

ADVOKASI STRATEGI MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI DPMPSTP KOTA SEMARANG

Tristiana Rijanti^{*1}, Arikha Saputra², Kis Indriyaningrum³

¹²Universitas Stikubank: Jl. Kendeng V Bendan Ngisor Semarang, (024) 8414970

³Program Studi S2 Manajemen, Program Studi S1 Ilmu Hukum, Program Studi S1 Manajemen Program Pascasarjana, Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Stikubank, Semarang

*¹tristianar@edu.unisbank.ac.id, ²Arikhasaputra@edu.unisbank.ac.id,

³kis.indriyaningrum@edu.unisbank.ac.id

Abstrak

Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mendampingi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) dalam membuat Kajian Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Perizinan dan Non Perizinan Di Kota Semarang, menentukan Strateginya, mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan dan peningkatan kompetensi pelaksana pengaduan. Metodologi yang digunakan adalah yang pertama adalah studi perpustakaan (library research) yaitu melalui pencarian informasi mengenai regulasi hukum tentang penanganan pengaduan masyarakat yang akan dan telah diterapkan, yang kedua metoda survey digunakan untuk mendapatkan gambaran kebijakan pemerintah daerah terkait manajemen pengaduan masyarakat dengan fokus penelitian: Profil mekanisme pengaduan masyarakat, aktor yang terlibat penanganan pengaduan, sarana prasarana, tindak lanjut, serta menganalisis hasil survey yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan sudah dinilai baik oleh masyarakat karena hampir seluruh pengaduan yang dilakukan selesai dalam satu hari, semua pelaksana pengaduan dinilai mempunyai kompetensi yang baik karena menguasai permasalahan pengaduan dan bagaimana solusinya. Namun demikian ada beberapa hal yang masih harus diperbaiki antara lain tentang penyusunan visi dan misi Dinas, penyempurnaan SOP pengaduan melalui tilp dan yang datang langsung ke Dinas serta penyesuaian aturan penggunaan jaringan selama jam kerja mengingat bahwa sebagian besar pengaduan dilakukan melalui web.

Kata kunci: strategi pengelolaan pengaduan, regulasi, kompetensi pelaksana pengaduan

Abstract

This community service aims to assist the Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPSTP) in making a Study on Management of Public Complaints in Licensing and Non-Licensing in the City of Semarang, determining the strategy, knowing the level of community satisfaction with handling complaints and increasing the competence of implementing complaints. The methodology used is the first one is library research, namely through the search for information regarding legal regulations regarding the handling of public complaints that will be and have been implemented, the second survey method is used to obtain an overview of local government policies related to public complaint management with a research focus: Profile mechanism for public complaints, actors involved in handling complaints, infrastructure, follow-up, and analyzing the results of surveys that have been conducted. Based on the results of the study conducted, it shows that the management of complaints has been assessed as good by the community because almost all complaints made are completed in one day, all complainants are considered to have good competence because they master the complaints problem and how to solve it. However, there are several things that still need to be improved, including the formulation of the Office's vision and mission, the improvement of the SOP for complaints via telephone and those who come directly to the Office, as well as adjusting the rules for using the network during working hours, considering that most complaints are made via the web.

Keywords: complaint management strategy, regulation, complaint implementing competence.

PENDAHULUAN

Tujuan Pemerintah Negara Indonesia dimuat di dalam Alinea ke IV UUD Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk

mewujudkan tujuan tersebut maka pemerintah harus diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip pemerintah yang baik (*Good Corporate Governance*). Penyelenggaraan pemerintahan yang baik tersebut telah dituangkan di dalam Undang-Undang Nomor : 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Di dalam Pasal 3 Undang-Undang tersebut diatur tentang asas-asas umum penyelenggaraan negara meliputi yang meliputi: Asas Kepastian Hukum, Asas Tertib Penyelenggaraan Negara, Asas Kepentingan Umum, Asas Keterbukaan, Asas Proporsionalitas, Asas Profesionalitas; dan Asas Akuntabilitas.

Negara berkewajiban berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;

Bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat telah diatur standar minimalnya dalam Pasal 21 UU Pelayanan Publik yang harus dibuatkan turunannya dalam peraturan yang lebih rendah. Bahwa dalam upaya perlindungan terhadap masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan standar pelayanan minimal, yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme telah diatur Hak dan Kewajiban Penyelenggara (Pasal 14 dan 15 Undang-Undang Pelayanan Publik), Kewajiban dan Larangan Pelaksanaan Pelayanan Publik di dalam Pasal 16 dan Hak dan Kewajiban Masyarakat di dalam Pasal 18 dan 19 Undang-Undang Pelayanan Publik. Salah satu hak masyarakat dalam pelayanan publik diatur di dalam Pasal 18 huruf c yang menyatakan bahwa masyarakat berhak mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Secara teknis Pemerintah dalam hal ini adalah Presiden telah menerbitkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Didalam Peraturan Presiden tersebut diatur tentang Pengelolaan Pengaduan dalam Bab II yang mengatur tentang Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara, Sarana Pengaduan, Pengelola, Mekanisme Pengelolaan Pengaduan, Pelaporan, Pemantauna, dan Evaluasi, Penyelesaian Pengaduan, Kewajiban dan Larangan Bagi Pengelola, Perlindungan Pengaduan, Penilaian Kinerja, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Pembinaan dan Pengawasan. Berdasarkan Peraturan Presiden tersebut, Pemerintah kota Semarang telah menerbitkan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik.

Asas-asas dalam penanganan pengaduan diatur dalam Pasal 3 yang terdiri dari:

- a. Kepastian hukum
- b. Transparansi
- c. Koordinasi
- d. Efektifitas dan efisiensi
- e. akuntabilitas
- f. Obyektifitas
- g. Kerahasiaan
- h. Independen
- i. Tidak diskriminasi dan
- j. Tidak memungut biaya.

Dalam Peraturan walikota tersebut juga telah diatur mekanisme pengaduan, yang dituangkan di dalam pasal 4 yang meliputi :

- a. Penyampaian pengaduan
- b. Penerimaan/pencatatan pengaduan
- c. Disposisi pengaduan
- d. Pemeriksaan pengaduan

- e. Penyelesaian/tindak lanjut poengaduan
- f. Pelaporan
- g. Pengarsipan.

Mekanisme pengaduan tersebut juga sudah dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat DPMPTSP Kota Semarang dan Pengelolaan Aduan Website DPMPTSP. Dengan adanya SOP tersebut dapat merealisasikan asas kepastian hukum, efisiensi dan efektifitas, akuntabilitas dan koordinasi.

Jenis pengaduan yang bisa dilakukan oleh masyarakat diatur dalam Pasal 5 yaitu meliputi:

- a. Pengaduan lisan yaitu penyampaian pengaduan secara langsung melalui datang langsung dan/atau telepon dan
- b. Pengaduan tertulis yang merupakan penyampaian laporan pengaduan melalui surat, faximile, email, media cetak adan/atau media elektronik.

Permasalahan :

Berdasarkan data dari Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan selama kurun waktu 1 (satu) tahun dari bulan Januari sampai dengan Desember 2020, terjadi peningkatan pengaduan dari masyarakat yang dilakukan melalui media sosial baik melalui media Lapo Hendi, Twitter, Website, Whatsapp maupun Instraman, media yang paling banyak digunakan adalah Website. Peningkatan jumlah pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat telah sadar akan hak yang dimiliki atas pelayanan publik yang diberikan pemerintah dalam hal ini oleh DPMPTSP, sehingga harus ditindak lanjuti dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik mengenai sarana prasarana yang disediakan maupun sumber daya manusia yang mengelolanya. Oleh karenanya perlu dilakukakan Kajian mengenai Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di DPMPTSP Kota Semarang.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan

Tahapan pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Tahap Persiapan Pekerjaan
 - a) Dilakukan review peraturan terkait;
 - b) Penyusunan metodologi pelaksanaan kegiatan, penyusunan jadwal, kerangka berpikir, rencana kerja dan rencana penugasan personil
 - c) Koordinasi dengan Tim Teknis dan Para Pemangku Kepentingan dengan melakukan rapat 0020– rapat dan diskusi internal;
 - d) Penyusunan konsep awal draft kajian.
- b. Review dan Identifikasi data eksisting, dan penanganan pngelolaan pengaduan yang sudah berjalan saat ini
 - a) Kajian/Review Dokumen.
 - b) Survey Sekunder : Melakukan identifikasi data sekunder berupa peraturan terkait dan data-data pendukung
 - c) Survey Primer :
 - 1) Mengunjungi secara langsung instansi terkait
 - 2) Mengikuti rapat-rapat koordinasi
 - 3) Melakukan survay lapangan
- c. Analisis dan Pengolahan Data

Melakukan analisis dan pengolahan data yang diperlukan:

- a) Melakukan analisis kebutuhan;
 - b) Melakukan analisis dari hasil identifikasi permasalahan eksisting
 - c) Analisis kebutuhan kajian pengelolaan pengaduan masyarakat
 - d) Menyusun rancangan kajian pengelolaan pengaduan masyarakat.
- d. Finalisasi
- Setelah dilakukan kajian, diadakan FDG dengan pihak-pihak yang berkepentingan untuk finalisasi sebagai dasar penyusunan Hasil Kajian Pengelolaan Pengaduan pada DPMPTSP sehingga dapat dijadikan dasar penyusunan strategi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang lebih berkualitas.
2. Metode Penelitian
- a. Studi perpustakaan (library research)
Kegiatan pencarian informasi mengenai regulasi hukum tentang penanganan pengaduan masyarakat yang akan dan telah diterapkan
 - b. Metoda survey
Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan dengan metode survey. Metode survey adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, *test*, wawancara terstruktur, dan sebagainya. (Sugiono, 2017).
Digunakan untuk mendapatkan gambaran kebijakan pemerintah daerah terkait manajemen pengaduan masyarakat dengan fokus penelitian : Profil mekanisme pengaduan masyarakat, aktor yang terlibat penanganan pengaduan, sarana prasarana, tindak lanjut, serta menganalisis hasil survey yang telah dilakukan.
- b.1 Populasi
Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah mengajukan Pengaduan pada DPMPTSP tahun 2020.
 - b.2 Sampel
Sample adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti (Arikunto, 2002)., dalam hal ini adalah sebagian masyarakat yang telah mengajukan Pengaduan pada DPMPTSP tahun 2020.
 - b.3 Teknik sampling
Menurut Sugiyono (2017), *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kemudahan/kebetulan, yaitu masyarakat yang telah mengajukan pengaduan pada DPMPTSP tahun 2020 yang dapat dihubungi oleh peneliti yang cocok sebagai sumber data.
- c. Metode pengumpulan data dalam kajian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, Sugiyono (2017).
3. Analisis Data.
- a. Analisis Hukum
Dalam penelitian hukum masing-masing masalah hukum perlu diteliti secara terpisah. Inilah yang dinamakan dengan analisis (Hartono 1994).
 - b. Analisis Deskriptif
Menurut Ghozali (2013), penelitian deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai frekwensi jawaban responden. Dalam kajian ini analisis deskripsi terdiri dari:
 - b.1. Deskripsi Responden.
Yaitu untuk memberikan gambaran mengenai profil responden yaitu perorangan atau badan usaha, jenis ijin usaha dan media pengaduan.

b.2 Deskripsi Pengelolaan Pengaduan.

Menggunakan metode analisis deskripsi kualitatif yaitu berdasarkan data yang ada dikelompokkan pada kategori dalam standar pelayanan pengelolaan pengaduan kemudian dianalisis menggunakan peraturan dan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

a. Deskripsi Responden

Responden internal berjumlah 45 pegawai yang didominasi responden perempuan sebanyak 30 orang pegawai, sisanya laki-laki. Sebanyak 28 orang responden adalah ASN sisanya non ASN. Masa kerja pegawai paling dominan >35 tahun sebanyak 28 responden. Pendidikan mayoritas Sarjana sebanyak 27 responden. Responden Eksternal paling banyak Badan Usaha.

2. Pembahasan

a. Analisis data

Sebagai sebuah organisasi, tentu mempunyai tujuan yang tertuang dalam suatu dokumen yang mudah dibaca dan dipahami oleh seluruh pemangku kepentingan. Tujuan dalam jangka panjang sering disebut dengan Visi. Menurut Kuncoro(2005), Visi adalah suatu pernyataan komperhensif tentang apa yang diinginkan organisasi, mengapa suatu organisasi berdiri dan apa yang diyakininya atau gambaran masa depan organisasi. Visi itulah yang memandu anggota organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam manajemen organisai Visi merupakan bagian dari perencanaan, dimana perencanaan adalah pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa. Perencanaan yang baik harus mempertimbangkan kondisi pada saat ini dan pada saat yang akan datang (Handoko, 2012). Berdasarkan data yang ada sebagian besar Responden penelitian sebesar 93 % Responden menyatakan bahwa mereka paham visi dan misi DPMPTSP namun berdasarkan studi kepustakaan, tidak ditemukan adanya dokumen tentang Visi dan Misi DPMPTSP yang ada adalah Visi dan Misi Kota Semarang

Pengeloan Pengaduan yang terdapat di DPMPTSP Kota Semarang telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Hal ini sesuai dengan tanggapan Responden yang menyatakan bahwa pengelolaan pengaduan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dinyatakan oleh 95 % responden yaitu sebanyak 44 pegawai dari 46 pegawai , demikian juga bahwa pengelolaan pengaduan sudah sesuai dengan SOP juga dinyatakan oleh 95% responden, baik oleh responden internal maupun eksternal. Keadaan ini sangat baik mengingat telah dipenuhinya peraturan perundang-undangan sebagaimana tersebut di atas. Namun demikian berdasarkan studi kepustakaan Pengeloan Aduan Website DPMPTSP Kota Semarang di halaman ke 2 (dua) , bagian Pelaksana terdiri dari :

- a. Kepala DPMPTSP
- b. Sekretaris
- c. Kepala Bidang Simonev
- d. Kepala Sub Bidang Pengelolaan Pengaduan dan
- e. Pengadministrasian Umum Bidang Pengaduan.

Berdasarkan SOP Pengeloan Aduan Website DPMPTSP Kota Semarang sebagaimana tersebut di atas diketahui bahwa pada bagian Pelaksana tidak ada Tim Teknis. Hasil kuesioner kepada Responden menunjukkan bahwa 76 % responden atau 35 (tiga puluh lima) pegawai menyatakan bahwa mereka dilibatkan pada pengelolaan pengaduan. Hal tersebut menunjukkan inkonsistensi antara yang terdapat dalam SOP dengan fakta di lapangan Padahal keberadaan tim teknis telah memenuhi persyaratan legalitas yaitu dituangkan dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang Nomor 800.21/05 Tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang Tahun Anggaran 2019. Oleh karean itu untuk

terciptanya kondusifitas dalam bekerja dan kepastian hukum perlu diadakan perubahan /penambahan pelaksana pengelolaan pengaduan melalui website dengan menambahkan tim teknis sebagai Pelaksana Pengaduan.

Masalah yang diajukan responden, sebagian besar terkait dengan masalah sistem yaitu 218 Responden atau sebanyak 73 % Responden. Berkaitan dengan hal tersebut maka perlu diperhatikan kelancaran jaringan, penyedia jasa jaringan, dan bandwidhtnya, karena kalau dari aspek tenaga administrasi pengelola website para pengguna layanan menyatakan puas terbukti bahwa menurut penilaian mereka, admin pengelola web menguasai tugas pokok dan fungsi DMPTSP dan memiliki pemahaman mengenai penanganan pengaduan sebanyak 25% responden, juga didukung oleh pemahaman mereka terhadap kebijakan terkait dengan layanan perizinan baik kebijakan pusat maupun daerah, yang dinyatakan oleh 50% responden.

Hasil studi primer berdasarkan kuesioner menunjukkan bahwa setiap pegawai di DPMPTSP telah membuat perencanaan kerja baik bulanan, triwulanan maupun semesteran sebagaimana dinyatakan dalam Tabel 5.19, sebanyak 76% responden atau 35 orang pegawai yang menjadi responden telah membuat perencanaan, sebagian besar perencanaan yang dibuat untuk jangka waktu 1(satu) bulan dan 1(satu) semester sebanyak 74 % atau 26 responden sedangkan sisanya (26%) responden membuat perencanaan untuk jangka waktu satu tahun. Hal ini sudah mendekati yang dikehendaki oleh PP No 30 Tahun 2019 , bahwa perencanaan kinerja dituangkan dalam Sasaran Kinerja Pegawai atau SKP yaitu rencana kinerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS yang harus dicapai setiap tahun.

b. Strategi

Chandler dalam Rangkuty (2009) menyatakan bahwa “strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut serta prioritas alokasi sumber daya”. Berdasarkan data sekunder, data primer dan analisis masalah pengelolaan pengaduan maka dapat dirumuskan strategi sebagai berikut :

a). Kelembagaan (Tata Kelola)

- 1) Perlunya dilakukan perumusan Visi, Misi , Tujuan dan Sasaran DPMPTSP secara organisasi yang mandiri yang terlepas dari Visi dan Misi Kota Semarang namun mendukung tercapainya Visi dan Misi Kota Semarang.
- 2) Perlu dilakukan Evaluasi Diri atas Capaian Kinerja DPMPTSP baik secara individu, kelompok maupun organisasi untuk menentukan kekuatan dan kelemahan sehingga dapat menghadapi ancaman dan peluang .
- 3) Berdasarkan tahapan yang sudah diuraikan pada angka 1 dan 2 di atas, dapat ditentukan Indikator Kinerja Utama dan Tambahan sebagai alat untuk melakukan Manajemen Kinerja.
- 4) Masing-masing pegawai harus membuat perencanaan kerja yang mengacu kepada target Organisasi, dan Bidang dalam periode 1 tahun, semester dan bulan yang akan dimonitoring secara periodik, dibuktikan dengan dokumen sebagai dasar mengisi ketercapaian sasaran Kinerja Pegawai.
- 5) Perlu dilakukan monitoring oleh atasan dalam memantau capaian target pekerjaan pada bidangnya masing-masing secara periodik yang dibuktikan dengan dokumen monev.
- 6) Terkait dengan strategi ke lima, perlu dibuat SOP Pedoman Monev Kinerja Pegawai.
- 7) Perlu dilakukan rapat rutin antar bidang untuk mengetahui kendala dan solusi secara periodik, mingguan dan bulanan.

b) Proses

- 1) Perlunya dilakukan penyempurnaan SOP Pengelolaan pengaduan melalui Web khususnya menambah unsur Pelaksana pada Bagian teknis.
- 2) Pada penetapan Surat Keputusan tidak perlu menyebut nama cukup jabatannya.

c) Sistem

- 1) Perlu penambahan kapasitas bandwidth untuk memperlancar proses supaya tidak sering down
- 2) Perlu membuat aturan pembatasan penggunaan jaringan pada jam kerja.
- 3) Perlu alternatif penyedia jaringan yang lebih baik pelayannya.

d) SDM

- 1) Perlu pendampingan penyusunan Rencana Kerja beserta indikator kinerja setiap pegawai oleh masing-masing kepala bidang dan seksi.
- 2) Perlu dilakukan monitoring dan *knowledge sharing* secara rutin per bidang.
- 3) Perlu dilakukan penyegaran kompetensi secara terjadwal dan periodik untuk mendukung bidang kerjanya, terutama bagi pegawai yang mempunyai predikat baik secara 2 kali berturut-turut dan dimasukkan dalam Talent pool untuk yang berpredikat sangat baik 2 tahun berturut-turut sesuai dengan PP No 30 tahun 2019.
- 4) Perlu diberikan reward bagi yang berprestasi dan punishment melalui pembinaan sampai dengan sanksi bagi yang melanggar.
- 5) Sebagai upaya membangun budaya kerja yang beretika perlu kode etik pelayanan publik perlu dibuat dalam bentuk standing .. yang mudah dibaca stakeholder.

e) Sarana dan Prasarana.

- 1) Perlu penambahan kapasitas jaringan on line mengingat media ini yang sering digunakan oleh masyarakat.
- 2) Memenuhi standar pelayanan, maka perlu dibuat SOP pengaduan melalui tilp.
- 3) Perlu dibuat standar sarpras sesuai dengan dinamika kebutuhan.
- 4) Penambahan sarana komputer/laptop dan Wifi.

SIMPULAN DAN SARAN**Simpulan**

1. Pengelolaan pengaduan di DPMPTSP sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Mekanisme pengaduan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
3. Proses Pengaduan sudah sesuai dengan SOP.
4. Pengaduan paling banyak melalui Website.
5. Masalah yang paling banyak diadukan adalah pada masalah sistem.
6. Proses penyelesaian pengaduan melalui website selesai dalam waktu satu hari, sedangkan yang di luar itu ada yang lebih dari 5(lima) hari bahkan ada yang lebih dari 30 hari, meskipun sangat sedikit.
7. Petugas pelayanan pengaduan telah memenuhi kompetensi sebagai pelayan masyarakat, yang memahami tugasnya, memahami kebijakan perizinan baik pada tingkat pusat maupun daerah.
8. Pegawai DPMPTSP sudah memiliki perencanaan kerja, mampu mencapai target dan berusaha memperbaiki ketika target tidak tercapai.
9. Atasan pada masing-masing bidang telah melakukan monitoring dan pengembangan kompetensi bagi bawahannya.
10. Reward dan punishment telah berjalan meskipun belum optimal.

Saran

1. Masalah kelembagaan, perlu dibenahi dengan merumuskan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran DPMPTSP
2. Proses dengan memperbaiki SOP
3. Sistem, dengan menambah bandwidth dan membatasi penggunaan jaringan pada jam kerja
4. SDM, dengan melakukan manajemen kinerja secara profesional sesuai PP No 30 Tahun 2019.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Program Pasca Sarjana Universitas Stikubank Semarang yang telah memberi dukungan moril dan materiil terhadap pegabdian kepada masyarakat yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2002). *Prosedur. Penelitian. Suatu. Pendekatan. Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, CFG Sunaryati. (1994). *Penelitian Hukum di Indonesia Pada Akhir Abad ke 20*. Bandung: Alumni.
- Rangkuti, Freddy. ((2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis. Kasus. Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta: