

## **KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK LAPOR! OLEH PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN**

**Maulana Achmadi**

Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, Indonesia

Email: maulana.achmadi@gmail.com

### **ABSTRACT**

*Public Services in Indonesia have received extra attention since the enactment of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services (Public Service Law). The issuance of the Public Service Law does not necessarily improve the quality of public services, including in terms of complaint management. This study aims to describe the quality of public service complaints management services LAPOR! by the Banjarmasin City Government, as well as finding the supporting factors and inhibiting factors in the service of managing public service complaints. LAPOR! by the Banjarmasin City Government. The approach used in this study is a qualitative approach that focuses on process analysis of the phenomenon being studied with a descriptive type with data collection techniques through observation and interviews. The results of this study show that all the indicators get a positive response from service users. Only the tangible aspects of the process quality dimension found some important notes to improve. In addition, the leadership factor of the Mayor of Banjarmasin is one of the driving forces in maintaining the quality of complaints management services for public services LAPOR!, this is evidenced by the strengthening of the Standard Operating and Procedures (SOP) LAPOR! through Mayor Regulations as well as reward and punishment mechanisms to agencies based on speed in responding to complaints.*

**Keywords:** *Service Quality, Complaint Management, Lapor !.*

### **ABSTRAK**

Pelayanan Publik di Indonesia telah mendapatkan perhatian ekstra sejak lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Undang-Undang Pelayanan Publik). Terbitnya Undang-Undang Pelayanan Publik ternyata tidak serta merta dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, termasuk dalam hal pengelolaan pengaduan. Penelitian ini bertujuan untuk

mendesripsikan kualitas pelayanan pengelolaan pengaduan pelayanan publik LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin, serta menemukan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan pengelolaan pengaduan pelayanan publik LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang berfokus pada analisis proses terhadap fenomena yang sedang diteliti dengan tipe deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua indikatornya mendapatkan respon positif dari pengguna layanan. Hanya aspek *tangibel* pada dimensi kualitas proses yang ditemukan beberapa catatan penting untuk diperbaiki. Selain itu faktor kepemimpinan Walikota Banjarmasin menjadi salah satu daya dorong dalam menjaga kualitas pelayanan pengelolaan pengaduan pelayanan publik LAPOR!, hal ini dibuktikan dengan penguatan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) LAPOR! melalui Peraturan Walikota serta mekanisme *reward* dan *punishment* kepada instansi berdasarkan kecepatan dalam merespon pengaduan.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Pengelolaan Pengaduan, LAPOR!

## **PENDAHULUAN**

Terbitnya Undang-Undang Pelayanan Publik ternyata tidak serta merta dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, termasuk dalam hal pengelolaan pengaduan. Pada kenyataannya, masih banyak penyelenggara pelayanan publik belum memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur serta belum menyediakan sarana pengaduan yang memadai. Menurut data Ombudsman Republik Indonesia pada awal 2019 lalu, laporan keluhan masyarakat mengalami peningkatan dari 7.952 laporan di tahun 2017 menjadi 8.456 laporan di tahun 2018. Bahkan, berdasarkan catatan Ombudsman Republik Indonesia, Pemerintah Daerah termasuk dalam tiga besar instansi pelayanan publik yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat sejak Tahun 2016 hingga 2018 (Ombudsman RI, 2019).

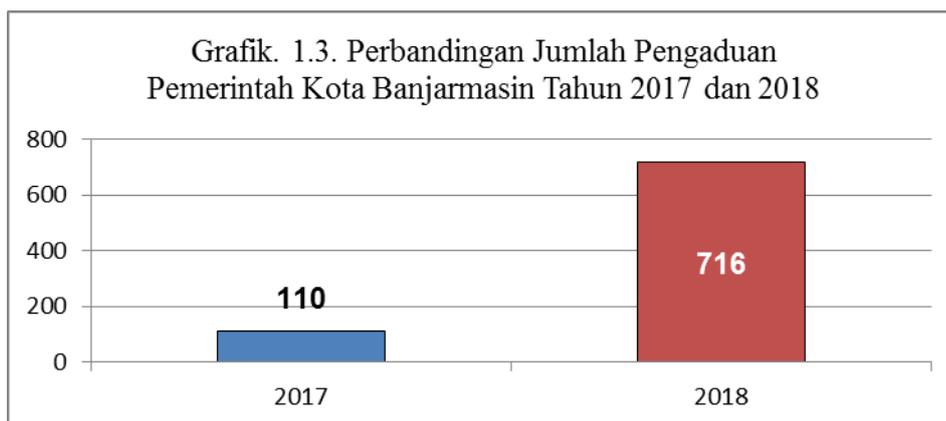
Sekitar pertengahan tahun 2017 Pemerintah Kota Banjarmasin menerapkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan meresmikan penggunaan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Kota Banjarmasin. Sistem ini mengakomodir laporan

pengaduan pelayanan publik melalui sms, aplikasi, website maupun media sosial dan terintegrasi secara nasional melalui LAPOR! yang saat ini dikelola bersama oleh Kantor Staff Presiden, Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemepan RB), Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), dan Ombudsman RI. Sejak saat itu juga, Walikota Banjarmasin beserta jajarannya mulai gencar mensosialisasikan mekanisme LAPOR! kepada masyarakat.

Melalui LAPOR!, keluhan maupun laporan pengaduan dari masyarakat diterima dengan prinsip no wrong door policy, tidak ada tempat yang salah untuk mengadu. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung kepada pemerintah Kota Banjarmasin, melalui media sosial pengaduan baiman, melalui SMS ke 1708, atau melalui laman lapor.go.id, semua pengaduan tentang Pemerintah Kota Banjarmasin tersebut akan terintegrasi dalam LAPOR! sebagai SP4N.

Penerapan LAPOR! di Kota Banjarmasin diharapkan dapat menjadi wadah yang tepat bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan atau pengaduan dalam hal pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin. Selain itu, penerapan SP4N ini juga penting bagi pembuat kebijakan untuk mengevaluasi maupun menentukan kebijakan yang akan diambil.

Pada kenyataannya, belum semua warga Kota Banjarmasin penerapan LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin masih belum sepenuhnya dimengerti cara penggunaannya oleh semua warga Banjarmasin. Hasil review terhadap SP4N yang dilakukan oleh Tim Peningkatan Kapasitas & Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik, (Ombudsman RI, 2017) menemukan bahwa terdapat beberapa pemerintah daerah dan instansi vertikal yang mengalami kendala keterbatasan anggaran, SDM, infrastruktur, regulasi internal, serta regulasi lokal yang belum memberikan dukungan, selain itu juga ditemukan kendala eksternal, seperti aplikasi LAPOR! yang terkadang sulit diakses, seolah ada tumpang tindih regulasi mengenai pengelolaan pengaduan dari pemerintah pusat. SP4N selanjutnya perlu difokuskan pada Pemerintah Daerah, yang masih mengalami berbagai kendala internal dan eksternal tersebut. Hal ini membuktikan bahwa masih ditemukan permasalahan seperti belum adanya regulasi internal yang mengatur tentang SP4N di level pemerintah daerah, SDM, infrastruktur, anggaran, dan faktor eksternal lainnya masih terjadi pada sejumlah pemerintah daerah di Indonesia yang menerapkan SP4N menggunakan aplikasi LAPOR!.



Sumber: Laporan Tahunan LAPOR! Kota Banjarmasin 2018

Hingga akhir 2018 tercatat jumlah pengaduan yang diterima oleh pemerintah Kota Banjarmasin sebanyak 716 pengaduan, atau menunjukkan terjadinya peningkatan jumlah pengguna layanan hingga sekitar 551 % jika dibandingkan laporan yang masuk pada Tahun 2017 yang hanya 110 pengaduan.

Namun demikian, berdasarkan wawancara awal dengan salah satu masyarakat Kota Banjarmasin yang pernah melakukan pengaduan melalui LAPOR!, pelapor menilai respon Pemerintah Kota Banjarmasin dalam menyikapi pengaduannya masih belum konsisten, di satu laporan tentang penerangan jalan responnya cepat dan permasalahan yang diadukan langsung diselesaikan dengan perbaikan, sementara pada laporan yang lain, berkenaan dengan kondisi jembatan, respon Pemerintah Kota Banjarmasin hanya bersifat normatif, bahwa akan dilakukan monitoring terhadap jembatan tersebut, tanpa ada penjelasan upaya penyelesaian yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin.

Hal yang menarik lainnya, pada akhir tahun 2018 lalu Pemerintah Kota Banjarmasin mendapatkan sebuah prestasi, dengan berhasil masuk dalam 25 besar pengelola SP4N - LAPOR (tribun-banjarmasin.com, 29 Oktober 2018). LAPOR sebagai SP4N di Kota Banjarmasin baru berumur sekitar satu setengah tahun, tetapi sudah mampu bersaing dengan kementerian, lembaga, instansi-instansi, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota lainnya yang telah terlebih dahulu menggunakan LAPOR sebagai SP4N.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara potret pemahaman masyarakat dan hasil review SP4N oleh Ombudsman RI dengan prestasi Pemerintah Kota Banjarmasin yang berhasil masuk dalam 25 besar pengelola Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N - LAPOR).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan teknik observasi dan wawancara melalui informan yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan LAPOR! yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin, meliputi: Sub Bagian Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Banjarmasin, Walikota Banjarmasin, pelapor atau warga pengguna layanan, serta Ombudsman sebagai pihak eksternal yang independen dan berwenang melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan publik merupakan standarisasi produk suatu layanan, oleh karena itu penelitian atas layanan bukan hanya berdasarkan pemaknaan dari yang memberikan pelayanan, tetapi juga diberikan oleh pihak yang menerima layanan. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh pengguna jasa layanan tersebut, pengguna jasa akan menilai dengan membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan yang mereka harapkan. Dengan demikian layanan publik yang berkualitas selain dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat pemberi pelayanan itu sendiri.

Penelitian ini fokus pada pelayanan Pengelolaan Pengaduan LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin dalam menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat dengan menggunakan model teori pengukuran kualitas layanan dari Kang (2006), yang tidak hanya menggunakan pendekatan kualitas fungsional (proses) sebagaimana model service quality (servqual), tetapi juga menambahkan tinjauan dari dimensi kualitas teknis (outcome) dari pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi penelitian yang telah dilakukan, tampak bahwa pelayanan pengelolaan pengaduan LAPOR! Pemerintah Kota Banjarmasin sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan dilaksanakan secara keseluruhan.

### **Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pengaduan LAPOR!**

Berdasarkan penelitian ini, kualitas pelayanan diukur dengan model pengukuran Kang (2006), yakni dengan mengukur aspek Kualitas Proses dengan Kualitas Outcome.

#### 1. Kualitas Proses

Kualitas Proses yang terdiri dari 5 aspek, yakni reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness.

##### a. *Reliability* (Keandalan)

Berdasarkan hasil wawancara, informasi yang didapatkan bahwa pengelola penaduan LAPOR! Pemerintah Kota Banjarmasin telah memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan, walaupun masih ditemukan hal yang patut menjadi catatan yakni masih ditemukan pengaduan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan yang diakibatkan masyarakat belum mendapatkan penyelesaian yang tuntas atas permasalahan yang diadukan kepada Pemerintah Kota Banjarmasin.

b. *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan data yang ditemukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin dari dimensi assurance, sudah bagus, namun terdapat tiga catatan penting, yaitu masih diperlukan perbaikan terhadap kondisi ruang penerimaan pengaduan Pemerintah Kota Banjarmasin agar lebih tertutup dan menjamin privasi serta keamanan pelapor. Kemampuan dan kompetensi sumberdaya manusia pengelola pengaduan yang masih perlu ditingkatkan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin melalui pelatihan untuk petugas pengelola pengaduan guna meningkatkan kompetensinya dalam menerima dan mengelola pengaduan masyarakat dengan baik. Selain itu, dari dua belas orang informan yang diwawancarai, terdapat dua orang informan yang tidak bersedia untuk diwawancarai karena khawatir terhadap keamanan diri mereka. Hal tersebut mencerminkan bahwa walaupun dari keterangan dari semua pihak secara umum disimpulkan bahwa mekanisme LAPOR! menjamin keamanan dan menghilangkan keragu-raguan terhadap tindak lanjut laporan, namun masyarakat selaku pihak eksternal masih mengalami keraguan dalam hal keamanan dirinya.

c. *Tangible* (Tampilan Fisik)

Hasil wawancara mengenai kualitas pengelolaan pengaduan LAPOR! dilihat dari dimensi tangibel menunjukkan hasil yang hampir sama, masih belum dapat dikatakan baik. Walaupun secara tampilan aplikasi dan ruang penerimaan pengaduan sudah cukup bagus, di sisi lain terlihat bahwa, pengelolaan pengaduan LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin masih memiliki banyak kekurangan, antara lain ruang penerimaan pengaduan yang letaknya berbeda lantai dengan ruang kerja utama Sub Bagian Pengelolaan Pengaduan, masih menjadi salah satu kendala. Belum lagi kondisi ruang penerimaan pengaduan yang berada di tempat terbuka dianggap oleh beberapa informan mengurangi keamanan

dan kenyamanan, sehingga perlu dibuat tempat yang lebih tertutup dan lebih representatif demi keamanan dan kenyamanan pelapor. Selain itu, jumlah dan kompetensi sumberdaya manusia juga masih perlu ditambah dan ditingkatkan sesuai dengan trend peningkatan jumlah pengaduan yang dikelola, hal ini sangat diperlukan, mengingat hal utama dalam pelayanan pengelolaan pengaduan adalah penerimaan pengaduan, oleh karena itu fasilitas dan sumberdaya manusia untuk menerima pengaduan harus dapat disediakan dengan sebaik mungkin.

#### 4. *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelola pengaduan telah menunjukkan empati kepada masyarakat selaku pelapor, dengan menerima pengaduan dengan baik, memberikan kemudahan proses tindak lanjut laporan serta menjalin komunikasi yang baik dengan pihak pelapor maupun pihak terlapor.

#### 5. *Responsiveness* (Kecepatan Respon)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa pengelola pengaduan LAPOR! Kota Banjarmasin dilihat dari dimensi *responsiveness* memang memiliki kecepatan respon yang baik terhadap pengaduan yang masuk dari masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dari seluruh pihak, baik internal, eksternal, maupun ombudsman memiliki kesimpulan yang sama, bahwa petugas pengelola pengaduan responsif terhadap laporan masyarakat yang masuk, hal ini terbukti dengan kesigapan petugas pengelola pengaduan dalam melakukan tindak lanjut terhadap laporan serta instansi teknis yang cepat tanggap dalam merespon laporan, sehingga permasalahan dapat cepat diatasi dan diselesaikan.

#### 2. Kualitas *Outcome*

Dilihat dari sudut pandang pihak internal pengelola pengaduan, menunjukkan bahwa kualitas *outcome* pengelolaan pengaduan LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin telah memberikan beberapa dampak bagi pelapor berupa kebijakan yang menjadi solusi perbaikan atas permasalahan yang pernah dilaporkan, seperti terlaksananya program Batiga (tiga Ba) sejak tahun 2018, yang terdiri dari Banjarmasin tanpa lubang jalan, Banjarmasin tetap terang, dan Banjarmasin tanpa banjir. Program tersebut berupa respon cepat terhadap keluhan penerangan jalan umum, lubang jalan dan drainase di Kota Banjarmasin yang merupakan inovasi dari hasil evaluasi data pengaduan tahun 2017, dimana keluhan

pengaduan berkenaan dengan infrastruktur (penerangan jalan umum, kerusakan jalan, dan drainase/gorong-gorong) sebagai substansi yang paling sering dikeluhkan oleh warga kota Banjarmasin. Selain itu Pemerintah Kota Banjarmasin juga telah melaksanakan workshop pembuatan kebijakan berbasis bukti untuk seluruh Kepala Instansi / OPD di Kota Banjarmasin, agar nantinya kebijakan yang dibuat sebagai outcome dapat lebih tepat sasaran, efektif dan efisien, dengan memaksimalkan data pengaduan LAPOR!.

Sedangkan menurut penilaian pihak eksternal dari para pelapor yang mempunyai pengalaman melakukan pengaduan, dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuh dari sepuluh informan pengguna layanan menyatakan bahwa memang ada program yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin sebagai outcome dari pengaduan yang pernah disampaikan. Terbukti dengan testimoni dari para pelapor yang memberikan apresiasi atas dilaksanakannya program Banjarmasin tanpa lubang, Banjarmasin tanpa banjir, serta Banjarmasin tetap terang yang dilaksanakan sebagai output dari tumpukan pengaduan bidang infrastruktur di tahun 2017.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan selaku pihak juga mengakui bahwa pelayanan pengelolaan pengaduan LAPOR! Kota Banjarmasin memiliki outcome berupa beberapa program yang menjadi solusi jangka panjang atas permasalahan yang sebelumnya sering disampaikan oleh masyarakat, seperti Program Banjarmasin tetap terang, yang saat ini responnya menjadi lebih cepat dan tidak lagi mendominasi sebagai keluhan yang paling sering disampaikan oleh masyarakat Kota Banjarmasin.

Dari hasil wawancara dan penilaian atas dimensi outcome dari pihak internal pengelola pengaduan, eksternal masyarakat pengguna layanan, serta Ombudsman RI selaku pihak eksternal yang independen menunjukkan hasil yang sama, yaitu pengelolaan pengaduan pelayanan publik LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin benar-benar mempunyai program dan dampak jangka panjang yang positif berdasarkan input laporan pengaduan yang pernah disampaikan oleh masyarakat.

Selain itu, selama penelitian peneliti juga menemukan beberapa hal menarik di luar indikator sesuai kerangka pemikiran peneliti yang melihat dimensi proses dan dimensi outcome. Beberapa temuan menarik tersebut antara lain:

1. Faktor kepemimpinan Walikota Banjarmasin menjadi salah satu daya dorong yang cukup kuat dalam menjaga kualitas pelayanan pengelolaan pengaduan pelayanan publik LAPOR! oleh

Pemerintah Kota Banjarmasin. Selain menerapkan mekanisme reward dan punishment kepada instansi berdasarkan kecepatan dalam merespon pengaduan, komitmen dan dukungan kuat Walikota Banjarmasin terhadap pengelolaan pengaduan dibuktikan dengan penguatan SOP LAPOR! dan penyampaian teguran dalam rapat kerja rutin forkopimda Kota Banjarmasin bagi Kepala Organisasi Perangkat Daerah yang masih belum menindaklanjuti laporan masyarakat melebihi Standar Operasional dan Prosedur (SOP) LAPOR! yang telah ditentukan, serta penyelesaian beberapa laporan rumit dan laporan masyarakat yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat melalui diskusi rutin dengan forum diskusi LAPOR! Baiman.

2. Ditemukan beberapa laporan yang dilaporkan oleh masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, karena setelah menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kota Banjarmasin, masyarakat menganggap masih belum mendapatkan penyelesaian yang patut dari Pemerintah Kota Banjarmasin. Laporan tersebut sebelumnya telah dilaporkan ke pemerintah Kota Banjarmasin, namun masih dikeluhkan masyarakat karena belum ditindaklanjuti secara tuntas atau hanya diarsipkan oleh Pengelola Pengaduan LAPOR! Pemerintah Kota Banjarmasin.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat**

Dari hasil penelitian ditemukan faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pengelolaan pengaduan pelayanan publik LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin, faktor pendukung dan faktor penghambat tersebut antara lain:

Faktor pendukung:

1. Pengelolaan pengaduan yang berbasis teknologi informasi dan tanpa dikenakan biaya (gratis), memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin melapor, dukungan fitur anonim dan rahasia juga semakin memberikan jaminan kerahasiaan data pelapor;
2. Terdapat jalur komunikasi khusus yang bersifat semiformal melalui grup whatsapp, memudahkan koordinasi dan mengingatkan ketika ada instansi teknis yang berpotensi lambat dalam melakukan respon terhadap pengaduan masyarakat yang masuk ke instansinya;
3. Data statistik LAPOR! digunakan sebagai bahan pertimbangan pembuatan kebijakan, dengan dilaksanakannya workshop berkenaan dengan pembuatan kebijakan berbasis bukti yang pada dasarnya menggunakan data real kondisi lapangan atau laporan masyarakat sebagai latar belakang atau basis bagi Organisasi Perangkat Daerah

(OPD) Pemerintah Kota Banjarmasin dalam membuat suatu kebijakan. Terwujudnya outcome ini merupakan salah satu faktor pendukung pengelolaan pengaduan LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin, karena dapat menjadi cerita sukses yang semakin memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap tindak lanjut yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin atas laporan masyarakat yang disampaikan melalui LAPOR!.

Faktor Penghambat:

1. Jumlah sumberdaya manusia yang terbatas dan kompetensi sumberdaya manusia yang masih belum semuanya sesuai dengan formasi atau kebutuhan unit kerjanya. Sumberdaya manusia saat ini masih menjadi salah satu kendala yang dimiliki oleh Sub Bagian Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Banjarmasin. Sub Bagian Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Banjarmasin saat ini hanya terdiri dari 6 (enam) orang personel, termasuk Kepala Sub Bagian Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Banjarmasin. Setengahnya (3 orang) berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS), sedangkan tiga lainnya merupakan pegawai kontrak (tenaga honorer). Selain itu, beberapa SDM memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda dengan tuntutan kompetensi untuk menempati posisi staff pada Sub Bagian Pengelola Pengaduan Pemerintah Kota Banjarmasin. Pelatihan untuk meningkatkan kompetensi khusus berkenaan dengan tata cara menerima pelapor yang baik serta mengenal tipe-tipe pelapor juga belum pernah didapatkan.
2. Letak ruangan bagian pengelolaan pengaduan yang terpisah dan berbeda lantai dengan ruang front office sebagai ruang penerimaan pengaduan masyarakat, yang mengakibatkan adanya potensi terjadinya delay atau keterlambatan dalam menerima dan merespon keluhan atau laporan masyarakat yang datang secara langsung ke Kantor Walikota Banjarmasin;
3. Belum ada fasilitas berupa gawai khusus berupa handphone atau tablet yang dapat digunakan oleh petugas admin utama pengelola pengaduan secara leluasa di luar jam dan hari kerja untuk menindaklanjuti laporan. Padahal Petugas pengelola pengaduan memerlukan komputer ataupun gawai dengan kuota jaringan internet untuk menindaklanjuti laporan, terutama pengaduan masyarakat di luar jam kerja dan hari kerja kantor. Saat ini admin utama pengelola pengaduan hanya mengandalkan fasilitas laptop atau gawai berupa handphone pribadi ketika melakukan disposisi tindak lanjut laporan pada saat di luar jam kerja dan di luar hari kerja.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan pengelolaan pengaduan LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin cukup berkualitas. Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan terpenuhinya penilaian dua indikator utama kualitas pelayanan menurut Kang (2006), yaitu dimensi kualitas proses dan dimensi kualitas *outcome*. Hasil penelitian terhadap kualitas proses, hampir semuanya mendapatkan respon positif. Sementara dari dimensi kualitas outcome, pelayanan publik LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin benar-benar mempunyai program dan dampak jangka panjang yang positif berdasarkan hasil dari input laporan pengaduan yang pernah disampaikan oleh masyarakat.

## REFERENSI

- Akbariyan, Ariya, 2015. *Program Pemberdayaan Gelandangan Dan Pengemis (Gepeng) Melalui Pendidikan Kecakapan Hidup (Life Skills) Di Panti Sosial Binakarya Yogyakarta*. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Akhmad B, Sari M. 2019. *Kualitas Pelayanan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat*. *Anterior Jurnal*, Volume 18 Issue 2, June 2019, Hal.: 143 – 151
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bappenas. 2010. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Bappenas.
- Carr, C.L., 2007. *The FAIRSERV model: Consumer reactions to services based on a multidimensional evaluation of service fairness*. *Decision Sciences Journal*, Volume 38 Issue 1, March 2007, pp.107-130.
- Commonwealth Ombudsman, 2009. *Better Practice Guide to Complaint Handling*. Canberra, Australia: Commonwealth Ombudsman.
- Denhardt, J.V. and Denhardt, R.B., 2015. *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dwiyanto, Agus (Ed.). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Etkisyan, Johan Arifin. Dzunuwanus Ghulam Manar. 2018. *Pengelolaan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat pada Siaran “Kabar Bupatiku” di Kabupaten Tegal*. *Journal of Politic and Government Studies*, Volume 7 Nomor 2, Hal.: 91-100. 2018.
- Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*, Cet. I, Jakarta Timur: Magna Scrift Publishing.
- Istikomah, Kartini. Dkk. 2015. *Modul Bimbingan Teknis Pengawasan Pelayanan Publik*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Kang, G.D, 2006. *The hierarchical structure of service quality: integration of technical and functional quality*, *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 16 No. 1, pp. 37-50.