

ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANJARMASIN

Syarif Hidayatullah, H. Deli Anhar, Sugiannor

Ilmu Administrasi publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 17120105

Ilmu Administrasi publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 0010106201

Ilmu Administrasi publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 1106038903

E-mail : SyarifHidayatullah101198@gmail.com

ABSTRAK

Masyarakat mengeluh karena tidak puas dengan pelayanan publik yang diterimanya. Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia menerbitkan Peraturan No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Manajemen Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang membentuk wadah atau saluran pengaduan masyarakat. Menurut perintah menteri, pengaduan terhadap layanan publik diizinkan untuk diajukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji proses dan alur penanganan pengaduan, serta mengidentifikasi hambatan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Sumber informasi dan sumber informasi penting digunakan untuk menyusun data penelitian. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan sebagai strategi pengumpulan data, dan hasil penelitian dievaluasi menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Temuan mengungkapkan bahwa prosedur dan alur pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin tidak sesuai dengan Perda PAN RB No 24/2014. Kedua, ada dua (dua) alasan yang menjadi penghambat dalam penanganan pengaduan pelayanan publik: a) faktor internal, seperti kurangnya kompetensi personel dan petugas; dan b) masalah eksternal, seperti kurangnya sumber daya.

Kata Kunci: Pengelolaan; Pelayanan Publik; Pengaduan Masyarakat

ABSTRACT

People complain because they are not satisfied with the public services they receive. The Minister of State Civil Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia issued Regulation no. 24 of 2014 concerning Guidelines for the Implementation of National Public Service Complaint Management which forms a forum or channel for public complaints. According to the minister's order, complaints against public services are allowed to be filed. The purpose of this study is to examine the process and flow of complaints handling, as well as identify obstacles in the management of public service complaints. Sources of information and important sources of information are used to compile research data. Interviews, observations, and documentation were used as data collection strategies, and research results were evaluated using data reduction, data presentation, and conclusion drawing/verification. The findings reveal that the procedures and flow of complaints from the Banjarmasin City Investment and One Stop Integrated Services Office are not in accordance with the PAN RB Regional Regulation No. 24/2014. Second, there are two (two) reasons that become obstacles in handling public service complaints: a) internal factors, such as the lack of competence of personnel and officers; and b) external problems, such as lack of resources.knowledge due to the lack of socialization regarding complaint material that is not in accordance with the duties and functions of this agency.

Keywords: Management; Public Services; Community Complaints

PENDAHULUAN

Terjadi perubahan mendasar dalam pertumbuhan struktur pemerintahan Indonesia, dengan diterapkannya sistem desentralisasi pada tahun 1999. Pelimpahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan Prinsip Otonomi dikenal sebagai desentralisasi. Tentunya tujuannya adalah untuk mewujudkan pelayanan dan tata kelola yang baik atau disebut juga good governance. Salah satu tujuan Good Governance adalah mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Sangat penting untuk menggunakan Tata Kelola yang Baik ketika memberikan pelayanan publik.

Istilah "pemerintahan yang baik" berasal dari bahasa induk gubernur Eropa, yang lagi-lagi diadopsi oleh bahasa Inggris menjadi pemerintahan, yang berarti "membimbing" atau "mengendalikan". Dalam tata pemerintahan, good governance adalah suatu gagasan dan nilai yang mengatur hubungan yang terjalin antara pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan dasar UUD 1945. atau landasan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera, sejahtera, dan mandiri.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terhadap produk, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan batasan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan definisi pelayanan publik sebelumnya, bentuk penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat Indonesia meliputi barang dan jasa serta pelayanan administrasi, yang kesemuanya diharapkan dapat berjalan sesuai standar proses

pelayanan dan menyeluruh dari segala aspek Orang Indonesia.

Indikator kinerja pemerintah yang paling terlihat adalah pelayanan publik. Karena kualitas pelayanan publik dirasakan oleh masyarakat dari semua lapisan masyarakat, maka masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel. Akibatnya, pemerintah harus mematuhi persyaratan undang-undang dan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada publik.

Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan unsur-unsur yang harus ada dalam standar pelayanan publik, karena sebagai berikut:

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bahaya, dan resiko keraguan-raguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Pemerintah Kota Banjarmasin sebagai salah satu aspek penyelenggara pelayanan publik masyarakat harus senantiasa mengikuti dan diarahkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu pendekatan utama untuk menangani pengaduan pelayanan publik adalah dengan mengacu pada undang-undang untuk kenyamanan dan sebagai fasilitator bagi masyarakat.

Masyarakat mengeluh karena tidak puas dengan pelayanan publik yang diterimanya.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia menerbitkan Peraturan No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang membentuk wadah atau saluran pengaduan masyarakat.

Dari beberapa penelitian terdahulu terlihat bahwa ada beberapa hasil Analisa yang menunjukkan banyak faktor yang mempengaruhi pengelolaan pengaduan terhadap pelayanan yang dilakukan, oleh sebab itulah pentingnya penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu di kota Banjarmasin dilakukan dalam menghadapi masyarakat yang semakin pintar dan tahu akan hak-haknya.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin”**

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin ?
2. Manfaat apa yang dirasakan masyarakat terhadap pengaduan pelayanan perizinan

di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin?

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengaduan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin?

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perijinan di DPMPTSP Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui manfaat yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pengaduan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pengaduan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin

TINJAUAN PUSTAKA

• Tinjauan Tentang Analisis

Dalam linguistik, analisis adalah kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa tersebut secara mendalam. Sedangkan pada kegiatan laboratorium, kata analisis dapat juga berarti kegiatan yang dilakukan di laboratorium untuk memeriksa kandungan suatu zat dalam cuplikan.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer karangan Peter Salim dan Yenni Salim menjabarkan pengertian analisis sebagai berikut :

- a. Penyelidikan suatu peristiwa (akta, karangan, dll) untuk memperoleh fakta yang benar disebut analisis (asal, sebab, sebab yang sebenarnya, dan sebagainya).
- b. Analisis adalah pengembangan pokok bahasan dari komponen-

komponen, kajian terhadap bagian-bagian tersebut, dan keterkaitan antar bagian-bagian tersebut agar diperoleh pemahaman yang benar dengan pemahaman yang komprehensif.

- c. Analisis adalah pengembangan (perluasan) sesuatu setelah diperiksa dengan cermat.
- d. Analisis adalah metode pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, misalnya) dan berlanjut sampai terbukti benar dengan beberapa tingkat kepastian (pengamatan, eksperimen, dan sebagainya).
- e. Analisis adalah proses pemecahan masalah (melalui akal) ke dalam bagian-bagiannya berdasarkan metode yang konsisten untuk mencapai pengertian tentang prinsip-prinsip dasarnya.

- **Pengertian Pelayanan Publik**

Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah “suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” di Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1).

Lonsdale mencirikan pelayanan publik sebagai “segala sesuatu yang diberikan oleh pemerintah atau swasta karena pada umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat” menurut Mulyadi (2016).

- **Tinjauan tentang Pemerintah**

Nama government dan government berasal dari kata command. Selain itu,

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan masing-masing istilah tersebut, antara lain:

- a. Kata "pemerintah" berarti "memerintah sesuatu untuk dilakukan".
- b. Pemerintah adalah: 1) sistem pemerintahan suatu Negara atau bagian-bagian dari suatu Negara, dengan wewenang dan kekuasaan untuk mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik Negara atau bagian-bagiannya; 2) pelaksanaan kekuasaan oleh kelompok-kelompok individu yang berbagi tanggung jawab terbatas.
- c. Pemerintah didefinisikan sebagai: 1) proses, teknik, dan tindakan memerintah; dan 2) segala kegiatan negara yang berkaitan dengan kesejahteraan dan kepentingan warga negaranya.

Kemudian, menurut Syafie (2013), pemerintah dan pemerintah dapat dipahami secara etimologis sebagai berikut:

1. "Perintah" mengacu pada tindakan menempatkan pesan. Artinya, ada dua pihak di dalamnya: mereka yang mengontrol memiliki otoritas, dan mereka yang diperintah harus mematuhi kewajiban.
2. Menjadi pemerintah setelah menambahkan kata "pe." Ini mengacu pada badan yang memiliki wewenang untuk memerintah.
3. Setelah akhiran "an" ditambahkan ke government. Tindakan, taktik, masalah, atau urusan badan yang berkuasa."

METODE PENELITIAN

- **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif untuk mengkaji fenomena yang terjadi dalam

pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin secara rinci. Data dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk orang-orang yang akrab dengan penekanan masalah penelitian serta sumber informasi penting yang dapat memverifikasi materi yang dikumpulkan. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan informasi. Ketika data yang dikumpulkan sudah jenuh, upaya pencarian data berhenti.

- **Jenis Penelitian**

Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai penelitian yang menghasilkan prosedur analitis tanpa menggunakan analisis statistik atau teknik kuantifikasi lainnya.

Laporan bukan sekedar bentuk pelaporan suatu peristiwa tanpa interpretasi dan pemahaman ilmiah atau memperoleh pemahaman tentang fenomena atau gejala yang diangkat untuk penelitian mendalam. Penelitian kualitatif memiliki ciri-ciri menggambarkan suatu keadaan yang sebenarnya, tetapi bukan sekedar suatu bentuk pelaporan suatu peristiwa tanpa interpretasi dan pemahaman ilmiah atau memperoleh pemahaman tentang fenomena atau gejala yang dimunculkan untuk penelitian yang mendalam.

Jika ada pengetahuan atau informasi tentang fenomena yang akan diteliti atau dipertanyakan, jenis penelitian ini memberikan gambaran rinci tentang keadaan, lingkungan sosial, atau hubungan tertentu.

- **Teknik Pengumpulan Data**

a. Data primer dikumpulkan melalui penelitian lapangan.

Penulis menggunakan pendekatan pengumpulan data berikut, antara lain, untuk mengumpulkan informasi ini:

- 1) Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.
- 2) Wawancara (interview), dimana sejumlah informan ditanyai dan diberi jawaban untuk memperoleh informasi dan data tentang topik-topik penting dalam penelitian ini.
- 3) Dokumentasi, yaitu strategi untuk menggabungkan pendekatan observasi dan wawancara mendalam.

b. Studi Sastra, yang memerlukan pengumpulan data sekunder dan membaca berbagai literatur, buku, esai, dan makalah dan catatan lain yang berkaitan dengan penulis.

- **Analisis Data**

Analisis data dilakukan secara kualitatif, yaitu berdasarkan susunan kata dalam teks diperluas. Data yang dievaluasi berasal dari keadaan atau peristiwa dunia nyata, dan didukung oleh data primer yang dikumpulkan dari wawancara, pertanyaan, dan jawaban informan, serta studi literatur berdasarkan indikator penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTS) Kota Banjarmasin merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik. Ia memberikan pelayanan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, yang beberapa di antaranya belum menjamin kelancaran karena kualitas pelayanan yang buruk dari segi prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan persyaratan. Adanya kompetensi pegawai, keramahan petugas, dan sarana dan prasarana pada saat itu belum optimal; Oleh karena itu, sistem pelayanan seperti sekarang ini perizinan dan nonperizinan harus diperbaiki.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia menerbitkan Peraturan No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, dimana dibentuk wadah atau saluran pengaduan masyarakat. Peraturan menteri mengatur bahwa hanya pengaduan terhadap pelayanan publik yang dapat dilakukan. Berdasarkan statistik yang diketahui, jumlah pengaduan masyarakat yang diterima DPMPTSP Kota Banjarmasin meningkat dari tahun 2017 hingga 2018. Pada tahun 2017, jumlah pengaduan masyarakat yang diterima sebanyak 25.

Karena materi pengaduan tidak terkait dengan masalah pelayanan pengaduan yang diterima masyarakat setiap kali mengajukan izin, maka sebagian besar materi pengaduan yang disampaikan masyarakat pada tahun 2017 tidak menjadi kewenangan DPMPTSP. Sedangkan pada tahun 2018, jumlah pengaduan meningkat menjadi 36, dengan 8 pengaduan yang menjadi kewenangan DPMPTSP dan 28 pengaduan yang bukan kewenangan DPMPTSP yang diteruskan ke dinas teknis diperbolehkan untuk menanganinya. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan jumlah pengaduan dari tahun ke tahun, namun jika ditelaah secara mendalam, pengaduan masyarakat tersebut bukan merupakan permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan PAN-RB RI Nomor 24 Tahun 2014, dimana materi pengaduan yang dapat dilaporkan terkait dengan proses memperoleh pelayanan publik atau pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan Peraturan RI Nomor 24 Tahun 2014, dimana materi pengaduan yang dapat dilaporkan terkait dengan proses mendapatkan pelayanan publik atau pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai.

Dari penelitian di atas terlihat bahwa ada beberapa hasil Analisa yang menunjukkan banyak faktor yang mempengaruhi pengelolaan pengaduan

terhadap pelayanan yang dilakukan, oleh sebab itulah pentingnya penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu di kota Banjarmasin dilakukan dalam menghadapi masyarakat yang semakin pintar dan tahu akan hak-haknya.

- **Mekanisme dan alur pengelolaan pelayanan pengaduan**

Melalui data dokumen dapat disimpulkan bahwa secara umum mekanisme pengaduan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri PAN & RB RI No. 24 Tahun 2014, baik pengaduan langsung maupun tidak langsung memiliki tahapan atau tahapan yang harus dilalui yaitu 5 tahapan. Namun dari Hasil penelitian di lapangan terhadap alur dan mekanisme pengaduan tersebut ternyata ada fase atau tahapan yang hilang atau terlewat, hal ini diakibatkan oleh tidak tersedianya tenaga staf pengelola data pengaduan yang menangani/penerima pengaduan atau dengan kata lain tidak tersedianya pegawai staf sehingga fase tersebut terloncati dan langsung diambil alih oleh Kasi pengaduan dan Advokasi.

- **Kesesuaian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Dengan Mekanisme dan Alur**

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kantor PMPTSP Kota Banjarmasin telah dilaksanakan sesuai amanat Menteri PAN & RB RI Nomor 24 Tahun 2014, namun belum optimal dari segi operasional. Hal ini dapat dilihat baik dari segi kualitas pelayanan, dimana masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan seperti keramahan pelayanan, maupun dari segi efisiensi operasional, dimana masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan seperti keramahan Bulan Januari-Desember tahun ini telah diterima 55 pengaduan

dan konsultasi publik, baik secara lisan, tertulis, maupun melalui SP4N LAPOR!. Ketidaktahuan masyarakat terhadap pengelolaan penanganan pengaduan pelayanan publik pada Pelayanan PMPTSP Kota Banjarmasin disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas PMPTSP Kota Banjarmasin kepada masyarakat mengenai materinya, padahal pengaduan yang disampaikan sebagian besar bersifat tidak menjadi kewenangan Kantor PMPTSP Kota Banjarmasin. Pengaduan yang dapat ditangani oleh Bagian Pengaduan dan Advokasi Dinas PMPTSP Kota Banjarmasin.

Sesuai dengan wawancara bersama ibu Aminur Nisa, SE selaku Kasi Pengaduan dan Advokasi sebagai berikut :

“Pengaduan yang masuk kebanyakan berupa masalah pribadi seperti data yang di bawa kurang lengkap atau ingin membangun rumah tapi masih ada masalah dengan tetangga tentang tanah yang ingin di bangun rumah”(Wawancara :29 juni 2021).

- **Faktor-Faktor Kendala Dalama Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat**

Hasil pengamatan dan penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan tidak optimalnya pelaksanaan Mekanisme dan Alur pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. Kendala yang dihadapi ini, peneliti menyimpulkan ke dalam 2 (dua) faktor, sebagaimana berikut:

- a. Faktor Internal

1. Sumber Daya Manusia\ kurangnya tenaga staf, serta kompetensi petugas belum sesuai seperti yang diharapkan.
2. Sarana Prasarana

Jaringan internet sering terjadi error, sehingga menghambat sistem penanganan pengaduan. Serta Dengan adanya wabah covid-19 yang melanda Indonesia tidak terkecuali Banjarmasin yang mengharuskan masyarakat untuk tidak keluar rumah dan berkegiatan diluar maka proses pengaduan pelayanan baru ini selama pandemi juga menghadapi tantangan. sesuai dengan wawancara bersama ibu Dra. Hj. Saidah Nafisah, Ma selaku Kasi Data Pelayanan sebagai berikut : “banyak nya masyarakat yang kurang mengerti terhadap pelayanan via online melalui situs web yang kami sediakan, dan seringkali mengalami gangguan terhadap situs web di karenakan terjadinya error”(Wawancara : 29 juni 2021)

- b. Faktor Ekternal

- Komitmen

Komitmen dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi pengenalan media penanganan pengaduan masih sangat rendah, mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui keberadaan media pengaduan yang ada.

- **Ruang Lingkup dan Sarana Pengaduan**

Pelayanan pengaduan bagi penyelenggara pelayanan perizinan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin adalah ruang lingkup penyelesaian pengaduan pelayanan publik:

1. Menerima pengaduan tertulis maupun tidak tertulis/lisan dari pelapor mengenai terjadinya pelanggaran Standar Pelayanan (SP),

pengabaian kewajiban, dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara berupa:

- a. Penyalahgunaan wewenang.
 - b. Mencegah tersedianya layanan perizinan.
 - c. Korupsi, kolusi, dan nepotisme adalah contoh korupsi (KKN).
 - d. Pelanggaran kode disiplin ASN.
 - e. Penulis dan kritikus.
 - f. Rekomendasi
 - g. Ketidakpuasan.
2. Memberi tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan sesuai substansi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.
 3. Menyarankan tindak lanjut kepada pimpinan penyelenggara sesuai ketentuan perundang-undangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada perbedaan yang terjadi pada mekanisme dan alur pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin, antara yang seharusnya sesuai Permen PAN-RB dengan yang berjalan atau dilaksanakan saat ini, dimana dalam prakteknya baik pengaduan secara langsung maupun tidak langsung ada satu tahapan yang terlewat atau tidak terlaksana karena tidak adanya petugas penerima pengaduan/help desk.
2. Implementasi Mekanisme dan Alur dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin yang dikelola oleh bidang Pengendalian Mutu unit teknis Seksi Pengaduan dan Advokasi tidak sesuai dengan mekanisme dan alur yang telah diatur

dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional, dikarenakan belum optimal terutama yang berkaitan dengan esensi pengelolaan pengaduan pelayanan yang diberikan karena masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang tupoksi dari Dinas PMPTSP Kota Banjarmasin. Kendala dalam dalam pengelolaan pengaduan pelayanan dari Dinas PMPTSP ada dua yaitu;

- a. faktor Internal yaitu kurangnya tenaga staf, sert kompetensi petugas belum sesuai seperti yang diharapkan.
- b. Sedangkan untuk faktor eksternalnya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat terkait materi pengaduan apa saja yang bisa diadakan pada pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat sehingga tugas Dinas PMPTSP bertambah dengan menyalurkan pengaduan kepada dinas-dinas yang yang dikeluhkan.

SARAN

Saran yang dapat peneliti rekomendasikan adalah :

1. melakukan optimalisasi Mekanisme dan alur pengelolaan pengaduan pelayanan yang sudah ada sehingga dalam proses pengelolaannya tidak memakan waktu yang lama.
2. Dari segi dokumen, mekanisme yang ada perlu disederhanakan lagi karena birokrasi yang memakan waktu cukup lama. Untuk penempatan pegawai, terutama ASN agar sebelum ditempatkan pada jabatan tertentu perlu diadakan pendidikan dan pelatihan sehingga lebih menguasai.

3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin Agar lebih mengintensifkan sosialisasi kepada masyarakat terkait pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan Pengurusan Perizinan dan Non Perizinan. Berdasarkan hasil temuan terhadap kesalahan opini masyarakat terhadap penamaan (Nomenklatur).
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu dikaji ulang kembali dengan kata lain menyederhanakan dan dipertegas nama dinas ini sehingga jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Alam, Andi Syamsu. 2012. Studi Analisa Kebijakan (konsep, Teori, dan Aplikasi Sampel Teknik Analisa Kebijakan Pemerintah). Bandung: Refika Aditama.
- Ali, Faried dan Alam, Andi Syamsu. 2012. Studi Kebijakan Pemerintah. Bandung : Refika Aditama.
- Ismatullah, Deddy dan Gatara, Asep A. Sahid. 2007. Ilmu Negara Dalam Multi Perspektif. Bandung : Pustaka Setia.
- Makmur. 2011. Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan. Bandung: Refika Aditama.
- Mulyadi, Deddy. 2016. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik). Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2013. Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi Kedua. Bandung: Mandar Maju.
- Thoha, Miftah. 2008. Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Widodo, Joko. 2001. Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Jakarta: Insan Cendekia.

JURNAL

- Emzir. (2011). Analisis data: metodologi penelitian kualitatif. Jakarta Rajawali Pers.
- Gorton, M. dkk. 2005. Health Service Review Council: Guide to Complaint Handling in Health Care Services. Australia.
- Irawan, B. (2017). Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. Jurnal Administrative Reform (JAR), 5(1), 1-14..
- Prasetya, D. R. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang). Jurnal Administrasi Publik, 1(6), 1151-1158.
- Soewarno, H. (1997). Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: CV Haji Masagung.