

**PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN PUBLIK
SEBAGAI PENDUKUNG FUNGSI PENGAWASAN
MASYARAKAT TERHADAP BIROKRASI PELAYANAN
PUBLIK**

(Studi Deskriptif Pada Kantor Pusat Pelayanan Umum Kota Padang)

SKRIPSI

*Diajukan untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Politik
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

Oleh:

WENDY HIDAYAT
01193050



**JURUSAN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2009

ABSTRAK

Wendy Hidayat, 01 193 050, Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Publik Sebagai Pendukung Fungsi Pengawasan Masyarakat Terhadap Birokrasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Pada Kantor Pusat Pelayanan Umum Kota Padang), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang. Dibimbing Oleh Pembimbing I Dr. Azwar, M.Si dan Pembimbing II Drs. Syaiful, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pelaksanaan Penanganan Penanganan Pengaduan Publik Pada Kantor Pusat Pelayanan Umum (PPU) Kota Padang. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep Penanganan Pengaduan Publik menurut KepMenPan No.63 tahun 2003 dan teori pengawasan masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Sedangkan analisa data menggunakan teknik Triangulasi sumber data.

Dari penelitian yang dilakukan di Kantor Pusat Pelayanan Umum (PPU) Kota Padang, diketahui bahwa pelaksanaan penanganan pengaduan publik di Kantor Pusat Pelayanan Umum (PPU) Kota Padang sudah mulai dilaksanakan sejak tahun 1999 namun sampai sekarang belum terlaksana dengan baik. Dalam pelaksanaannya diindikasikan adanya unsur kesengajaan dan penyimpangan yang dilakukan PPU dalam pelaksanaan system penanganan pengaduan public.

Hal ini dikarenakan pertama, unit PPU tidak menerapkan himbuan pemerintah Kota Padang mengenai kewajiban unit kerja PPU untuk menyediakan kotak-kotak saran/pengaduan bagi masyarakat. Kedua, system penanganan pengaduan yang dibuat oleh PPU Kota Padang juga belum mengacu pada *standar minimum rules* pelaksanaan penanganan pengaduan public yang ditetapkan dalam Kepmen PAN No 63/2003. Hal ini terkait dengan tidak adanya PPU mensosialisasikan prosedur yang jelas mengenai penyampaian dan penyelesaian pengaduan public, tidak adanya dokumentasi laporan kegiatan penanganan pengaduan public; dokumentasi data pengaduan/laporan dari masyarakat yang masuk ke unit kerja PPU, tidak adanya pejabat/pimpinan PPU melakukan pengelolaan system penanganan pengaduan public dengan baik khususnya dalam hal perancangan program-program penanganan pengaduan public yang notabene merupakan tanggung jawab pejabat/pimpinan PPU sendiri.

Kata kunci : Penanganan Pengaduan Publik, Pengawasan Masyarakat, Birokrasi Pelayanan Publik

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah pemerintahan yang responsif dalam upaya memecahkan ragam masalah yang dihadapi masyarakatnya. Apa saja masalah yang muncul, dengan segera pemerintah akan menyelesaikannya. Disini pemerintah bertindak sebagai pemecah masalah, melakukan usaha-usaha yang *preventif*, yakni mencegah dan menghindarkan kemungkinan munculnya masalah. Sedangkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) adalah pemerintahan yang aparatnya tidak melakukan praktik KKN (kolusi, korupsi dan nepotisme). Bisa bertindak objektif, netral dan tidak diskriminatif, artinya tidak mendahulukan kelompoknya atau orang-orang yang memiliki uang, dan kekuasaan. Dengan kata lain pemerintah yang bersih adalah pemerintah yang diisi oleh orang-orang yang jujur, yang bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, tidak bersedia menerima sogokan, tidak melakukan *mark-up* pada projek-projeknya dan tidak memperlambat atau mempercepat suatu pekerjaan karena adanya keuntungan yang bisa diperoleh.¹

Itulah harapan atas institusi dan cara kerja birokrasi pemerintahan, yang memang mesti berperan sebagai lembaga pelayanan publik (*public services*). Sebagai lembaga, birokrasi pemerintah mesti baik, karena memang dibentuk dengan tujuan memberikan pelayanan bagi kebutuhan dan kepentingan warga

¹ Pikiran Rakyat, arsip artikel, "mengubah perilaku birokrasi", edisi 2003-2004, hal.1

negara. Birokrasi pemerintahan itupun mesti diisi oleh pegawai-pegawai yang bersih, yang tidak mementingkan diri sendiri dan atau kelompok tertentu untuk mendapatkan keuntungan dari pelayanan yang diberikannya. Cara kerja melayani yang dilakukan aparat mesti adil tanpa terkecuali; harus tidak memihak karena demikianlah tugas yang dibebankan kepadanya, meskipun disuap dengan keuntungan material atau promosi jabatan atau karena mendapat tekanan dari pihak tertentu.

Tetapi tampaknya model birokrasi yang objektif dan netral yang menjadi tuntutan yang mestinya dijalankan itu, pada pemerintahan kita baik ditingkat pusat maupun daerah, masih jauh dari yang diharapkan. Penyimpangan aparat birokrasi dalam menjalankan pelayanan untuk masyarakat di kantor-kantor pemerintah daerah umpamanya telah lama terdengar. Berbagai tudingan miring yang diajukan berbagai kalangan masyarakat punya landasan faktualnya, bukan tudingan apriori atau prasangka. Para aparat dicap lebih mementingkan dirinya sendiri dari pada mengurus kepentingan warganya. Masyarakat lebih banyak diperlakukan sebagai objek ketimbang sebagai subjek yang perlu diberi perlakuan yang baik sebagai warga negara. Mereka tidak peduli dengan keluhan dan aspirasi yang muncul dan malah cenderung membeda-bedakan dalam pemberian pelayanan; orang-orang yang memiliki uang, berkuasa, keluarga, kroni dan golongan yang akan mendapatkan prioritas. Bahkan banyak aturan yang oleh aparat pemerintah "dipelintir" seenaknya sendiri. Mekanisme dan prosedur administratif yang sesungguhnya cukup mudah kemudian dibuat berbelit-belit. Dalilnya, *kalaupun urusan bisa dipersulit, kenapa harus dipermudah*. Melalui dalil tersebut mereka

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penjelasan pada bab-bab sebelumnya, baik dalam tinjauan pustaka, pendeskripsian maupun pembahasan, maka kesimpulan dan saran yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

A. Kesimpulan

Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Publik di Kantor Pusat Pelayanan Umum Kota Padang

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Pusat Pelayanan Umum Kota Padang, dapat diketahui bahwa pelaksanaan penanganan pengaduan publik di unit kerja Pusat Pelayanan Umum Kota Padang sudah mulai terlaksana sejak tahun 1999 namun sampai sekarang belum terlaksana dengan baik. Dalam pelaksanaan penanganan pengaduan publik di PPU, diindikasikan terjadinya penyimpangan-penyimpangan dan unsur kesengajaan yang dilakukan oleh unit kerja PPU.

Hal ini dikarenakan pertama, dalam pelaksanaan penanganan pengaduan publik, Pusat Pelayanan Umum Kota Padang belum merealisasikan himbuan Pemerintah Kota Padang mengenai kewajiban untuk menyediakan kotak-kotak saran dan pengaduan bagi masyarakat. Hal ini tentu saja akan berpengaruh pada pelaksanaan pengawasan masyarakat. Dengan tidak adanya unit PPU menyediakan kotak-kotak saran dan pengaduan yang merupakan salah satu sarana penyampai pengaduan dan saran, maka akan mempersulit masyarakat untuk menyampaikan saran atau pengaduannya yang merupakan interpretasi dari

DAFTAR PUSTAKA

Buku Teori

Bahori, *Pengawasan Keuangan Negara*, Rajawali Press; Jakarta, 1995

C.C Rodee dkk, *Pengantar Ilmu Politik*, Jakarta; PT RajaGrafindo Persada, 1995

Guy Benveniste, *BIROKRASI*, Jakarta; PT RajaGrafindo Persada, 1997

Peter M.Blau, *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*, Jakarta; Prestasi PustakaRaya, 2000

Buku Metodologi

Bungin, Burhan, *Analisa Data Kualitatif*, Jakarta; PT RajaGrafindo Persada, 2003

Faisal Sanapiah, *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada

Faisal Sanapiah, *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar dan Aplikasi*, Malang, IKIP Malang, 1990

J, Maleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung

Malo, Manasse, dan Sri Trisnoningratias, *Metode Penelitian Masyarakat*, Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Indonesia, Jakarta, 1990

Nasution S, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung, Tarsito, 1992