



MODUL PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

**KEMENTERIAN AGAMA
BADAN LITBANG DAN DIKLAT
PUSDIKLAT TENAGA ADMINISTRASI
TAHUN 2020**



MODUL PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

**KEMENTERIAN AGAMA
BADAN LITBANG DAN DIKLAT
PUSDIKLAT TENAGA ADMINISTRASI
TAHUN 2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT (Tuhan Yang Maha Esa). Berkat rahmat dan hidayah-Nya, Pusdiklat Tenaga Administrasi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama telah berhasil menyelesaikan penyusunan Modul Diklat Teknis Administrasi. Keberhasilan ini tidak lepas dari ketepatan dalam memenuhi target perencanaan pelaksanaan dan evaluasi akhir kegiatan penyusunan Modul.

Modul ini dapat diselesaikan berkat kontribusi berbagai pihak. Untuk itu, kami mengucapkan terimakasih yang setinggi – tingginya kepada para pengelola dan pelaksana kegiatan serta khususnya kepada penyusun Modul. Semoga karya ini menjadi sumbangan berharga dalam mewujudkan kualitas diklat di Kementerian Agama.

Substansi materi yang diuraikan dalam modul ini adalah pengejawantahan dari Kurikulum dan Silabus (Kursil) diklat yang telah disusun sebelumnya. Modul ini kami pandang telah berhasil menuangkan standar kompetensi, indikator keberhasilan dan uraian materi kursil sehingga cukup memenuhi kebutuhan peserta diklat dalam memahami materi yang diajarkan oleh fasilitator

Kami berharap, modul ini dapat membantu peserta diklat dalam proses belajar mengajar baik Ketika pembelajaran klasikal maupun saat belajar mandiri. Modul ini juga akan menuntun fasilitator dalam memberikan materi serta tidak menutup kemungkinan mengembangkannya sesuai kebutuhan. Dengan demikian, modul ini tidak lagi menjadi satu-satunya sumber belajar sehingga pembelajaran akan semakin menarik, kaya kreatifitas dan memberikan inspirasi baik kepada peserta diklat maupun fasilitator.

Sebagai buah karya manusia, tentu Modul ini tidak sempurna. Untuk itu, kami mohon maaf jika masih terdapat kekurangan sekaligus mengharapkan kepada seluruh pembaca, khususnya peserta diklat dapat memberikan kritik dan saran perbaikan demi penyempurnaannya.

Semoga Modul ini bermanfaat untuk kita semua, dan selamat membaca.

Jakarta, Desember 2020
Kepala Pusdiklat Tenaga Administrasi



Dr. H. Rudi Subiyantoro, M.Pd



KEPUTUSAN PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 184 TAHUN 2020
TENTANG

MODUL PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TEKNIS ADMINISTRASI
TAHUN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA
ADMINISTRASI BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAN PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelaksanaan Pendidikan dan pelatihan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Kementerian Agama diperlukan bahan ajar dalam bentuk modul;
- b. bahwa modul pendidikan dan pelatihan teknis administrasi sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini diperlukan sebagai bahan ajar pendidikan dan pelatihan teknis administrasi Pusdiklat Tenaga Administrasi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b dipandang perlu menetapkan Keputusan Pejabat Pembuat Komitmen Pusdiklat Tenaga Administrasi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama tentang Modul Pendidikan dan Pelatihan Teknis Administrasi Tahun 2020.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 5, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
3. Undang-undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
4. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;

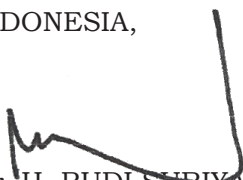
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 78/PMK.02/2019 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2020;
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama sebagaimana telah diubah terakhir Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Sumber Daya Manusia pada Kementerian Agama;
9. Keputusan Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan dan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agama Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penetapan Pejabat Pembuat Komitmen Pada Badan Penelitian dan Pengembangan dan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agama Tahun Anggaran 2020;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA TENTANG MODUL DIKLAT TEKNIS ADMINISTRASI TAHUN 200
- KESATU : Modul Pendidikan dan pelatihan teknis administrasi tahun 2020 sebagaimana terlampir merupakan bahan ajar dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknis administrasi
- KEDUA : Modul Pendidikan dan pelatihan teknis administrasi tahun 2020 sebagaimana terlampir pada diktum kesatu terdiri dari 24 (dua puluh empat) modul;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 17 Desember 2020

PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN PUSAT
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA
ADMINISTRASI BADAN PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAN
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA,


Dr. H. RUDI SUBDIYANTORO, M.Pd.

Tembusan
Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama di Jakarta.

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN PEJABAT PEMBUAT
KOMITMEN PUSAT PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN TENAGA
ADMINISTRASI BADAN PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAN
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA
NOMOR 184 TAHUN 2020
TENTANG MODUL DIKLAT TEKNIS
ADMINISTRASI TAHUN 2020

MODUL DIKLAT TEKNIS ADMINISTRASI:

No.	Judul Modul
1.	Modul Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil
2.	Modul Penilaian Kinerja Berbasis Elektronik
3.	Modul Indikator Organisasi dan Indikator Kinerja Pegawai
4.	Modul Inovasi Dalam Kepemimpinan
5.	Modul Harga Perkiraan Sendiri (HPS)
6.	Modul Draf Kontrak
7.	Modul Adendum Kontrak
8.	Modul Sengketa, Pemutusan Kontrak, Pembayaran Kontrak
9.	Modul Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik
10.	Modul Design Pelayanan Publik
11.	Modul Implementasi dan Pengawasan Pelayanan Publik
12.	Modul Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
13.	Modul Indeks Kepuasan Masyarakat
14.	Modul Konsep Dasar SOP
15.	Modul Penyusunan SOP
16.	Modul Perencanaan dan Pengadaan Pegawai
17.	Modul Pemberdayaan Pegawai
18.	Modul Penempatan dan Mutasi Pegawai
19.	Modul Hak dan Kewajiban Pegawai
20.	Modul Sistem Informasi Kepegawaian
21.	Modul Dasar-dasar Penulisan KTI
22.	Modul Referensi Penyusunan KTI
23.	Modul Penelusuran Informasi Ilmiah dan Manajemen Referensi
24.	Modul Teknik Penulisan Karya Tulis Ilmiah dan Pembimbingan

PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
TENAGA ADMINISTRASI BADAN
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA,


Dr. H. RUDI SUBYANTORO, M.Pd.

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar.....	iii
Keputusan Pejabat Pembuat Komitmen Pusdiklat Tenaga Administrasi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama Nomor 184 Tahun 2020	iv
Lampiran Keputusan Pejabat Pembuat Komitmen Pusdiklat Tenaga Administrasi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama Nomor 184 Tahun 2020	vi
Daftar Isi	vii
Petunjuk Penggunaan Modul.....	ix
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Deskripsi Singkat	3
C. Tujuan Pembelajaran	3
1. Hasil Belajar	3
2. Indikator Hasil Belajar	3
D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok.....	3
E. Metode	4
F. Media	4
G. Alokasi Waktu	4
 BAB II PENGERTIAN DAN MOTIF PENGADUAN MASYARAKAT.....	 5
A. Indikator Hasil Belajar	5
B. Pengertian dan Motif Pengaduan Masyarakat	5
1. Pengertian Pengaduan Masyarakat	5
2. Pelanggan	6
3. Pelayanan	10
4. Motif Pengaduan	13
C. Latihan	16
D. Rangkuman	16
E. Evaluasi	17
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	18

BAB III MENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT	19
A. Indikator Hasil Belajar	19
B. Mengelola Pengaduan Masyarakat	19
1. Pembentukan Pengelola Pengaduan Masyarakat	19
2. Tujuan Pengelola Pengaduan Masyarakat	20
3. Peran Pengelola Pengaduan Masyarakat	21
C. Latihan	21
D. Rangkuman	21
E. Evaluasi	22
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	23
 BAB IV PEDOMAN PENGADUAN MASYARAKAT	 25
A. Indikator Hasil Belajar	25
B. Mengelola Pengaduan Masyarakat	25
1. Prinsip Pengaduan Masyarakat	25
2. Sarana Prasarana	28
3. Prosedur Pengaduan Masyarakat	28
C. Latihan	31
D. Rangkuman	31
E. Evaluasi	33
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	34
 BAB IV MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT	 36
A. Indikator Hasil Belajar	36
B. Mekanisme Pengaduan Masyarakat	36
1. Pelaksanaan Pengelola Pengaduan Masyarakat	36
2. Sarana Prasarana	37
3. Mekanisme Pengaduan Masyarakat	37
C. Latihan	38
D. Rangkuman	39
E. Evaluasi	40
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	41
 BAB V PENUTUP	 42
 KUNCI JAWABAN	 44
DAFTAR PUSTAKA	45

PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

Widyaiswara/Fasilitator diharapkan mengikuti petunjuk penggunaan Modul Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, sebagai berikut:

1. Mempelajari dan memahami Rencana Pembelajaran Mata Pelatihan (RBPMP), Rencana Pembelajaran (RP), dan Modul Penanganan Pengaduan Masyarakat ini.
2. Harus konsisten menjelaskan Mata Pelatihan ini sesuai urutan penyajian dalam RP dan substansi yang tercantum dalam Modul.
3. Menguasai atau memahami buku/bahan referensi termasuk peraturan perundang-undangan yang terkait.
4. Diperbolehkan memberikan pengayaan dari bahan tayangan standar yang ada dalam modul, sepanjang untuk menambah wawasan peserta dan mengikuti perkembangan peraturan, referensi, data/informasi yang relevan.
5. Sedapat mungkin untuk mengupload peraturan, buku-buku landasan teori yang dapat memudahkan peserta mempelajari materi yang akan disampaikan secara mandiri bila pembelajaran dilakukan dengan *e-Learning*.
6. Jika ada kebijakan-kebijakan baru dapat ditambahkan dalam penyampaian materi/bahan ajar pelatihan ini.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik tentu tidak luput dari kritikan masyarakat. Pemerintahan yang baik dapat diwujudkan berkat adanya kerjasama yang solid antara penyelenggara pemerintahan dengan masyarakat. Dalam penyelenggaraannya pula pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel. Kualitas pelayanan sektor publik sangat terkait dengan keberadaan organisasi/instansi publik tersebut (Fauzan : 2003).

Tidak ada pengecualian bagi instansi pusat maupun daerah, harus mampu memberikan pelayanan berkualitas bagi masyarakatnya. Pelayanan yang berkualitas ini akan menjadi tolok ukur bagi kinerja instansi pemerintah (Fauzan:2013). Pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publik menyediakan berbagai bentuk pelayanan tersebut, baik itu barang, jasa dan administratif. Dan ini tidak luput dari ketidakpuasan dari masyarakat yang dilayani oleh pemerintah (Gedeona: 2015).

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa penyelenggaraan pemerintah sering mendapat kritik dari masyarakat. Hal itu karena ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diterima. Menurut penelitian yang kemukakan Utomo (2006:161), rendahnya respon instansi penyelenggara pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat mengakibatkan munculnya sikap skeptis dari masyarakat. Menanggapi adanya ketidakpuasan masyarakat, pemerintah perlu menyediakan sebuah sistem untuk mengatasi masalah tersebut.

Penanganan pengaduan saat ini juga telah memiliki kebijakan perundangan yang jelas. Dan ini telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Namun meski kebijakan belum ada, sebenarnya instansi pemerintah masih dapat melaksanakan penanganan pengaduan. Hal inilah yang dilakukan oleh pemerintah

kota Bekasi dalam mengimplementasikan kebijakan penanganan pengaduan. Meskipun saat ini peraturan sudah jelas, masih banyak instansi pemerintah belum melaksanakan kebijakan penanganan pengaduan.

Hal ini disebabkan karena instansi pemerintah masih bingung bagaimana cara mengimplementasikan kebijakan tersebut. Saat ini masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana caranya untuk menyampaikan keluhan kepada instansi pemerintah. Sudrajat (2011) mengungkapkan bahwa sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan sebuah studi menunjukkan bahwa selama ini masyarakat lebih mengandalkan media surat kabar (koran) sebagai media yang dinilai masih paling efektif untuk bisa menyampaikan berbagai keluhan, yaitu sebesar (53.8%). Posisi ini diikuti oleh radio (33.91 %) dan pesan singkat (SMS) sebesar 30.65%. Bahkan langsung menyampaikan keluhan di media sosial yang pada akhirnya diviralkan oleh masyarakat lain melalui dunia maya. (Sudrajat :2011).

Pengelolaan pengaduan sangatlah penting bagi instansi pemerintah agar ketidakpuasan masyarakat bisa ditampung dan dicarikan solusinya. Lagi pula paradigma pengaduan masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat, seharusnya digeser dari hanya kewajiban untuk menyelesaikan pengelolaan pengaduan menjadi kebutuhan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Merujuk dari latar belakang permasalahan yang diungkapkan di atas, maka tulisan ini akan memberikan pandangan tentang pentingnya partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan. Kita juga dapat mengetahui strategi pemerintah dalam mengembangkan penanganan pengaduan pelayanan public, dan bermanfaat dalam membuka wawasan bahwa pemerintah telah banyak berusaha untuk merubah paradigma layanan publik melalui pengembangan sistem pengelolaan pengaduan terintegrasi dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk perbaikan pelayanan publik.

B. Deskripsi Singkat

Modul mata pelatihan ini berisi tentang pengertian, pengelolaan, pedoman, dan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat, di lingkungan Kementerian Agama.

C. Tujuan Pembelajaran

1. Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran, peserta dapat mengelola pengaduan masyarakat, di lingkungan Kementerian Agama.

2. Indikator Hasil Belajar

Adapun indikator keberhasilannya adalah setelah mempelajari modul ini maka diharapkan peserta dapat:

- a. Menjelaskan pengertian pengaduan masyarakat
- b. Menjelaskan tahapan pengelolaan pengaduan masyarakat
- c. Menyusun pedoman pengaduan masyarakat
- d. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat
- e. Melakukan perbaikan berkelanjutan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat

D. Materi Pokok dan Sub Materi

Materi Pokok	Sub Materi Pokok
Pengertian dan motif pengaduan masyarakat	Pengertian pengaduan Pelanggan pelayanan Motif pengaduan
Pedoman Pengaduan Masyarakat	Prinsip prinsip pengelolaan Sarana dan Prasarana Prosedur Pengelolaan
Pengelola Pengaduan Masyarakat	Pembentukan pengelola pengaduan masyarakat Tujuan pembentukan pengelola pengaduan masyarakat

	Peran dan fungsi pengelola pengaduan masyarakat
Pedoman pengaduan masyarakat	Prinsip-prinsip pengelolaan Sarana dan prasarana Prosedur pengelolaan
Melakukan perbaikan berkelanjutan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat	Pelaksanaan pedoman pengelolaan masyarakat Evaluasi dan Penyelesaian pengelolaan masyarakat

E. Metode

Metode yang digunakan dalam pembelajaran ini adalah:

- Ceramah bervariasi
- Tanya jawab
- Diskusi
- Brainstorming
- Visualisasi

F. Media

Media pembelajaran yang digunakan antara lain:

1. Modul/ Bahan ajar
2. Papan tulis/ white board, ATK
3. Papan Flipchart
4. LCD/Power point, komputer dan multi media lain, sound system
5. Media pembelajaran lain yang diperlukan

G. Alokasi Waktu

Alokasi waktu sebanyak 6 JP (Jam Pelajaran)

BAB II

PENGERTIAN DAN MOTIF PENGADUAN MASYARAKAT

A. Indikator Keberhasilan

Setelah membaca Bab II ini, peserta pelatihan diharapkan mampu mendeskripsikan pengertian pengaduan masyarakat dan mengidentifikasi motif pengaduan masyarakat.

B. Pengertian dan Motif Pengaduan Masyarakat

Pada bab II ini akan membahas mengenai pengertian pengaduan masyarakat, pelanggan, pelayanan, dan motif pengaduan. Mari kita bahas satu persatu.

1. Pengertian Pengaduan Masyarakat

Bagian ini akan disajikan beberapa definisi tentang aduan masyarakat, pengadu, teradu, pengaduan, dan motif pengaduan. Pengaduan masyarakat merupakan bentuk dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima dan/atau menindaklanjuti aduan masyarakat.

Selanjutnya pengadu atau pelapor adalah perseorangan atau kelompok yang menyampaikan keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan/atau pelaksanaan fungsi Kementerian Agama yang dilakukan oleh pegawai Kementerian Agama dan/atau informasi tentang adanya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Kementerian Agama.

Sementara itu, teradu atau terlapor adalah pegawai di lingkungan Kementerian Agama, baik sendiri maupun bersama-sama dan/atau unit kerja yang diduga melakukan penyimpangan terkait dengan kewenangan dan/atau diduga melakukan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai.

Pengaduan merupakan proses penyampaian informasi yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan. Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan Kementerian Agama, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Agama, yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Kementerian Agama.

2. Pelanggan

Pelanggan adalah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tersebut tetapi berulang-ulang. Sedangkan menurut Nasution (2004:102) pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan.

Menurut Gasperz dalam Laksana (2008:10) pengertian pelanggan ada tiga yaitu:

- a. Pelanggan internal (*Internal Customer*). Merupakan orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi (*Performance*) pekerjaan atau perusahaan kita.
- b. Pelanggan antara (*Intermedieate Customer*). Merupakan mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara bukan sebagai pemakai akhir produk itu.
- c. Pelanggan Eksternal (*Eksternal Customer*). Merupakan pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut-sebut sebagai pelanggan nyata (*Real Customer*).

Berikut ini terdapat beberapa karakteristik pelanggan, terdiri atas:

- a. Pelanggan pemula, cirinya adalah pelanggan yang datang banyak bertanya. Dan pelanggan pemula merupakan calon pelanggan di masa yang akan datang.
- b. Pelanggan curiga, ada Pelanggan yang datang dengan rasa curiga bahwa anda menjual barang gelap dengan harga gelap

dan untung anda berlipat. Jadi dia akan menawar di bawah harga kepantasan.

- c. Tipe cerewet. Terkadang mereka ini banyak bicaranya. Tipe seperti ini cepat akrab dengan siapa saja dan santai bicaranya.
- d. Tipe arogan dan sombong. Tipe orang ini sulit banget menerima pendapat orang lain dan bangga pada diri sendiri. Orang ini terkadang suka membantah terhadap perkataan anda dan senang memamerkan yang mereka miliki.
- e. Tipe kikir. Tipe ini mempertimbangkan untung rugi yang akan mereka dapatkan. Perhitungan mereka sangat terperinci.
- f. Tipe pendiam. Mereka irit dalam bicara. Mereka terkadang bicara pada hal-hal yang penting saja, namun dapat diandalkan karena mereka tipe banyak melakukan aksi.
- g. Tipe pembanding. Mereka adalah tipe yang sangat paham tentang produk/jasa yang anda tawarkan, sehingga anda terkadang kesulitan menaklukkan mereka.
- h. Pelanggan pengadu domba, ada jenis Pelanggan lain lagi, yaitu yang suka mengadu domba. Mungkin karena menganggap anda adalah domba yang layak diadu-adu. Pelanggan jenis ini suka mengatakan bahwa harga di tempat lain lebih murah daripada barang yang Anda tawarkan.
- i. Pelanggan yang selalu marah. Solusinya dengarkan pada saat mereka marah dan jangan mencoba memberikan argumentasi yang terkesan anda membela diri namun dengarkan saja dulu semua keluhannya dengan baik kemudian setelah suasana sudah mereda baru anda jelaskan duduk persoalannya kemudian cari solusi jalan keluarnya.
- j. Pelanggan yang tidak sabar. Misalnya beli sprei maunya buru-buru melulu maka solusinya adalah kasih penjelasan lama pembuatan dan pengirimannya, bagi orang yang tidak sabaran dengan penjelasan tersebut bisa mengambil keputusan jadi atau tidaknya beli sprei. Jika mereka jadi beli paling tidak sudah tahu dari awal sehingga mereka akan menjadi sabar menanti.
- k. Pelanggan yang baik hati. Meskipun pelanggan itu termasuk baik hati bukan berarti kita menyepelekan mereka, dengan

adanya pelanggan yang baik hati ini maka urusan bisnis menjadi lancar. Jaga jangan sampai mengecewakan mereka karena jika mereka sering dikecewakan kita tidak menutup kemungkinan mereka akan kabur.

- l. Pelanggan yang cerewet. Untuk menghadapi pelanggan yang cerewet harus mempunyai data-data yang akurat tentang apa yang kita jual karena mereka biasanya masalah kecil saja bisa dibesar-besarkan. Coba kita hadapi dengan sifat kalem karena jika kita juga menghadapi dengan cerewet maka masalah tidak akan selesai. Orang cerewet kebanyakan hanya di mulutnya saja namun biasanya hatinya baik asalkan kita dapat mengambil hati mereka. Tipe pelanggan cerewet ini jika kita sudah mengetahui cara mengatasinya maka mereka akan menjadi pelanggan setia kita karena keluhan mereka sudah dapat kita atasi.
- m. Pelanggan yang curang. Menghadapi tipe pelanggan yang curang ini kita mesti ekstra hati-hati dengan cara semua catatan kita harus lengkap dan rapih karena jika mereka curang maka akan dapat dilacak dari semua catatan dan transaksi yang ada. Pelanggan yang curang biasanya ada kaitannya dengan kebohongan, dibenak mereka adalah bagaimana mencurangi kita agar mereka mendapat keuntungan langsung. Contohnya, barang sudah dikirim katanya ada kekurangan padahal sebenarnya barangnya sudah lengkap dengan tujuan ingin dikirim lagi kekurangan tersebut. Hal semacam ini namanya curang dan sebagai pelaku usaha online hal ini bisa saja terjadi.
- n. Pelanggan yang judes. Menghadapi pelanggan yang judes tidak ada solusi yang jitu kecuali menghadapinya dengan sifat ramah agar situasi menjadi mencair. Pelanggan yang judes memang bawaan orangnya judes namun demikian pada dasarnya mereka baik hati. Bisa menjadi pelanggan setia asalkan kita bisa menanggapi mereka seramah mungkin meskipun didalam hati kecil kita tidak menerima hal demikian.
- o. Pelanggan yang tidak tahu diri. Kuncinya kita harus sabar jangan ikut kepancing emosi dengan ulah pelanggan yang tidak tahu diri. Disamping sabar kita juga harus selalu waspada terhadap pelanggan yang tidak tahu diri karena pada dasarnya mereka kurang peduli terhadap orang lain. Misalnya, malam

hari waktunya tidur kemudian telpon untuk beli barang. Ini khan tidak tahu diri namanya bagaimana kalau hal demikian diperlakukan kepada dirinya pasti tidak akan terima. Pelaku *online* tidak jarang mengalami semacam ini jadi mesti sabar.

- p. Pelanggan yang *lemot*. Terkadang kita dibuat *sewot* terhadap pelanggan yang *lemot* betapa tidak sudah diterangin panjang lebar tahunya tidak faham ingin diulangi lagi. Jika menghitung pelanggan yang *lemot* biasanya suka salah. Kita harus mempunyai sifat maklum dan jiwa mendidik dalam hal ini sehingga jika mereka *lemot* mesti kita tuntun pelan-pelan biar mengerti yang akhirnya menjadi pelanggan setia kita.
- q. Pelanggan yang ramah. Pelanggan yang ramah paling enak dilayani dan segala masalah yang dihadapi biasanya dapat dicari jalan keluarnya dengan baik. Jangan sampai terjadi kebalikan pelanggannya sudah ramah malah kita yang melayani judes dan bila ini terjadi pelanggan ini akan kabur.
- r. Pelanggan yang detail. Pelanggan yang detail biasanya akan menanyakan segala sesuatu sampai sedetil-detilnya dan mereka perhitungannya sangat matang sehingga kita harus dapat meyakinkan kepada dia bahwa apa yang kita jual menguasai sampai yang sedetail-detailnya agar jika mereka minta penjelasan dapat kita terangkan dengan baik. Tipe pelanggan detail ini adalah tipe pelanggan yang suka membandingkan antara produk yang satu dengan produk yang lain.
- s. Pelanggan pengutil. ada lagi jenis Pelanggan yang suka mengutil. Dia sering bertanya apa saja, yang pada intinya bertujuan agar Anda bingung dan linglung, dan pada akhirnya setelah Pelanggan tersebut pergi, anda mendapatkan ada barang yang hilang.
- t. Pelanggan yang loyal pada harga, Inilah tipikal Pelanggan pada umumnya. Loyalitasnya hanya pada harga bukan pada anda. Kalau harga kompetitor anda lebih murah dia akan lari ke sana.
- u. Pelanggan banyak uang, Ini yang kita cari. Uangnya banyak, tidak cerewet, lagi penurut. Tapi hati-hati menanganinya. Bagi mereka biasanya mutu nomor satu. Anda harus menyuguhkan hanya yang terbaik. Sekali kecewa, mereka pindah ke pesaing.

- v. Pelanggan kumuh, sesungguhnya penampilan kumuh atau perlente tidak pernah mengatakan apa-apa. Banyak konglomerat, purnawirawan atau bos-bos besar keluar-masuk toko sengaja memakai kaos oblong dan celana pendek. Pasti bukan untuk memperdaya kita, agar kita menjual murah, melainkan karena begitulah memang kepribadian mereka yang sejati: sederhana, apa adanya. Ada pepatah bilang: Don't judge the book from the cover. Jangan menghakimi orang dari penampilannya.
- w. Sedangkan jenis Pelanggan yang terakhir (*Value seeker*), adalah mereka yang memiliki pertimbangan dan pendirian sendiri. Kelompok ini jumlahnya lebih besar dari kelompok pertama, sehingga patut pula diberi perhatian khusus. atau yang disebut Pelanggan "*Value Seeker*". Jenis Pelanggan ini relatif sulit untuk dipengaruhi, karena mereka lebih mendasarkan kebutuhan mereka terhadap alasan-alasan yang rasional.

3. Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. (Kasmir: 2010: 22).

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayaninya membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). (Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia: 1990: 415) pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono (dalam Malayu Hasibuan :2005: 152) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal

yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir (2006: 275) juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu:

- a. Layanan dengan lisan. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.
- b. Layanan dengan tulisan. Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
- c. Layanan dengan perbuatan. Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan

keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya. (<http://Tesisdisertasi.Blogspot.com/2010/07/bentuk-pelayanan.html>)

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan menurut Kasmir (2005:205) :

- a. Berpakain dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudahkenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.
- g. Setiap organisasi selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya.

Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumendapat diberikan secara maksimal. Adapun pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005: 210) adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalahsarana dan prasarana yang tersedia.

- b. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar

c. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

e. Mampu berkomunikasi.

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen.

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

4. Motif pengaduan

Penanganan pengaduan masyarakat untuk memberikan kemudahan bagi organisasi dan fokus dalam mengelola dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat sebagai bentuk aspirasi dari masyarakat guna kepentingan perbaikan bagi organisasi.

Penanganan pengaduan masyarakat yang dimaksud dalam uraian ini adalah penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung yang terkait dengan perilaku pegawai di lingkungan Kementerian Agama yang diduga melakukan pelanggaran kode etik dan/atau disiplin pegawai. Adapun unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat adalah

unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi dalam melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat baik di tingkat pusat maupun di tingkat vertikal.

Penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

a. Pengaduan secara langsung.

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat.

Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

b. Pengaduan secara tidak langsung.

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

- ✓ Short Message Service (SMS);
- ✓ Surat;
- ✓ Faximili;
- ✓ E-mail;
- ✓ Telepon;
- ✓ Website
- ✓ Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, seperti Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat; dan
- ✓ Kotak Pengaduan.

Motif pengaduan masyarakat dibedakan menjadi:

- a. pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyalahgunaan wewenang/pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh pegawai;
- b. pengaduan masyarakat yang tidak berkaitan dengan penyalahgunaan wewenang/pelanggaran disiplin pegawai, yaitu:
 - ✓ pengaduan yang menyangkut kinerja dan kedinasan, misalnya tercapainya Indikator Kinerja Utama (IKU), jam kerja, dan lain-lain;
 - ✓ pengaduan yang tidak menyangkut kinerja dan kedinasan, misalnya perselingkuhan, pelecehan seksual, dan lain-lain. Sumber pengaduan adalah:
 - ✓ Individu / perorangan;
 - ✓ Kelompok masyarakat;
 - ✓ Lembaga;
 - ✓ Institusi pemerintah; dan
 - ✓ Pihak lain yang berkepentingan.

Klasifikasi pengaduan terdiri dari :

- a. Pengaduan informatif, yaitu:
 - ✓ setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu.
 - ✓ secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang:
 - lamanya proses pemeriksaan barang,
 - permohonan izin bongkar/timbun,
 - dan lain-lain;
- b. Pengaduan penyimpangan, yaitu:
 - ✓ setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi).

- ✓ secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

C. Latihan

Dalam kelompok, diskusikan mengenai penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai.

D. Rangkuman

1. Unit Kepatuhan Internal yang secara khusus bertujuan menangani pengaduan masyarakat adalah untuk memberikan kemudahan dan fokus dalam mengelola dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat, sedangkan tujuan dibentuknya unit Kepatuhan Internal adalah untuk membantu menyukseskan reformasi birokrasi khususnya dalam perbaikan perilaku dan peningkatan integritas, menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat, mengeliminasi penyimpangan yang timbul, dan memberdayakan masyarakat untuk berperan aktif dalam membantu reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Agama.
2. Pengaduan masyarakat merupakan proses penyampaian informasi yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Agama yang dilakukan oleh pegawai Kementerian Agama, dan/atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik dan/atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Kementerian Agama.
3. Pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui meja pengaduan atau menghadap ke pejabat yang berwenang menangani pengaduan, short message service (SMS), surat, faximili, e-mail, telepon, Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat, dan kotak pengaduan.

E. Evaluasi

Pilihlah salah satu jawaban atau pernyataan yang paling tepat !

1. Di bawah ini adalah salah unsur dalam pengertian aduan masyarakat, kecuali:
 - a. Bentuk pengawasan yang dilakukan masyarakat
 - b. Pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat
 - c. Keluhan dan/atau ketidakpuasan
 - d. Kemudahan bagi organisasi dalam menindaklanjuti aduan masyarakat
2. Salah satu tujuan dibentuknya Unit Kepatuhan Internal atau Pengelola Pengaduan Masyarakat adalah:
 - a. Mengeliminasi penyimpangan yang timbul
 - b. Penegakan hukum di lingkungan Kemneterian Agama
 - c. Penjatuhan hukuman disiplin kepada pegawai
 - d. Rekomendasi terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran
3. Di bawah ini merupakan saluran pengaduan masyarakat:
 - a. *Short Message Service* dan *e-mail*
 - b. Telepon dan surat
 - c. *Website*
 - d. Semua benar
4. Di bawah ini adalah contoh pelanggaran disiplin pegawai terkait dengan penyalahgunaan wewenang, kecuali
 - a. Suap
 - b. Jam kerja
 - c. Pemeriksaan barang
 - d. Pemeriksaan dokumen
5. Secara teknis merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

- a. Pengaduan layanan
- b. Pengaduan informaiif
- c. Pengaduan penyimpangan
- d. Pengaduan normative

F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Setelah menjawab soal evaluasi, cocokan jawaban saudara dengan kunci jawaban yang telah tersedia dibagian akhir modul ini, dan hitunglah kira-kira nilai jawaban saudara. Masing-masing pertanyaan nilai maksimal 20. Tingkat penguasaan yang saudara capai diukur dengan skala:

- a. 90% -100% = Baik Sekali
- b. 80% - 89% = Baik
- c. 70% - 79% = Sedang
- d. <70% = Kurang

Apabila saudara mencapai tingkat penguasaan 80% keatas, saudara dapat meneruskan kegiatan pada materi berikutnya. Tetapi bila tingkat penguasaan saudara masih dibawah 80%, saudara disarankan untuk mengulangi kegiatan belajar pada materi ini, terutama pada bagian yang belum saudara kuasai.

BAB III

MENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

A. Indikator Hasil Belajar

Setelah membaca Bab III ini, peserta pelatihan diharapkan mampu mendeskripsikan pengelolaan pengaduan masyarakat.

B. Uraian Materi

1. Pembentukan Pengelola Pengaduan Masyarakat

Unit kepatuhan internal atau unit pengaduan masyarakat lingkungan Kementerian Agama atau yang secara khusus menangani pengaduan masyarakat adalah untuk memberikan kemudahan bagi organisasi dan fokus dalam mengelola dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat sebagai bentuk aspirasi dari masyarakat guna kepentingan perbaikan bagi organisasi.

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas pembentukan unit pengaduan pelayanan publik, maka beberapa aspek-aspek teori dari Cambel (1989:121):

- a. Keberhasilan program, merupakan suatu kesatuan tercapainya kegiatan yang dapat terselesaikan dengan mudah sesuai dengan harapan dan mempunyai dampak positif terhadap program yang direncanakan di Kementerian Agama.
- b. Keberhasilan sasaran, yaitu penentuan ketepatan dalam mengambil target yang dijadikan capaian dalam menentukan kriteria-kriteria tertentu sehingga dalam mencapai ketepatan sasaran hendaknya menggunakan spesifik kriteria yang ingin dicapai, realistis sesuai dengan sumber daya dan ukuran dari ketepatan keberhasilan sasaran yang telah tercapai. Keberhasilan target dari pembentukan unit pengaduan yang di mana masyarakat telah mengetahui dan memahami bentuk pelayanan yang harusnya mereka terima serta masyarakat pengguna layanan di Kementerian Agama dapat memberikan respon atas layanan dengan memberikan kritikan, saran, maupun pengaduan terkait pelayanan.

- c. Kepuasan terhadap program, pengukuran atau indikator sejauhmana penerimaan program senang terhadap program yang diberikan. Untuk menjaga kepuasan terhadap program karena dalam mengetahui mutu dan kualitas program yang diberikan dapat pada tingkat kepuasan dari penerima program serta program dapat berjalan sesuai dengan prosedur standar operasional yang telah dibuat sehingga unit pengaduan berfungsi secara efektif.
- d. Tingkat input dan output tercapai karena semakin banyaknya pengaduan yang masuk diikuti dengan penyelesaian masalah dari setiap pengaduan.
- e. Pencapaian tujuan menyeluruh yaitu hasil akhir yang ingin dicapai. Pencapaian tujuan merupakan pedoman yang digunakan untuk mengukur efektivitas program dari keseluruhan proses di atas yang terlaksana sesuai tujuan

Unit pengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Agama:

- a. Inspektorat Jenderal; dan
- b. Sekretariat Jenderal.
- c. Pengelolaan Dumas di tingkat satuan kerja dilakukan oleh bagian atau subbagian yang menangani urusan di bidang organisasi, tata laksana, dan kepegawaian.

2. Tujuan Pembentukan Pengelola Pengaduan Masyarakat

Setiap unit pelayanan yang secara khusus menangani pengaduan masyarakat bertujuan:

- a. Membantu organisasi dalam menyukseskan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Agama RI khususnya dalam hal perbaikan perilaku dan meningkatkan integritas pegawai Kementerian Agama RI;
- b. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat;
- c. Mengeliminasi penyimpangan-penyimpangan yang timbul;
- d. Memberdayakan masyarakat untuk berperan aktif dalam membantu reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Agama RI.

3. Peran dan Fungsi Pengelola Pengaduan Masyarakat

Unit pelayanan yang secara khusus menangani pengaduan masyarakat memiliki peran dan fungsi dengan penjelasan berikut ini:

- a. terwujudnya pengelolaan pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing* secara baik dan benar, efektif, efisien, tepat sasaran dan transparan;
- b. terwujudnya sistem pengelolaan pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing* yang baku, terintegrasi, dan komprehensif antar satuan kerja; dan
- c. terwujudnya pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing* yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di lingkungan Kementerian Agama.

C. Latihan

Jelaskan mengenai peran dan fungsi pengelola pengaduan masyarakat.

D. Rangkuman

1. Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas pembentukan unit pengaduan pelayanan publik, maka beberapa aspek-aspek teori dari Cambel:
 - ✓ Keberhasilan program, merupakan suatu kesatuan tercapainya kegiatan yang dapat terselesaikan dengan mudah sesuai dengan harapan dan mempunyai dampak positif terhadap program yang direncanakan di Kementerian Agama.
 - ✓ Keberhasilan sasaran, yaitu penentuan ketepatan dalam mengambil target yang dijadikan capaian dalam menentukan kriteria-kriteria tertentu sehingga dalam mencapai ketepatan sasaran hendaknya menggunakan spesifik kriteria yang ingin dicapai, realistis sesuai dengan sumber daya dan ukuran dari ketepatan keberhasilan sasaran yang telah tercapai.

2. Untuk menjaga kepuasan terhadap program karena dalam mengetahui mutu dan kualitas program yang diberikan dapat pada tingkat kepuasan dari penerima program serta program dapat berjalan sesuai dengan prosedur standar operasional yang telah dibuat sehingga unit pengaduan berfungsi secara efektif.
3. Unit pengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Agama adalah Inspektorat Jenderal; dan Sekretariat Jenderal, serta pengelolaan Dumas di tingkat satuan kerja dilakukan oleh bagian atau subbagian yang menangani urusan di bidang organisasi, tata laksana, dan kepegawaian.

E. Evaluasi

Pilihlah salah satu jawaban atau pernyataan yang paling tepat !

1. Setiap unit pelayanan yang secara khusus menangani pengaduan masyarakat bertujuan, kecuali:
 - a. Membantu organisasi dalam menyelesaikan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Agama RI khususnya dalam hal perbaikan perilaku dan meningkatkan integritas pegawai Kementerian Agama RI;
 - b. Terwujudnya audit secara cepat dan tepat;
 - c. Mengeliminasi penyimpangan-penyimpangan yang timbul;
 - d. Memberdayakan masyarakat untuk berperan aktif dalam membantu reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Agama RI.
2. Maksud dibentuknya unit kepatuhan internal atau unit pengaduan masyarakat lingkungan Kementerian Agama, kecuali:
 - a. secara khusus menangani pengaduan masyarakat
 - b. memberikan kemudahan bagi organisasi
 - c. fokus dalam mengelola dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat sebagai bentuk aspirasi dari masyarakat guna kepentingan perbaikan bagi organisasi.
 - d. a,b,c benar

3. Efektivitas pembentukan unit pengaduan pelayanan publik, kecuali:
 - a. Keberhasilan sasaran
 - b. Keberhasilan program
 - c. Keberhasilan organisasi
 - d. Keberhasilan program dan Keberhasilan sasaran
4. Unit pengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Kementrian Agama:
 - a. Inspektorat Jenderal;
 - b. Sekretariat Jenderal.
 - c. Bagian atau subbagian yang menangani urusan di bidang organisasi, tata laksana, dan kepegawaian.
 - d. a, b, c benar
5. Keberhasilan target dari pembentukan unit pengaduan yang di mana masyarakat telah mengetahui dan memahami bentuk pelayanan yang harusnya mereka terima serta masyarakat pengguna layanan di Kementerian Agama dapat memberikan respon atas layanan dengan memberikan:
 - a. Program kerja, maupun pengaduan terkait pelayanan.
 - b. Sasaran kerja, maupun pengaduan terkait pelayanan.
 - c. konsep, maupun pengaduan terkait pelayanan.
 - d. Kritik dan saran, maupun pengaduan terkait pelayanan.

F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Setelah menjawab soal evaluasi, cocokkan jawaban saudara dengan kunci jawaban yang telah tersedia dibagian akhir modul ini, dan hitunglah kira-kira nilai jawaban saudara. Masing-masing pertanyaan nilai maksimal 20. Tingkat penguasaan yang saudara capai diukur dengan skala:

- | | | |
|----|-----------|---------------|
| a. | 90% -100% | = Baik Sekali |
| b. | 80% - 89% | = Baik |
| c. | 70% - 79% | = Sedang |
| d. | <70% | = Kurang |

Apabila saudara mencapai tingkat penguasaan 80% keatas, saudara dapat meneruskan kegiatan pada materi berikutnya. Tetapi bila tingkat penguasaan saudara masih dibawah 80%, saudara disarankan untuk mengulangi kegiatan belajar pada materi ini, terutama pada bagian yang belum saudara kuasai.

BAB IV

PEDOMAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Indikator Keberhasilan

Setelah mengikuti pelatihan, peserta diharapkan mampu menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

B. Materi:

1. Prinsip Pengelolaan Pengaduan

Menjalankan administrasi pemerintahan tidaklah sama dengan organisasi bisnis. Administrasi negara harus digerakkan sebagaimana menggerakkan pemerintahan yang demokratis. Misi organisasi publik tidak sekedar memuaskan pengguna jasa (*customer*) tapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik.

Paradigma *New Public Service* (NPS) memperlakukan publik pengguna layanan publik sebagai warga negara (*citizen*) bukan sebagai pelanggan (*customer*). Administrasi negara tidak sekedar bagaimana memuaskan pelanggan tapi juga bagaimana memberikan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Denhardt J.V & Denhardt R.B (2003) menguraikan ada tujuh prinsip penting dalam New public Service antara lain:

- a. Melayani Warga Negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*)
- b. Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*)
- c. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*)
- d. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*)
- e. Akuntabilitas bukan hal Sederhana (*Recognize that accountability is not Simple*)

- f. Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*)
- g. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar *Productivity*

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Manullang M (1988) menguraikan Aspek-aspek manajemen pelayanan publik yang di- fokuskan kepada pengembangan kapasitas (*capacity building*):

1. Peningkatan efektivitas pengorganisasian pelayanan.
2. Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan.
3. Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan.
4. Pengembangan kebijakan yang mendukung skema tindakan peningkatan pelayanan.

Manajemen pengaduan menjelaskan bahwa manajemen merupakan pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien lewat perencanaan pengorganisasian pengarahan dan pengawasan sumberdaya orga-nisasi. Dalam Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik BAPPENAS (2010) menguraikan bahwa manajemen pengaduan masyarakat terdiri dari empat aspek antara lain:

Prinsip-prinsip dasar terdiri dari 4 elemen yaitu:

- a. Prinsip dasar pertama adalah jawaban atas pertanyaan “Kepada siapa mengabdikan?”.
- b. Mengontrol sumber dan alur masuk Pengaduan.
- c. Mengontrol Respons Kelembagaan
- d. Sikap dasar dalam menerima pengaduan

Pengelolaan Dumas dan Whistleblowing dilakukan dengan menjunjung tinggi prinsip:

- a. Legalitas, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan Whistleblowing dengan merujuk pada peraturan perundang-undangan;
- b. Transparansi, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan Whistleblowing secara terbuka dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif terhadap Pengelolaan Dumas dan Whistleblowing berdasarkan mekanisme dan prosedur yang ditetapkan;
- c. Koordinasi, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan Whistleblowing dengan melakukan kerja sama yang baik antar pejabat dan instansi terkait;
- d. Efektivitas, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan Whistleblowing secara tepat sasaran, akurat, dan valid;
- e. Efisiensi, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan Whistleblowing secara hemat tenaga, waktu, sarana, dan biaya;
- f. Akuntabilitas, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan Whistleblowing yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat baik proses maupun tindak lanjutnya;
- g. Objektivitas, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan Whistleblowing berdasarkan data dan bukti yang sebenarnya tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- h. Adil, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan Whistleblowing tanpa membedakan dan tanpa diskriminasi perlakuan terhadap pelapor dan terlapor;
- i. Rahasia, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan Whistleblowing dengan melindungi dan menjaga kerahasiaan pelapor dan terlapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. Profesionalitas, yaitu pengelolaan Dumas dan Whistleblowing dilakukan oleh aparatur Kementerian Agama yang memiliki kompetensi, komitmen, dan integritas; dan

- k. Independen, yaitu melakukan pengelolaan Dumas dan Whistleblowing yang terbebas dari intervensi pihak manapun atau siapapun;
- l. Praduga tak bersalah, yaitu melakukan proses klarifikasi, konfirmasi, dan pemeriksaan terhadap terlapor dengan menganggapnya tidak bersalah sebelum terbitnya keputusan tentang penjatuhan sanksi hukuman disiplin oleh pejabat yang berwenang.

2. Sarana dan Prasarana

Pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis baik melalui surat, media elektronik, dan media cetak. Dumas yang disampaikan secara lisan, dituangkan dalam berita acara pengaduan. Media elektronik yang dapat digunakan untuk akses menyampaikan Dumas adalah www.kemenag.go.id dan www.itjen.kemenag.go.id serta website yang dikembangkan dan dikelola oleh satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama. Sehingga sarana dan prasarana yang dibutuhkan adalah:

- a. *Computer*
- b. Internet/wifi
- c. Alat tulis kantor
- d. *Smart phone*
- e. *Website*

3. Prosedur Pengelolaan

Pada hakekatnya, tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain didasarkan pada prinsip-prinsip seperti efisien, efektif, dan transparan, pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah juga harus profesional dan responsif.

Profesional mengacu pada kompetensi pemberi layanan, sedangkan responsif mengacu pada sikap tanggap terhadap masukan, tuntutan, maupun keluhan yang muncul dari masyarakat sebagai pihak

penerima layanan. Dalam pengertian demikian maka upaya perbaikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pembeli jasa, adalah sebuah proses, bukan tujuan.

Sebagai sebuah proses, maka perbaikan merupakan proses yang berkelanjutan dan dilakukan secara terus menerus. Salah satu upaya untuk dapat memberikan pelayanan yang responsif dilakukan dengan menyediakan akses yang mudah untuk menerima keluhan atau pengaduan.

Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan pedoman tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing* di lingkungan Kementerian Agama yang dapat dijadikan rujukan oleh aparat Kementerian Agama dalam mengelola pengaduan masyarakat. Pedoman tersebut juga bermanfaat bagi penerima layanan untuk, memahami prosedur penyampaian pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing*.

Sebagaimana telah disampaikan di atas bahwa pelayanan pengaduan merupakan cerminan dari *New Public Service* (NPS) di mana dalam menjalankan administrasi pemerintahan tidak sama dengan organisasi bisnis, misi organisasi publik tidak sekedar memuaskan pengguna jasa (*customer*) tapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik dengan proses pengaduan sebagai berikut:

- a. Berawal dari masyarakat mengadu kepada pemerintah, bisa berupa saran, pertanyaan, atau keluhan.
- b. Masyarakat bisa mengadu melalui berbagai macam cara bisa melalui internet dengan *website*, surat pengaduan, telepon ke instansi yang berhubungan dengan yang diadukan, serta masyarakat juga bisa datang langsung ke instansi yang terkait yang ingin diadukan.
- c. Apabila masyarakat mengadu melalui internet yang sudah disediakan oleh pemerintah di *website*, masyarakat juga bisa melihat sampai mana proses tersebut di tangani oleh pemerintah dengan cara ketika masyarakat mengadu melalui internet akan diberikan ticket atau kode yang dimana berfungsi untuk melihat sejauh mana pengaduan yang diadukan ditangani atau belum.

Dari berbagai cara pengaduan yang ada tidak semua pengaduan ditanggapi karena ketika masyarakat mengadu ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pihak pengadu apabila pihak pengadu tidak memenuhi tiga syarat tersebut maka pengaduan tidak akan ditanggapi:

- a. Menyebutkan lokasi kejadian yang diadukan secara lengkap (ada nama kelurahan, kecamatan, jalan, atau kawasan),
- b. Substansi pengaduan terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang menjadi wewenang organisasi,
- c. Disertai dengan bukti-bukti pendukung terhadap permasalahan yang diadukan untuk menghindari terjadinya fitnah.

Setelah pengadu memenuhi tiga syarat tersebut maka dari pihak yang menangani pengaduan akan menangannya dengan cara:

- a. Menampung semua pengaduan yang masuk.
- b. Menerbitkan surat pengantar ke bagian organisasi yang bertujuan untuk mengetahui pengaduan yang masuk yang menangani instansi mana, yang kedua instansi yang terkait dengan pengaduan yang diadukan dan pengaduan yang ada harus dilaporkan ke instansi yang terkait 1x24 Jam.
- c. Surat pengantar pengaduan sudah masuk maka organisasi wajib bertindaklanjuti dari pengaduan yang ada selama masa kinerja minimal 3 hari.
- d. Hasil pengaduan yang ada bisa berupa menjawab pertanyaan dari pengadu, menerima saran, atau langsung bertindaklanjuti ke lapangan langsung setelah dianalisis.
- e. Hasil pengaduan yang sudah ada akan di sampaikan langsung oleh instansi yang terkait melalui email pengadu atau dikonfirmasi kembali untuk memberikan hasil pengaduan kepada masyarakat yang mengadu.
- f. Pengaduan yang tidak dilanjuti adalah pengaduan yang tidak valid. Contohnya ketika masyarakat mengadu tidak melengkapi tiga syarat tersebut di atas.

Elemen Pengaduan :

- a. Sumber atau asal pengaduan
- b. Isi pengaduan dapat berupa dari kesalahan prosedur, kesalahan, sikap staf manajemen, kualitas layanan, dan sebagainya.
- c. Unit penanganan pengaduan, yakni satuan yang disediakan oleh setiap institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan.
- d. Respon pengaduan disampaikan kepada pihak pengadu.
- e. Laporan penanganan dibuat setelah umpak balik yang diberikan pemerintah dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit pengelolaan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganannya, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu.

Diharapkan agar semua aspirasi dari masyarakat bisa tersampaikan kepada pemerintah, agar pemerintah dengan masyarakat saling berkomunikasi dengan baik dan tidak ada jarak antara pemerintah dengan masyarakat.

C. Latihan

Uraikan syarat dalam penanganan pengaduan masyarakat.

D. Rangkuman

Sebagai *summary* dari kegiatan belajar, penulis akan memberikan rangkuman mengenai poin-poin penting yang semestinya mendapat perhatian Saudara.

1. Ada tujuh prinsip penting dalam *New Public Service* antara lain:
 - a. Melayani Warga Negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*)
 - b. Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*)
 - c. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*)
 - d. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*)

- e. Akuntabilitas bukan hal Sederhana (*Recognize that accountability is not Simple*)
 - f. Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*)
 - g. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar *Productivity*
2. Aspek-aspek manajemen pelayanan publik yang difokuskan kepada pengembangan kapasitas (*capacity building*):
 - a. Peningkatan efektivitas pengorganisasian pelayanan.
 - b. Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan.
 - c. Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan.
 - d. Pengembangan kebijakan yang mendukung skema tindakan peningkatan pelayanan.
 3. Prinsip-prinsip dasar terdiri dari 4 elemen yaitu:
 - a. Prinsip dasar pertama adalah jawaban atas pertanyaan “Kepada siapa mengabdikan?”.
 - b. Mengontrol sumber dan alur masuk Pengaduan.
 - c. Mengontrol Responds Kelembagaan
 - d. Sikap dasar dalam menerima pengaduan
 4. Pengelolaan Dumas dan Whistleblowing dilakukan dengan menjunjung tinggi prinsip:
 - a. Legalitas
 - b. Transparansi
 - c. Koordinasi
 - d. Efektivitas
 - e. Efisiensi
 - f. Akuntabilitas
 - g. Objektivitas
 - h. Adil
 - i. Rahasia

- j. Profesionalitas
 - k. Independen
 - l. Praduga tak bersalah
5. Elemen Pengaduan meliputi:
- a. Sumber atau asal pengaduan
 - b. Isi pengaduan dapat berupa dari kesalahan prosedur, kesalahan, sikap staf manajemen, kualitas layanan, dan sebagainya.
 - c. Unit Penanganan Pengaduan, yakni satuan yang disediakan oleh setiap institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan.
 - d. Respon Pengaduan disampaikan kepada pihak pengadu.
 - e. Laporan Penanganan dibuat setelah umpak balik yang diberikan pemerintah dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit pengelolaan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganannya, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu.

E. Evaluasi Kegiatan Belajar

1. Yang termasuk elemen pengaduan adalah...kecuali:
 - a. Kewarganegaraan
 - b. Sumber atau asal pengaduan
 - c. Unit Penanganan Pengaduan
 - d. Respon Pengaduan
2. Prinsip penting dalam *New Public Service* antara lain:
 - a. Sumber atau asal pengaduan
 - b. Unit Penanganan Pengaduan
 - c. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar *Productivity*
 - d. a, b, c benar
3. Aspek-aspek manajemen pelayanan publik yang difokuskan kepada pengembangan kapasitas (*capacity building*), kecuali:

- a. Peningkatan pengawasan pengorganisasian.
 - b. Pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan.
 - c. Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan.
 - d. Pengembangan kebijakan yang mendukung skema tindakan peningkatan pelayanan.
4. Prinsip-prinsip dasar pengaduan masyarakat, kecuali:
- a. Prinsip dasar pertama adalah jawaban atas pertanyaan “Kepada siapa mengabdikan?”.
 - b. Mengontrol jawaban legalitas
 - c. Mengontrol Respons Kelembagaan
 - d. Sikap dasar dalam menerima pengaduan
5. Pengelolaan Dumas dan Whistleblowing dilakukan dengan menjunjung tinggi prinsip:
- a. Bernegara
 - b. organisasi
 - c. komunikasi
 - d. Praduga tak bersalah

F. Tindak Lanjut

Setelah menjawab soal evaluasi, cocokkan jawaban saudara dengan kunci jawaban yang telah tersedia dibagian akhir modul ini, dan hitunglah kira-kira nilai jawaban saudara. Masing-masing pertanyaan nilai maksimal 20. Tingkat penguasaan yang saudara capai diukur dengan skala:

- a. 90% -100% = Baik Sekali
- b. 80% - 89% = Baik
- c. 70% - 79% = Sedang
- d. <70% = Kurang

Apabila saudara mencapai tingkat penguasaan 80% keatas, saudara dapat meneruskan kegiatan pada materi berikutnya. Tetapi bila tingkat penguasaan saudara masih dibawah 80%, saudara disarankan untuk mengulangi kegiatan belajar pada materi ini, terutama pada bagian yang belum saudara kuasai.

BAB V

MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT

A. Indikator Keberhasilan

Setelah mengikuti pelatihan, peserta mampu menyusun pedoman pengaduan masyarakat.

B. Materi

1. Pelaksanaan Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Agama menerima pengaduan masyarakat berupa :

- a. Keluhan yang bersifat membangun yang mengandung informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparatur Negara atau pihak yang mendapatkan izin atau perjanjian kerja di bidang kearsipan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat dan negara.
- b. Sumbang saran, kritik, gagasan yang membangun yang mengandung informasi yang bermanfaat bagi perbaikan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat di bidang kearsipan.

Pengaduan dapat disampaikan secara lisan atau tertulis melalui :

- a. Pusat Layanan Informasi, Telp atau Inspektorat
- b. Kotak Saran di Ruang Baca.
- c. Surat Elektronik dengan alamat website
- d. Surat terbuka yang disampaikan kepada Inspektur Jenderal.
- e. Buku saran pada Counter Layanan Arsip/ Ruang Baca.

Pengaduan akan dilayani sesuai dengan hari dan jam kerja yang berlaku:

Senin – Kamis : 09:00 – 15:00
Istirahat : 12:00 – 13:00

Jum'at : 09:00 – 15:00

Istirahat : 11:30 – 13:30

Penanganan pengaduan masyarakat diselesaikan dalam jangka waktu 3 bulan terhitung mulai tanggal pengaduan diterima oleh Inspektorat.

2. Sarana dan Prasarana

- a. Pesawat telepon
- b. Kotak Saran
- c. website
- d. Buku saran pada Counter Layanan
- e. Ruang Baca.
- f. Ruang menerima tamu
- g. Alat tulis kantor
- h. Komputer

3. Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Prosedur penyelesaian pelayanan pengaduan yang diadakan oleh masyarakat bisa dengan dua cara:

- a. pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada unit kerja
- b. pengaduan yang disampaikan melalui media massa, website milik dan layanan SMS, jadi masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh untuk mengadu.
- c. Pengaduan melalui alamat kantor bisa berbentuk pengaduan lisan atau pengaduan tertulis. Pengaduan tertulis tidak bisa dalam bentuk surat kaleng, tetapi dalam bentuk surat dengan keterangan jelas.
- d. Pengaduan lisan bisa disampaikan secara individual, bisa dalam bentuk kelompok, bisa pula disampaikan melalui forum rapat komunitas.

Jadi *New Public Service* memandang publik sebagai (*citizen*) atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya sebagai konsumen yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa tetapi

lebih dari itu, masyarakat merupakan penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah dari berbagai kewajiban publik.

New Public Service melihat publik sebagai masyarakat yang mempunyai hak dan kewajiban dalam komunitas yang lebih luas. Pelayanan pengaduan yang ada tidak hanya responsif terhadap masyarakat tapi juga fokus pada pemenuhan hak-hak publik serta upaya membangun hubungan kepercayaan masyarakat dan koordinasi dengan masyarakat.

Faktor Pendukung:

1. Sarana dan prasarana sangat mendukung dalam melayani masyarakat terutama dalam pelayanan pengaduan seperti koneksi internet sangat memudahkan dalam kinerja sehingga komunikasi antar unit atau satuan kerja yang terkait bisa berjalan dengan mudah dengan adanya akses internet instansi yang menangani pengaduan tidak usah langsung datang ke instansi lain cukup melalui koneksi internet atau telepon sudah bisa berjalan dengan baik.
2. Surat Keputusan dari pimpinan terkait mendorong untuk melaksanakan pelayanan pengaduan, dimana di dalamnya terdapat standar pelayanan publik.

Faktor Penghambat:

1. Keberadaan pejabat yang berwenang dapat menyebabkan penanganan respon tertunda keesokan harinya sampai pejabat struktural datang baru ditandatangani.
2. Jalur birokrasi yang panjang.
3. Sosialisasi hasil tindak lanjut yang belum maksimal
4. Sumber daya manusia yang mumpuni dalam pemberian pelayanan terbatas.

C. Latihan

Simulasikan mekanisme pengaduan masyarakat

D. Rangkuman

Sebagai *summary* dari kegiatan belajar, penulis akan memberikan rangkuman mengenai poin-poin penting yang semestinya mendapat perhatian Saudara.

1. Setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Agama menerima pengaduan masyarakat berupa :
 - a. Keluhan yang bersifat membangun yang mengandung informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparatur Negara atau pihak yang mendapatkan izin atau perjanjian kerja di bidang kearsipan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat dan negara.
 - b. Sumbang saran, kritik, gagasan yang membangun yang mengandung informasi yang bermanfaat bagi perbaikan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat di bidang kearsipan.
2. Pengaduan dapat disampaikan secara lisan atau tertulis melalui :
 - a. Pusat Layanan Informasi, Telp atau Inspektorat
 - b. Kotak Saran di Ruang Baca.
 - c. Surat Elektronik dengan alamat website
 - d. Surat terbuka yang disampaikan kepada Inspektur Jenderal.
 - e. Buku saran pada Counter Layanan Arsip/ Ruang Baca.
3. Prosedur penyelesaian pelayanan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat bisa dengan dua cara:
 - a. pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada unit kerja
 - b. pengaduan yang disampaikan melalui media massa, website milik dan layanan SMS, jadi masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh untuk mengadu.
 - c. Pengaduan melalui alamat kantor bisa berbentuk pengaduan lisan atau pengaduan tertulis. Pengaduan tertulis tidak bisa dalam bentuk surat kaleng, tetapi dalam bentuk surat dengan keterangan jelas.

- d. Pengaduan lisan bisa disampaikan secara individual, bisa dalam bentuk kelompok, bisa pula disampaikan melalui forum rapat komunitas.

E. Evaluasi

1. Setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Agama menerima pengaduan masyarakat berupa :
 - a. Keluhan yang bersifat membangun yang mengandung informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparatur Negara.
 - b. Keluhan indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparatur Negara.
 - c. Sumbang saran, kritik, gagasan yang membangun yang mengandung informasi yang bermanfaat bagi perbaikan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum.
 - d. a, b, c benar
2. Pengaduan dapat disampaikan secara lisan atau tertulis melalui :
 - a. Buku tamu
 - b. Buku saran pada counter layanan arsip/ ruang baca
 - c. Buku absensi
 - d. a,b,c benar
3. Prosedur penyelesaian pelayanan pengaduan yang diadakan oleh masyarakat bisa dengan cara:
 - a. mendatangi pribadi yang diadakan
 - b. membeli atau membayar produk atau jasa tetapi lebih dahulu
 - c. dalam bentuk surat kaleng
 - d. disampaikan secara individual atau dalam forum rapat komunitas.
4. *New Public Service* memandang publik sebagai :
 - a. *citizen*
 - b. konsumen

- c. pemerintah
 - d. pelayanan
5. Faktor Penghambat dalam penanganan pengaduan masyarakat, kecuali:
- a. Keberadaan pejabat yang berwenang dapat menyebabkan penanganan respon
 - b. Jalur birokrasi yang panjang.
 - c. Akses internet
 - d. Sumber daya manusia yang mumpuni dalam pemberian pelayanan terbatas.

F. Tindak Lanjut

Setelah menjawab soal evaluasi, cocokkan jawaban saudara dengan kunci jawaban yang telah tersedia dibagian akhir modul ini, dan hitunglah kira-kira nilai jawaban saudara. Masing-masing pertanyaan nilai maksimal 20. Tingkat penguasaan yang saudara capai diukur dengan skala:

- a. 90% -100% = Baik Sekali
- b. 80% - 89% = Baik
- c. 70% - 79% = Sedang
- d. <70% = Kurang

Apabila saudara mencapai tingkat penguasaan 80% keatas, saudara dapat meneruskan kegiatan pada materi berikutnya. Tetapi bila tingkat penguasaan saudara masih dibawah 80%, saudara disarankan untuk mengulangi kegiatan belajar pada materi ini, terutama pada bagian yang belum saudara kuasai.

BAB V

PENUTUP

1. Pengaduan masyarakat merupakan proses penyampaian informasi yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Agama yang dilakukan oleh pegawai Kementerian Agama, dan/atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik dan/atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Kementerian Agama.
2. Pengelolaan Dumas dan Whistleblowing dilakukan dengan menjunjung tinggi prinsip:
 - a. Legalitas
 - b. Transparansi
 - c. Koordinasi
 - d. Efektivitas
 - e. Efisiensi
 - f. Akuntabilitas
 - g. Objektivitas
 - h. Adil
 - i. Rahasia
 - j. Profesionalitas
 - k. Independen
 - l. Praduga tak bersalah
3. Pengaduan dapat disampaikan secara lisan atau tertulis melalui :
 - a. Pusat Layanan Informasi, Telp atau Inspektorat
 - b. Kotak Saran di Ruang Baca.
 - c. Surat Elektronik dengan alamat website
 - d. Surat terbuka yang disampaikan kepada Inspektur Jenderal.
 - e. Buku saran pada Counter Layanan Arsip/ Ruang Baca.

4. Prosedur penyelesaian pelayanan pengaduan yang diadukan oleh masyarakat bisa dengan dua cara:
 - a. Pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada unit kerja
 - b. Pengaduan yang disampaikan melalui media massa, website milik dan layanan SMS, jadi masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh untuk mengadu.
 - c. Pengaduan melalui alamat kantor bisa berbentuk pengaduan lisan atau pengaduan tertulis. Pengaduan tertulis tidak bisa dalam bentuk surat kaleng, tetapi dalam bentuk surat dengan keterangan jelas.
 - d. Pengaduan lisan bisa disampaikan secara individual, bisa dalam bentuk kelompok, bisa pula disampaikan melalui forum rapat komunitas.

KUNCI JAWABAN

No.	BAB II	BAB III	BAB IV	BAB V
1	d	b	a	D
2	a	d	c	B
3	d	c	a	D
4	a	d	b	A
5	c	d	d	c

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta, PTRajaGrafindo Persada, 2010), h.22.
- Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h. 415
- Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-4, h. 152
- Munir, Manajemen Pelayanan Umum, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 275
<http://Tesisdisertasi.Blogspot.com/2010/07/bentuk-pelayanan.html>
- Arisman, O. (n.d.). Etika aparatur dalam pelayanan publik. Retrieved from <https://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/70-etika-aparatur-dalam-pelayanan-publik/file>
- Azhar, M. (2016, March). Fikih Pelayanan Publik. *Majalah An Nur*, 8–9.
Retrieved from thesis.umy.ac.id/datapubliknonthesis/ILPOP2305.pdf
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas
- Jailani. (2013). Pelayanan publik: Kajian Pendekatan menurut perspektif Islam. *Jurnal Al Bayan*, 19(27), 93–109. Retrieved from [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=358991&val=8236&title=Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan menurut Perspektif Islam](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=358991&val=8236&title=Pelayanan%20Publik%3A%20Kajian%20Pendekatan%20menurut%20Perspektif%20Islam)
- Marbun, S.F., 2013, *Hukum Administrasi Negara II*, Yogyakarta, FH UII Press
- Rachmadi, M., & Muslim. (2015). Manajemen pelayanan publik dalam perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru). *Juris*,
- Sutopo, & Suryanto, A. (2006). *Pelayanan prima: modul pendidikan dan pelatihan pra jabatan golongan III*. Jakarta: LAN RI. Retrieved from <http://diklat.jogjaprovo.go.id/v2/download-materi/category/8-diklat-prajabatan-golongan-iii?download=72:pelayanan-prima>

Suyadi. (2015). Upaya peningkatan kualitas pelayanan. Retrieved September 29, 2017, from <http://bdksemarang.kemenag.go.id/upaya-peningkatkan-kualitas-pelayanan-penyelenggaraan-diklat-di-balai-diklat-keagamaan-semarang/>

Peraturan:

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Survey IKM;

Peraturan Menteri Agama Nomor 65 tahun 2013 tentang Pelayanan Publik Kementerian Agama;

Peraturan Menteri Agama Nomor 65 tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;

Keputusan Menteri Agama Nomor 95 tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan whistleblowing di lingkungan Kementerian Agama.

Keputusan Menteri Agama Nomor 765 tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan whistleblowing di lingkungan Kementerian Agama.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 148 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat;

