

PELATIHAN PEMBENTUKAN SISTEM PENGADUAN DAN KOTAK SARAN DARI MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DESA

Deswinda Ayu Pertiwi¹, Tuti Sulastri², Diana Fajarwati³
Universitas Islam 45^{1,2,3}

pertiwideswinda@gmail.com¹, tutisulastri1909@gmail.com², dianafajarwati5@gmail.com³

Abstract

Installation of suggestion boxes in public service offices in Indonesia is regulated in the Presidential Regulation of the Republic of Indonesia No. 76 of 2013 concerning public service complaints. The same thing is also stated in Law Number 25 of 2009 concerning public services, in this case referred to as a complaint box. The research method used is counseling, implementation, and evaluation. The data collection technique is by observation. The results showed that the suggestion box complaint service mechanism, namely the lack of socialization between the RT head and the surrounding community, therefore the authors wanted to form a suggestion box to convey aspirations from the community to improve the performance of the local RT, then it could be implemented again after the author left the community service location in the village. Bantarsari. The supporting factor is the mechanism with community participation in supporting the formation of the complaint system and the suggestion box, while the inhibiting factor is that there are still many people who do not realize the importance of the existence of the suggestion box.

Keywords : Complaint System, Suggestion Box, Training

1. Pendahuluan

Pemerintah dalam upaya memberikan dan memfasilitasi hak dan kewajiban setiap warga negara serta untuk terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka pemerintah pada tahun 2009 mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Larasati et al., (2020) komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk. Hal tersebut juga dikemukakan oleh Putri & Wibawa (2017), bahwasanya keluhan pelanggan (*customer complaint*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan (Wandani & Simanjuntak, 2019).

Berdasarkan pengertian tersebut bahwa pengertian keluhan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tidak adanya tindakan pemberi pelayanan yang berpengaruh terhadap pelanggan. Afifah (2019) mengatakan bahwa Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang

diharapkan. Menurut Almudi (2016) mendefinisikan kinerja (*performance*) sebagai suatu gambaran mengenai tingkat pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planing* suatu organisasi.

Menurut Aziz et al., (2016) ada tiga alasan utama yang menyebabkan program keluhan pelanggan memberikan keuntungan yang besar : (1) keluhan memperlihatkan bidang-bidang yang membutuhkan perbaikan, (2) keluhan merupakan kesempatan kedua untuk memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan yang kecewa, (3) keluhan merupakan suatu peluang untuk memperkuat loyalitas pelanggan. Dalam pengelolaan pengaduan yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, ada beberapa tahapan penting yang perlu diketahui oleh penyelenggara pelayanan publik agar tata kelola pengaduan dapat berjalan secara efektif dan efisien, diantaranya yaitu: (1) tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui telepon, sms, WA, datang langsung, dsb; (2) adanya pejabat yang mengelola pengaduan; (3) terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan; (4) terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan; (5) menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik (Fauzi & Putra, 2020; Gumilang & Putra, 2020; Yahya & Setiyono, 2022). Untuk itu, kepada masyarakat yang memiliki keluhan terkait pelayanan publik, jika pengaduannya terkait pelayanan publik tidak diberi tanggapan atau tidak diselesaikan oleh penyelenggara layanan maka dapat segera melapor ke RW.

Menurut Tjiptono (2009) terdapat manfaat apabila kita menangani keluhan secara efektif, yaitu penyedia layanan mendapatkan kesempatan untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa, penyedia layanan bisa terhindar dari publisitas negatif, penyedia layanan bisa memahami aspek-aspek layanan yang perlu dibenahi dalam rangka memuaskan pelanggan, penyedia layanan mampu mengidentifikasi dan menindaklanjuti sehingga karyawan dapat termotivasi untuk memberikan layanan yang berkualitas lebih baik. Adapun tujuan pelanggan menyampaikan keluhan dalam Dwimawanti (2004) pada hakikatnya ada tujuan utama pelanggan menyampaikan complain. Untuk menutupi kerugian ekonomis, yang biasanya diwujudkan dengan melakukan *voice response* atau *third party response* yaitu respon ini ditujukan pada objek-objek eksternal yang tidak secara langsung terlibat dalam pengalaman yang tidak memuaskan (contohnya, surat kabar, lembaga konsumen, lembaga bantuan hukum, dan sebagainya). Bentuk tanggapan dapat berupa menuntut ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa (surat pembaca, koran, dan lainnya) atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen atau instansi hukum. Tindakan seperti ini sangat ditakuti oleh sebagian besar perusahaan yang tidak memberikan pelayanan baik kepada pelanggannya atau perusahaan yang tidak memiliki prosedur penanganan keluhan yang efektif. Memperbaiki citra diri (*Self Image*) apabila citra diri pelanggan berkaitan erat dengan pembelian barang

dan jasa tertentu, maka ketidakpuasan terhadap barang atau jasa yang dibeli tertentu.

Berdasarkan hasil observasi di Desa Bantarsari menunjukkan kurangnya sistem informasi pengaduan pada desa dan lingkungan RT setempat, maka penulis ingin mengadakan suatu perencanaan dengan pembentukan sistem pengaduan dan kotak saran dari masyarakat untuk meningkatkan kinerja RT di Desa Bantarsari dengan membentuk program tersebut diharapkan kedepannya membawa suatu kemudahan jika suatu hari ada yang ingin melaporkan tentang suatu hal apapun dan mendapatkan suatu jawaban dan hasil yang telah ditetapkan sebelumnya untuk kedepannya menjadi lebih baik lagi.

2. Metode Pelaksanaan

Metode adalah jalan atau cara yang harus di lalui untuk mencapai tujuan tertentu. Teknik yang di generalisasikan dengan baik sehingga bisa diterima dan digunakan oleh masyarakat dibidang tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat di Desa Bantarsari menerapkan metode pendidikan masyarakat berupa sosialisasi (Basri et al., 2022). Dalam hal ini bentuk sosialisasi yang akan dilaksanakan dengan penyuluhan tentang pembentukan sistem pengaduan dan kotak saran untuk mengetahui sejauh mana kinerja RT setempat dengan cara memberikan saran dan tanggapan nya atas kekurangan atau kelebihan yang diberikan kepada masyarakatnya. Dalam pelaksanaannya, kegiatan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Koordinasi dengan Kepala Desa dan RW Bantarsari terkait perizinan kegiatan
2. Sosialisasi tentang pembentukan sistem pengaduan dan kotak saran kepada masyarakat
3. Penyelenggaraan di lakukan di lingkungan RW Desa Bantarjaya
4. Evaluasi penyelenggaraan program pengabdian.

3. Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan yang bertema "Pembentukan Sistem Pengaduan Dan Kotak Saran Dari Masyarakat Untuk Meningkatkan Kinerja Desa" dilaksanakan dalam beberapa tahap utama yang dapat dilihat pada tabel 1, yaitu:

Tabel 1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

No	Kegiatan	Pelaksanaan	Lokasi
1	Observasi dan Perizinan	23 Februari 2023	Desa Bantarjaya
2	Perencanaan Program	24 Februari 2023	Desa Bantarjaya
3	Sosialisasi tentang pembentukan sistem pengaduan dan kotak saran kepada RT&RW setempat	26 Februari 2023	Desa Bantarjaya
4	Melakukan kunjungan kepada masyarakat setempat untuk memberikan contoh sarannya untuk dimasukkan ke dalam kotak saran yang telah disediakan	27 Februari 2023	Desa Bantarjaya

5	Menyerahkan kotak saran dan evaluasi dengan ketua RT & RW setempat	05 Maret 2023	Desa Bantarjaya
---	--	---------------	-----------------

3.2 Hasil Pelaksanaan Program

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan pada tanggal 14 Februari 2023 sampai dengan 18 Maret 2023. Pelaksanaan program kerja "Pembentukan sistem pengaduan dan kotak saran Di desa Bantarsari" ini dilaksanakan mulai tanggal 14 Februari 2023 yang diawali dengan pembekalan peserta dan sosialisasi kepada masyarakat. Kemudian pada tanggal 9 Maret 2023 dilakukan kunjungan kerumah Pak RW secara langsung.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini diawali dengan pemberitahuan acara serta menjelaskan program kerja serta deskripsi kegiatan pada sekretaris desa Bantarsari. Setelah mendapatkan izin dari pihak Desa Bantarsari dilanjutkan dengan observasi kepada masyarakat sekitar untuk berpartisipasi dalam sistem pengaduan dan pembentukan kotak saran tersebut.



Gambar 1. Observasi

Pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan pada tanggal 9 Maret 2023 yaitu sosialisasi serta kegiatan kunjungan kerumah masyarakat sekitar Desa Bantarsari. Pelaksanaan kegiatan sistem pengaduan dan pembentukan kotak saran pada tanggal 14 Februari 2023 yaitu sosialisasi dan penyuluhan kunjungan kerumah masyarakat sekitar secara langsung. Pada pertemuan pertama tanggal 9 Maret 2023 masyarakat diberikan pengenalan tentang apa itu kotak saran dan cara penulisannya. Dan penulis menjelaskan proses bagaimana melakukan membentuk kotak saran dan memberikan suatu arahan dengan yang dilakukan saat sosialisasi.



Gambar 2. Sosialisasi

Pada pertemuan kedua tanggal 10 Maret 2023 dilaksanakan kunjungan secara langsung . Pada tahap ini penulis menjelaskan apa itu kotak saran dan bagaimana contoh penulisannya ditampilkan pada Gambar 3. berikut.



Gambar 3. Penyuluhan

Setelah melakukan kunjungan maka tahapan selanjutnya adalah melakukan penyerahan kotak saran kepada RW setempat dilanjut dengan menjelaskan secara langsung dengan ketua RT&RW setempat dilanjut dengan menjelaskan secara langsung dengan ketua RW 05,06,07,berikut alur mekanisme sistem pengaduan yang bisa diimplementasikan di lingkungan RW05,06,07.



Gambar 4. Penyerahan Kotak Saran



Gambar 5, Mekanisme Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Tentunya kritik yang membangun dapat menjadikan acuan untuk RT setempat dapat lebih baik lagi memperbaiki kualitas kinerjanya untuk itu, supaya orang dapat memasukkan kritikan dan saran yang ditulis di kertas, di bagian atas kotak saran dibuatkan mulut atau lubang agar bisa dimasuki amplop surat yang di dalamnya berisi lipatan kertas berisi kritikan dan saran tersebut. Karena memandang kritikan dan saran memiliki manfaat seperti itu dan sekaligus mendorong adanya budaya kritik dan saran (demokratisasi), kotak saran akhirnya dimasyarakatkan. Dan, masyarakat pun ikut merespon dengan baik. Seperti judul diatas maka dapat dikatakan tujuan penulisan ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana penilaian kinerja RT&RW setempat sehingga setelah dilakukan adanya pembentukan kotak saran dan dapat diimplementasikannya dengan baik maka program kerja tersebut dapat dikatakan berhasil dan berkembang apabila terdapat kelemahan salah satunya yaitu dengan kurangnya partisipatif dari masyarakat dan sebagian besar masyarakat masih enggan untuk melakukan hal tersebut dapat juga dikatakan kurangnya wawasan akan pembuatan pembentukan kotak saran tersebut. Kelemahannya yaitu sedikit kurangnya dukungan dari masyarakat akan program tersebut dan dampaknya masih kurang diperhatikan masyarakat khususnya di Desa Bantarsari.

3.3 Kendala dan Cara Mengatasinya

Perjalanan dalam Pengabdian Masyarakat ini berjalan dengan lancar. Meskipun terdapat sedikit kendala yang dialami serta kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaan berlangsung. Adapun beberapa kendala yang dihadapi adalah sebagai berikut (1) Cuaca yang buruk dan sering terjadinya hujan sehingga akses menuju rumah masyarakat terhambat. Jika tidak terjadinya hujan yang terus menerus maka dimungkinkan pelaksanaan program kerja dapat berjalan lancar didukung pula dengan cuaca yang cerah dapat dikatakan juga dapat membuat semuanya berjalan dengan baik, (2) Waktu pelaksanaan yang semula dua hari, kemudian dijadikan satu hari dengan menambahkan waktu sosialisasi dan kunjungan secara langsung, dan (3) Kurang tanggapnya partisipasi masyarakat tentang adanya pembentukan kotak saran dan harus menjelaskannya secara mendetail dan perlahan lahan agar masyarakat mengerti dan paham.

3.4 Dampak Keberhasilan

Keberlanjutan setelah penulis meninggalkan lokasi tempat pengabdian masyarakat ini dapat diharapkan program kotak saran ini dapat terus berjalan didukung dengan adanya informasi dari ketua RT 08,09,10,11,12 dan ketua RW 05,06,07 dapat menyampaikannya kepada masyarakat untuk mendukung program tersebut sebab sangat bermanfaat untuk menampung aspirasi dan saran masyarakat untuk menilai bagaimana kualitas kinerja RT tersebut setelah dan sebelum diadakannya pembentukan kotak saran pasti sudah terlihat apa perbedaannya dan akan ada dampak positif tentunya bagi aparat setempat untuk melakukan evaluasi dan perbaikan untuk kedepannya.

4. Kesimpulan dan Saran

Pelaksanaan program kegiatan pembentukan sistem pengaduan dan kotak saran di Desa Bantarsari berjalan lancar dengan baik, karena mendapat dukungan dan kerjasama masyarakat dan beberapa pihak yang ikut membantu. Berdasarkan sosialisasi dan kunjungan tersebut untuk masyarakat sekitar Desa Bantarsari dapat di simpulkan bahwa kegiatan pengabdian terhadap masyarakat ini memberikan dampak yaitu, 1) menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat sekitar terhadap lingkungan sekitar Desa Bantarsari dalam pembentukan kotak saran , 2) masyarakat mampu memberikan secara langsung kontribusinya terhadap penilaian kinerja RT setempat, 3) memberikan dampak positif terhadap suatu penilaian untuk memperbaiki kekurangan dari kinerja RT tersebut. Kendala dalam pelaksanaan pengabdian ini adalah kurangnya pengetahuan tentang kotak saran fungsi dan tujuannya sehingga penulis harus menjelaskan secara lebih rinci dan jelas terkait penjelasan dari sistem pengaduan dan kotak saran tersebut jika sudah adanya informasi dan komunikasi maka dari itu bisa diaplikasikan dan diimplementasikan secara langsung dilingkungan sekitar Desa Bantarsari.

Adapun saran pada program sosialisasi dan penyuluhan ini diharapkan kepada masyarakat agar lebih berpartisipasi dalam sesi sosialisasi dan kunjungan berlangsung seperti melakukan interaksi nyata serta memperhatikan jalanya sosialisasi berlangsung. Dalam tindak lanjut dari kegiatan pengabdian masyarakat ini diharapkan pihak pengelola yaitu RT&RW setempat dapat menerapkan dan mengelolanya dengan sebaik mungkin agar keberadaan kotak saran tersebut dapat bermanfaat dan dapat menjadikan suatu penampungan keluhan atau masukan untuk menilai kinerja RT, RW bahkan aparat desa.

Daftar Pustaka

- Afifah, Y. N. (2019). Tinjauan Teori Perencanaan Dalam Pelaksanaan Program Pemanfaatan Dana Desa. *Jurnal Litbang Sukowati: Media Penelitian Dan Pengembangan*, 3(1), 10–10.
- Almudi, M. (2016). *Kinerja DPRD dalam menjalankan fungsi legislasi di daerah otonomi baru kabupaten musi rawas utara provinsi sumatra selatan belum efektif*. Tesis: Universitas Terbuka.
- Aziz, A., Saptono, R., & Suryajaya, K. P. (2016). Implementasi Vector Space Model dalam Pembangkitan Frequently Asked Questions Otomatis dan Solusi yang Relevan untuk Keluhan Pelanggan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(2), 111. <https://doi.org/10.15294/sji.v2i2.5076>
- Basri, H., Putra, P., Supratno, S., Irham, I., Rofieq, A., Rusham, R., Maysaroh Chairunnisa, N., & Amin Ash Shabah, M. (2022). *Buku Panduan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Era Covid-19 Periode Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022*.
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*.
- Fauzi, F., & Putra, P. (2020). Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai

- Variabel Intervening di Bank BNI Syariah. *MASLAHAH (Jurnal Hukum Islam Dan Perbankan Syariah)*, 11(1), 33–41.
- Gumilang, H., & Putra, P. (2020). Analisis Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Studi Pada Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi Pondok Gede. *Paradigma*, 17(2), 42–56.
- Larasati, E. P., Sumadi, M. F., & Widiyarta, A. (2020). Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di PDAM "Surya Sembada" Kota Surabaya. *Syntax*, 2(4), 37.
- Putri, R. O., & Wibawa, B. M. (2017). Identifikasi Permasalahan Komplain pada E-Commerce Menggunakan Metode Fishbone. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 6(1), 37–41. <https://doi.org/10.12962/j23373520.v6i1.21485>
- Tjiptono. (2009). *Service Marketing: Esensi & Aplikasi*. Marknesis.
- Wandani, D., & Simanjuntak, M. (2019). Kepribadian, Motivasi, Dan Perilaku Komplain Berdasarkan Suku. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 12(3), 236–247. <https://doi.org/10.24156/jikk.2019.12.3.236>
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>