

# **PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SEBAGAI PENDUKUNG IKLIM ORGANISASI**

## **(Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)**

**Widya Larasati dan Rama Kertamukti**

*widyalarasati@gmail.com, ramakerta@yahoo.com*

*Alumni Prodi. Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

### **Abstrak**

Penanganan pengaduan menjadi hal yang penting sebagai sarana memperbaiki kualitas kerja maupun pelayanan dalam sebuah organisasi. Penelitian ini menjelaskan tentang penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi sebagai divisi yang menangani aduan yang diterima oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Pengaduan yang diterima oleh organisasi dapat mempengaruhi pegawai dalam bekerja. Penelitian ini menggambarkan bagaimana penanganan pengaduan masyarakat mendukung iklim organisasi di seksi tersebut. Iklim organisasi yang positif mampu mempengaruhi kualitas kinerja pegawai sehingga pelayanan yang diberikan organisasi akan semakin baik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan data menggunakan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Untuk melihat keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan masyarakat mendukung iklim organisasi di seksi tersebut sesuai dengan dimensi iklim organisasi menurut Stringer yang meliputi struktur, standar-standar, tanggungjawab, penghargaan, dukungan dan komitmen. Iklim organisasi di seksi tersebut menjadi kondusif karena pegawai merasa memiliki tanggung jawab yang tinggi untuk menyelesaikan pengaduan yang ada, saling mendukung dan mencari solusi secara bersama-sama. Bahkan, derajat kebanggaan dalam bekerja, motivasi untuk bekerja lebih baik lagi serta kesetiannya terhadap organisasi semakin meningkat karena penanganan pengaduan masyarakat tersebut.

Kata kunci: penanganan pengaduan masyarakat, iklim organisasi

### ***Abstract***

*Complaint handling becomes an important thing that can be a medium to improve the quality of work or services in an organization. This research describes about complaint handling in Information and Communication section as the division that handles the complaint received by Imigrasi Kelas I Yogyakarta office. Complaints that received by organization can affect the employees' work. This research illustrates how public complaint handling supports the organizational climate in this section (Information and Communication section). The positive organizational climate can affect the quality of employees performance, so that the better service will be provided by organization. This research uses qualitative descriptive method. The data was*

*collected using observation, in-depth interview and documentation. To check the validity of the data, the author uses a triangulation of sources. The result of this research shows that public complaint handling supports the organizational climate in this section in accordance with the dimension of organizational climate of Stringer which include structure, standards, responsibility, recognition, support and commitment. Organizational climate in this section becomes pleasant because the employees feel that they have high responsibility to face and finish the complaints, support each others and look for a solution together. Moreover, the proudness of their work, motivation to do the better work and loyalty toward organization increase because of those public complaint handling.*

*Keywords: public complaint handling, organizational climate*

## **PENDAHULUAN**

Pada hakikatnya, penyelenggaraan program kerja pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud peningkatan tersebut adalah melalui pemberian pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh unit-unit kerja pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan, pelayanan dalam bentuk jasa, infrastruktur dan pelayanan akan jaminan keselamatan hukum. Di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa, “pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Thamrin, 2013:112). Dapat dilihat bahwa dasar hukum ini menjadi landasan para instansi pemerintahan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Akan tetapi, pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan masih jauh dari harapan masyarakat. Salah satu fakta yang terjadi di Indonesia terkait dengan kondisi pelayanan

publik saat ini adalah pelayanan pembuatan paspor yang lama. Paspor sebagai dokumen resmi yang memuat identitas pemegangnya merupakan hak dari setiap warga negara Indonesia. Seperti yang peneliti kutip dari laman

<http://www.rri.co.id/post/berita/190279/ruang-publik/masyarakat-keluhkan-lamanya-pengurusan-paspor-di-kantor-imigrasi-bukittinggi.html> (diakses pada 24 November 2015), menyebutkan bahwa:

*“Elimawati, salah seorang pengurus paspor dari Pasaman, mengaku sudah empat kali hilir-mudik dari tempat tinggalnya ke kantor imigrasi. Elimawati mengisahkan jarak tempuh dari tempat tinggalnya ke kantor imigrasi kelas II Bukittinggi selama 3 jam perjalanan. Sesampainya di kantor, masih ada berkas yang kurang dan disuruh untuk melengkapi terlebih dahulu. Semua itu ia lakoni demi mendapatkan paspor agar bisa mengunjungi saudaranya di Malaysia. Ada juga masyarakat yang dimintai berkas aneh-aneh karena ia harus umroh dan hal tersebut tidak masuk akal. Bahkan ada juga yang sampai menginap di sini. Datang jam 10 malam supaya tidak terlambat mengantri pagi, ungkapnya”.*

Hal ini memprihatinkan, pelayanan publik berupa pembuatan paspor yang harusnya bersifat tidak membebani masyarakat justru membuat masyarakat

menjadi tidak puas dan kecewakan karena adanya kendala dalam hal berkas yang belum lengkap, antrian yang cepat habis dan pelayanan yang lama.

Menurut Schelling and Chris Topher, Ed (dalam Rahmayanty, 2010:101) dijelaskan bahwa, “pentingnya mengorganisir keluhan (*complaint*) ataupun aduan karena pelanggan yang mengeluh adalah teman baik kami, karena mereka memberikan kesempatan kepada kami untuk meningkatkan pelayanan”. Pemerintah yang dalam hal ini adalah abdi masyarakat sebagai penyedia pelayanan perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan pengaduan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi pemerintahan, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari program kerja yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta menjadi tanggung jawab organisasi untuk melakukan penanganan terhadap pengaduan yang diterima. Iklim yang mendukung adalah iklim yang mendorong bawahan tingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan. Jika penanganan pengaduan masyarakat mendukung iklim organisasi di kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta maka akan berdampak pada peningkatan kualitas kinerja pegawainya. Dengan meningkatnya kualitas kinerja dari pegawai maka akan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh instansi dan mengurangi pengaduan dari masyarakat kedepannya.

Berangkat dari permasalahan tersebut, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian terhadap penanganan pengaduan masyarakat dalam mendukung iklim organisasi di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi, mengingat bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta merupakan instansi pemerintahan yang tidak hanya bergerak dalam hal penyiapan dokumen perjalanan seperti paspor, tetapi juga kerjasama luar negeri dan penyimpanan data

informasi terkait keimigrasian, baik itu data Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) yang sedang ke Indonesia. Selain itu, pengaduan merupakan hal yang pasti akan diterima oleh para pelaku usaha karena menyangkut kualitas produk, jasa maupun layanan yang diberikan, baik itu perusahaan profit maupun non-profit. Penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan karena dapat mengetahui iklim organisasi yang ada di instansi pemerintahan setelah melakukan penanganan terhadap pengaduan yang mereka terima.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang peneliti angkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah penanganan pengaduan masyarakat sebagai pendukung iklim organisasi di seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta ?”

## LANDASAN TEORI

### Komunikasi Organisasi

Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Robbins dalam Liliweri (2004:11) mengatakan, ‘organisasi adalah sebuah bentuk kerjasama yang sistematis antara sejumlah orang untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Disebut kerjasama karena didalamnya terbentuk jalinan, hubungan, relasi, dan komunikasi antar sejumlah orang yang mempunyai tugas dan fungsi yang sama atau yang berbeda-beda lalu membentuk sebuah sistem untuk memenuhi tujuan yang telah disepakati bersama’.

Menurut Redding dan Sanborn dalam Muhammad (2005), komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah

komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward*, komunikasi *upward*, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program (Masmuh, 2010:5).

Berkaitan dengan lingkungan, terdapat hubungan antara lingkungan dengan iklim sebuah organisasi karena iklim organisasi merupakan kualitas dari lingkungan internal sebuah organisasi. Menurut Wirawan (2008, 121), disebutkan bahwa “lingkungan dipakai secara luas dalam ilmu alam, tetapi istilah ini terlalu luas untuk melukiskan cakupan hubungan antara lingkungan dengan lingkungan organisasinya”. “Iklim organisasi dan iklim komunikasi memiliki hubungan yang erat, karena iklim organisasi tanpa iklim komunikasi maka proses organisasi tidak akan berjalan dengan efektif dan efisien” (Ruliana, 2014:151).

Iklim organisasi secara objektif eksis, terjadi di setiap organisasi dan mempengaruhi perilaku anggota organisasi, tetapi hanya dapat diukur secara tidak langsung melalui persepsi anggota organisasi. Dimensi dan indikator iklim organisasi harus dikembangkan guna mengukur iklim organisasi. Dimensi iklim organisasi adalah unsur, faktor, sifat atau karakteristik variabel iklim organisasi.

Robert Stringer (dalam Wirawan, 2008:131) berpendapat bahwa dimensi iklim organisasi mempengaruhi motivasi anggota organisasi untuk berperilaku tertentu. Ia mengatakan bahwa untuk mengetahui iklim organisasi terdapat enam dimensi yang diperlukan. Dengan mengetahui keenam dimensi dari iklim organisasi suatu perusahaan, dapat digambarkan profil iklim organisasi perusahaan tersebut. Keenam dimensi tersebut antara lain yaitu:

#### 1. Struktur (*Structure*)

Struktur organisasi merefleksikan perasaan di organisasi secara baik dan mempunyai peran dan tanggungjawab yang jelas dalam lingkungan organisasi.

#### 2. Standar-standar (*Standards*)

Standar dalam suatu organisasi mengukur perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebangganyang dimiliki oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik.

#### 3. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab merefleksikan perasaan karyawan bahwa mereka menjadi “bos diri sendiri” dan tidak memerlukan keputusannya dilegitimasi oleh anggota organisasi lainnya.

#### 4. Penghargaan (*Recognition*)

Penghargaan mengindikasikan bahwa anggota organisasi merasa dihargai jika mereka dapat menyalurkan tugas secara baik. Penghargaan merupakan ukuran penghargaan dihadapkan dengan kritik dan hukuman atas penyelesaian pekerjaan.

#### 5. Dukungan (*Support*)

Dukungan merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung diantara anggota kelompok kerja.

#### 6. Komitmen (*Commitment*)

Komitmen merefleksikan perasaan bangga anggota terhadap organisasinya dan derajat kelayakan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

### **Pengaduan Masyarakat**

Mengacu pada petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1347.UM.01.10 Tahun 2011 dimana penanganan pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut penanganan pengaduan adalah serangkaian proses atau langkah penanganan berupa *monitoring*, observasi, konfirmasi, klasifikasi dan/atau pemeriksaan untuk mengungkap kebenaran hal yang diadukan. Di dalam bukunya, Gorton (2005:6) menjelaskan bahwa, terdapat 7 prinsip dalam penanganan pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan dan dapat dimengerti oleh setiap

level organisasi. Prinsip-prinsip tersebut, yaitu:

1. *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas)

Penanganan pengaduan merupakan bagian yang penting dalam pendekatan peningkatan kualitas. Peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas dievaluasi dan ditingkatkan.

2. *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan)

Elemen-elemen keterbukaan adalah pernyataan bersalah, penjelasan secara faktual atas apa yang telah terjadi, konsekuensi potensial dan langkah yang diambil dalam mengatur peristiwa dan mencegah kesalahan yang berulang.

3. *Commitment* (Komitmen)

Seluruh anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelayanan secara efektif.

4. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lainnya.

5. *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi)

Bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi harus berorientasi keada masyarakat, sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan. Organisasi juga harus mau menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan secara serius.

6. *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab)

Proses dalam penanganan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat.

7. *Privacy & Confidentially*

Pelayanan dalam penanganan pengaduan mengutamakan pada sifatnya yang pribadi dan rahasia dari masyarakatnya dan informasi yang diterima selama proses pengaduan berlangsung, saat dalam pembuatan keputusan harus terbuka dan bertanggung jawab.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode pengkajian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif. Sedangkan tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif, dimana penelitian ini akan melalui proses observasi, pengumpulan data yang akurat berdasarkan fakta di lapangan, disertai dengan wawancara dengan narasumber. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Dengan demikian hasil penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut (Ghony dan Almanshur, 2014:34). Alasan peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif adalah untuk mengetahui penanganan pengaduan masyarakat sebagai pendukung iklim organisasi di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Menurut peneliti, riset ataupun penelitian komunikasi seperti ini akan mendapatkan hasil yang lebih mendalam dan keabsahan data yang relevan dengan penelitian yang dilakukan karena dilakukan dengan metodologi kualitatif yang meliputi observasi partisipasi, wawancara mendalam, studi dokumen dan triangulasi sumber data.

Dalam penelitian ini, penentuan subjek digunakan untuk memperoleh informasi secara jelas dan mendalam. Subjek penelitian atau responden dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. "Teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan peneliti" (Kriyantono, 2007:154). Subjek dalam penelitian ini

dipilih karena pertimbangannya lebih pada kemampuan sampel (informan) untuk memasok informasi selengkap mungkin sesuai dengan masalah penelitian yang dibahas. Subjek penelitian didasarkan atas tujuan peneliti dalam mengungkap masalah yang diangkat dalam penelitian. Selanjutnya subjek dijadikan sumber untuk mendapatkan data atau informasi penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai dari Divisi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

Hal tersebut dikarenakan informan yang dibutuhkan adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam penanganan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Peneliti mengambil 5 informan dari seksi dan subseksi karena merasa sudah cukup mewakili untuk memperoleh data. Selain itu, peneliti juga membutuhkan informan pendukung lainnya, yakni masyarakat yang melakukan pengaduan ke Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta untuk mencari sumber data lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

## **ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Penanganan terhadap pengaduan yang diterima oleh suatu instansi atau perusahaan merupakan bagian dari tanggungjawab organisasi. Pengaduan muncul karena masyarakat sebagai penerima layanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Kualitas pelayanan mencerminkan bagaimana kualitas kinerja dari suatu instansi atau perusahaan. Untuk mewujudkan kualitas kinerja yang baik, instansi atau perusahaan tersebut perlu didukung oleh iklim organisasi yang sehat. Seiring dengan berjalannya waktu, instansi pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik terus memperbaiki kinerja yang ada dengan membuka layanan pengaduan masyarakat diberbagai bidang instansi pemerintahan.

Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta merupakan instansi pemerintahan yang menjalankan layanan penanganan pengaduan masyarakat. Layanan penanganan pengaduan ini menjadi wadah atau ruang untuk menampung aspirasi, keluhan, kritik maupun saran dari masyarakat demi kemajuan kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi dari Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut, petugas loket selaku petugas yang melakukan penanganan terhadap aduan yang masuk harus tetap berpedoman pada prinsip dan nilai dasar penanganan pengaduan masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar kebenaran terhadap hal yang diadukan dapat terungkap dan penanganan tersebut bisa dipertanggungjawabkan kedepannya. Selama melakukan serangkaian proses penanganan itulah terdapat interaksi personal yang dapat mempengaruhi iklim organisasi di kantor tersebut yang dalam hal ini adalah interaksi antar petugas loket yang melakukan penanganan terhadap aduan yang diterima.

Pada pelaksanaan penelitian yang berlangsung kurang lebih satu bulan, peneliti menggunakan prinsip penanganan pengaduan untuk mengetahui sejauh mana penanganan pengaduan yang telah berlangsung di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) jika dikaitkan dengan teori yang ada. Peneliti menggunakan tujuh prinsip penanganan pengaduan yang disampaikan oleh Gorton (2005), dimana indikator tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana inti dari komponen pelayanan suatu organisasi. Penanganan pengaduan yang sudah sesuai dengan ketujuh prinsip tersebut akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dari suatu organisasi.

Analisa yang peneliti lakukan dalam penelitian dimulai dengan menggambarkan konsep yang ada pada teori, mendeskripsikan fakta yang ada dilapangan, dan mengaitkannya pada teori serta data pendukung lainnya. Penggambaran

penanganan pengaduan masyarakat yang ada di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) serta bagaimana penanganan pengaduan tersebut mendukung iklim organisasi di seksi tersebut dijelaskan sebagai berikut.

## **A. Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim)**

### **1. *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas)**

Analisis tentang peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas dievaluasi dan ditingkatkan oleh organisasi. Evaluasi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dilaksanakan dengan mengadakan rapat pejabat struktural setiap bulannya guna membahas laporan penanganan pengaduan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Laporan penanganan pengaduan yang sudah dibuat harus diserahkan kepada Kepala Kantor Imigrasi untuk selanjutnya dibahas sesuai dengan petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi mengenai Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat pasal 31 ayat (2). Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta melakukan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan dengan melakukan rapat bulanan oleh pejabat struktural dan melaksanakan rapat dalam kantor dengan mendatangkan narasumber dari luar dan melibatkan seluruh pegawai yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Menurut peneliti, evaluasi menjadi hal yang penting sebagai sarana perbaikan instansi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Evaluasi harus ada dan dilaksanakan oleh instansi agar tercipta perubahan setelah adanya pengaduan tersebut. Berdasarkan analisa yang peneliti lakukan dan didukung dengan hasil penelitian yang peneliti dapatkan melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa terdapat evaluasi yang kontinuitas dilakukan oleh Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim). Evaluasi ini

berhasil membawa perubahan dengan adanya perbaikan dari aspek perilaku pegawai.

### **2. *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan)**

Keterbukaan dalam menerima pengaduan di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sudah diatur di Petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat pasal 2 ayat (2) poin a, yang menyatakan bahwa penerimaan satu pintu, yaitu setiap pengaduan harus disampaikan dan diterima di Loket Pengaduan. Prinsip *open disclosure* atau keterbukaan menerima pengaduan harus memuat elemen-elemen keterbukaan, seperti pernyataan bersalah, penjelasan secara faktual atas apa yang telah terjadi, konsekuensi potensial dan langkah yang diambil dalam mengatur peristiwa dan mencegah kesalahan yang berulang.

Menurut peneliti, dalam melakukan penanganan pengaduan, organisasi harus menyampaikan pernyataan penyesalan atau pernyataan bersalah terkait dengan aduan yang disampaikan. Hal ini dikarenakan, masyarakat akan merasa dihargai jika pendapat atau kritiknya mampu diterima oleh organisasi. Tidak hanya sebatas pemberian pernyataan bersalah, pemberian penjelasan secara fakta juga harus dilakukan organisasi agar masyarakat merasa puas karena aduannya ditanggapi dengan baik oleh organisasi. Hal ini didukung oleh data dokumentasi yang peneliti dapatkan, bahwa di Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat pasal 1 ayat (14), pernyataan bersalah dan pemberian penjelasan secara faktual juga telah diatur dan harus dilaksanakan oleh organisasi. Dalam melakukan penanganan pengaduan perlu ada proses klarifikasi, yaitu proses penjernihan atau kegiatan untuk memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan.

### **3. *Commitment* (Komitmen)**

Komitmen adalah seluruh anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelayanan secara efektif. Menurut peneliti, komitmen dapat diartikan sebagai kemampuan anggota organisasi dalam menangani aduan yang mereka terima. Untuk menjalankan prinsip ini, organisasi harus memiliki kesepakatan bersama ketika melakukan penanganan pengaduan tersebut. Kesepakatan yang dimiliki harus memuat hal-hal yang menguntungkan masyarakat pengadu dan pedoman yang jelas pada saat menangani pengaduan yang diterima. Dengan pedoman yang jelas, lebih memudahkan petugas pada saat menangani pengaduan yang diterima serta pemberian pelayanan penanganan pengaduan yang cepat dan efektif.

Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) telah menjalankan prinsip komitmen dalam melakukan penanganan pengaduan. Hal ini didasarkan dari hasil analisis peneliti yang didukung dengan data yang peneliti dapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dimana dalam melakukan penanganan pengaduan, Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) memiliki pedoman yang kuat dalam melakukan penanganan pengaduan yakni Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat menurut Direktur Jenderal Imigrasi. Serta pemberian pelayanan penanganan pengaduan yang cepat dan efektif bagi masyarakat.

### **4. *Accessibility* (Aksesibilitas)**

Aksesibilitas diartikan organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lainnya. Pelayanan dalam hal ini adalah kemudahan selama proses penanganan pengaduan. Aksesibilitas di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) sendiri dicirikan dengan adanya

tahap konfirmasi dalam menangani aduan tersebut. Tahap konfirmasi disini merupakan kegiatan untuk mendapatkan penegasan keberadaan terlapor maupun mengenai masalah yang dilaporkan. Tahap ini telah diatur berdasarkan Petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat. Aksesibilitas yang dimiliki oleh seksi tersebut tidak hanya memberikan timbal balik antar pengadu saja, tetapi juga kepada pegawai yang mendapatkan laporan tersebut. Melalui tahap konfirmasi juga, Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) memperoleh kejelasan pengaduan yang disampaikan oleh pengadu maupun kejelasan dari pegawai atau aspek yang dikeluhkan. Proses aksesibilitas ini melibatkan media apa yang digunakan oleh seksi tersebut dalam menangani aduan yang diterima.

Menurut peneliti, prinsip aksesibilitas harus memuat unsur kemudahan dalam proses pengaduan. Kemudahan ini dapat ditunjukkan dengan adanya media atau sarana yang mendukung dan disiapkan oleh organisasi bagi masyarakat dalam mengirimkan keluhannya maupun selama proses penanganan pengaduannya. Adanya akses yang memberikan kemudahan akan menimbulkan rasa senang dari masyarakat, bahwa kesempatan masyarakat untuk memberikan kritik, saran maupun keluhan dapat tertampung dengan baik. Selain kemudahan dalam mengirimkan aduannya, prinsip aksesibilitas ini menghendaki adanya hubungan timbal balik atau respon yang baik antara tim penanganan pengaduan dengan masyarakat maupun dengan pegawai yang menjadi subjek aduan. Hal ini dimaksudkan, agar hasil penanganan pengaduan tersebut dapat selesai secara baik dengan menghasilkan *win-win solution*, baik antara organisasi dengan masyarakat, maupun organisasi dengan pegawai imigrasi.

Analisis peneliti di atas diperkuat dengan adanya berbagai macam media yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I

Yogyakarta dalam menampung aduan masyarakat. Media-media tersebut merupakan bagian dari layanan pengaduan masyarakat yang telah peneliti uraikan di Bab II. Pengaduan masyarakat tersebut dapat dikirimkan melalui loket pengaduan, surat, website, *email*, telepon ataupun *short message service* (SMS).

### 5. *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi)

Seperti yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, bahwa *responsiveness* merupakan bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi yang harus berorientasi kepada masyarakat sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan. Organisasi harus mau menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan secara serius.

Menurut peneliti, prinsip *responsiveness* ini berorientasi pada pelayanan yang diterima masyarakat selama proses pengaduan. Selain harus didukung oleh ketersediaan media dalam mengirimkan aduannya, prinsip ini juga harus didukung dengan komunikasi yang efektif yang diberikan oleh petugas penanganan pengaduan. Bentuk dari komunikasi yang efektif ini dapat diketahui dengan hasil penyampaian yang baik terkait hasil penanganan pengaduan ke masyarakat pengadu.

Selain media layanan yang mendukung, bentuk komunikasi efektif yang harus dimiliki oleh organisasi juga mempengaruhi prinsip ini. Dengan komunikasi yang baik, penyampaian terhadap hasil penanganan pengaduan akan lebih mudah diterima oleh masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh masyarakat berikut ini.

*“Ya cukup baik sih penanganannya. Aku dijelasin sama pak siapa itu.. udah lama banget gak inget namanya. Ya dijelasin kalo dimintain surat keterangan domisili itu buat apa namanya.. mengantisipasi, soalnya banyak pendatang yang dari luar Jogja itu pada buat paspor untuk keluar negeri. Cukup jelas dan mudah dipahami sih”.* (Wawancara dengan Julita Medianti, pada 27 Februari 2016)

Data wawancara di atas menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan jawaban yang diberikan oleh petugas loket. Komunikasi yang efektif terkait penyampaian penanganan hanya dapat dinilai oleh masyarakat yang menerima langsung hasil penanganan tersebut. Terlebih hal tersebut juga telah dijelaskan dalam Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat berdasarkan petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi tahun 2011. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang mendukung seseorang tingkat kepuasan dan pemahaman yang tinggi dari sebuah interaksi, sehingga mampu diterima oleh kedua belah pihak.

Tidak hanya itu, *responsiveness* juga dapat dijelaskan dengan sejauh mana keseriusan Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) dalam menangani pengaduan masyarakat tersebut. Keseriusan ini dapat diketahui melalui sejauh mana organisasi mampu menyelesaikan pengaduan yang mereka terima.

Analisis peneliti ini didukung oleh data wawancara yang peneliti dapatkan dari petugas loket, yang menyatakan bahwa:

*“Kalo pengaduannya tergolong ringan, itu 1 hari bisa selesai. Tapi ya biasanya 2-3 hari udah selesai. Kalo diperaturannya kan maksimal 3 bulan pengaduan tersebut ditanggapi”.*

Jawaban yang sama juga disampaikan oleh Cicilya Setyawati yang bertanggungjawab menangani pengaduan lewat media *Online*. Dari hasil wawancara pada 4 Februari 2016, Cicilya Setyawati menyebutkan bahwa:

*“Biasanya sih sehari udah selesai. Tapi ya tergantung kasusnya, biasanya 2-3 hari udah selesai”.*

Dari pernyataan informan tersebut, dapat dilihat bahwa untuk menangani pengaduan itu sendiri bisa selesai dalam satu hari. Akan tetapi, jika bentuk pengaduannya masuk ke kategori sedang atau berat, biasanya akan selesai dalam waktu dua hingga tiga hari.

## 6. *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab)

Transparansi dan bertanggung jawab memiliki arti bahwa proses dalam penanganan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat. Prinsip *transparency* dan *accountability* ini harus memuat kejelasan selama proses penanganan pengaduan masyarakat. Terlebih Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta merupakan instansi pemerintahan, sehingga harus mempertanggungjawabkan hasil penanganan pengaduan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang telah ditentukan. Menurut peneliti, selama proses penanganan pengaduan harus ada keterbukaan informasi dari organisasi ke masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat mengetahui dan merasa dilibatkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian.

Analisis peneliti diperkuat oleh data dokumentasi yang peneliti dapatkan di lapangan, dimana prinsip *transparency* dan *accountability* juga telah diatur dalam prinsip penanganan pengaduan menurut Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Berdasarkan analisis peneliti serta didukung oleh hasil data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, diketahui bahwa Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) telah menjalankan prinsip transparansi dan bertanggung jawab. Selain karena prinsip ini telah diatur dalam Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat yang menjadi pedoman mereka, data menunjukkan bahwa seksi ini telah menjalankan penanganan pengaduan dengan berpatokan pada peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan. Adanya keterbukaan informasi dalam menyampaikan hasil penanganan pengaduan membuat hasil dari penanganan tersebut

sudah bersifat terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

## 7. *Privacy & Confidentially* (Privasi dan Rahasia)

Privasi dan Rahasia yaitu pelayanan dalam penanganan pengaduan mengutamakan pada sifatnya yang pribadi dan rahasia dari masyarakatnya. Menurut peneliti, prinsip ini sebisa mungkin dapat menghindarkan masyarakat dari isu-isu negatif. Artinya, identitas pengadu dan yang menjadi subjek aduan harus dapat dijamin kerahasiannya agar tidak berdampak buruk kedepannya. Prinsip ini menekankan pada perlindungan pengadu dan pegawai teradu sebagai bagian dari Hak Asasi Manusia (HAM) yang mereka miliki.

Analisis peneliti didukung oleh adanya perlindungan terhadap pelapor dan terlapor yang memiliki keterkaitan dengan pengaduan masyarakat tersebut. Hal ini telah diatur dalam Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat pasal 10 dan 11.

Berdasarkan hasil analisis peneliti dengan dukungan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat peneliti simpulkan bahwa Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) telah menjalankan prinsip *privacy & confidentially* dengan menjaga kerahasiaan identitas pengadu dan pegawai yang menjadi subjek aduan. Peneliti melihat bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta telah berusaha untuk menjamin kerahasiaan materi dan identitas pengadu. Akan tetapi, beberapa masyarakat yang melakukan pengaduan tidak ingin dirahasiakan komplain maupun identitasnya terutama pengadu yang menuliskan keluhannya melalui sosial media. Hanya beberapa masyarakat saja yang bisa dilindungi identitas dan materi aduannya.

Dari ketujuh prinsip penanganan pengaduan yang disampaikan Gorton (2005) dan didukung oleh hasil penelitian peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) telah menjalankan prinsip-

prinsip penanganan pengaduan diatas. Beberapa prinsip tersebut telah diatur dalam Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat menurut Direktur Jenderal Imigrasi, seperti prinsip *transparency* dan *accountability*, serta *privacy* dan *confidentially*, yang menjadi pedoman petugas loket saat melakukan penanganan pengaduan, sehingga secara tidak langsung, beberapa prinsip memang telah dijalankan dan harus dilaksanakan sesuai peraturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian baik dari analisis peneliti dan didukung oleh data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat ditarik kesimpulan bahwa ketujuh prinsip menurut Gorton tersebut telah berjalan saat Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) menangani pengaduan yang mereka terima. Hal ini didukung oleh beberapa fakta berikut ini.

Adanya evaluasi yang dilakukan secara kontinuitas dan perubahan yang terjadi setelah aduan tersebut diterima oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta menunjukkan bahwa Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) telah menjalankan prinsip peningkatan kualitas. Adanya perubahan ini merupakan hasil penilaian dari masyarakat bahwa setelah mendapatkan aduan terdapat perubahan yang terjadi di kantor tersebut, salah satunya perubahan dalam hal perilaku pegawai pada saat bekerja. Selain itu, dalam memberikan penanganan pengaduan, Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) telah memberikan pernyataan penyesalan atau pernyataan bersalah dan penjelasan terkait pengaduan yang diterima berdasarkan fakta-fakta yang ada serta didukung oleh peraturan pemerintah.

Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) memiliki pedoman yang kuat dalam melakukan penanganan pengaduan yakni Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat menurut Direktur Jenderal Imigrasi. Pemberian pelayanan penanganan pengaduan yang cepat dan efektif bagi

masyarakat menunjukkan bahwa kantor imigrasi bersikap tanggap terhadap keluhan masyarakat. Tidak hanya itu, Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta juga menyediakan media atau sarana yang mendukung bagi masyarakat dalam mengirimkan keluhannya maupun selama proses penanganan pengaduannya. Dengan demikian proses aksesibilitas masyarakat menjadi lebih mudah selama melakukan pengaduan. Selain media yang memadai, penanganan pengaduan yang dilaksanakan oleh Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) berhasil memberikan respon yang positif baik kepada masyarakat pengadu, pegawai yang menjadi subjek aduan, hingga petugas loket yang menangani aduan tersebut.

Dari segi prinsip *responsiveness*, selama penanganan pengaduan yang dilaksanakan oleh Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) terdapat keterbukaan informasi yang diberikan oleh petugas loket ke masyarakat. Masyarakat sengaja dilibatkan agar masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh organisasi dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian. Selain itu, adanya usaha untuk melindungi kerahasiaan identitas pelapor dan terlapor menunjukkan bahwa Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) selaku petugas penanganan pengaduan menjalankan peraturan tersebut untuk menghindari isu-isu negatif yang akan diterima oleh masyarakat maupun pegawai yang menjadi subjek aduan.

## **B. Bentuk Dukungan Penanganan Pengaduan terhadap Iklim Organisasi di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim)**

Setelah mengetahui seperti apa pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) berdasarkan tujuh prinsip penanganan pengaduan menurut Gorton, selanjutnya adalah menjelaskan bentuk dukungan penanganan pengaduan

tersebut terhadap iklim organisasi di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim).

Penelitian tentang penanganan pengaduan masyarakat sebagai pendukung iklim organisasi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prinsip-prinsip penanganan pengaduan masyarakat yang dijalankan oleh Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) mendukung iklim organisasi di seksi tersebut. Untuk mengetahui bagaimana bentuk dukungan terhadap iklim organisasi tersebut, peneliti menggunakan enam dimensi iklim organisasi menurut Stringer (2002) sebagai unit analisis. Enam dimensi tersebut merupakan indikator untuk mengetahui iklim suatu organisasi yang sudah terbentuk dan peneliti mengkolaborasikan dukungan terhadap dimensi tersebut dengan prinsip penanganan pengaduan yang telah dijelaskan di subbab sebelumnya.

Berikut adalah analisis bentuk dukungannya.

### **1. Struktur (*Structure*)**

Struktur organisasi merefleksikan perasaan di organisasi secara baik dan mempunyai peran dan tanggungjawab yang jelas dalam lingkungan organisasi. Struktur tinggi jika karyawan merasa bahwa pekerjaan setiap orang didefinisikan dengan baik. Struktur rendah jika terjadi kebingungan mengenai siapa yang harus melakukan sesuatu dan mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan. Dalam penelitian ini, struktur dapat dianalisis dengan bagaimana peran atau tanggung jawab pegawai dan persepsi mereka terhadap lingkungan kerja di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim).

### **2. Standar-standar (*Standards*)**

Standar dalam suatu organisasi mengukur perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Menurut peneliti, penanganan

pengaduan yang baik dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai dan derajat kebanggaan terhadap organisasi tempat ia bekerja. Kebijakan baru tersebut hanya bersifat kuantitas yakni hanya menambahkan nomor antrian. Akan tetapi, menurut peneliti, penambahan nomor antrian ini merupakan wujud perubahan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Jogja untuk mengatasi keluhan dari masyarakat tentang nomor antrian yang cepat habis. Kebijakan ini merupakan hasil dari evaluasi pasca penanganan pengaduan, dimana penambahan nomor antrian juga diimbangi dengan pemberian pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Berdasarkan data diatas, kebijakan baru tersebut merupakan wujud inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Kebijakan ini merupakan hasil dorongan dari pegawai yang menginginkan adanya pemberian kinerja yang lebih baik lagi bagi masyarakat. Inovasi baru dalam hal pemberian nomor antrian merupakan hasil penanganan pengaduan yang bersifat solutif setelah diterimanya pengaduan terkait antrian yang cepat habis.

Penanganan pengaduan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip yang telah peneliti jelaskan di subbab sebelumnya menunjukkan bentuk dukungannya terhadap dimensi ini. Dimulai dari adanya evaluasi yang berujung pada kebijakan yang bersifat solutif, penjelasan yang berdasarkan pada fakta-fakta, keinginan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien, secara tidak langsung memotivasi petugas loket untuk memberikan kinerja yang baik bagi masyarakat.

### **3. Tanggung Jawab (*Responsibility*)**

Tanggung jawab merefleksikan perasaan karyawan bahwa mereka menjadi "bos diri sendiri" dan tidak memerlukan keputusannya dilegitimasi oleh anggota organisasi lainnya. Tanggung jawab di imigrasi mengarah pada tanggung jawab terhadap pelayanan publik dan penegakkan

hukum. Karena Kantor Imigrasi merupakan lembaga pemerintahan yang bergerak dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, maka yang menjadi fokus utama dalam organisasi ini adalah pemberian jasa pelayanan yang baik bagi masyarakat. Fakta ini didukung oleh pendapat salahsatu informan yakni Firdaus yang menyatakan bahwa:

*“Tanggung jawab imigrasi itu ke pelayanan dan penegakkan hukum. Jadi kalo orang mau bikin dokumen-dokumen terkait keimigrasian, itu udah pasti dia harus beres dulu masalah hukumnya, ya kalo yang bersangkutan aja masih ada masalah sama hukum, kita mah gak bisa ngelayanin”.*(Wawancara pada 10 Februari 2016)

Bentuk dukungan dari adanya penanganan pengaduan terhadap iklim organisasi di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) khususnya dari dimensi tanggungjawab dapat ditunjukkan sebagai berikut.

Dalam melakukan penanganan pengaduan, Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) memiliki pedoman khusus yakni Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat. Pedoman ini mengatur setiap tindakan penanganan yang harus dilakukan oleh petugas loket. Adanya pedoman ini secara langsung mendukung dimensi tanggungjawab di seksi tersebut bahwa mereka harus menangani aduan secara cepat, serius, efektif dan efisien. Adanya pedoman ini sebagai acuan agar petugas loket tidak mengambil keputusan secara asal-asalan terhadap penanganan pengaduan.

Analisis peneliti diperkuat oleh hasil data yang peneliti dapatkan pada saat penelitian, yakni sebagai berikut.

*“Iya kita berpedoman sama Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi mengenai Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat. Jadi kita yaa kalo*

*menangani aduan itu disesuaikan sama tata cara itu, jadi gak asal kalo ambil keputusan...”* (Wawancara dengan Kurnia Dwi Nastiti, pada 29 Februari 2016)

Begitu pula dengan adanya prinsip *open disclosure* yang menghendaki adanya penjelasan secara faktual terhadap aduan yang diterima oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Prinsip ini mendukung dimensi tanggungjawab dimana petugas loket harus memberikan penjelasan yang mampu diterima oleh masyarakat dan berpedoman pada Tata Cara Penanganan Pengaduan. Dengan demikian, petugas loket yang berada di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) dapat lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan terkait hasil penanganan pengaduan. Sebagai contoh, hasil penanganan pengaduan yang disampaikan oleh informan Firdaus ke saudari Nuuri mengenai paspor 24 halaman. Keputusan ini berpedoman pada Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat dan keputusan Direktur Jenderal Imigrasi.

Adanya penanganan pengaduan membuat pegawai menjadi lebih serius untuk menyelesaikan tugasnya dengan cepat. Hal ini sesuai dengan prinsip *responsiveness* dalam melakukan penanganan pengaduan yang dijalankan oleh seksi ini. Seperti yang telah dijelaskan pada prinsip *responsiveness* sebelumnya, bahwa di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) tidak ada penundaan dalam melakukan penanganan pengaduan kecuali karena ada masalah teknis dan kategori aduan yang memerlukan waktu lama untuk menyelesaikannya.

#### **4. Penghargaan (*Recognition*)**

Penghargaan mengindikasikan bahwa anggota organisasi merasa dihargai jika mereka dapat menyalurkan tugas secara baik. Penghargaan merupakan ukuran penghargaan dihadapkan dengan kritik dan hukuman atas penyelesaian pekerjaan. Dalam penelitian ini, untuk menjelaskan

sejauh mana penghargaan yang diterima oleh pegawai dari organisasi harus diperjelas terlebih dahulu seperti apakah bentuk penghargaan di organisasi tersebut. Peneliti mencari tahu terlebih dahulu dengan memberikan pertanyaan tentang apakah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta ini memiliki budaya pemberian penghargaan bagi para pegawai. Jika sudah ada gambaran terkait *recognition* dalam suatu organisasi maka akan semakin mudah mengkajinya lebih dalam dengan mengaitkannya pada penanganan pengaduan masyarakat.

Budaya pemberian *recognition* tidak selalu berisikan kesempatan untuk mendapatkan kenaikan jabatan seperti di perusahaan swasta pada umumnya. Di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, *recognition* yang diberikan lebih bersifat kepada penilaian setiap akhir tahun bagi seluruh pegawai yang ada di kantor tersebut. Penilaian ini didasarkan pada absensi dan kerajinan saat bekerja. Untuk penanganan pengaduan sendiri tidak termasuk dalam penilaian karena penanganan pengaduan merupakan tugas dan tanggungjawab bersama. Meskipun budaya penghargaan di Kantor Imigrasi masih tergolong budaya *reward* yang bersifat *tangible*, tapi secara tidak langsung, menurut peneliti, penanganan pengaduan yang dilaksanakan oleh Seksi Infomasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) mendukung dimensi *recognition* ini. Hal ini dikarenakan kerajinan pegawai untuk hadir bekerja merupakan salah satu upaya untuk mempertanggungjawabkan kewajibannya atau tugasnya sebagai pegawai di kantor tersebut. Dan salah satu tugas dari petugas loket tersebut adalah menangani pengaduan masyarakat. Adanya penanganan pengaduan mendukung ia untuk mempertanggungjawabkan tugasnya dan datang rajin ke kantor, dengan demikian ia mendapatkan penilaian terkait kerajinannya datang bekerja.

##### **5. Dukungan (Support)**

Dukungan merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung diantara anggota kelompok

kerja. Dalam penelitian ini, dimensi *support* dapat dijelaskan dengan mengetahui bagaimana rasa saling percaya dan rasa saling dukung antar sesama anggota organisasi dan bagaimana organisasi mendukung kinerja mereka. Berkaitan dengan penanganan pengaduan, peneliti mencoba mencari lebih dalam lagi informasi terkait rasa saling percaya dan rasa saling dukung antar petugas loket selama menangani pengaduan masyarakat dan bagaimana organisasi mendukung petugas tersebut selama menangani pengaduan tersebut.

Bentuk dukungan dari adanya penanganan pengaduan terhadap dimensi ini dapat dilihat dari adanya upaya evaluasi bersama setelah penanganan pengaduan. Hal ini melibatkan para karyawan dan pejabat struktural untuk saling mencari alternatif solusi baik bagi perbaikan pelayanan maupun penanganan kedepannya. Tidak hanya ketika evaluasi, pada saat pengambilan keputusan mengenai hasil penanganan pengaduan juga diperlukan musyawarah antar petugas. Adanya interaksi ini mendukung dimensi *support* yang mana terdapat rasa saling percaya dan saling dukung antar pegawainya. Keterlibatan seksi lain dalam penanganan pengaduan sudah diatur didalam Surat Keputusan (SK) bahwa dalam menangani pengaduan, Kepala Seksi maupun Kepala Subseksi yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta harus mau bekerja sama jika seksi tempat ia bekerja terlibat dalam subjek yang diadakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis peneliti dan diperkuat oleh data yang peneliti dapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) mendukung dimensi *support* dan menunjukkan bahwa disana antarseksi saling bekerja sama.

## 6. Komitmen (*Commitment*)

Komitmen merefleksikan perasaan bangga anggota terhadap organisasinya dan derajat kelayakan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Bentuk dukungan penanganan pengaduan terhadap dimensi ini dapat dilihat dari adanya upaya perbaikan yang diberikan oleh petugas loket terhadap organisasinya. Melalui evaluasi antar pegawai dan munculnya kebijakan untuk memberikan perubahan dalam pelayanan imigrasi menunjukkan bahwa penanganan pengaduan mendukung derajat kelayakan mereka terhadap organisasi. Dengan harapan memberikan perubahan tersebut, petugas berusaha untuk dapat memberikan kinerja yang baik. Berdasarkan analisis peneliti dan diperkuat dengan data yang peneliti peroleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan mendukung dimensi komitmen dalam iklim organisasi di Seksi Infomasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim). Dimensi komitmen ini juga berkaitan dengan seluruh prinsip penanganan pengaduan yang disampaikan Gorton. Hal ini dikarenakan, komitmen saat menangani pengaduan masyarakat dijalankan oleh petugas loket, yakni aduan yang masuk harus sesuai diselesaikan secara cepat dan serius, adanya evaluasi setelah penanganan pengaduan, keterbukaan dalam menerima aduan, memberikan *feedback* terhadap pengadu, bersifat transparan selama melakukan penanganan pengaduan dan mampu menjaga kerahasiaan pengadu. Ketujuh prinsip penanganan pengaduan tersebut mendukung dimensi komitmen ini karena petugas loket menjalankan segala kegiatannya berdasarkan kesepakatan tersebut. Adanya rasa nyaman yang dirasakan oleh para pegawainya saat bekerja serta *sense of belonging* yang ditunjukkan dengan derajat kebanggaan mereka terhadap organisasi, membuat karyawan semakin termotivasi untuk meningkatkan kualitas kerjanya dan hal tersebut mendukung iklim organisasi yang ada di seksi tersebut.

## KESIMPULAN

Dalam penelitian tentang penanganan pengaduan masyarakat sebagai pendukung iklim organisasi di Seksi Infomasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa ada hasil yang positif yang didapatkan oleh Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) pada saat menangani pengaduan masyarakat yang mereka terima. Prinsip penanganan pengaduan masyarakat mendukung iklim organisasi di seksi tersebut menjadi kondusif.

Bentuk dukungan ini terlihat dari adanya keterlibatan prinsip penanganan pengaduan dalam mendukung iklim organisasi di seksi tersebut. Dari dimensi struktur, prinsip penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) membuat para petugas mampu menjalankan peran serta tanggungjawabnya dengan baik dan tetap merasa nyaman bekerja meskipun dalam proses penanganan pengaduan.

Selain itu, terdapat pula dukungan keterbukaan dalam menerima pengaduan dari petugas loket yang mendukung dimensi standar-standar dalam menerima aduan dari masyarakat. Adanya motivasi yang kuat untuk mencari alternatif solusi demi pemberian kinerja yang lebih baik lagi menunjukkan bahwa petugas peduli terhadap organisasi dan menginginkan adanya perbaikan bagi organisasi tersebut.

Prinsip penanganan pengaduan juga mendukung proses penanganan yang cepat agar perbaikan di kantor tersebut dapat segera terlaksana. Adanya pembagian kerja menunjukkan bahwa, tanggungjawab di seksi tersebut sudah terbagi dengan baik dan mampu mendukung iklim organisasi di seksi tersebut karena adanya keterlibatan antarseksi yang saling bekerja sama selama proses penanganan pengaduan.

Petugas loket yang terbuka dalam menerima dan menangani aduan, bersikap

transparansi dan mempermudah akses timbal balik antara organisasi dengan masyarakat mendukung lingkungan kerja di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi. Komitmen yang dimiliki oleh seksi tersebut telah mengikat *sense of belonging* para pegawainya bahwa mereka merupakan bagian dari organisasi dan menjadikan petugas loket sebagai *problem solver* yang dibutuhkan oleh organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya. 2009. Diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara Penerjemah/Penafsir Al-Qur'an Revisi Terjemah oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an Departemen Agama Republik Indonesia. Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema
- Alo, Liliweri. 2004. *Wacana Komunikasi Organisasi*. Bandung: Mandar Maju
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Davis, Keith dan John W Newstrom. 2004. *Perilaku dalam Organisasi*. Alih Bahasa Agus Darma. Jakarta: Erlangga
- Ghony, M Djunadi dan Fauzan Almanshur. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Gibson, dkk. 1997. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Tangerang: Binarupa Aksara
- Gorton, Michael, dkk. 2005. *Health Service Review Council: Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Australia
- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Masmuh Abdullah. 2010. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang
- Moleong, Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Muhammad, Arni. 2002. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2010. *ILMU KOMUNIKASI Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakaarya
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Grha Ilmu
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Thamrin, H. Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Wirawan. 2008. *Budaya dan Iklim Organisasi Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat
- Skripsi:
- Karin, Dina Karina. 2012. Pengaruh Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Pratiwi, Yuanita Setio. 2012. *Efektivitas Kolom "Pikiran Pembaca" sebagai Ruang Layanan Publik (Studi Deskriptif Kualitatif pada Surat Kabar Harian Kedaulatan Rakyat Yogyakarta Tanggal 1-14 Maret 2012)*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Utami, Herta Sudyanti, dkk. 2013. *Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Kota Samarinda*. Samarinda: Universitas Mulawarman

Wiyanto. 2011. *Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat dalam Mewujudkan Tata Pamong yang Baik (Good Governance) di Kota Semarang*. Semarang: Universitas Negeri Semaarang

Internet:

<http://www.imigrasijogja.org>. Diakses pada 02 November 2015, pukul 09.30 WIB

<http://www.jakarta.kemenkumham.go.id>. Diakses tanggal 22 November 2015, pukul 11.04 WIB

<http://www.lapor.ukp.go.id/pengaduan/1148700/perbedaan-paspor-24-halaman-dan-paspor-48-halaman.html>. Diakses pada 29 Februari 2016, 17.05 WIB

<http://www.pembelajar.com/menangani-keluhan-pelanggan>. Diakses pada 22 November 2015, pukul 20.19 WIB

[http://www.rri.co.id/post/berita/190279/ruang publik/masyarakat\\_keluhkan\\_lamanya\\_pengurusan\\_paspor\\_di\\_kantor\\_imigrasi\\_bukittinggi.html](http://www.rri.co.id/post/berita/190279/ruang publik/masyarakat_keluhkan_lamanya_pengurusan_paspor_di_kantor_imigrasi_bukittinggi.html). Diakses pada 24 November 2015, 14.05 WIB