

ANALISIS KEBIJAKAN MEKANISME PENGADUAN DAN RESPONSIVITAS PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BEKASI

POLICY ANALYSIS OF THE COMPLAINTS AND RESPONSIVENESS MECHANISM AT THE BEKASI REGENCY INVESTMENT AND ONE-STOP INTEGRATED SERVICE OFFICE

M. Yunus¹, Fikri Fauzi²

^{1,2} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam "45"

e-mail: map.yunus@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup berbagai aspek kehidupan yang sangat luas, dimana ada orang yang dilayani, dan melayani, Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah guna memenuhi semua kebutuhan masyarakat. Begitu banyaknya permasalahan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, sehingga perlu segera dilakukan perubahan atau reformasi dengan meningkatkan pelayanan publik seperti pada kasus pelayanan pengaduan terkait perizinan dan non-perizinan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan mekanisme pengaduan dan responsivitas pegawai serta menganalisis persepsi masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi, untuk menganalisis data dengan metode *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Lokus penelitian ini terkonsentrasi pada Bidang Informasi Pengaduan Evaluasi Dan Pengendalian Perijinan pelayanan pengaduan, pegawai dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan sudah diatur dalam kebijakan pada Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2021 dan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 600/238.5/DPMPSTP/2018 hanya saja ada kendala pada kebijakan ini yang mengatur waktu proses penyelesaian masalah pengaduan yang terlalu lama dalam memberikan waktu penyelesaian pengaduan, serta Responsivitas pegawai pelayanan pengaduan yang baik dan ramah akan tetapi respon pegawai dalam menyimpan berkas data pengaduan yang perlu diperhatikan kembali pasalnya ada beberapa pengguna yang tidak terselesaikan pengaduannya dikarenakan berkas data yang sudah diberikan kepada pelayanan hilang atau terselip, dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengaduan pada poin kemampuan pegawai yang diukur oleh kesesuaian latar belakang pendidikan, kemampuan merespon, kemudahan akses, dan ketetapan waktu.

Kata Kunci: kebijakan, pelayanan publik, persepsi, responsivitas

Abstract

Public services cover various aspects of life that are very broad, where there are people who are served, and serve, Public services are provided by the government to meet all the needs of the community. There are so many problems with public services organized by the government, so it is necessary to immediately make changes or reforms by improving public services such as in the case of complaints services related to licensing and non-licensing This study aims to analyze the policy of the complaint

mechanism and employee responsiveness as well as analyze the perception of the public using the services of the Bekasi Regency Investment and One Stop Integrated Service. This study uses qualitative methods. With data collection techniques using interviews, observation, and documentation, to analyze data with data reduction methods, data display, and conclusion drawing/verification. The locus of this research is concentrated on the information, complaints, evaluation, and control of licensing of complaint services, employees, and the public who use the services. The results of this study indicate that the complaint mechanism has been regulated in the policy in the Regent Regulation Number 91 of 2021 and the Decree of the Head of the Investment Service and One Stop Service Number 600/238.5/DPMPTSP/2018, only that there are obstacles in this policy which regulates the processing time. Settlement of complaints problems that take too long to provide complaint settlement time, as well as good and friendly responsiveness of complaint service employees, but the response of employees in storing complaint data files that need to be considered again because there are some users whose complaints have not been resolved because the data files have been given to the service lost or tucked away, and the public's perception of the complaint served on the point of employee ability as measured by the suitability of educational background, ability to respond, ease of access, and timeliness.

Keywords: *policy, public service, perception, responsiveness*

I. Pendahuluan

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup berbagai aspek kehidupan yang sangat luas, dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Fungsi pemerintah adalah membuat kebijakan atau peraturan teknis, seperti contohnya berupa pelayanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi. Pelayanan publik merupakan sebuah proses, yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat. Namun ternyata pelayanan publik menghadapi berbagai kendala, seperti paradigma birokrasi yang selama ini berkembang bahwa pegawai lebih cenderung untuk dilayani dari pada melayani seperti tidak melaksanakan tugas sebagai Abdi Negara yaitu melayani masyarakat atau publik sepenuhnya.

Hal ini menimbulkan berbagai persoalan seperti tidak efektif dan efisien, sulit dipahami, berbelit-belit, tidak transparan, tidak profesional, tidak akurat, keterbatasan teknologi, korupsi kolusi dan nepotisme (KKN), dan kurangnya standar atau lemahnya pengelolaan masyarakat. Sementara menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini menjadi acuan atau pedoman pemerintah pusat maupun daerah di Indonesia dalam menjalankan aktivitas pemerintah guna mewujudkan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan dimana dapat memenuhi keperluan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Karena itu dalam pelayanan publik juga masyarakat dapat mengadu dengan apa yang mereka rasa buruk atau kurang dalam memberikan pelayanan.

Pengaduan merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas yang lebih baik kepada penyelenggara pelayanan publik, dengan memperhatikan kepentingan

masyarakat. Dan masyarakat merupakan sebagai pengadu untuk mendapatkan pelayanan yang baik atau berkualitas. Dengan demikian pemerintah dapat melihat dari kualitas pelayanannya sebagai penyelenggara. aturan yang dibuat pemerintah idealnya untuk mengatur agar kehidupan berjalan dengan baik dan memberikan kenyamanan bagi setiap masyarakat, baik yang berwujud barang atau jasa yang berkualitas dan memiliki nilai yang berguna bagi masyarakat. Menurut Utomo (2008) rendahnya respon instansi sebagai penyelenggara pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat mengakibatkan munculnya sikap skeptis dari masyarakat. Pentingnya mengadakan sarana pengaduan bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dari penyedia pelayanan dengan berfokus mengadakan pengelolaan pengaduan maupun membantu penyelenggara dalam memperbaiki kekurangan yang diberikan penyedia pelayanan dalam melaksanakan pelayanan publik, sehingga mampu mengurangi masalah atau kekurangan yang ada dalam pelayanan publik, agar mampu menjadikan pelayanan yang berkualitas. Untuk mewujudkan keberhasilan program pelayanan publik ini tentunya dibutuhkan suatu sarana untuk memberikan masukan terhadap penyedia pelayanan publik.

Pentingnya peran dan respon pegawai dalam menjalankan program-program pelayanan publik dengan baik, maka diperlukannya usaha-usaha dalam meningkatkan kemampuan pegawai, melalui pelatihan atau pengembangan pegawai yang lakukan secara berkelanjutan sehingga dapat melaksanakan tugas dan kewajiban sebaik mungkin. Pelatihan pegawai sangat dibutuhkan karena diharapkan dapat terciptanya seorang pegawai yang bermental positif, jujur, disiplin tinggi, bertanggungjawab, berperilaku baik dan sopan. Sesuai dengan harapan yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008) bahwa: “responsibilitas atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan”.

Tentu dalam hal ini masyarakat harus ikut serta (partisipasi masyarakat) dalam meningkatkan pelayanan publik menjadi pelayanan yang berkualitas dengan salah satu cara melakukan aduan atau saran yang membangun untuk penyelenggara layanan. Karena sejalan dengan ketentuan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang UU KIP yang tujuannya yaitu:

1. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan keputusan publik.
2. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik.
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik
4. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.
5. Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak.
6. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

7. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Dengan melihat fenomena yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan perijinan tersebut, maka peneliti memfokuskan penelitian tentang analisis kebijakan mekanisme pengaduan dan reponsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan dan peneliti tertarik untuk mengambil tema penelitian ini dengan judul, Analisis Kebijakan Mekanisme Pengaduan dan Responsivitas Dalam Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur kebijakan mekanisme pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menganalisis responsivitas dari pegawai dalam mengatasi masalah yang dilaporkan oleh masyarakat dan, menganalisis persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan

II. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Menurut Creswell (2014:32), paradigma konstruktivisme sosial individu-individu berusaha memaknai makna-makna yang beragam. Sedangkan menurut Patton (2002), para peneliti konstruktivisme mempelajari beragam realita yang terkonstruksi oleh individu dan implikasi dari konstruksi tersebut bagi kehidupan mereka dengan yang lain dalam konstruktivisme, setiap individu memiliki pengalaman yang unik. Dengan demikian penelitian seperti ini bahwa setiap cara yang dilakukan individu dalam memandang dunia adalah valid, dan perlu adanya rasa menghargai atas pandangan tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, menurut Sugioyon (2011), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawan dari eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Teknik perolehan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi:

- a. Observasi
- b. Wawancara Mendalam
- c. Studi Pustaka
- d. Studi Dokumentasi

Dalam menganalisis data penelitian ini adalah yang pertama mereduksi data lapangan untuk menarik sebuah kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini mengacu pada pendapat ahli dalam penelitian kualitatif, menurut Robert E. Stake (2010), bahwa langkah awal pada analisis data adalah simpan semua data yang didapatkan di lapangan dengan istilah *Taking Apart and Putting Together*. Selanjutnya

Langkah yang kedua adalah bekerja dengan bentuk dengan istilah *Working With Patch*, bekerja dengan bentuk seperti ini sama halnya seperti menyajikan data yang didapat dari lapangan kedalam bentuk grafik, matriks ataupun yang memudahkan seorang peneliti dalam menginterpretasikan data. Langkah terakhir menurut Robert E. Stake adalah Langkah ini yang menentukan yaitu mengurutkan dan milih data mana saja yang sejalan dengan tujuan awal penelitian kemudian diinterpretasikan oleh peneliti.

III. Hasil Penelitian

Pada dasarnya suatu instansi atau Dinas dalam memberikan pelayanan sudah pasti ada kebijakan yang tertera, seperti pada kebijakan mekanisme pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi sudah tertuang dalam Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2021 tentang Kewenangan kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melaksanakan fungsi informasi Pengaduan Dan Peningkatan Layanan Perizinan, serta keputusan kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Bekasi nomor: 600/238.5/DPMPTSP/2018 tentang standar operasional prosedur (SOP) Tindaklanjut Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Perizinan Dan Non Perizinan. mekanisme pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi sudah diatur didalam Standar Operasional Prosedur (SOP) tindaklanjut Pengaduan Masyarakat Dan Permohonan Perizinan Dan Non Perizinan yang mempunyai fungsi dan tujuan yaitu memberikan pedoman kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan kepastian dalam pelayanan pengaduan masyarakat, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini meliputi sebagai berikut:

- a. Penerimaan Pengaduan.
- b. Rapat Penanganan.
- c. Pemanggilan.
- d. Teguran.
- e. Peninjauan Lapangan.
- f. Rapat Penyelesaian Permasalahan.
- g. Berita Acara Pengaduan.
- h. Pelaporan dan Hasil Rapat Penyelesaian.
- i. Hasil Tindaklanjut.
- j. Penjelasan Kepada Pelapor.

Pada analisis penelitian ini bahwa kebijakan yang diatur pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi khususnya pada bagian pelayanan pengaduan sudah diterapkan sebagaimana mestinya hanya saja yang menjadi permasalahan pada kebijakan ini yaitu proses tindaklanjut dari persoalan pengaduan yang dikerjakan dalam jangka waktu paling lambat yaitu sepuluh hari kerja.

Responsivitas pegawai pada prinsipnya dalam memberikan pelayanan pengaduan sudah menjadi suatu kewajiban sebagai abdi negara atau Aparatur Sipil Negara (ASN), dan sudah didasari dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada untuk

melayani masyarakat terutama pada sikap atau respon dalam menjalankan tugas penerima pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara menurut informan mengatakan bahwa semua pengaduan yang disampaikan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu baik disampaikan melalui surat tertulis dengan cara datang ke kantor secara langsung ataupun dengan cara melalui call center. Pelayanan publik yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi khususnya pada bagian Pelayanan Pengaduan harus berdasarkan pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, perspsi masyarakat pengguna pelayanan publik akan menilai bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi khususnya pada bagian Pelayanan Pengaduan.

- a. Kemampuan pegawai
- b. Kemampuan merespon
- c. Kemudahan akses
- d. Kepastian waktu

Jika memang lebih dari waktu yang dijanjikan yaitu paling lambatnya sepuluh hari kerja maka penyedia pelayanan pengaduan akan menghubungkan pelapor (masyarakat) untuk menindaklanjuti permasalahan pengaduan dengan melakukan tiga kali pemanggilan, apabila pemanggilan pertama tidak diterima maka akan dilakukan pemanggilan kedua tidak diterima atau dimemenuhi pemanggilan tersebut maka akan dilakukan pemanggilan ketiga atau yang terakhir apabila panggilan tidak dihiraukan maka dilanjutkan dengan teguran berkas pihak yang diadukan akan diserahkan kepada Satpol PP dengan cara mendatangi alamat yang tertera, sedangkan apabila dalam penyelesaian masalah pengaduan maka pihak penyedia layanan pengaduan juga akan memberitahun kepada pelapor terkait pengaduannya dengan cara memberikan informasi baik lewat nomor telpon pelapor atau dengan email pelapor.

Tabel 1. Pengguna Pelayanan Pengaduan pada Bulan Januari

No	Nama	Surat Masuk	Surat Keluar	Terkait	Selesai	Belum Selesai
1	Kie Lie	17 Januari 2022	24 Januari 2022	Laporan keberatan atas pembangunan Reklame	√	-
2	Laskar Merah Putih Kab. Bekasi	17 Januari 2022	02 Februari 2022	Permohonan Informasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	√	-
3	Dewan Pimpinan Wilayah Lembaga Pengawasan Anggaran Publik	18 Januari 2022	27 Januari 2022	Konfirmasi Surat II	√	-

Data diolah: Peneliti

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat dalam waktu penyelesaian pengaduan pada nomor satu (1) dapat diselesaikan dengan jangka waktu tujuh (7) hari, dan pada nomor dua (2) penyelesaian pengaduan dengan jangka waktu empat belas (14) hari, sedangkan pada nomor tiga (3) dapat diselesaikan dengan waktu Sembilan (9) hari, hal ini dapat dilihat bahwa dalam penyelesaian masalah pengaduan tidak selalu sama semua permasalahan pengaduan yang terselesaikan tergantung dengan masalah aduannya.

Tabel 2. Pengguna Pelayanan Pengaduan pada Bulan Februari

No	Nama	Surat Masuk	Surat Keluar	Terkait	Selesai	Belum Selesai
1	Kepala Kepolisian Resor Metro Bekasi	07 Februari 2022	11 Februari 2022	Pengecekan keabsahan CV. Berkah Anugerah	√	-

Data diolah: Peneliti

Berdasarkan Tabel 2. waktu penyelesaian pengaduan dalam waktu empat (4) hari, hal ini dapat dilihat bahwa penyelesaian permasalahan pengaduan tidak begitu rumit karena dilihat dari terkait permasalahan yang diadukan hanya pengecekan keabsahan saja.

Tabel 3. Pengguna Pelayanan Pengaduan pada Bulan Maret

No	Nama	Surat Masuk	Surat Keluar	Terkait	Selesai	Belum Selesai
1	PT. Best Label	22 Maret 2022	14 April 2022	Permintaan Data dan Informasi IMB	√	-
2	Isha Kurniawan	31 Maret 2022	14 April 2022	Permintaan Data dan Informasi IMB	√	-
3	DPW Jawa Barat	31 Maret 2022	14 April 2022	Klarifikasi terkait izin	√	-

Data diolah: Peneliti

Berdasarkan Tabel 3. bahwa dalam waktu penyelesaian pengaduan pada nomor satu (1) memakan waktu dua puluh tiga (23) hari karena dilihat dari keterkaitan masalah yang diadukan oleh PT. Best Label yaitu Permintaan Data dan Informasi IMB maka pada kasus ini melebihi dari jangka waktu yang diberikan oleh penyedia pelayanan yaitu paling lambat sepuluh hari kerja maka yang harus dilakukan oleh penyedia pelayanan yaitu mengirim sebuah surat informasi terkait jangka waktu yang sudah melebihi, dan pada nomor dua (2) dan tiga (3) penyelesaian pengaduan dengan jangka waktu empat belas (14) hari dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan dan dapat dilihat dari permasalahan ini juga penyedia pelayanan pengaduan dapat menyelesaikan permasalahan yang berbeda dengan waktu yang sama.

Tabel 4. Pengguna Pelayanan Pengaduan pada Bulan April

No	Nama	Surat Masuk	Surat Keluar	Terkait	Selesai	Belum Selesai
1	Laskar Merah Putih	04 April 2022	14 April 2022	IMB	√	-

Data dioleh: Peneliti

Berdasarkan Tabel 4. bahwa dalam penyelesaian pengaduan dapat diselesaikan dengan waktu sepuluh (10) hari terkait permasalahan Izin Mendirikan Bangunan.

Tabel 5. Pengguna Pelayanan Pengaduan pada Bulan Mei

No	Nama	Surat Masuk	Surat Keluar	Terkait	Selesai	Belum Selesai
1	Lampu Bekasi	25 Mei 2022	03 Juni 2022	Data dan Informasi IMB	√	-

Data dioleh: Peneliti

Berdasarkan Tabel 5. penyedia pelayanan pengaduan dapat menyelesaikan pengaduan dengan jangka waktu sembilan (9) hari terkait pengaduan tentang Data dan Informasi IMB.

Tabel 6. Pengguna Pelayanan Pengaduan pada Bulan Juni

No	Nama	Surat Masuk	Surat Keluar	Terkait	Selesai	Belum Selesai
1	H. Anwar Suhemi	09 Juni 2022	14 Juni 2022	GSB	√	-
2	Laskar Merah Putih	15 Juni 2022	07 Juli 2022	IMB	√	-

Data dioleh: Peneliti

Berdasarkan Tabel 6. dalam melakukan penyelesaian pengaduan pada nomor satu (1) memakan waktu lima (5) hari dalam penyelesaian pengaduan, sedangkan pada nomor dua (2) waktu dalam menyelesaikan pengaduan memakan waktu dua puluh satu (21) hari penyelesaian pengaduan.

Tabel 7. Pengguna Pelayanan Pengaduan pada Bulan Juli

No	Nama	Surat Masuk	Surat Keluar	Terkait	Selesai	Belum Selesai
1	Sigit P	19 Juli 2022	-	Perizinan	-	√
2	M. Cahya AP	20 Juli 2022	-	perizinan	-	√

Data dioleh: Peneliti

Berdasarkan Tabel 7. dalam penyelesaian permasalahan pengaduan terkait perizinan belum diketahui karena masih dalam proses tindak lanjut dari penyedia pelayanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi. Adapun mengacu dari Tabel 1.1 sampai dengan 1.7 maka analisis terkait waktu penyelesaian pelayanan pengaduan bahwa setiap pengaduan yang masuk pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi memakan waktu penyelesaian permasalahan pengaduan yang bervariasi tergantung dari jenis permasalahan yang diajukan oleh pelapor (masyarakat).

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Analisis Mekanisme Pengaduan dan Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi ini sudah berjalan sesuai dengan visi dan misi yang dimana hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan membuat persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengaduan bahwa pegawai memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi dalam memberikan informasi terkait mekanisme pengaduan yang sudah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Kewenangan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan fungsi informasi pengaduan dan peningkatan layanan perizinan. Serta Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi Nomor 600/238.5/DPMPTSP/2018 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Tindaklanjut Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Perizinan dan Non Perizinan. Dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan menjadi acuan dasar dalam rangka peningkatan kinerja sehingga diperoleh pelayanan yang berkualitas dan baik. Adapun yang menjadi pusat perhatian permasalahan pada kebijakan ini ialah terkait waktu dalam proses penyelesaian pelayanan pengaduan yang memakan waktu cukup lama yaitu sepuluh hari kerja.

Reponsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi dapat dikatakan hampir sesuai dengan tujuan organisasi atau dapat dikatakan hampir baik, sedangkan repons pegawai terkait waktu penyelesaian masalah aduan dapat dikatakan kurang baik karena jangka waktu yang diberikan penyedia layanan pengaduan paling lambat sepuluh hari kerja. Adapun yang perlu diperhatikan pada penyimpanan berkas pengaduan masyarakat yang hilang atau terselip menjadi permasalahan dimana dapat dikatakan bahwa respon dari pegawai dalam memberikan pelayanan tidak berkompeten dan tidak amanah dalam menjalankan tugas sebagai penyedia pelayanan.

Persepsi masyarakat pengguna pelayanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terbagi menjadi beberapa poin yang pertama yaitu

kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan sesuai dengan Standar Operasional Perosedur (SOP) yang ada dan mumpuni dalam melaksanakan dan menyelesaikan masalah aduan dan, selanjutnya keramahan pegawai menurut masyarakat yang melakukan pengaduan bahwa pegawai yang ada pada pelayanan tersebut ramah dan baik dalam memberikan pelayanan pengaduan, lalu selanjutnya kemudahan akses dalam melakukan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Bekasi karena ada beberapa media yang dapat digunakan dalam melakukan pengaduan yaitu seperti Call Center, SP4N Lapor, Website, Email akan tetapi masyarakat masih sedikit menggunakan media Call Center dikarenakan masih banyak masyarakat yang melakukan pengaduan secara langsung dengan datang ke kantor Dinas, sedangkan masyarakat yang melakukan pengaduan melauli media SP4N Lapor ini, dimana banyaknya masyarakat yang melakukan pengaduan dengan tidak memanfaatkan media ini, dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum tahu cara melakukan pengaduan pada media ini, sedangkan masyarakat yang menggunakan media Email DPMPTSP untuk melakukan pengaduan dapat dikatakan cukup banyak, dan lokasi yang strategis di Komplek Pemerintahan Daerah Kabupaten Bekasi sehingga memudahkan masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud ingin memberikan beberapa rekomendasi atau saran bagi lembaga atau instansi dengan harapan dapat bermanfaat bagi lembaga atau instansi tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Dengan adanya mekanisme pengaduan sangat dibutuhkan dalam membantu peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi dan menjadikan pegawai menjadi lebih disiplin waktu, disiplin dalam berkerja dan menjadi lebih berkompeten dalam menyelesaikan masalah pengaduan masyarakat.
2. Untuk dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Bekasi perlu lebih cepat dan tepat dalam menyelesaikan masalah pengaduan yang diajukan oleh masyarakat pengguna pelayanan pengaduan dan lebih teliti dalam cara penyimpanan data atau berkas pengaduan masyarakat, serta melakukan penyesuaian dalam menempatkan pegawai sesuai bidang atau kemampuan pegawai berdasarkan latarbelakang pendidikan dan keahlian dikarenakan agar kinerja pegawai lebih efektif dan efisien dalam hal pelayanan publik.
3. Untuk Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi mengupgrate sistem terkait pengaduan agar masyarakat menjadi lebih mudah untuk mengadukan permasalahan perizinan dan non perizinan didalam sebuah sistem Website dan Email serta memberikan informasi terkait cara melakukan pengaduan melalui media-media lain yang tersedia pada pelayanan pengaduan.
4. Dan yang terakhir untuk pemerintah kabupaten Bekasi harus lebih diperhatikan terhadap Fasilitas baik Sarana maupun Prasarana pengaduan yang ada agar lebih baik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi.

Referensi

- Abdul Wahab, Solichin. (2005). *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- AS. Moenir, (2001), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Arifin, Zainal. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Bagus, Lorens, (1996). *Kamus Filsafat*. Jakarta: Gramedia.
- Bungin, Burhan, (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- Creswell, John.W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danial dan Wasriah. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Emzir Emzir, (2010) *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Herdiansyah, Haris. (2013). *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Jalaludin Rahmat. (2001). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- John W. Creswell (2009) , *ResearchDesign: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, (Pustaka Pelajar: Yogyakarta,)p.20..
- Lapau, Buchari. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Lenvine, Charles H, (1990), *Public Administration: Challenges, Choices, Consequences*, Illions: Scott Foreman.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.AS, (2008), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta. Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. (2003). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Patton, Michael Quinn. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3rd Edition. Thousand Oaks. Sage Publications. Inc. California.
- Poerwadarminta. W.J.S. (2003). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Salim, Agus, (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial: Buku Sumber untuk Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta, Tiara Wacana.
- Suharno, (2013). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik: Kajian Proses dan Analisis Kebijakan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- Thoha, Miftah, (1987), *"Perspektif Perilaku Birokrasi"*, Jakarta: Rajawali. Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mawujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wiersma, William, (1986) *Research Methods In Education: An Introduction*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Yusuf, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif & Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Publik: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73-82.
- Cholid, Mochamad Idham, and Noora Fithriana, (2019). "Implementasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Pembuatan Akta Kelahiran." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 7.2.
- Hidayat, M., Mappamiring, M., & Rahim, S. (2021). Responsivitas Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Larea-Rea Di Kabupaten Sinjai. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(4), 1145-1157.
- Hidayatullah, Syarif (2021). Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. *Universitas Islam Kalimantan MAB*, 2.3, 1-9.
- Indarti, Sri, and Novliza Eka Patrisia, (2020). "Penerapan Responsibilitas Dan Transparansi Layanan Publik (Sebuah Kajian Ilmu Administrasi)." *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik* 7.1, 43-48.
- Irawan, B, (2017). Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 5(1), 1-14.
- Maskan, M., Utaminingsih, A., & Soepeno, B. (2016). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan)*, 1(1), 23-42.
- Kartikaningdyah, Ely, (2012). "Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada BP2T Kota Tanjungpinang." *Jurnal Integrasi* 4.2 : 136-147.
- Sanjiwani, Diah, (2014). "Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung." *Citizen Charter* 1.2 : 28597.
- Setianingrum, Triyastuti, (2020). "Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta." *Populasi* 24.1: 1-25.
- Utomo, Sad Dian. (2006). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, volume 15 Nomor 3, halaman 161-167.