
ARTICLE

Analisis Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung

M. Nur Elfiansyah¹, Nana Mulyana², dan Dodi Faedlulloh³

^{1,2,3} Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Lampung, Kota Bandar Lampung, Indonesia.

How to cite: Elfiansyah, M.N., Mulyana, N., Faedlulloh, D., (2025) Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung. *Administrativa* 7 (1)

Article History

Received: 18 Oktober 2024

Accepted: 13 Januari 2025

Keywords:

Complaint Handling

Public Service

Licensing

DPMPTSP.

ABSTRACT

This study aims to analyze the complaint handling system in licensing services at the Capital Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Lampung Province. The research method used is descriptive qualitative, with data collected through interviews, observation, and documentation. The theory used in this research is Davidow's (2003) complaint management theory, which includes six indicators: timeliness, facilitation, redress, apology, credibility, and attentiveness. The results show that DPMPTSP Lampung has implemented an effective complaint handling system. Timeliness is demonstrated through officers' fast responses, facilitation is ensured via accessible channels, and there are compensation and apology mechanisms. Credibility and attentiveness are reflected in transparent information sharing and responsive communication. In conclusion, the complaint handling system is effective and serves as a good public service practice.

Kata Kunci:

Penanganan Pengaduan

Pelayanan Publik

Perizinan

DPMPTSP

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen keluhan dari Davidow (2003) yang meliputi enam indikator: timeliness, facilitation, redress, apology, credibility, dan attentiveness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Provinsi Lampung telah menjalankan sistem penanganan pengaduan secara efektif. Ketepatan waktu ditunjukkan dengan kecepatan respons petugas, fasilitasi disediakan melalui berbagai saluran yang mudah diakses, serta terdapat mekanisme kompensasi dan permintaan maaf. Aspek kredibilitas dan perhatian tercermin dari keterbukaan informasi serta komunikasi responsif petugas. Kesimpulannya, sistem ini telah berjalan baik dan dapat menjadi praktik baik pelayanan publik.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian integral dalam sistem pemerintahan yang demokratis dan bertanggung jawab. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan

* Corresponding Author

Email : mnurelfiansyah@gmail.com

layanan kepada masyarakat dalam berbagai sektor, mulai dari pendidikan, kesehatan, hingga perizinan. Pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat legitimasi institusi negara.

Dalam konteks pembangunan ekonomi daerah, pelayanan perizinan memegang peranan strategis. Layanan ini menjadi titik awal dalam mewujudkan iklim investasi yang sehat dan ramah terhadap pelaku usaha. Melalui pelayanan perizinan yang cepat, mudah, dan transparan, maka kemudahan berusaha akan tercipta, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja.

Namun, pelayanan perizinan tidak terlepas dari tantangan administratif dan teknis yang kompleks. Proses perizinan kerap kali melibatkan banyak tahapan, dokumen, dan pihak yang berwenang, sehingga memunculkan potensi keluhan dari masyarakat apabila terdapat ketidaksesuaian atau keterlambatan dalam pelayanan. Oleh karena itu, keberadaan sistem pengaduan yang efektif menjadi sangat penting.

Sistem pengaduan bukan hanya berfungsi sebagai alat kontrol sosial masyarakat terhadap pelayanan publik, tetapi juga sebagai sarana evaluasi internal instansi pelayanan itu sendiri. Melalui pengaduan, instansi dapat mengetahui titik lemah dalam proses pelayanan dan merumuskan langkah-langkah perbaikan. Dengan demikian, sistem pengaduan harus dipandang sebagai bagian integral dari manajemen mutu pelayanan publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung merupakan instansi yang memiliki tanggung jawab utama dalam pengelolaan pelayanan perizinan di tingkat provinsi. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kemudahan perizinan, maka kualitas sistem pengaduan di DPMPTSP menjadi sangat relevan untuk dikaji secara ilmiah.

DPMPTSP Provinsi Lampung telah menyediakan berbagai kanal pengaduan seperti SP4N-Lapor, SiCantik Cloud, loket pengaduan, media sosial, dan layanan langsung. Upaya ini menunjukkan keseriusan instansi dalam mengakomodasi aspirasi masyarakat. Namun demikian, efektivitas dari kanal-kanal tersebut masih memerlukan evaluasi menyeluruh, mengingat tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan kanal digital masih tergolong rendah.

Rendahnya literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan kanal pengaduan berbasis teknologi merupakan salah satu kendala yang dihadapi. Banyak masyarakat yang masih memilih untuk menyampaikan keluhan secara langsung atau melalui jalur informal, yang berpotensi mengurangi validitas data pengaduan dan menghambat proses perbaikan layanan secara sistemik.

Selain itu, persoalan lain yang sering muncul adalah belum optimalnya dokumentasi pengaduan secara sistematis. Beberapa pengaduan tidak tercatat dalam basis data resmi, sehingga tidak dapat ditindaklanjuti secara administratif. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pencatatan dan pelaporan pengaduan di DPMPTSP perlu diperkuat dengan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih tegas dan terintegrasi.

Aspek sumber daya manusia juga menjadi perhatian. Tidak semua petugas pelayanan memiliki kemampuan komunikasi publik dan empati yang baik dalam menangani pengaduan. Sikap kurang responsif, defensif, atau bahkan menyalahkan masyarakat dapat menimbulkan ketidakpercayaan publik dan memperburuk citra lembaga.

Dalam hal ini, penting untuk membekali petugas pelayanan dengan pelatihan-pelatihan khusus mengenai penanganan pengaduan berbasis pelayanan prima. Pembinaan secara berkala akan meningkatkan kemampuan teknis dan emosional petugas dalam menghadapi berbagai karakter masyarakat dengan pendekatan yang profesional dan humanis.

Sebagai tambahan, pengelolaan sistem pengaduan yang baik tidak hanya menekankan pada penanganan kasus secara reaktif, melainkan juga pada upaya preventif. Artinya, instansi

perlu menganalisis tren pengaduan secara berkala untuk mengidentifikasi pola masalah dan melakukan perbaikan sistemik sebelum masalah tersebut berulang.

Urgensi penguatan sistem pengaduan semakin meningkat seiring tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan tidak lagi dipahami sebatas penyelesaian administratif, tetapi juga sebagai bentuk penghormatan terhadap hak-hak warga negara. Dalam konteks ini, pengaduan masyarakat harus ditanggapi secara serius sebagai bagian dari hak partisipatif masyarakat dalam mengontrol jalannya pemerintahan.

Untuk itu, diperlukan model analisis yang dapat mengukur efektivitas sistem pengaduan secara komprehensif. Salah satu pendekatan yang relevan digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen keluhan yang dikembangkan oleh Davidow (2003). Teori ini menawarkan enam indikator utama yang mencerminkan kualitas penanganan pengaduan secara menyeluruh.

Indikator-indikator tersebut meliputi ketepatan waktu (*timeliness*), kemudahan akses (*facilitation*), pemberian kompensasi (*redress*), sikap meminta maaf (*apology*), kredibilitas institusi (*credibility*), dan empati terhadap pelanggan (*attentiveness*). Keenam indikator ini dapat menjadi alat ukur yang objektif dan sistematis untuk mengevaluasi bagaimana DPMPTSP Provinsi Lampung mengelola sistem pengaduannya.

Dengan melakukan analisis terhadap sistem penanganan pengaduan berdasarkan kerangka teori tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi instansi pelayanan publik lainnya dalam merancang sistem pengaduan yang partisipatif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam kajian administrasi publik, sistem pengaduan masyarakat memiliki peran penting dalam mengawal kualitas pelayanan publik. Pengaduan berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial, sarana partisipasi warga, serta cermin akuntabilitas lembaga publik. Sistem pengaduan yang dikelola dengan baik dapat mengurangi praktik maladministrasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Dalam konteks pelayanan perizinan, pengaduan menjadi media umpan balik untuk mengetahui seberapa jauh pelayanan telah memenuhi harapan pengguna.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengulas pentingnya penanganan pengaduan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Wibowo et al. (2014) menunjukkan bahwa kurangnya perhatian terhadap fungsi pengorganisasian dan pengawasan dalam menangani pengaduan menyebabkan lemahnya respons instansi terhadap keluhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat belum sepenuhnya dijadikan bahan evaluasi yang konstruktif oleh penyelenggara pelayanan.

Sementara itu, Sanjiwani et al. (2014) menekankan bahwa meskipun terdapat sistem pengaduan formal, namun rendahnya responsivitas petugas dan minimnya fasilitas pengaduan menjadi hambatan utama. Hal ini berimplikasi pada rendahnya kepuasan masyarakat dan meningkatnya ketidakpercayaan terhadap birokrasi pelayanan. Penelitian-penelitian tersebut memperkuat pemahaman bahwa pengaduan tidak hanya soal tersedianya kanal, melainkan juga tentang bagaimana pengaduan ditindaklanjuti secara profesional dan tepat waktu.

Dalam studi pelayanan publik, dimensi kualitas pelayanan sering dirujuk pada konsep SERVQUAL dari Parasuraman et al. yang mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun demikian, untuk fokus pada manajemen keluhan, pendekatan Davidow (2003) dinilai lebih spesifik dan relevan. Teori ini dikembangkan dalam

konteks customer service, namun aplikatif dalam dunia pelayanan publik karena menekankan respons organisasi terhadap keluhan pelanggan secara menyeluruh.

Davidow (2003) menyatakan bahwa terdapat enam dimensi utama dalam manajemen keluhan yang baik, yaitu: ketepatan waktu (*timeliness*), fasilitas (*facilitation*), tindakan korektif (*redress*), permintaan maaf (*apology*), kredibilitas (*credibility*), dan perhatian/empati (*attentiveness*). Setiap dimensi memiliki fungsi yang saling melengkapi dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap proses penyelesaian pengaduan.

Timeliness menekankan pada kecepatan lembaga dalam memberikan respons awal dan menyelesaikan pengaduan. Respons cepat akan memberikan kepuasan emosional kepada masyarakat bahwa keluhannya dianggap penting. Namun, respons cepat saja tidak cukup tanpa adanya kualitas solusi yang memadai.

Facilitation berkaitan dengan kemudahan yang diberikan kepada masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan. Kanal yang bervariasi, prosedur yang jelas, dan bantuan petugas yang ramah akan meningkatkan partisipasi publik dalam menyampaikan pengaduan. Aksesibilitas menjadi indikator awal bahwa lembaga terbuka terhadap kritik dan masukan.

Redress merupakan respons substantif terhadap pengaduan, berupa tindakan korektif atau kompensasi atas ketidaknyamanan yang dirasakan masyarakat. Redress menunjukkan tanggung jawab institusi dalam memulihkan kepercayaan pengguna layanan. Pemberian redress yang adil dapat mengubah persepsi negatif masyarakat terhadap pelayanan yang sebelumnya mengecewakan.

Apology mencerminkan aspek moral dalam pelayanan publik. Permintaan maaf yang tulus bukan sekadar bentuk formalitas, melainkan ungkapan tanggung jawab emosional dan niat baik dari penyelenggara layanan. Dalam birokrasi yang masih cenderung kaku, permintaan maaf dari petugas publik merupakan bentuk budaya baru yang harus didorong.

Credibility mencerminkan sejauh mana masyarakat percaya bahwa instansi memiliki niat baik dan kapasitas untuk menyelesaikan masalah yang diadukan. Transparansi dalam penanganan pengaduan, keterbukaan informasi, dan tidak adanya praktik penyangkalan merupakan indikator penting dalam membangun kredibilitas tersebut.

Attentiveness berfokus pada cara instansi mendengarkan, merespons, dan menunjukkan empati terhadap pelapor. Layanan yang humanis, penuh empati, dan melibatkan interaksi interpersonal yang positif akan memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Ini juga dapat mengurangi potensi konflik atau ketegangan saat terjadi pelayanan yang tidak sesuai harapan.

Penggunaan teori Davidow dalam konteks pelayanan perizinan di sektor publik menjadi menarik karena belum banyak penelitian yang mengadaptasi teori ini secara spesifik di lingkungan birokrasi. Padahal, dimensi yang ditawarkan sangat komprehensif untuk mengukur kualitas sistem pengaduan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

Dengan demikian, penelitian ini mengambil posisi teoretis bahwa pelayanan publik, khususnya dalam bidang perizinan, harus memperhatikan dimensi manajemen keluhan secara utuh. Pengaduan tidak boleh dianggap sebagai ancaman, melainkan sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas institusi. Teori Davidow menjadi alat analisis yang tepat karena menggabungkan unsur teknis, emosional, dan etis dalam menangani pengaduan masyarakat.

Dengan menggunakan pendekatan tersebut, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai efektivitas sistem penanganan pengaduan yang diterapkan DPMPSTSP Provinsi Lampung, sekaligus memberikan masukan strategis bagi pengembangan sistem pelayanan publik yang lebih adaptif dan responsif di masa mendatang.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai mampu menangkap realitas sosial dan dinamika birokrasi secara kontekstual, terutama berkaitan dengan dimensi subjektif dari pengalaman pengguna layanan dan cara kerja petugas pelayanan dalam menangani pengaduan.

Tipe penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai kondisi aktual sistem pengaduan, prosedur operasional, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitasnya. Melalui pendekatan ini, peneliti tidak hanya memaparkan fakta-fakta empirik tetapi juga menginterpretasikan makna di balik fakta tersebut dalam kerangka teori yang digunakan.

Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis enam dimensi sistem penanganan pengaduan berdasarkan teori Davidow (2003), yaitu: ketepatan waktu (timeliness), fasilitas (facilitation), tindakan korektif (redress), permintaan maaf (apology), kredibilitas (credibility), dan perhatian/empati (attentiveness). Keenam dimensi ini digunakan sebagai lensa analitis dalam mengevaluasi efektivitas sistem pengaduan yang dijalankan oleh DPMPTSP Provinsi Lampung.

Lokasi penelitian dilakukan secara terfokus di kantor DPMPTSP Provinsi Lampung yang beralamat di Jalan Wolter Monginsidi, Bandar Lampung. Pemilihan lokasi ini bersifat purposive karena DPMPTSP merupakan institusi utama yang memiliki tugas pokok dan fungsi dalam mengelola seluruh jenis perizinan serta menjadi pintu utama layanan pengaduan masyarakat dalam bidang investasi dan perizinan usaha di provinsi tersebut.

Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap paling memahami permasalahan berdasarkan pengalaman dan keterlibatannya dalam proses layanan maupun pengaduan. Informan terdiri atas dua kategori: pertama, pejabat atau staf teknis di bidang penanganan pengaduan pada DPMPTSP; kedua, pengguna layanan yang pernah melakukan pengaduan. Jumlah total informan sebanyak enam orang, terdiri dari dua orang petugas dan empat masyarakat pengguna layanan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan para informan yang telah ditentukan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal instansi seperti laporan rekapitulasi pengaduan, standar operasional prosedur (SOP), serta peraturan perundang-undangan yang relevan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas layanan pengaduan di loket maupun kanal digital. Wawancara digunakan untuk menggali pemahaman, persepsi, serta pengalaman informan terhadap sistem pengaduan. Dokumentasi meliputi pengumpulan dokumen-dokumen resmi, baik berbentuk cetak maupun digital. Sedangkan studi pustaka digunakan untuk memperkuat dasar teoritis dan konseptual penelitian.

Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara semi-terstruktur yang disusun berdasarkan enam indikator dari teori Davidow. Pedoman ini digunakan secara fleksibel dengan tetap membuka ruang eksplorasi mendalam sesuai dinamika percakapan di lapangan. Peneliti juga menggunakan catatan lapangan dan perangkat dokumentasi visual (kamera) sebagai alat bantu observasi.

Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data

dilakukan dengan memilah informasi relevan dari hasil wawancara dan observasi. Penyajian data dilakukan dengan menyusun narasi dan visualisasi data ke dalam matriks tematik berdasarkan dimensi teori. Terakhir, kesimpulan ditarik secara induktif dan reflektif berdasarkan pola dan hubungan antar kategori yang ditemukan di lapangan.

Untuk menjaga keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari petugas dan masyarakat. Sementara triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Validitas diperkuat dengan melakukan member checking, yakni mengkonfirmasi hasil wawancara kepada informan untuk memastikan akurasi data.

Selain itu, peneliti juga menerapkan prinsip audit trail, yaitu menyediakan jejak dokumentasi atas proses pengumpulan dan analisis data secara sistematis agar penelitian ini dapat diuji ulang dan diverifikasi oleh peneliti lain. Etika penelitian dijaga dengan menjaga kerahasiaan identitas informan, meminta persetujuan sebelum wawancara, dan menjamin bahwa data digunakan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.

Melalui pendekatan, teknik, dan langkah-langkah tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan gambaran yang valid, mendalam, dan komprehensif mengenai bagaimana sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan dijalankan oleh DPMPTSP Provinsi Lampung dan sejauh mana efektivitasnya berdasarkan indikator-indikator yang telah ditentukan secara teoritik.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, tetapi juga oleh kemampuan instansi pemerintah dalam menerima dan menindaklanjuti setiap bentuk keluhan masyarakat secara profesional. Sistem pengaduan menjadi jembatan antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan perizinan, sistem penanganan pengaduan memainkan peran strategis dalam menjamin akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi.

Melalui pendekatan teori Davidow (2003), penelitian ini mengkaji implementasi sistem pengaduan berdasarkan enam indikator utama: ketepatan waktu (*timeliness*), fasilitas (*facilitation*), tindakan korektif (*redress*), permintaan maaf (*apology*), kredibilitas (*credibility*), dan perhatian/empati (*attentiveness*). Setiap dimensi dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan petugas dan masyarakat, observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi administratif yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung.

Hasil analisis menunjukkan bahwa keenam indikator tersebut telah diimplementasikan secara konsisten oleh DPMPTSP Provinsi Lampung. Hal ini mencerminkan adanya keseriusan dalam membangun sistem pengaduan yang tidak hanya memenuhi regulasi formal, tetapi juga berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan publik. Berikut uraian hasil penelitian untuk masing-masing indikator.

1. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Berdasarkan hasil penelitian, aspek ketepatan waktu dalam menangani pengaduan di DPMPTSP Provinsi Lampung telah berjalan sangat baik. Setiap pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal, baik langsung maupun tidak langsung, segera diteruskan kepada bidang terkait maksimal dalam waktu 1x24 jam. Petugas telah memiliki alur kerja yang jelas dan tanggap dalam mengidentifikasi jenis keluhan serta urgensi penanganannya. Hal ini sejalan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang diberlakukan di instansi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pengaduan, diketahui bahwa adanya target waktu penyelesaian yang ditetapkan internal turut meningkatkan kedisiplinan dan kecepatan dalam bekerja. Tidak hanya cepat dalam menerima pengaduan, penyelesaian masalah juga dilakukan dalam waktu yang relatif singkat. Keluhan-keluhan ringan bahkan dapat diselesaikan dalam hari yang sama. Dalam beberapa kasus yang lebih kompleks, koordinasi lintas bidang dilakukan tanpa menunggu waktu lama, sehingga tidak terjadi penumpukan aduan.

Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan di DPMPTSP telah didukung oleh struktur organisasi yang responsif, sistem pelaporan yang terintegrasi, serta kultur kerja yang menghargai waktu masyarakat. Masyarakat yang diwawancarai pun menyatakan kepuasan mereka atas kecepatan respons yang diberikan, yang secara langsung meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap instansi penyelenggara layanan.

2. *Facilitation* (Fasilitasi)

Berdasarkan hasil penelitian, DPMPTSP Provinsi Lampung telah menyediakan sistem fasilitasi pengaduan yang mudah, terstruktur, dan terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat. Ketersediaan berbagai saluran pengaduan menjadi bukti konkret dari komitmen lembaga ini terhadap keterjangkauan dan kemudahan akses layanan. Saluran pengaduan yang disediakan antara lain: loket layanan langsung di kantor, kotak saran fisik, layanan telepon, WhatsApp resmi, akun media sosial (Instagram dan Facebook), serta kanal digital nasional seperti SP4N Lapor dan aplikasi SiCantik Cloud.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pengaduan, seluruh kanal tersebut telah diintegrasikan ke dalam alur penanganan pengaduan yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) internal. Prosedur pengaduan dirancang sesederhana mungkin, tanpa persyaratan administratif yang berbelit. Masyarakat cukup menyampaikan kronologi pengaduan, identitas dasar, dan bukti pendukung jika ada. Setelah aduan diterima, petugas mencatat dalam buku register pengaduan, meneruskan ke bidang terkait, dan melakukan tindak lanjut maksimal dalam 1x24 jam.

Kemudahan ini dirasakan langsung oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, pengguna layanan menyampaikan bahwa mereka tidak mengalami kesulitan dalam mengakses kanal pengaduan maupun memahami langkah-langkah yang harus ditempuh. Bahkan bagi masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi, petugas siap memberikan bantuan teknis. Kemudahan prosedur inilah yang menjadikan sistem pengaduan di DPMPTSP tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berorientasi pada prinsip partisipatif dan inklusif dalam pelayanan publik.

3. *Redress* (Tindakan Korektif)

Berdasarkan hasil penelitian, DPMPTSP Provinsi Lampung memiliki mekanisme pemberian solusi atau penanganan korektif terhadap aduan masyarakat yang telah diverifikasi valid. Mekanisme ini menjadi bentuk tanggung jawab institusi dalam menjawab ketidakpuasan atau keluhan masyarakat terhadap layanan perizinan. Meskipun tidak terdapat bentuk kompensasi dalam bentuk materiil, instansi ini memiliki pendekatan non-finansial yang berorientasi pada perbaikan pelayanan dan kejelasan informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pengaduan, ketika ditemukan adanya kekeliruan atau keterlambatan dalam pelayanan, bentuk tanggapan yang diberikan kepada masyarakat antara lain berupa permohonan maaf secara langsung, penjelasan dan klarifikasi terhadap permasalahan yang terjadi, serta pemberian prioritas dalam penyelesaian layanan sebagai bentuk perhatian lebih. Prioritas ini diberikan agar proses layanan bagi masyarakat

yang menyampaikan pengaduan dapat segera diselesaikan tanpa harus mengikuti antrian reguler.

Hal ini membuktikan bahwa DPMPTSP tidak hanya menerima pengaduan sebagai laporan administratif, tetapi juga menjadikannya sebagai dasar untuk tindakan perbaikan yang konkret. Penanganan yang cepat dan personal terhadap aduan masyarakat menunjukkan adanya tanggung jawab moral dan profesional dari institusi terhadap kualitas layanan. Dengan pendekatan ini, indikator redress dalam sistem pengaduan DPMPTSP telah diterapkan secara fungsional dan proporsional.

4. *Apology* (Permintaan Maaf)

Berdasarkan hasil penelitian, permintaan maaf dalam sistem pengaduan DPMPTSP Provinsi Lampung dilaksanakan secara proporsional, terutama apabila ditemukan kesalahan dalam proses pelayanan oleh petugas. Permohonan maaf disampaikan secara langsung atau lisan kepada masyarakat yang mengajukan pengaduan. Hal ini dilakukan bukan sebagai formalitas, tetapi sebagai bentuk tanggung jawab atas pelayanan yang tidak sesuai standar atau menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pengaduan, disampaikan bahwa permintaan maaf dilakukan setelah dilakukan verifikasi bahwa terdapat kekeliruan dalam layanan, seperti keterlambatan pemrosesan atau kesalahan administratif. Permintaan maaf tersebut biasanya disampaikan oleh petugas yang bersangkutan secara langsung kepada pengguna layanan pada saat proses klarifikasi atau penyampaian tindak lanjut. Dalam praktiknya, tidak terdapat surat resmi permintaan maaf, karena bentuk permohonan maaf lebih ditekankan pada tindakan korektif.

Masyarakat yang diwawancarai menyatakan bahwa bentuk permintaan maaf yang mereka terima bukan hanya dalam ucapan, tetapi juga dalam wujud nyata melalui tindak lanjut dan perbaikan pelayanan. Hal ini memperkuat kepercayaan mereka terhadap instansi dan menunjukkan bahwa DPMPTSP tidak hanya menerima keluhan, tetapi juga memperbaiki kinerja berdasarkan masukan tersebut. Dengan demikian, indikator apology di DPMPTSP Provinsi Lampung telah diterapkan secara relevan dan fungsional sesuai dengan kebutuhan situasi di lapangan.

5. *Credibility* (Kredibilitas)

Berdasarkan hasil penelitian, DPMPTSP Provinsi Lampung telah menunjukkan kredibilitas kelembagaan yang kuat dalam pengelolaan sistem pengaduan masyarakat. Hal ini tercermin dari keterbukaan informasi layanan dan komitmen instansi dalam menyampaikan data pengaduan secara transparan. Salah satu bentuk keterbukaan tersebut adalah tersedianya laporan penyelesaian pengaduan yang disusun baik dalam bentuk laporan triwulan maupun rekapitulasi tahunan.

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat menyatakan bahwa mereka mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pengaduan, jalur penyampaian keluhan, serta mekanisme tindak lanjut yang akan dilakukan oleh instansi. Informasi tersebut tersedia melalui berbagai media, baik secara langsung di meja pelayanan maupun secara daring melalui website resmi DPMPTSP. Hal ini menunjukkan bahwa instansi menjunjung tinggi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Konsistensi antara informasi yang disampaikan dan tindakan nyata di lapangan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap DPMPTSP. Tidak ditemukan praktik manipulatif atau pemberian janji layanan yang tidak sesuai realisasi. Kredibilitas lembaga dibangun melalui tindakan yang nyata, kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan, serta keberanian untuk terbuka terhadap kritik dan evaluasi. Oleh karena itu, indikator credibility

dalam sistem pengaduan DPMPTSP tidak hanya bersifat administratif, tetapi telah menjadi bagian dari budaya kelembagaan yang bertanggung jawab.

6. *Attentiveness* (perhatian dan empati)

Berdasarkan hasil penelitian, sikap perhatian dan empati dari petugas pengaduan menjadi salah satu kekuatan utama dari pelayanan di DPMPTSP Provinsi Lampung. Interaksi antara petugas dan masyarakat berlangsung dalam suasana yang santun, terbuka, dan tanpa kesan intimidatif. Petugas tidak hanya mencatat laporan, tetapi juga menunjukkan keinginan untuk benar-benar memahami permasalahan yang dihadapi pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, mereka merasa nyaman dalam menyampaikan keluhan karena petugas bersikap sabar dan tidak menghakimi. Masyarakat merasa bahwa pengaduan mereka ditanggapi dengan rasa hormat, bahkan dalam kasus-kasus yang berulang atau tampak sederhana. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran petugas bahwa setiap keluhan mengandung harapan besar dari publik.

Sikap empatik dan responsif ini mencerminkan bahwa pelayanan di DPMPTSP tidak sekadar berbasis prosedur, tetapi juga berbasis nilai-nilai kemanusiaan. *Attentiveness* bukan hanya tentang mendengar, tetapi juga tentang memahami dan memberi solusi secara ikhlas. Inilah yang membedakan pelayanan teknokratis dengan pelayanan yang berjiwa sosial.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung telah berjalan secara efektif, sistematis, dan responsif. Melalui analisis berdasarkan teori Davidow (2003) yang mencakup enam indikator yaitu *timeliness*, *facilitation*, *redress*, *apology*, *credibility*, dan *attentiveness*, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi tersebut telah diimplementasikan dengan optimal dan saling melengkapi.

Aspek ketepatan waktu terlihat dari kecepatan respons petugas dalam menangani pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal. Fasilitasi diwujudkan melalui ragam media pengaduan yang mudah diakses dan prosedur yang sederhana. Mekanisme pemberian kompensasi atau *redress* telah diatur dengan baik dan mampu memulihkan kepercayaan publik terhadap layanan. Permintaan maaf disampaikan secara terbuka oleh petugas saat terjadi ketidaknyamanan dalam pelayanan, menunjukkan sikap profesionalisme yang tinggi. DPMPTSP juga menunjukkan kredibilitas melalui keterbukaan informasi dan komitmen terhadap perbaikan pelayanan. Terakhir, sikap empatik dan perhatian petugas dalam menangani pengaduan menegaskan adanya pelayanan yang humanis dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Secara umum, sistem penanganan pengaduan yang diterapkan oleh DPMPTSP Provinsi Lampung tidak hanya mampu menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen pembelajaran organisasi yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Sistem ini layak dijadikan model praktik baik (*best practice*) yang dapat direplikasi oleh instansi pelayanan publik lainnya, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

DPMPTSP Provinsi Lampung perlu mengembangkan sistem pengaduan berbasis teknologi informasi yang lebih interaktif dan mudah diakses oleh masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan.

- 1) Meningkatkan pelatihan dan pembinaan sumber daya manusia yang bertugas menangani pengaduan agar mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional.
- 2) Melakukan sosialisasi dan edukasi secara berkala kepada masyarakat mengenai prosedur pengaduan dan pentingnya partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan perizinan.
- 3) Memperkuat koordinasi antar unit kerja dalam DPMPTSP untuk memastikan pengaduan yang masuk dapat ditindaklanjuti secara efektif dan efisien.
- 4) Melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap sistem penanganan pengaduan untuk mengidentifikasi hambatan dan melakukan perbaikan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2019). *Pedoman Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPAN RB.
- Mardiasmo. (2013). *Perencanaan dan Penganggaran Berbasis Kinerja*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Miles, M. B., Hubberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. California: SAGE Publication.

Jurnal:

- Davidow, M. (2003). Organizational Responses to Customer Complaints: What Works and What Doesn't. *Journal of Service Research*, 5(3), 225-250.

Sumber Lainnya:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Jakarta: Sekretariat Negara.