),Pemrosesan(Processing) serta keluaran (Output). Adapun tiga aktivitas ini yang akan menghasilkan informasi yang dibutuhkan organisasi untuk mengambil keputusan,pengendalian operasi, analisis permasalahan, dan menciptakan produk atau jasa baru

Menurut Irham Fahmi (2011:249), Sistem adalah seperangkat komponen yang berada dalam suatu organisasi yang saling berhubungan dalam menunjang aktivitas kinerja organisasi tersebut. Keberadaan sistem menjadi semakin penting pada saat perusahaan memasuki pasar internasional segala keputusan tidak mungkin lagi dilakukan dengan perangkat sistem yang sederhana.

Menurut Geol, Jimmy dalam Sudirman, dkk. (2020:2) sistem informasi adalah sebuah sistem yang berguna untuk kepentingan organisasi dalam bentuk pengolahan transaksi dan pengolahan informasi untuk fungsi manajemen dalam sebagai dasar pengambilan keputusan.

#### **II.4. Pengaduan dan Sistem Penanganan Keluhan**

Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam setiap instansi yang melakukan penyelenggara pelayanan publik, karena pengaduan masyarakat bertujuan untuk memperbaiki dari kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik sebaiknya dari aspek kepentingan penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dengan demikian pemerintah perlu melihat dari kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara terhadap masyarakat merupakan sebuah aturan yang dibuat pemerintah untuk mengatur agar kehidupan bersama berjalan dengan baik dan memberi kenyamanan bagi setiap warga negara serta merupakan sebagai pelayanan masyarakat, dalam memenuhi kebutuhan serta mewujudkan dan menyediakan barang dan jasa yang berkualitas serta memiliki nilai yang berguna bagi masyarakat.



Keluhan adalah respon yang diberikan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan, Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat akan ditanggapi oleh suatu organisasi, organisasi tersebut yang melihat dan menanggapi dengan cermat serta teliti apakah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sifatnya membangun atau masukan terhadap pelayanan.

Dyah Haryani (2008:245) dalam Gusman (2019:4) menyebutkan penanganan keluhan merupakan salah satu komponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan pengguna layanan publik

Dyah Hariani (2008) bahwa dalam prakteknya keluhan- keluhan dari pengguna layanan (masyarakat) dan stakeholder perlu diklasifikasikan berdasarkan jenis- jenis keluhan tertentu. Pengklasifikasikan jenis- jenis keluhan tersebut sebagai berikut :

a. Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan. Hal ini karena banyaknya keluhan yang masuk di (PINDU) atau pelayanan yang kurang respon atas pengaduan yang disampaikan akibatnya proses pelayanan atas pengaduan yang disampaikan lambat.

b. Petugas yang kurang ramah

Petugas yang kurang ramah biasanya menjadi momok bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, biasanya masyarakat yang menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan biasanya berhubungan erat dengan petugas sebagai pemberi pelayanan, untuk itu tempat atau wadah dalam

menerima berbagai keluhan baik berupa kritikan maupun masukan sangatlah penting.

c. Informasi yang kurang jelas

Informasi dalam pemberian wadah atau tempat pengaduan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sangatlah penting. Sosialisasi tempat pengaduan juga sangat diperlukan agar masyarakat dapat mengetahui tempat untuk menyampaikan pengaduan tersebut.

Fonny.I.Ratuwalongon, Femmy Tulusan dan Very Londa (2017) dalam aliani (2019) mengemukakan bahwa penanganan keluhan publik yaitu keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan, yang dapat dilihat dari ketentuan - ketentuan atau mekanisme dalam menjalankan proses pemberian pelayanan yang cukup jelas.

Adapun Menurut Klother (2003 : 59) dalam Aliani (2019) ada beberapa macam keluhan yaitu:

1. Keluhan yang disampaikan secara lisan melalui telepon dan komunikasi secara langsung.
2. Keluhan yang disampaikan secara tertulis melalui *guest complain form* (Formulir keluhan)

Direktorat Aparatur Negara (2010:55) dalam Aliani (2019) pada prinsipnya, prosedur penanganan pengaduan meliputi delapan langkah yaitu :

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 (Respon) atas pengaduan tersebut
5. Sampaikan respons pada pihak pengadu untuk memperoleh umpan balik
6. Meminta dan mencantumkan umpan balik dari pihak pengadu dan respon yang mereka terima
7. Pembuatan laporan penanganan
8. Penyampaian laporan penanganan pengaduan kepada pihak- pihak terkait.

Menurut Tjiptono (2007:240) dalam Ilimi imaroh (2017), sedikitnya terdapat empat aspek penanganan keluhan yang penting, diantaranya :

3. Empati terhadap pelanggan yang marah  
Luangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan dan usahakan untuk memahami keadaan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut maka permasalahan yang dikeluhkan menjadi jelas dan dapat diambil solusi yang optimal
4. Kecepatan dalam penanganan keluhan  
Apabila perusahaan terkesan lambat dalam menangani keluhan pelanggan, maka pelanggan akan menjadi semakin tidak puas terhadap kinerja perusahaan, sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan

cepat, maka besar kemungkinan pelanggan yang tidak puas terseret akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

5. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan solusi yang diharapkan atas permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan tentu adalah yang seadilnya, tidak ada yang dirugikan, atau disebut “win- win” dimana pelanggan dan perusahaan sama- sama diuntungkan.
6. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan  
Perlu diperhatikan bagi perusahaan bahwa komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan dari para pelanggan sangatlah penting bagi kelangsungan perusahaan, maka dibutuhkan sarana atau metode dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya dengan mudah.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa penanganan keluhan adalah sebuah umpan balik yang diberikan atas pelayanan biasanya bersifat negatif yang disampaikan melalui lisan maupun tulisan yang tujuannya membangun untuk memperbaiki pelayanan di suatu organisasi.

## II.5. Penelitian Terdahulu

**Tabel II. 1. Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Saputra (2021)	Efektivitas Layanan Pengaduan Dan Informasi Melalui Livechat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya	Dalam penelitian tersebut menjelaskan tentang pelaksanaan layanan pengaduan dan informasi melalui livechat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palangkaraya adapun kendala ataupun hambatan yang dihadapi dalam pelayanan pengaduan melalui livechat seperti kurangnya sosialisasi kepada	Penelitian ini, meneliti tentang pengaduan melalui livechat yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya sedangkan peneliti meneliti tentang layanan pengaduan secara online	Persamaan dalam penelitian ini, adalah sama – sama mengkaji tentang layanan pengaduan secara Online

			<p>masyarakat dan kurang aktifnya masyarakat dengan sikap ketidaktahuan akan program tersebut dan adapun hasil penelitian ini menjelaskan layanan pengaduan ini belum efektif dikarenakan masih adanya beberapa hambatan ataupun kendala dalam pelaksanaannya.</p>	<p>pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) di Kabupaten Pinrang</p>	
2.	<b>Nur Athira, (2020)</b>	Efektivitas Sistem Layanan Aspirasi dan	Dalam penelitian ini, menjelaskan Efektivitas penerapan sistem layanan Aspirasi	Penelitian ini, meneliti tentang LAPOR yang dilaksanakan	Persamaan dengan penelitian ini, sama-sama

		<p>Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Maros</p>	<p>Pengaduan online Rakyat, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa cukup efektif karena pengguna hanya melakukan akses layanan hanya satu kali perbulan dan menunjukkan bahwa setelah menyampaikan laporan pengguna tidak lagi mengakses layanan ini.</p>	<p>oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Maros sedangkan peneliti meneliti tentang layanan pengaduan online pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) di Kabupaten Pinrang</p>	<p>mengkaji tentang sistem layanan pengaduan yang diakses secara online</p>
3.	<p><b>Hafidlotul Ilmi Imaroh,</b></p>	<p>Penanganan Pelayanan</p>	<p>Dalam penelitian ini, menjelaskan tentang</p>	<p>Penelitian ini, meneliti tentang</p>	<p>Persamaan penelitian ini, yaitu</p>

	<b>(2017)</b>	<p>Pengaduan Pelanggan mengenai Keluhan Tidak Dapat Air (Tda) Di Pdam Surya Sembada Surabaya</p>	<p>Penanganan Pelayanan Pengaduan Pelanggan Mengenai Keluhan Tidak Dapat Air (TDA) Di Pdam Surya Sembada, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kurang sabarnya petugas dalam melayani pelanggan sehingga memicu reaksi pelanggan yang kurang terima mengenai penjelasan yang diberikan oleh petugas di bagian customer service.</p>	<p>penanganan pelayanan pengaduan pelanggan sedangkan peneliti meneliti tentang efektivitas layanan pengaduan online pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) di Kabupaten Pinrang</p>	<p>ingin mendalami masalah terkait dengan pelayanan pengaduan masyarakat.</p>
--	---------------	--	---	--	---



4.	<b>Hiasinta Sabeni, Emei Dwinanarhati Setiama ndani, (2015)</b>	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	Dalam penelitian ini, menjelaskan tentang Sarana pengelolaan pengaduan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum berjalan dengan maksimal hal ini dikarenakan masih belum memenuhi standar sarana pengelolaan pengaduan sebagai berikut sarana pengelolaan pengaduan pelayanan public dan Faktor penghambatnya	Penelitian ini, meneliti tentang pengelolaan pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sedangkan peneliti meneliti tentang efektivitas layanan pengaduan online pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan	Persamaan penelitian ini, yaitu ingin mendalami masalah terkait dengan pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik
----	---	---	---	--	---

			yaitu: perangkat teknologi informasi melalui website masih belum terealisasi, lambatnya respon dari petugas penanganan pengaduan.	(PINDU) di Kabupaten Pinrang	
5.	<b>Cuher Santoso &amp; Sri Suwitri, (2017)</b>	Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaa n Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang	Dalam penelitian ini, menjelaskan tentang pengelolaan pengaduan masyarakat yang masih belum efektif dilihat dengan masih banyaknya pengaduan yang belum mendapat respon dengan baik.	Penelitian ini, meneliti tentang Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) sedangkan peneliti meneliti	Persamaan penelitian ini, yaitu ingin mendalami masalah terkait pengaduan terhadap keluhan masyarakat.

				tentang efektivitas layanan pengaduan online pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) di Kabupaten Pinrang	
--	--	--	--	---	--

## **II.6. Kerangka Pikir Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Stephen.P. Robbins (1994:58) yang mengemukakan bahwa ada empat pendekatan yang dapat digunakan untuk melihat efektivitas keorganisasian yaitu pendekatan pencapaian tujuan, pendekatan sistem, pendekatan konstituensi - strategis dan pendekatan nilai- nilai bersaing. Dari keempat pendekatan tersebut, peneliti menggunakan pendekatan pencapaian tujuan, Karena dinilai cocok dan relevan dengan fokus penelitian. Pendekatan Pencapaian Tujuan Dimana pendekatan ini berfokus kepada tujuan akhir yang dihasilkan dalam sebuah rencana, yang dimana elemen yang lain hanya sebagai pendukung untuk mencapai tujuan akhirnya.

Sesuai dengan penelitian ini untuk melihat efektivitas suatu layanan pengaduan online maka dapat dilihat apakah suatu program telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adapun indikator yang digunakan untuk menilai apakah suatu program dapat dikatakan efektif dan telah mencapai tujuan maka penulis menggunakan indikator dari budiani (2007) yang dinilai relevan dengan pendekatan pencapaian tujuan oleh Stephan P Robbins adapun indikatornya yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program,dan pemantauan program. Adapun bentuk kerangka pikir tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini :

## KERANGKA PIKIR

**Gambar II.1**

Adapun Kerangka pikir yang digambarkan sebagai berikut :

