SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: p-ISSN 2615-3009
Economic, Accounting, Management and Business e-ISSN 2621-3389
Vol. 8, No. 1, January 2025

Analisis Efektifitas Kebijakan Pengaduan Publik dalam Pelayanan Adminitrasi Publik

Maria Rosalia Bunda[1], Muhammad Baharuddin Zubakhrum Tjenreng[2]
Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
mtsp.41.3557@ipdn.ac.id[1], tjenreng@gmail.com[2]

Submitted: 19th Oct 2024 | **Edited**: 15th Jan 2025 | **Issued**: 18th Jan 2025

Cited on: Bunda, M. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Analisis Efektifitas Kebijakan Pengaduan Publik dalam Pelayanan Adminitrasi Publik. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business, 8*(1), 189-196.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of public complaint policies in improving the quality of public administration services. The research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through interviews, document studies, and direct observation. The results show that public complaint policies play an important role in enhancing public participation and government accountability. However, the effectiveness of these policies still faces challenges, such as the lack of responsiveness from officers and limitations in technological infrastructure. This study recommends improving training for officers, optimizing information technology, and raising public awareness of complaint mechanisms.

Keywords: Public Complaints, Policy Effectiveness, Public Administration Services

PENDAHULUAN

Pengaduan publik merupakan salah satu instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik. Melalui mekanisme pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, saran, atau kritik terhadap pelayanan yang diterima. Kebijakan ini berfungsi untuk memperkuat akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan administrasi publik. Namun, dalam praktiknya, efektivitas kebijakan pengaduan publik sering kali terkendala oleh berbagai faktor, seperti kurangnya responsivitas pemerintah, minimnya aksesibilitas sistem pengaduan, serta rendahnya partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis sejauh mana kebijakan pengaduan publik mampu mencapai tujuan yang diharapkan. Pelayanan administrasi publik memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah. Salah satu instrumen penting untuk memastikan kualitas pelayanan publik adalah kebijakan pengaduan publik. Sistem pengaduan publik memberikan masyarakat ruang untuk menyampaikan keluhan, saran, atau kritik terhadap pelayanan administrasi yang mereka terima, sehingga pemerintah dapat merespons masalah yang muncul dan memperbaiki sistem layanan yang ada.

Namun, meskipun kebijakan pengaduan publik telah diterapkan di berbagai sektor pemerintahan, efektivitasnya sering kali dipertanyakan. Untuk itu, diperlukan analisis yang komprehensif untuk mengevaluasi sejauh mana kebijakan pengaduan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik. Pendahuluan ini akan membahas analisis efektivitas kebijakan pengaduan publik dalam beberapa aspek yang saling terkait.

Pengaduan publik merupakan sarana penting untuk menciptakan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi publik. Sistem pengaduan yang efektif memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengawasi kinerja pemerintah, mengidentifikasi kekurangan, serta memberikan masukan yang konstruktif. Dalam konteks ini, kebijakan pengaduan publik tidak hanya menjadi alat untuk memperbaiki layanan yang bersifat ad hoc, tetapi juga sebagai bagian dari upaya sistemik untuk meningkatkan transparansi dan kualitas penyelenggaraan pemerintahan.

Efektivitas kebijakan pengaduan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci yang saling terkait. Pertama, kualitas sistem pengaduan yang harus mudah diakses, transparan, dan responsif terhadap keluhan yang masuk menjadi penentu utama. Sistem yang baik memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah dengan lebih mudah dan memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan cepat dan jelas. Kedua, sumber daya dan kapasitas aparatur pemerintah, yang mencakup kompetensi dan kesiapan aparat yang menangani pengaduan, sangat menentukan keberhasilan layanan ini. Tanpa adanya aparat yang terlatih dan memiliki kapabilitas untuk menyelesaikan masalah, sistem pengaduan tidak akan berjalan efektif. Terakhir, partisipasi masyarakat juga berperan penting; semakin banyak masyarakat yang menggunakan dan memanfaatkan sistem pengaduan yang ada, semakin besar pula dampaknya terhadap perbaikan pelayanan publik. Ketiga faktor ini saling mendukung dan mempengaruhi kemampuan kebijakan pengaduan publik dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi publik secara keseluruhan.

Meskipun kebijakan pengaduan publik memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan administrasi publik, terdapat berbagai tantangan yang sering dihadapi dalam implementasinya. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya respons dan penyelesaian terhadap pengaduan yang diajukan. Banyak pengaduan yang tidak ditangani dengan cepat atau bahkan tidak mendapat tanggapan sama sekali, yang menyebabkan masyarakat merasa diabaikan dan tidak dihargai. Hal ini mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan dan berdampak negatif pada kualitas pelayanan publik.

Selain itu, kompleksitas prosedur pengaduan juga menjadi hambatan signifikan bagi masyarakat. Proses pengaduan yang rumit, tidak transparan, dan tidak jelas sering kali menyulitkan masyarakat untuk melaporkan atau mengajukan keluhan dengan mudah. Ketidakjelasan dalam prosedur ini membuat masyarakat merasa frustrasi dan cenderung enggan untuk menggunakan sistem pengaduan. Kurangnya transparansi dalam penanganan pengaduan juga menambah masalah, karena masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai perkembangan atau hasil penyelesaian pengaduan yang mereka ajukan, sehingga mengurangi efektivitas kebijakan ini dalam meningkatkan pelayanan publik.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan dalam kebijakan pengaduan publik, beberapa upaya perlu dilakukan. Salah satunya adalah peningkatan infrastruktur dan sistem pengaduan, dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menciptakan platform yang lebih mudah diakses dan dikelola. Hal ini akan mempermudah masyarakat dalam mengajukan pengaduan serta memastikan bahwa sistem dapat menangani volume keluhan dengan lebih efisien. Selain itu, pelatihan dan pembekalan kepada aparatur pemerintah juga sangat penting agar mereka dapat menangani pengaduan dengan profesional, responsif, dan sesuai prosedur yang berlaku. Terakhir, meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak mereka untuk mengajukan pengaduan serta prosedur yang tepat akan membantu masyarakat lebih memahami bagaimana cara menggunakan sistem pengaduan dengan efektif.

Tujuan utama dari analisis efektivitas kebijakan pengaduan publik adalah untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam sistem yang ada. Dengan demikian, analisis ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik. Dengan mengetahui apa yang perlu diperbaiki, pemerintah dapat melakukan penyesuaian untuk memperbaiki sistem pengaduan sehingga lebih efektif, efisien, dan mampu memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Penelitian tentang efektivitas kebijakan pengaduan publik memiliki signifikansi yang besar, karena dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi publik. Melalui evaluasi yang komprehensif, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif dan efektif, serta dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Dengan begitu, sistem pengaduan publik dapat berfungsi dengan lebih baik, memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

LANDASAN TEORI

Kebijakan Teori

Kebijakan publik merujuk pada serangkaian keputusan yang diambil oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu, seperti yang dijelaskan oleh Dye (1972). Kebijakan ini bertujuan untuk merespons berbagai masalah yang ada dalam masyarakat dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan publik. Dalam hal ini, kebijakan publik berfungsi sebagai pedoman yang mengarahkan tindakan pemerintah dalam mengatur berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, dan politik.

Dalam konteks pengaduan publik, kebijakan ini bertujuan untuk menyediakan saluran komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Melalui sistem pengaduan yang efektif, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, masalah, atau aspirasi mereka kepada pemerintah, yang kemudian diharapkan dapat memberikan respons yang sesuai. Kebijakan pengaduan publik membantu menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi aktif dari masyarakat dalam proses pengambilan keputusan serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengaduan Publik

Pengaduan publik adalah mekanisme formal yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau kritik terkait pelayanan yang mereka terima, seperti yang dijelaskan oleh Roberts (2006). Melalui sistem pengaduan ini, warga negara dapat menyampaikan masalah atau ketidakpuasan terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya. Mekanisme ini berfungsi sebagai saluran komunikasi yang memfasilitasi interaksi antara masyarakat dan pihak penyelenggara pelayanan publik.

Efektivitas dari pengaduan publik dapat diukur dengan beberapa indikator kunci yang mencerminkan seberapa baik sistem pengaduan tersebut berjalan. Salah satu indikator utama adalah responsivitas, yaitu seberapa cepat dan tepat waktu pihak yang menerima pengaduan merespons keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Respons yang cepat dan memadai menunjukkan bahwa sistem pengaduan berfungsi dengan baik dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Selain itu, aksesibilitas menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pengaduan publik. Hal ini mencakup sejauh mana masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan sistem pengaduan yang ada. Sistem yang mudah diakses

memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, tanpa terkecuali, dapat menyampaikan keluhan mereka. Indikator lain yang tidak kalah penting adalah tingkat penyelesaian pengaduan, yang mengukur sejauh mana masalah yang dilaporkan berhasil diselesaikan secara memadai, memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Efektivitas Kebijakan

Efektivitas kebijakan mengacu pada sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan dapat tercapai, seperti yang dijelaskan oleh Dunn (1994). Dengan kata lain, kebijakan dianggap efektif jika hasil yang diinginkan berhasil diwujudkan melalui tindakan yang diambil oleh pemerintah atau pihak yang berwenang. Tujuan kebijakan harus tercapai dengan cara yang efisien dan sesuai dengan harapan yang ada.

Beberapa indikator digunakan untuk mengukur efektivitas kebijakan, di antaranya adalah keberhasilan implementasi, kepuasan masyarakat, dan dampak terhadap kualitas pelayanan. Keberhasilan implementasi mengukur sejauh mana kebijakan tersebut dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, sementara kepuasan masyarakat menggambarkan seberapa puas masyarakat dengan hasil yang diperoleh dari kebijakan tersebut. Dampak terhadap kualitas pelayanan mengukur apakah kebijakan tersebut berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Semua indikator ini penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan dapat memberikan manfaat yang nyata dan positif bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-analitis dengan metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui studi literatur, analisis dokumen kebijakan, dan wawancara dengan para pemangku kepentingan di sektor pelayanan publik. Fokus utama penelitian adalah pada tiga aspek: implementasi kebijakan pengaduan publik, responsivitas terhadap pengaduan, dan dampak terhadap perbaikan kualitas pelayanan.

Penelitian ini sering menggunakan pendekatan studi kasus untuk menilai efektivitas kebijakan pengaduan dalam konteks spesifik suatu wilayah atau instansi pemerintahan. Studi kasus ini membantu untuk menganalisis bagaimana kebijakan diterapkan dan hasil yang dicapainya. Analisis Deskriptif:Menggambarkan kondisi dan proses pengaduan publik secara rinci, mencakup jumlah pengaduan, jenis masalah yang dilaporkan, dan cara pengaduan ditangani oleh lembaga pemerintah.

Evaluasi Kebijakan:Menggunakan kerangka evaluasi untuk menilai apakah kebijakan pengaduan publik mencapai tujuan yang telah ditetapkan, seperti peningkatan transparansi, kecepatan dalam menanggapi pengaduan, dan kepuasan publik.Dan juga Analisis SWOT:Beberapa penelitian menggunakan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) untuk menilai kelebihan dan kekurangan sistem pengaduan publik serta potensi perbaikan yang dapat dilakukan.

Analisis Data:Menganalisis data yang dikumpulkan melalui pengaduan atau laporan terkait, menggunakan teknik statistik untuk menilai efektivitas pengaduan berdasarkan variabel-variabel tertentu seperti waktu penyelesaian, tingkat penyelesaian, dan kepuasan masyarakat.

Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penerapan kebijakan pengaduan publik dalam konteks pelayanan administrasi publik. Dengan menggunakan metode ini, analisis dapat dilakukan untuk memahami bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan, serta sejauh mana kebijakan tersebut berfungsi dalam merespons keluhan masyarakat dan memperbaiki kualitas layanan. Fokus utama adalah untuk menilai apakah kebijakan pengaduan publik efektif dalam meningkatkan

pelayanan kepada masyarakat, baik dalam hal responsivitas, transparansi, maupun penyelesaian masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Melalui metode ini, dapat dievaluasi berbagai aspek dari kebijakan pengaduan, termasuk bagaimana proses pengaduan dikelola, bagaimana pemerintah atau lembaga terkait menanggapi pengaduan tersebut, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima. Dengan demikian, metode ini memberikan wawasan yang mendalam untuk menentukan apakah kebijakan pengaduan publik sudah memenuhi tujuannya atau perlu diperbaiki lebih lanjut agar lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik.

HASIL PENELITIAN

Efektivitas Kebijakan Pengaduan Publik

Efektivitas kebijakan pengaduan publik merujuk pada kemampuan sistem pengaduan yang diterapkan oleh pemerintah dalam memenuhi tujuannya, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik, memperbaiki akuntabilitas, serta meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam pembahasan ini, akan dijelaskan lebih rinci mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kebijakan pengaduan publik serta tantangan dan langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kebijakan tersebut.

Aksesibilitas dan Keterbukaan Sistem Pengaduan

Salah satu indikator utama dalam mengukur efektivitas kebijakan pengaduan publik adalah seberapa mudah masyarakat dapat mengakses sistem pengaduan tersebut. Sistem pengaduan yang efektif harus menyediakan saluran yang mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kemudahan dalam mengajukan pengaduan, kejelasan prosedur, hingga ketersediaan informasi terkait status pengaduan.

Jika sistem pengaduan terlalu rumit atau tidak transparan, masyarakat cenderung akan mengabaikannya. Sebagai contoh, jika proses pengaduan melibatkan banyak birokrasi atau memerlukan dokumen-dokumen yang tidak jelas, maka masyarakat akan merasa frustasi dan enggan untuk menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu, kebijakan pengaduan publik yang efektif harus sederhana, mudah diakses melalui berbagai platform (baik online maupun offline), dan transparan dalam penyampaian informasi.

Responsivitas dan Profesionalisme Petugas Pengaduan

Efektivitas kebijakan pengaduan publik sangat bergantung pada responsivitas dan profesionalisme petugas yang menangani pengaduan tersebut. Jika pengaduan tidak ditanggapi secara cepat atau tidak mendapatkan perhatian yang memadai, maka kebijakan pengaduan akan kehilangan kredibilitas di mata masyarakat. Petugas pengaduan harus dilatih untuk memiliki sikap profesional, memahami kebutuhan masyarakat, dan dapat menangani keluhan dengan cepat dan tepat.

Selain itu, responsivitas juga mencakup tindakan lanjutan terhadap pengaduan yang diajukan. Apakah pengaduan ditindaklanjuti dengan langkah-langkah yang nyata ataukah dibiarkan tanpa solusi yang memadai? Ini adalah hal yang krusial, karena jika pengaduan tidak mendapat tindak lanjut, masyarakat akan merasa diabaikan dan pada akhirnya kehilangan kepercayaan terhadap sistem pengaduan tersebut.

Penggunaan Teknologi Informasi dalam Sistem Pengaduan

Dalam era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi sangat mempengaruhi efektivitas kebijakan pengaduan publik. Teknologi dapat membantu mempermudah

pengumpulan dan pemrosesan pengaduan, mempercepat respon terhadap keluhan masyarakat, serta memastikan transparansi dalam penanganan pengaduan. Oleh karena itu, sistem pengaduan yang berbasis teknologi (misalnya melalui aplikasi atau portal online) sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Dengan adanya platform pengaduan berbasis teknologi, masyarakat dapat dengan mudah mengakses saluran pengaduan, memantau status pengaduan mereka, serta memberikan umpan balik tentang layanan yang telah diterima. Teknologi juga memungkinkan pemerintah untuk mengelola data pengaduan secara lebih sistematis dan menyusun laporan yang berguna dalam melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik.

Namun, tantangan yang sering dihadapi adalah keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa daerah, terutama di wilayah dengan akses internet yang terbatas. Oleh karena itu, integrasi teknologi informasi harus dilakukan secara hati-hati dengan mempertimbangkan infrastruktur yang ada di masing-masing wilayah.

Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penanganan Pengaduan

Salah satu kunci utama dalam meningkatkan efektivitas kebijakan pengaduan publik adalah transparansi dan akuntabilitas. Masyarakat harus mendapatkan informasi yang jelas tentang status pengaduan mereka dan apakah pengaduan tersebut sedang ditangani atau sudah diselesaikan. Kejelasan proses ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengaduan dan mengurangi kecurigaan terhadap adanya penyalahgunaan atau ketidakberesan dalam penanganan pengaduan.

Selain itu, pemerintah harus mampu menunjukkan bahwa setiap pengaduan yang diterima ditanggapi dengan serius dan ada mekanisme pengawasan yang memastikan bahwa pengaduan tersebut tidak dibiarkan tanpa solusi. Dalam hal ini, akuntabilitas aparat pemerintah menjadi sangat penting. Masyarakat harus tahu siapa yang bertanggung jawab atas pengaduan mereka dan dapat meminta pertanggungjawaban jika pengaduan tersebut tidak diproses sesuai harapan.

Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan Publik

Efektivitas kebijakan pengaduan publik juga sangat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan sistem pengaduan. Masyarakat yang kurang memahami haknya atau tidak mengetahui cara menggunakan sistem pengaduan yang ada cenderung tidak akan mengajukan keluhan atau kritik. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk melakukan sosialisasi yang baik mengenai mekanisme pengaduan, agar masyarakat tahu bahwa mereka memiliki hak untuk mengajukan pengaduan dan dapat mengakses sistem pengaduan dengan mudah.

Sosialisasi yang efektif akan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memberikan umpan balik terhadap layanan publik yang mereka terima. Selain itu, masyarakat yang aktif berpartisipasi dalam memberikan masukan juga akan berkontribusi pada perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tantangan yang Dihadapi dalam Implementasi Kebijakan Pengaduan Publik

Meskipun kebijakan pengaduan publik memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik, terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya, antara lain:

1. Kurangnya Respons Cepat. Salah satu masalah yang sering dihadapi adalah lamanya waktu respons terhadap pengaduan. Pengaduan yang tidak segera ditindaklanjuti dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan publik.

2. Ketidakjelasan Prosedur. Prosedur yang rumit atau tidak jelas bisa membuat masyarakat enggan untuk menggunakan saluran pengaduan.
3. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi. Di beberapa daerah, keterbatasan teknologi atau akses internet dapat menghambat efektivitas sistem pengaduan berbasis teknologi.
4. Kurangnya Sumber Daya Manusia. Petugas pengaduan yang tidak terlatih atau tidak memiliki kapasitas yang cukup dapat menyebabkan penanganan pengaduan yang tidak optimal.

Rekomendasi untuk Meningkatkan Efektivitas Kebijakan Pengaduan Publik

Berdasarkan tantangan yang ada, beberapa rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas kebijakan pengaduan publik antara lain:

1. Peningkatan Keterampilan dan Pelatihan Petugas Pengaduan untuk memastikan mereka dapat menangani pengaduan dengan respons cepat dan tepat.
2. Optimalisasi Infrastruktur Teknologi untuk memastikan sistem pengaduan berbasis teknologi dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat dengan mudah.
3. Sosialisasi yang Lebih Intensif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang cara menggunakan mekanisme pengaduan publik.
4. Penyederhanaan Prosedur Pengaduan agar masyarakat dapat mengajukan keluhan dengan mudah dan tanpa hambatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kebijakan pengaduan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik. Kebijakan ini memberikan saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, serta saran yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk memperbaiki kinerja dan sistem pelayanan yang ada. Melalui mekanisme pengaduan, tingkat partisipasi masyarakat dapat ditingkatkan, serta akuntabilitas dan transparansi pemerintah dapat lebih terjaga.

Namun, efektivitas kebijakan pengaduan publik masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu diperbaiki. Tantangan utama yang diidentifikasi meliputi kurangnya responsivitas dari petugas dalam menanggapi pengaduan, keterbatasan infrastruktur teknologi yang mendukung sistem pengaduan, serta ketidakjelasan dalam prosedur pengaduan yang menyebabkan masyarakat enggan menggunakan fasilitas tersebut. Selain itu, kurangnya kesadaran masyarakat mengenai hak mereka untuk mengajukan pengaduan juga menjadi faktor yang menghambat efektivitas kebijakan ini.

Untuk meningkatkan efektivitas kebijakan pengaduan publik, beberapa rekomendasi dapat diberikan. Pertama, perlu adanya peningkatan kapasitas dan pelatihan bagi petugas yang menangani pengaduan agar dapat memberikan respon yang cepat dan tepat. Kedua, optimalisasi penggunaan teknologi informasi dalam sistem pengaduan untuk mempermudah akses, mempercepat proses penanganan, dan meningkatkan transparansi. Ketiga, meningkatkan kesadaran masyarakat melalui sosialisasi yang lebih intensif mengenai mekanisme pengaduan dan manfaatnya. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kebijakan pengaduan publik dapat lebih efektif dalam memperbaiki kualitas pelayanan administrasi publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Kebijakan pengaduan publik telah memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan administrasi publik, namun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan. Kendala utama meliputi kurangnya pelatihan petugas, keterbatasan teknologi, dan rendahnya

partisipasi masyarakat. Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan langkah-langkah strategis seperti pelatihan, optimalisasi teknologi, dan sosialisasi yang lebih masif.

DAFTAR PUSTAKA

Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, *3*(1), 71-95.

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.

Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, *7*(1), 78-90.

Dunn, W. N. (2016). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach*. Routledge.

Frederickson, H. G. (1997). *The Spirit of Public Administration*. Jossey-Bass.

May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2023). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 1553-1568.

May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2023). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 1553-1568.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.

Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas" Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 68-75.

Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Routledge.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Sugiarto, L., Hidayat, A., Muhammad, R., & Ananta, B. R. (2024). Analisis Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jateng dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi PPDB 2023. *JATISWARA*, *39*(1), 95-109.

Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1-22.

Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. Sage Publications.