

**PENERAPAN MEKANISME KOMPLAIN  
DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA;  
(*Consumer Service Area (CSA)* Sumatera Barat)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



**Oleh :**

**EMA JULITA  
TM/NIM : 2007/84287**

**PROGRAM STUDI  
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2011**

## **PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

Judul : Penerapan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Publik di PT.  
Telekomunikasi Indonesia; (*Consumer Service Area (CSA)*  
Sumatera Barat)

Nama : Ema Julita  
TM/NIM : 2007/84787  
Program studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Sosial Politik  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 11 Agustus 2011

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph. D**  
**NIP. 19570416 198602 1 001**

**Dra. Jumiati, M. Si**  
**NIP. 19621109 198602 2 001**

## **PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang

Pada hari Kamis Tanggal 11 Agustus 2011 pukul 09.30 s/d 11.00 WIB

**Penerapan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Publik  
di PT. Telekomunikasi Indonesia;  
(Consumer Service Area (CSA) Sumatera Barat)**

Nama : Ema Julita  
TM/NIM : 2007/84787  
Program studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Sosial Politik  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 11 Agustus 2011

### **Tim Penguji:**

	Nama	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	<b>: Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D</b>	_____
<b>Sekretaris</b>	<b>: Dra. Jumiati, M.Si</b>	_____
<b>Anggota</b>	<b>: Drs. Yasril Yunus, M.Si</b>	_____
<b>Anggota</b>	<b>: Dra. Aina</b>	_____

**Mengesahkan:  
Dekan FIS UNP**

**Prof. Dr. Syafri Anwar, M. Pd  
NIP. 19621001 198903 1 002**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ema Julita

NIM : 2007/84287

Tempat/Tanggal Lahir : Sariak Laweh, 17 September 1989

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul: Penerapan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Publik di PT. Telekomunikasi Indonesia; (*Consumer Service Area (CSA)* Sumatera Barat) adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 11 Agustus 2011

Saya yang menyatakan,

**Ema Julita**  
**84287/2007**

## ABSTRAK

**Ema Julita : NIM. 2007/84287. Penerapan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Publik di PT. Telekomunikasi Indonesia; (*Consumer Service Area* (CSA) Sumatera Barat)**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh munculnya konsep pelayanan prima yang bertujuan untuk meningkatkan keberhasilan penyelenggara dalam memberikan jasa pelayanan yang optimal. Sehingga apabila pelayanan tersebut tidak memuaskan, masyarakat berhak untuk memberikan saran serta mengajukan komplain. Hal ini diperkuat dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik. Pengajuan komplain oleh pelanggan ini juga terjadi pada *Consumer Service Area* (CSA) Sumatera Barat PT. Telekomunikasi Indonesia. Untuk melihat kemampuan CSA Sumbar PT. Telkom manajemen komplain agar menjadi masukan untuk pelayanan yang lebih berkualitas, bisa diketahui dari mekanisme komplain yang diterapkan, respon CSA Sumbar PT. Telkom terhadap komplain pelanggan, serta solusi yang diambil untuk mengurangi jumlah komplain.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, dan diolah melalui model analisis interaktif, yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa penerapan mekanisme komplain di CSA Sumbar PT. Telkom Indonesia menggunakan model mekanisme langsung, yang mana prosedur dari mekanisme itu diatur berdasarkan sarana yang dipakai pelanggan dalam mengajukan komplain. Maka dari itu CSA Sumbar PT. Telkom Indonesia perlu menambah jenis sarana pengajuan komplain, agar pelanggan lebih mudah dalam mengajukan komplain tentang permasalahan yang dihadapi. Disamping itu diharapkan adanya peningkatan dalam penanganan masalah yang dikomplain pelanggan agar sesuai dengan *Service Level Garansi* (SLG) yang ditetapkan.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penerapan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Publik di PT. Telekomunikasi Indonesia; *Consumer Service Area* (CSA) Sumatera Barat”**. Salawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kepada alam dengan ilmu pengetahuan yang canggih dan modern seperti sekarang ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si dan Dra. Aina selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik.
3. Drs. Karjuni Dt. Maani M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

4. Bapak Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D selaku pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Jumiati, M. Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak Drs. Yasril Yunus, M. Si, Ibu Dra. Aina, dan Ibu Dra. Hj. Heni Candra Gustina selaku tim penguji.
7. Ibu Suhelmi Karim Tamin, S. H selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Bapak dan Ibu Dosen program studi Ilmu administrasi Negara.
9. Bapak M. Ikhsan selaku Asman Customer Care PT. Telkom, Ibu Titik Hariyati selaku Supervisor Plasa Telkom, Kak Ayu Marheta Sari, S. Ap, Kak Yelsa, Kak Cici, Kak Indah, Kak Sherly, Bang Dhani, dan Bang Ade selaku Customer Service Plasa Telkom Padang yang telah banyak membantu penulis.
10. Teristimewa untuk kedua orang tuaku serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat.
11. Teman-temanku program studi Ilmu Administrasi Negara Reguler angkatan 2007, terimakasih atas segala kebaikan dan kebersamaannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 11 Agustus 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

### LEMBARAN JUDUL

**ABSTRAK .....i**

**KATA PENGANTAR.....ii**

**DAFTAR ISI.....iv**

**DAFTAR TABEL .....vi**

**DAFTAR GAMBAR.....vii**

**BAB I PENDAHULUAN.....1**

A. Latar Belakang.....1

B. Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah dan Perumusan Masalah.....13

C. Fokus Penelitian.....15

D. Tujuan Penelitian.....15

E. Manfaat Penelitian.....16

**BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....17**

A. Kajian Teoris .....17

1. Konsep Pelayanan Publik.....17

a. Pengertian Pelayanan publik .....17

b. Asas-asas Pelayanan Publik .....19

c. Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam Pelayanan Publik.....20

2. Konsep Komplain dan Mekanisme Komplain .....22

a. Pengertian Komplain dan Mekanisme Komplain .....23

b. Jenis-Jenis Komplain .....26

c. Sarana dan Metode Komplain .....29

d. Model Mekanisme Komplain .....30

e. Tahapan Penanganan Komplain .....35

B. Kerangka Konseptual .....39

**BAB III METODE PENELITIAN .....42**

A. Jenis Penelitian .....42

B. Lokasi Penelitian .....43

C. Informan Penelitian .....44

D. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....45

E. Uji Keabsahan Data .....46

F. Teknik Analisis Data .....48



<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Temuan Umum .....	50
1. Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia .....	50
2. Profil Consumer Service Area (CSA) Sumatera Barat PT. Telkom .....	54
3. Visi dan Misi CSA Sumatera Barat PT. Telkom .....	55
4. Struktur Organisasi CSA Sumatera Barat PT. Telkom .....	66
5. Budaya Perusahaan CSA Sumatera Barat PT. Telkom .....	58
6. Gambaran Umum Asman Customer Care CSA Sumbar PT. Telkom ..	60
B. Temuan Khusus .....	61
1. Penerapan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Publik di CSA Sumbar .....	61
2. Respon CSA Sumbar PT. Telkom terhadap Komplain Pelanggan .....	65
3. Solusi yang diambil CSA Sumbar untuk mengurangi Komplain .....	70
C. Pembahasan .....	75
1. Penerapan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Publik di CSA Sumbar .....	75
2. Respon CSA Sumbar PT. Telkom terhadap Komplain Pelanggan .....	82
3. Solusi yang diambil CSA Sumbar untuk mengurangi Komplain .....	84
 <b>BAB V PENUTUP .....</b>	 <b>88</b>
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran .....	90

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

A. Surat Izin Penelitian .....	93
B. Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian .....	94
C. Instrumen Penelitian .....	95
D. Daftar Nama Informan Penelitian .....	100
E. Struktur Organisasi Divisi <i>Consumer Service</i> Indonesia .....	101
F. Daftar Nama Karyawan CSA Sumbar PT. Telkom .....	102
G. Budaya Perusahaan .....	105
H. Service Level Garansi .....	106
I. Formulir Pengajuan Komplain melalui Sarana <i>Web-in</i> .....	107
J. Photo Kegiatan Customer Service dan Pegawai PT. Telkom .....	109

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 Budaya Perusahaan CSA Sumbar PT. Telkom Indonesia .....59
2. Tabel 2 *Service Level Garansi* (SLG) CSA Sumbar PT. Telkom Indonesia.....68

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 Jumlah Komplain pelanggan Telkom Bulan Januari-Juni 2011.....	11
2. Gambar 2 Kerangka Konseptual .....	41
3. Gambar 3 Struktur Organisasi CSA Sumbar PT. Telkom Indonesia.....	58
4. Gambar 4 Pelayanan komplain melalui saranan <i>Work-In</i> (Tatap Muka).....	61
5. Gambar 5 Mesin pencetak nomor antrian dan pelanggan menunggu antrian.....	63
6. Gambar 6 Penyediaan fasilitas Internet gratis dan kursi tunggu yang nyaman....	73
7. Gambar 7 Posisi letak meja Customer Service yang terpisah-pisah.....	73

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Di era reformasi seperti sekarang ini, kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih berkualitas semakin meningkat. Meski pelayanan publik dijalankan sudah berpuluh tahun, namun pada kenyataannya hingga saat ini masih banyak keluhan mengenai kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Minimnya fasilitas yang tersedia, terbatasnya pilihan yang ditawarkan, arogansi aparat, dan lemahnya posisi tawar masyarakat karena terbatasnya daya beli, membuat kualitas pelayanan publik di tanah air masih memprihatinkan. Akhir-akhir ini kinerja penyedia pelayanan bagi publik seringkali disorot dan dikritisi terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menanggapi komplain yang diberikan masyarakat yang sesuai dengan konsep pelayanan prima. Sehingga dengan demikian, tuntutan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi semakin tinggi.

Hal itu terjadi disegala aspek-aspek penting yang ada dalam kehidupan masyarakat. Baik itu bidang kesehatan, pendidikan, maupun aspek komunikasi cenderung semakin diperhatikan kualitas pelayanannya. Baik itu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maupun yang diberikan oleh lembaga-lembaga lain.

Akhir-akhir ini muncul anggapan bahwa kesuksesan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah maupun lembaga penyedia pelayanan lainnya juga harus didukung oleh partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau komplain, mengkritik maupun dalam memberikan saran, agar pelayanan publik tersebut terselenggara dengan baik. Namun, keluhan masyarakat ini belum mendapat perhatian serius dari penyelenggara. Selain belum jelasnya saluran untuk menyampaikan keluhan dan komplain bagi masyarakat, juga belum tersedia mekanisme yang transparan dalam pengelolaan komplain tersebut. Selain itu, belum terlihat ada peluang agar keluhan dan komplain publik dapat mempengaruhi pembuatan keputusan dalam pelayanan publik.

Dengan demikian tuntutan masyarakat untuk berperanserta dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik cenderung menjadi semakin tinggi. Ketidakmampuan sistem pelayanan dalam merespon dengan cepat dinamika masyarakat justru semakin mendorong keinginan warga dan dunia usaha untuk ikut terlibat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan kondisi seperti ini maka manajemen pelayanan yang konvensional yang mengabaikan keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan tidak dapat dipertahankan lagi. Keterlibatan warga dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan dapat menjamin proses pelayanan publik menjadi akuntabel dan mampu memenuhi aspirasi pelayanan masyarakat. Kalau ini terjadi maka legitimasi dan dukungan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah dengan sendirinya akan dapat diwujudkan (Dwiyanto dalam Jurnal Demokrasi Vol. IV No.2 oleh Dt. Maani, 2005;2).

Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik atau pemerintah. Apalagi dengan munculnya konsep pelayanan prima yang bertujuan untuk meningkatkan keberhasilan pemerintah dan swasta dalam memberikan jasa pelayanan yang maksimal dengan sambutan, sapaan, senyuman, sistem operasi, tata ruang, temperatur udara, kecepatan dan ketepatan melakukan transaksi dalam skala makro dan mikro. Konsep yang demikian diharapkan dapat membuat publik puas menerima pelayanan yang mereka dapatkan. Maka apabila pelayanan yang mereka terima tidak memuaskan, mereka berhak untuk memberikan kritikan, keluhan dan saran kepada penyelenggara pelayanan. Sehingga dengan adanya kritikan dan saran dari publik tersebut, penyelenggara bisa mengetahui kekurangannya dan memperbaikinya untuk hasil yang lebih baik. Jadi baik buruknya pelayanan publik juga dipengaruhi oleh partisipasi masyarakat dalam menyampaikan komplain mereka kepada penyelenggara pelayanan (Dt. Maani, 2005:3-4).

Masyarakat ataupun pengguna layanan itu sendiri sekarang jauh lebih pintar dalam mengkritisi hal tersebut. Hal ini disebabkan karena pelayanan prima yang diterapkan oleh pemerintah maupun lembaga penyedia layanan lainnya dinilai belum cukup siap untuk menjawab semua tuntutan masyarakat yang seperti itu. Terlebih penerapan pelayanan prima itu sendiri belum semuanya sesuai dengan konsep yang direncanakan. Dengan demikian masyarakat jadi memiliki keinginan untuk ikut

berperan serta dalam mewujudkan pelayanan yang lebih berkualitas itu tanpa merubah peran fungsinya sebagai konsumen atau pengguna layanan.

Namun selama ini respon publik belum mendapat perhatian serius dari pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. Belum ada saluran yang mudah bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang diterimanya. Belum ada mekanisme yang transparan dalam pengelolaan respon publik tersebut. Juga belum nampak ada peluang agar respon publik dapat mempengaruhi pembuatan kebijakan dalam pelayanan publik. Namun biasanya, pengajuan keluhan tersebut sering manifest dalam bentuk-bentuk protes-protes sporadis, misalnya dalam bentuk demonstrasi menggugat institusi pelayanan publik, surat pembaca di media massa, protes-protes publik dalam berbagai event. Pengajuan keluhan dengan cara seperti itu kadang-kadang mampu memperkuat posisi konsumen dalam negosiasi dengan institusi penyedia pelayanan publik. Kadang-kadang komplain yang seperti itu berhasil mencapai kesepakatan-kesepakatan positif untuk perbaikan sistem pelayanan publik. Tetapi lebih sering negosiasi itu hasilnya nihil (Dt. Maani, 2005;6).

Masyarakat dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik berhak memberikan masukan dan kritikan ataupun melakukan komplain kepada penyedia pelayanan publik. Hal ini diperkuat dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini telah mengatur dengan jelas tentang hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik, diantaranya adalah sebagai bagian dari organisasi penyelenggara, pengguna yang aktif, dan sebagai

pemangku kepentingan yang memiliki hak untuk mengadu atau komplain, serta ikut terlibat dalam proses perumusan standar pelayanan. Undang-Undang ini telah mengubah secara radikal persepsi pemerintah tentang warga, yang sebelumnya ditempatkan sebagai konsumen yang pasif menjadi warga yang memiliki hak-hak yang jelas dan dapat digunakan untuk melindungi kepentingannya dalam sistem pelayanan yang berlaku. Seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18 butir c, butir e, dan butir f dalam hak dan kewajiban masyarakat yang berbunyi:

“Masyarakat berhak mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan, masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan masyarakat berhak memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan”.

Namun pada kenyataannya bisa kita lihat, bahwa masih rendahnya tanggapan penyelenggara pelayanan publik dalam merespon komplain masyarakat, karena masih adanya anggapan dari penyelenggara pelayanan publik, bahwa komplain merupakan suatu hal yang negatif dan bisa merusak citra baik organisasinya. Hal yang demikian menyebabkan masyarakat menjadi kurang aktif dalam memberikan komplain, masukan ataupun saran kepada penyelenggara tersebut. Masyarakat jadi merasa tidak diperlukannya peran mereka dalam menyampaikan kritik dan saran, apalagi dalam memberikan komplain. Sehingga dengan demikian masyarakat tidak menggunakan hak-hak mereka dalam pelayanan publik secara maksimal dan sebaik-baiknya.



Untuk mewujudkan penggunaan hak masyarakat dalam menyampaikan komplain dan memberikan kritikan dan saran tersebut, pihak penyelenggara pelayanan berkewajiban menyediakan sarana pendukungnya, seperti yang dijelaskan dalam UU nomor 25 Tahun 2009 Pasal 13 ayat 1 butir e yang berbunyi:

“Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.”

Sarana pengaduan masyarakat yang demikian sudah bisa dikatakan ada, seperti setiap kantor pemerintah atau organisasi penyelenggara pelayanan publik sudah ada kotak saran, *website*, *e-mail*, alamat mengadu melalui SMS. Tetapi pemanfaatannya jauh dari yang diharapkan. Seringnya ditemui *website* pemerintah ataupun organisasi penyelenggara pelayanan lainnya tidak di *up-date* dan tidak dikelola dengan baik, sehingga saran yang diberikan melalui *website* tersebut tidak sampai pada pengelola komplain. Begitupun halnya dengan kotak saran, sering ditemukan adanya sejumlah kotak saran yang ditempel dikantor-kantor penyelenggara pelayanan, tetapi tidak ada yang memberikan kritik, saran ataupun komplain mereka melalui kotak saran tersebut, dikarenakan posisi letak kotak saran yang kurang tepat ataupun tidak adanya respon dari komplain yang diberikan, sehingga masyarakat menjadi enggan menggunakan sarana komplain yang sudah ada.

Namun sungguhpun masyarakat berhak dalam menyampaikan komplain dan sarannya kepada organisasi penyelenggara pelayanan publik, komplain tersebut tetap

memiliki aturan dan prosedur tersendiri. Yang tentunya tidak merusak pencitraan dari organisasi bersangkutan dan memuaskan bagi mereka yang melakukan komplain tersebut. Aturan tersebut bisa dikatakan sebagai prosedur yang mengatur tata cara penyampaian keluhan yang tetap memperhatikan nilai-nilai dan etika, yang mana prosedur tersebut disebut dengan mekanisme komplain (<http://adityaperdana.blogspot.com/2006/01/menggagas-mekanisme-komplain-dalam.html>. diakses 10 Maret 2010).

Pada kenyataannya, organisasi penyelenggara pelayanan publik belum begitu memperhatikan mekanisme yang mereka terapkan dalam mengelola komplain masyarakat ataupun pelanggan, padahal mekanisme tersebut sangat dibutuhkan. Penyelenggara pelayanan publik yang tidak menerapkan mekanisme komplain dengan baik, akan mengakibatkan komplain yang diberikan masyarakat tidak memberikan efek positif pada organisasi penyelenggara. Karena komplain yang disampaikan tidak melalui prosedur yang jelas dan aturan yang telah ditetapkan, sehingga komplain tersebut seakan-akan menjadi beban organisasi penyelenggara dalam menjalankan tugasnya, yang mengakibatkan tidak adanya respon positif yang diberikan, malah sebaliknya komplain tersebut justru diabaikan (<http://suratpembacahandoko.blogspot.com/>. Diakses 10 Maret 2011).

Adapun *mekanisme komplain* merupakan suatu bagian dari sistem pelayanan publik untuk memfasilitasi, mengakomodasi dan mengelola keluhan dari masyarakat atas pelayanan publik yang diterimanya. Mekanisme ini lebih dari sekedar saluran atau

prosedur pengajuan keluhan, tetapi merupakan suatu sistem, yang meliputi prinsip, prosedur, perangkat organisasi, upaya transparansi, media partisipasi masyarakat dan perangkat pemberdayaan masyarakat. Melalui mekanisme komplain, keluhan masyarakat bisa dikelola dengan baik dan transparan oleh penyelenggara. Mekanisme itu juga merupakan sarana partisipasi, dimana masyarakat dapat terlibat dalam proses perencanaan, pengawasan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (Sad Dian Utomo, 2005: 22).

Dari sekian banyak pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, salah satu pelayanan publik yang cukup penting adalah pelayanan teknologi, informasi dan komunikasi. Karena kehidupan masyarakat sekarang ini tidak bisa dipisahkan dari teknologi, informasi dan komunikasi tersebut. Semakin tinggi teknologi yang diciptakan manusia, semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan teknologi tersebut dalam berkomunikasi maupun dalam memperoleh informasi.

Karena semakin tingginya kebutuhan masyarakat dalam hal penyediaan pelayanan Teknologi, Informasi dan Komunikasi tersebut, maka semakin tinggi pula tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik, sehingga mengakibatkan terjadinya komplain oleh masyarakat ataupun pelanggan apabila pelayanan yang mereka terima tidak memuaskan. Organisasi penyelenggara pelayanan publik dibidang pelayanan komunikasi, selain dikelola oleh swasta, juga diselenggarakan oleh pemerintah melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom) yang merupakan sebuah perusahaan

informasi dan telekomunikasi yang melayani jasa dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Dalam memenuhi kewajibannya sebagai BUMN penyelenggara pelayanan publik dibidang komunikasi dan informasi ini, PT. Telkom membuka beberapa perwakilan diseluruh wilayah Indonesia, agar dapat menyediakan layanan komunikasi untuk masyarakat disegala daerah, sehingga masyarakat dapat menikmati layanan yang diberikan pemerintah dalam bidang komunikasi dan informasi.

Salah satu perwakilan PT. Telkom Indonesia dalam menyediakan pelayanan publik dibidang telekomunikasi berada di wilayah Propinsi Sumatera Barat, yang dikenal dengan nama *Consumer Service Area* (CSA) Sumatera Barat PT. Telkom Indonesia. Yang mana bertugas khusus untuk menyelenggarakan pelayanan jasa, pemasaran dan memenuhi segala sesuatu kebutuhan pelanggan. Selain itu CSA Sumbar PT. Telkom juga bertugas menambah dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Pelayanan yang diselenggarakan tersebut meliputi penyediaan produk informasi dan komunikasi seperti telepon rumah dan internet, pelayanan pemasangan atau *service* produk dan pelayanan komplain pengguna dan pelanggan produk-produk Telkom.

Seiring dengan tingginya tuntutan masyarakat ataupun konsumen dalam memanfaatkan layanan telekomunikasi, CSA Sumbar PT. Telkom harus mampu mengimbangi tuntutan tersebut dengan pelayanan berkualitas yang diberikan. Dengan harapan kurangnya komplain terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tersebut. Namun sungguhpun demikian, yang namanya masyarakat, selalu tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima, tidak jauh berbeda dengan penyelenggara pelayanan

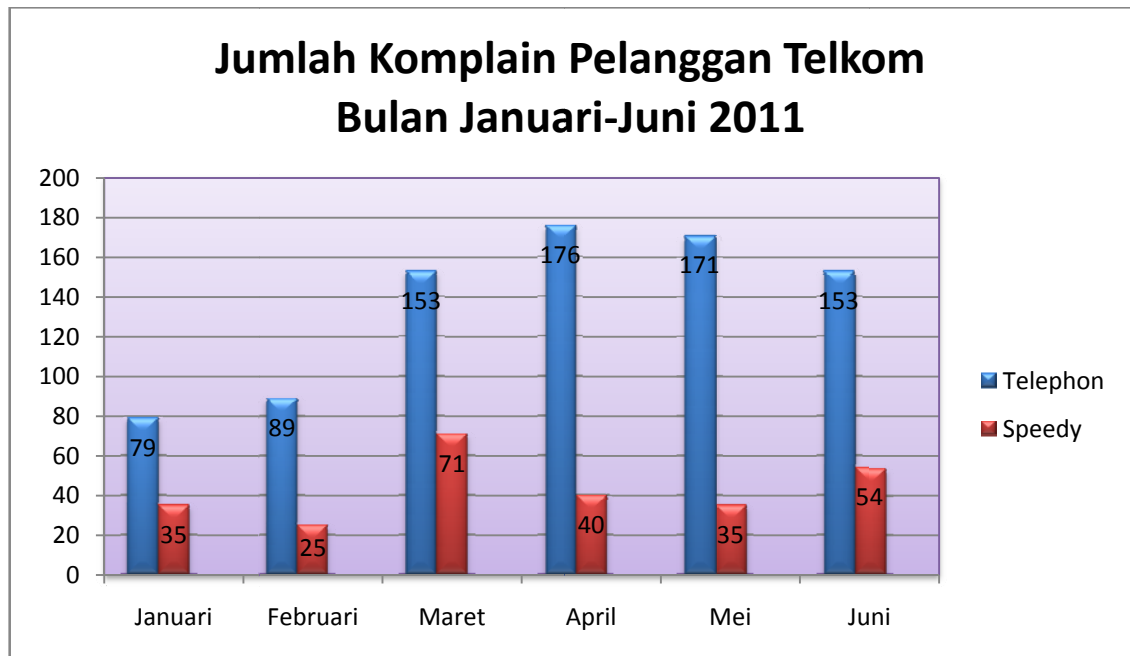
publik dibidang lainnya, pelayanan publik yang diberikan CSA Sumbar PT. Telkom pun mendapatkan kritik dan saran dari masyarakat. Dan tidak bisa dipungkiri, adanya komplain yang diberikan oleh masyarakat ataupun pelanggan (<http://www.telkom.co.id/>).

Walaupun CSA Sumbar PT. Telkom terlihat cukup mampu bertahan sebagai salah satu BUMN yang mampu bersaing dengan pihak swasta, namun masih banyak menerima keluhan dan komplain dari pelanggan dan masyarakat pengguna layanan yang disediakan. Jumlah pelanggan yang melakukan komplain mencapai 40 orang per hari. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ayu Maretha (23) yang berada pada posisi *Customer Service* di CSA Sumbar PT. Telkom saat penulis melakukan wawancara awal pada tanggal 25 Mei 2011 yang menyatakan bahwa:

“Ditelkom terdapat delapan orang *Customer Service* (CSr) yang bertugas khusus melayani pelanggan, yang mana masing-masing CSr melayani pelanggan yang komplain sampai lima orang dalam satu hari, jadi jumlah pelanggan yang komplain dalam satu hari mencapai  $\pm 40$  orang. Jumlah tersebut terjadi dalam masa tagihan yaitu pada tanggal 15-20 setiap bulannya. Sedangkan pada tanggal diluar itu, pelanggan yang komplain berkisar antara 15-20 orang perhari.”

Dilihat dari data komplain diatas, maka komplain yang dilakukan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak CSA Sumbar PT. Telkom cukup tinggi setiap bulannya, baik pada saat-saat masa tagihan maupun pada hari-hari biasa. Hal tersebut juga bisa dilihat dari grafik jumlah komplain pelanggan yang diperoleh dari dokumen *Customer Service* CSA Telkom Sumbar pada tanggal 02 Juli 2011 berikut ini:

**Gambar 1**  
**Jumlah Komplain Pelanggan Telkom Bulan Januari-Juni 2011**



Sumber: *Asman Costumer Care CSA Telkom Sumbar*

Sementara untuk layanan pemasangan produk Telkom, Muhammad Rheda (28)

Ketua *Customer Service* Plasa CSA Sumbar PT. Telkom menambahkan;

“Pemasangan Internet/*Speedy* dan Telephon dalam sehari berkisar antara 16-30 produk , biasanya jumlah itu terjadi pada awal bulan, sekitar tanggal 1-10, sedangkan komplain pelanggan berkisar 15-40 orang dalam sehari mulai dari awal bulan tanggal 1-20”.

Yang mana hal tersebut menunjukkan bahwa angka komplain pelanggan lebih tinggi dari angka pemasangan produk. Sedangkan idealnya, pelayanan publik yang sudah bagus tidak ada pelanggan yang komplain, atau jumlah komplainnya kecil.

Selain jumlah komplain yang tinggi, juga terdapat jenis-jenis komplain yang beragam. Hal demikian itu tergambar dari data komplain yang dilakukan pelanggan Telkom yang didapat dari pihak CSA Sumbar PT. Telkom, saat penulis melakukan wawancara awal pada tanggal 25 Mei 2011. Adapun jenis-jenis komplain tersebut: (1) Masalah gangguan jaringan telephon dan *Speedy* (layanan internet), (2) Masalah *gimmick* (diskon) yang diberikan tidak ada (tidak seperti yang dijanjikan ), (3) Masalah paket tagihan tetap yang ditetapkan pada pelanggan senilai 65.000 rupiah per telephon, (4) Masalah pemberian diskon *speedy* yang ternyata keluar tagihan biaya dari diskon tersebut, dan (5) Masalah tagihan biaya yang tidak sesuai dengan penggunaan telephon.

Sedangkan untuk waktu dan prosedur penanganan komplain tersebut, Ayu Maretha (23) juga mengungkapkan bahwa:

“Lamanya waktu penanganan komplain tergantung dari jenis komplain yang diajukan. Kalau komplain masalah jaringan biasanya bisa ditangani dalam waktu satu hari, sedangkan untuk komplain masalah pulsa telephon dan tagihan biaya biasanya membutuhkan waktu  $\pm$  3 hari. Dan untuk prosedur penanganan komplain diajukan melalui *Customer Service* yang kemudian dilanjutkan kepada *Customer Care*.”

Berdasarkan fenomena dan data tingginya jumlah komplain dan banyaknya jenis komplain yang dilakukan pelanggan terhadap layanan yang diberikan pihak CSA Sumbar PT. Telkom tersebut sebagaimana yang telah digambarkan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengetahui bagaimana mekanisme komplain yang dilaksanakan di CSA Sumbar PT. Telkom, dalam mempertahankan kualitas pelayanan

yang diberikan sehingga mampu mengimbangi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan swasta dalam bidang telekomunikasi. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut dan menuliskan hasilnya dalam skripsi yang berjudul **“Penerapan Mekanisme Komplain dalam pelayanan publik di PT. Telekomunikasi Indonesia; (Consumer Service Area (CSA) Sumatera Barat)”**

## **B. Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Rumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- 1) Penerapan mekanisme komplain oleh CSA Sumatera Barat PT. Telekomunikasi Indonesia untuk menghadapi dan mengelola komplain yang diajukan oleh pelanggan masih kurang tepat.
- 2) Perlunya transparansi CSA Sumatera Barat PT. Telekomunikasi Indonesia dalam menerima komplain dari masyarakat.
- 3) Masih perlunya pembenahan dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan CSA Sumatera Barat PT. Telekomunikasi Indonesia.
- 4) Diperlukan upaya-upaya khusus untuk mengurangi jumlah komplain yang diajukan masyarakat dan pelanggan.



- 5) Solusi untuk manajemen komplain masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan CSA Sumatera Barat PT. Telekomunikasi Indonesia yang masih kurang jelas.

## **2. Pembatasan Masalah**

Untuk memberikan arahan pada masalah yang diteliti, sehingga maksud dan tujuan penelitian tercapai serta tidak menyimpang dari fokus penelitian, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada penerapan mekanisme komplain di CSA Sumatera Barat PT. Telkom Indonesia, Respon CSA Sumatera Barat PT. Telkom Indonesia sebagai pelayan publik terhadap komplain pelanggan dan masyarakat, serta solusi yang diambil oleh CSA Sumatera Barat PT. Telkom Indonesia untuk mengurangi komplain pelanggan dan masyarakat.

## **3. Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini, masalah yang akan diteliti sebagai berikut;

- 1) Bagaimana penerapan mekanisme komplain di CSA Sumatera Barat PT. Telkom Indonesia?
- 2) Bagaimana respon CSA Sumatera Barat PT. Telkom Indonesia sebagai pelayan publik terhadap komplain pelanggan dan masyarakat?
- 3) Solusi apa saja yang dilakukan oleh CSA Sumatera Barat PT. Telkom Indonesia untuk mengurangi komplain pelanggan dan masyarakat?

### **C. Fokus Penelitian**

Agar penelitian ini terfokus dan tidak mengambang kerana mengingat keterbatasan kemampuan dari penulis, serta untuk mempertajam pembahasan, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah penerapan mekanisme komplain, respon dan tanggapan pihak Telkom, serta solusi-solusi apa yang diambil pihak Telkom untuk mengurangi komplain masyarakat tersebut.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan judul dan masalah penelitian yang telah dirumuskan maka penelitian ini bertujuan:

1. Mengetahui penerapan mekanisme komplain di CSA Sumatera Barat PT. Telkom Indonesia.
2. Mengetahui respon yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di CSA Sumatera Barat PT. Telkom Indonesia terhadap komplain yang disampaikan masyarakat.
3. Mengidentifikasi solusi-solusi yang mungkin dilakukan oleh CSA Sumatera Barat PT. Telkom Indonesia untuk mengurangi komplain masyarakat.

## **E. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian ini yang telah dirumuskan di atas, diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

### **1. Secara teoritis**

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya untuk pengembangan konsep ilmu tentang manajemen pelayanan publik.

### **2. Secara Praktis**

- a. Bagi penulis, selain untuk menambah ilmu pengetahuan tentang mekanisme komplain dalam pelayanan publik, juga dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan berupa skripsi.
- b. Bagi CSA Sumatera Barat PT. Telkom Indonesia sebagai bahan masukan untuk pelayanan publik dan penanganan komplain yang lebih berkualitas pada masa yang akan datang.
- c. Bagi para pemangku kepentingan sebagai bahan ajuan dalam menunjang kebijakan pemerintah dalam pelayanan publik.
- d. Sebagai bahan perbandingan bagi penelitian lanjutan.

## **BAB II**

### **KAJIAN KEPUSTAKAAN**

#### **A. Kajian Teoritis**

Dalam melakukan penelitian ini, ada baiknya kita mengetahui dasar-dasar dari topik pembahasannya. Hal ini dapat mempermudah proses pemahaman akan hal yang akan diteliti oleh penulis. Dalam kajian kepustakaan ini akan dibahas tentang pengertian dan teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan seperti yang diuraikan dibawah ini.

##### **1. Konsep Pelayanan Publik**

###### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Dalam rangka mempertahankan hidupnya, manusia sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Pelayanan adalah proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi masa atau Negara (Moenir, 2005:208).

Pada dasarnya pelayanan didefinisikan sebagai suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan bersifat tidak kasat mata (*intangible*) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Rusmadi, 2007:2). Selain itu Warella dan Harbani Pasolong (2008:198), mengatakan pelayanan (*service*) adalah sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*).

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, dan mengurus, menyesuaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan sekelompok organisasi, atau pelayanan diartikan sebagai suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain.

Menurut Pasal 1 ayat (1) UU No. 25 Tahun 2009, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Kemudian Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2008:199), mengatakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lembaga Administrasi Negara (dalam Sutopo 2003:9) juga menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang

dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

**b. Asas-asas Pelayanan Publik**

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas, yang dapat memuaskan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas yang diatur dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004, yang menyebutkan bahwa asas pelayanan itu antara lain:

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektifitas dan efisiensi.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Ratminto, 2005:176).

**c. Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam Pelayanan Publik**

Pelayanan publik seperti yang telah dijelaskan dalam UU No. 25 Tahun 2009 diperuntukkan untuk masyarakat atau publik. Jadi masyarakat memiliki hak yang harus mereka dapatkan sebagai penerima pelayanan dan kewajiban tersendiri yang harus mereka penuhi. Hak dan kewajiban masyarakat ini seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18 dan 19 yaitu:

Masyarakat berhak:

- 1) Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- 2) Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- 3) Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- 4) Mendapat advokasi, perlindungan, dan/ atau pemenuhan pelayanan;

- 5) Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- 6) Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- 7) Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/ atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- 8) Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- 9) Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Disamping mereka berhak atas beberapa hal tersebut, masyarakat juga harus bisa memenuhi beberapa kewajiban mereka antara lain:

Masyarakat Berkewajiban:

- 1) Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- 2) Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan / atau fasilitas pelayanan publik; dan
- 3) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.



## **2. Konsep Komplain dan Mekanisme Komplain**

Pelayanan publik dengan kualitas yang baik adalah hak bagi setiap orang. Pemerintah wajib melindungi setiap warganegaranya untuk memastikan bahwa mereka telah mendapat pelayanan publik dengan layak. Karena itu, pemerintah perlu mengatur hubungan antara warganegara, sebagai konsumen pelayanan publik, dengan penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah mempunyai kewajiban melindungi konsumen pelayanan publik dalam memperoleh hak-haknya.

Salah satu perwujudan hak masyarakat dalam berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan memberikan masukan, saran dan menyampaikan komplain apabila pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan dan apabila penyelenggara pelayanan tersebut menyimpang dari peraturan. Masyarakat juga berhak mendapatkan tanggapan atau respon dari komplain ataupun pengaduan dan keluhan yang mereka berikan tersebut, agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan terciptanya hubungan yang harmonis antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan tersebut (Ilham Cendikia, 2007:13-14).

Salah satu bentuk dari perlindungan tersebut adalah dengan memberi ruang dan perhatian pada konsumen untuk menyampaikan keluhannya. Khususnya untuk konsumen miskin. Keluhan atau komplain dari konsumen merupakan bentuk respon

dari konsumen atas pelayanan yang diterimanya. Respon tersebut sebenarnya dapat menggambarkan bagaimana pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik terjadi. Pemberian ruang dan perhatian yang memadai kepada keluhan dari konsumen merupakan bentuk perlindungan hak konsumen atas pelayanan publik oleh pemerintah. Pengelolaan terhadap respon konsumen atas pelayanan publik, khususnya yang berbentuk keluhan, perlu mendapat perhatian lebih besar lagi. Adanya sebuah mekanisme penyampaian keluhan (mekanisme *komplain*) yang baik akan menjadikan keluhan dari konsumen berkontribusi positif, baik terhadap pemenuhan hak konsumen maupun untuk pengembangan sistem pelayanan publik. Pengelolaan respon konsumen akan memudahkan pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan tepat sasaran (Sad Dian Utomo, 2005:15-16).

#### **a. Pengertian *komplain* dan Mekanisme *komplain***

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI Edisi Keempat, 2008:720), *komplain* berarti *keluhan*. Sedangkan keluhan berarti ungkapan yang keluar karena perasaan susah, kecewa dan sebagainya apa yang dikeluhkan (KBBI Edisi Keempat, 2008:660). *Komplain* adalah sebuah aksi yang dilakukan oleh seseorang, yang didalamnya termasuk mengkomunikasikan sesuatu yang negatif terhadap produk atau pelayanan yang dibuat atau dipasarkan (*Oxford pocket dictionary, new edition, 2005*). Menurut Sad Dian Utomo dalam tulisannya yang berjudul Mekanisme *Komplain*: Upaya Perbaikan Pelayanan yang disampaikan pada Lokakarya Perumusan Rancangan Peraturan Daerah Kota Malang tentang Pelayanan Publik di Malang pada Desember

tahun 2005, *Komplain* adalah respon konsumen pada penyelenggara, karena tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Komplain terjadi karena ada kesenjangan antara harapan konsumen dengan pelayanan (senyatanya) yang diberikan penyelenggara.

Komplain juga bisa dikatakan sebagai keluhan ataupun pengaduan. Keluhan atau komplain pelayanan adalah merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan. Virja Dharma dalam jurnalnya yang berjudul *Menangani Keluhan Pelanggan* ([file:/// J:/ Komplain /Ama /20 Dki /20 Jaya /20 Site /202.htm](file:///J:/Komplain/Ama/20Dki/20Jaya/20Site/202.htm) Diakses 15 Maret 2011) menyebutkan bahwa *keluhan* adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal.

Komplain atau keluhan itu sebenarnya merupakan bagian dari bentuk komunikasi. Sebuah informasi tentang ketidaksesuaian yang dirasakan pihak kedua yang menerima sebuah jasa atau produk. Oleh karena itu, komplain atau keluhan itu sebenarnya dibutuhkan , karena komplain akan menghasilkan sebuah informasi, baik informasi positif atau informasi negatif. Bahkan komplain itu merupakan sebuah komunikasi aktif yang bisa menjurus kedalam sebuah interaksi.

*Mekanisme komplain* itu sendiri merupakan suatu bagian dari sistem pelayanan publik untuk memfasilitasi, mengakomodasi dan mengelola keluhan dari masyarakat atas pelayanan publik yang diterimanya. Mekanisme ini lebih dari sekadar

saluran atau prosedur pengajuan keluhan, tetapi merupakan suatu sistem, yang meliputi prinsip, prosedur, perangkat organisasi, upaya transparansi, media partisipasi masyarakat dan perangkat pemberdayaan masyarakat (A. Wibowo, 2007:53-54).

Mekanisme komplain atas pelayanan publik adalah suatu cara penyelesaian atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya. Mekanisme komplain terkait dengan keluhan individual atau kelompok karena mereka merasa tidak memperoleh pelayanan sebagaimana yang dijanjikan oleh instansi penyedia pelayanan publik. Dari sisi instansi penyedia pelayanan publik, mekanisme komplain merupakan suatu bentuk upaya memperoleh umpan balik secara positif untuk memperbaiki kinerja mereka.

Melalui mekanisme komplain, keluhan masyarakat pada suatu pelayanan publik bisa dikelola dengan baik dan transparan oleh penyelenggara pelayanan publik tersebut. Mekanisme komplain juga merupakan sarana partisipasi publik, dimana masyarakat dapat terlibat dalam proses perencanaan, pengawasan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Dari sisi masyarakat, mekanisme ini diperlukan untuk mengakomodasi kepentingan masyarakat pada jenis pelayanan publik yang kecil kemungkinannya untuk dilakukan *exit mechanism*. Karena itu diperlukan mekanisme komplain sebagai pengganti *exit mechanism* (<http://saddian.blogspot.com/2008/06/mekanisme-komplain-upaya-perbaikan.html> diakses 02 Januari, 2011).

Dari sisi penyelenggara, mekanisme komplain diperlukan untuk perbaikan sistem pelayanan publik dan meningkatkan legitimasi lembaga penyelenggara

pelayanan di mata publik. Perbaikan sistem dilakukan dengan memanfaatkan keluhan yang diterima dan mengolahnya menjadi bahan pengambilan keputusan. Sedangkan peningkatan legitimasi akan diperoleh seiring dengan meningkatkan keterlibatan publik dalam penyelenggaraan pelayanan.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar suatu mekanisme komplain dapat menjadi solusi yang bermanfaat dalam penyelesaian masalah pelayanan publik. Salah satu faktor penting adalah adanya lingkungan kebijakan yang menjamin berlakunya mekanisme pengelolaan keluhan atau komplain tersebut. Jaminan hukum terhadap pelaksanaan mekanisme komplain sangat dibutuhkan dalam hal ini. Jaminan hukum tersebut diharapkan dapat mendorong aksesabilitas mekanisme tersebut bagi konsumen pelayanan publik (A. Wibowo dan Aris, 2007:55).

Penyelenggara mekanisme komplain atas pelayanan publik dapat dilakukan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik tersebut, otoritas pemerintah yang lebih tinggi (bukan instansi pemerintah yang menyelenggarakan langsung pelayanan publik), legislatif atau suatu lembaga independen. Institusi penyelenggara pelayanan publik umumnya menyediakan mekanisme pengelolaan keluhan sebagai kelengkapan dari sistem pelayanan publik yang diselenggarakannya. Prosedur pengaduan yang ada di suatu institusi penyelenggara pelayanan publik adalah suatu bentuk mekanisme (Ilham dan Sad Dian, 2007:20-22).

#### **b. Jenis-jenis Komplain**

Menurut Norwel (2005) dalam skripsi yang ditulis oleh Jaka Prasetya. S yang berjudul Pengaruh Penanganan Komplain dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Kembali di PT. Garuda Indonesia Medan (2009:20), ada empat jenis kategori dari komplain yaitu :

1) *Mechanical complaints*

Jenis komplain yang disebabkan oleh kesalahan yang terjadi pada perlengkapan yang ada disebuah kantor penyelenggaraan pelayanan. Misalnya lampu pada kantor pelayanan yang mati, meja atau kursi tidak memadai, atau tidak adanya fasilitas ruang tunggu.

2) *Attitudinal complaints*

Jenis komplain yang disebabkan karena staf atau karyawan mempunyai sikap yang buruk dalam melayani konsumen.

3) *Servises-related complaints*

Jenis komplain yang disebabkan oleh buruknya pelayanan yang diberikan disebuah kantor pelayanan. Misalnya terlalu lama menunggu untuk dilayani sementara petugas pelayanan tidak sedang melakukan pekerjaan apa-apa dan sikap tidak peduli pada kepentingan.

4) *Unusual complaints*

Konsumen juga dapat melakukan komplain karena tidak adanya ruang khusus bagi yang tidak merokok atau karena suasana yang tidak nyaman di dalam kantor pelayanan tersebut.

Menurut Zaugg (2006:P.3), saat konsumen merasa tidak puas ada beberapa sikap yang akan mereka lakukan antara lain:

- 1) *Voice company* yaitu dimana konsumen langsung komplain terhadap pihak ketiga, yang bersangkutan.
- 2) *Voice third party* dimana konsumen melakukan komplain melalui pihak ketiga, contoh: mengirim surat berisi pernyataan komplain ke media masa.
- 3) *Negative word-of-mouth* dimana konsumen menceritakan keburukan perusahaan kepada relasinya.
- 4) *Silence* konsumen diam saja, bersikap seolah tidak pernah terjadi apa-apa.
- 5) *Exit* yaitu konsumen berhenti menjadi pelanggan dan tidak pernah kembali lagi.

Sementara itu Pusat Telaah dan Informasi Regional (Pattiro) dalam penelitiannya yang berjudul implementasi Mekanisme Komplain terhadap pelayanan publik berbasis partisipasi Masyarakat (2007:22-23), membagi komplain kedalam dua jenis, yaitu :

- 1) Komplain langsung (*Internal Complaint*)

Komplain langsung dilakukan dengan hanya melibatkan institusi penyedia pelayanan publik. Dalam komplain langsung, tanggapan yang dapat diperoleh dari masyarakat berupa perbaikan langsung atas pelayanan publik yang dikomplain, atau ganti rugi jika komplain mengenai tuntutan

ganti rugi. Mekanisme komplain untuk menangani komplain langsung adalah mekanisme komplain internal.

2) Komplain tidak langsung (*External Complaint*).

Komplain tidak langsung dilakukan dengan melibatkan pemerintah sebagai pengambil kebijakan. Dalam komplain tidak langsung, hasil yang dapat diharapkan oleh masyarakat adalah perbaikan kebijakan mengenai pelayanan publik yang dikomplain. Untuk menanggapi komplain tidak langsung disebut mekanisme komplain eksternal.

**c. Sarana dan Metode Komplain**

Dalam UU nomor 25 Tahun 2009 Pasal 13 ayat 1 butir e yang berbunyi “penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*Short Message Service* (sms)), laman (*Website*), pos-el (*E-mail*), dan kotak pengaduan”.

Sementara itu M. Irfan Islamy dalam tulisannya yang berjudul Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (<http://manajemenkomplain26id3d1:artikeldownload26Itemid3d164+Prof.+dr.m.irfanislamy,mpa>), membagi metode komplain yang terdiri dari:

- 1) Telepon dan SMS
- 2) Faximile
- 3) Surat Pos



4) E-mail

5) Kontak Tatap Muka

**d. Model mekanisme komplain**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, komplain dari masyarakat dibutuhkan untuk mengatasi persoalan-persoalan seperti apabila masyarakat (konsumen) tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya dan prosedur yang tidak sesuai dengan ketentuan, maka dapat menyampaikan komplain melalui mekanisme komplain.

Menurut Albert Hirschman dalam Jones (1994) menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui dua model Mekanisme Komplain yaitu, mekanisme *Exit* dan mekanisme *Voice*.

*Mekanisme Exit* berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas, maka konsumen/klien harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang disukainya. Namun mekanisme exit ini biasanya terhambat oleh beberapa faktor seperti kekuatan pemaksa dari Negara, tidak adanya lembaga penyelenggara pelayanan publik alternatif, dan tidak adanya biaya untuk menciptakan lembaga penyelenggara pelayanan publik alternatif. Sedangkan *Mekanisme Voice* berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik. Mekanisme voice ini biasanya tidak efektif karena pengetahuan dan kepercayaan terhadap mekanisme yang ada, dan aksesibilitas serta biaya untuk mempergunakan mekanisme tersebut (Ratminto, 2005:71-72).

Sedangkan Pusat Telaah dan Informasi Regional (Pattiro) dalam penelitiannya yang berjudul Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan Publik berbasis partisipasi masyarakat (2007:35-40), membagi mekanisme komplain dalam dalam tiga model, yaitu:

### **1) Mekanisme komplain internal**

Mekanisme komplain internal digunakan untuk menanggapi komplain langsung yang dilakukan masyarakat dengan menyampaikannya pada institusi penyedia pelayanan publik. Institusi penyedia pelayanan publik akan memberi respon langsung pada masyarakat yang mengajukan komplain tersebut. Masalah yang dapat diselesaikan dengan komplain langsung ini misalnya adalah masalah-masalah yang dianggap dapat diselesaikan secara langsung oleh institusi penyedia pelayanan tersebut. Misalnya ketidak-puasan atas perilaku aparat dalam memberikan pelayanan, ketidak-sesuaian tarif pelayanan, kualitas pelayanan yang dirasakan langsung dan sebagainya.

Mekanisme ini disebut sebagai mekanisme komplain internal, karena yang terlibat dalam pengelolaan komplain ini ada dalam lingkup internal institusi penyedia pelayanan publik. Bagian penerima komplain wajib menyampaikan laporan tersebut pada pengaju komplain. Selain itu bagian penerima komplain wajib mengumumkan secara terbuka prosedur komplain. Bagian penerima komplain juga wajib membuat laporan kemajuan penanganan komplain atau

menjawab secara lisan jika pengaju komplain menanyakan mengenai proses penanganan komplain yang diajukannya.

Agar mekanisme komplain secara langsung atau internal tersebut dapat berjalan baik, maka dibutuhkan hal-hal berikut :

a) *Prosedur penyampaian pengaduan yang transparan dan mudah.*

Transparansi yang dibutuhkan dalam hal ini adalah kejelasan mengenai bagaimana cara menyampaikan, pada siapa pengaduan dapat disampaikan, siapa yang bertanggung-jawab atas masalah yang diadukan, lama waktu komplain diproses, dan biaya untuk komplain (kalau ada).

b) *Prosedur pengelolaan komplain yang dapat diketahui oleh masyarakat.*

Proses pengelolaan/penyelesaian komplain juga seharusnya dapat dipantau oleh masyarakat, terutama yang menyampaikan pengaduan.

c) *Tatakerja dan struktur kewenangan organisasi yang mendukung.*

Tata-kerja dan struktur dalam institusi penyedia pelayanan harus memberi kewenangan yang berarti bagi bagian yang menerima komplain dari masyarakat. Kewenangan tersebut diperlukan agar bagian yang menerima komplain dapat mempertanggung-jawabkan komplainnya pada pengaju komplain.

d) *Record hasil pengelolaan komplain yang telah dilakukan sebelumnya.*

Hasil catatan (*record*) mengenai komplain-komplain yang pernah diajukan masyarakat pada institusi tersebut serta bagaimana hasil pengelolaannya

perlu diinventarisir dan ditransparansikan kepada masyarakat (Ilham Cendekia,2007:35)

## **2) Mekanisme Komplain Eksternal**

Mekanisme komplain eksternal digunakan untuk menanggapi komplain mengenai pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat secara tidak langsung pada institusi penyedia pelayanan publik, tetapi kepada pengambil kebijakan atau institusi eksternal. Pengambil kebijakan dapat berupa pemerintah di tingkat nasional atau daerah, dapat secara sektoral atau non sektoral. Sementara institusi eksternal dapat berupa komisi-komisi bentukan negara (nasional maupun daerah) seperti komisi ombudsman.

Prinsip kerja mekanisme komplain eksternal adalah menyelesaikan komplain dengan cara melibatkan pihak di luar institusi penyedia pelayanan dan masyarakat konsumen pelayanan. Mekanisme komplain eksternal diperlukan karena pada kenyataannya banyak komplain tidak dapat diselesaikan dengan mekanisme komplain internal. Seringkali masyarakat pengaju komplain tidak puas dengan respon dari institusi penyedia pelayanan publik.

Dalam hal ini mekanisme komplain eksternal terbagi menjadi dua, yaitu:

- a) *Mekanisme Komplain pada Kebijakan Pelayanan.*

Yaitu mekanisme komplain yang berusaha menyelesaikan persoalan pelayanan publik yang terjadi karena adanya kesalahan / ketidakcukupan kebijakan. Peran yang diutamakan untuk penyelesaian komplain seperti ini adalah peran pengambil kebijakan.

b) *Mekanisme Komplain untuk Mediasi Sengketa*

Yaitu mekanisme komplain yang berusaha menyelesaikan sengketa terkait komplain antara masyarakat dengan institusi penyedia pelayanan publik. Sengketa yang dimaksud di sini adalah sengketa yang terjadi karena masyarakat pengaju komplain tidak puas dengan hasil penyelesaian komplain secara internal yang dilakukan oleh institusi penyedia pelayanan publik. Peran yang diutamakan dalam mekanisme komplain ini adalah peran institusi independen (eksternal) seperti komisi pelayanan publik atau komisi ombudsman (Ilham Cendikia, 2007: 36-38).

**3) Penguatan Kapasitas Masyarakat**

Penguatan kapasitas masyarakat dalam model mekanisme komplain ini adalah dengan mendorong/ menguatkan peran aktif institusi-institusi lokal di tengah masyarakat. Institusi-institusi lokal tersebut dapat merupakan institusi lokal asli atau institusi lokal bentukan baru. Institusi-institusi lokal tersebut dalam model ini disebut sebagai *community centre*. *Community centre*

tersebut kemudian digunakan sebagai basis peningkatan kapasitas masyarakat mengenai pelayanan publik, institusi pemberdaya komplain masyarakat, sekaligus menjembatani relasi antara masyarakat dengan institusi penyedia pelayanan.

Sebagai institusi pemberdaya komplain, *community centre* berperan membantu masyarakat yang tidak mampu menyampaikan komplain secara langsung pada institusi penyedia pelayanan publik. Satu lagi peran dari *community centre* adalah sebagai jembatan antara masyarakat dengan institusi penyedia pelayanan publik. Sebagai jembatan, *community centre* berperan mempertemukan antara kebutuhan terhadap pelayanan yang berkembang di masyarakat dengan kondisi internal dari institusi penyedia pelayanan. Hal ini untuk mendorong terjadinya kesaling-pengertian antara masyarakat dan institusi penyedia pelayanan publik. *Community centre* berperan memfasilitasi pertemuan antara masyarakat dengan institusi penyedia pelayanan publik tersebut (Ilham Cendekia, 2007:39-40).

#### **e. Tahapan Penanganan Komplain**

Tahapan penanganan komplain mengenai pelayanan publik dijelaskan oleh A. Wibowo dan Aris Hartono dalam Mekanisme Komplain: Agar Pelayanan Publik Lebih Memihak Masyarakat Miskin (2007:70-72), secara umum diuraikan sebagai berikut:

##### **1) Pendaftaran atau Pendataan**

Pendaftaran atau Pendataan mutlak dilakukan sebagai syarat tertib administrasi dan profesionalitas pelayanan, juga untuk mengetahui berapa banyak komplain yang masuk, ragam atau jenis komplain dan perkembangan penanganan komplain.

2) Klarifikasi dan Verifikasi

Klarifikasi dapat dilakukan melalui konsultan pada jenjang dimaksud. Keluaran yang dihasilkan pada tahapan ini berupa kronologi dan posisi kasus.

3) Analisa

Analisa dilakukan untuk mendapatkan sejumlah rekomendasi alternatif penanganan dan penyelesaian komplain.

4) Tindak langsung atau teguran

Tindakan langsung seperti teguran baik lisan atau tertulis dilakukan atasan atau pejabat yang bertanggung jawab terhadap proses layanan. Pemberian teguran/sanksi, pengembalian proses sesuai prosedur, pembuatan dan pelaksanaan kesepakatan penyelesaian dan lain-lain serta jika diperlukan dalam tahap ini dapat dilakukan investigasi lanjutan.

5) Monitoring dan Pengawasan

Pemantauan dan Pengawasan dilakukan selama proses penanganan komplain agar tindakan langsung maupun kesepakatan yang muncul atau rekomendasi yang telah dikeluarkan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

6) Masalah dinyatakan selesai

Tahapan ini bisa dikatakan tahapan akhir pada proses penanganan masalah. Dimana suatu komplain yang ditangani sampai pada tahap dinyatakan selesai. Pada prinsipnya suatu masalah dinyatakan selesai apabila masyarakat dalam forum menyatakan demikian, dengan tetap mengacu pada panduan yang ada.

7) Umpan balik

Merupakan tanggapan balik masyarakat sebagai pengguna atau penerima layanan terhadap komplain yang dinyatakan selesai. Ini berkaitan erat dengan tahap masalah dinyatakan selesai dimana masyarakat memiliki hak menerima atau menolak atas penyelesaian masalah dimaksud.

8) Pelaporan

Semua komplain yang masuk, sedang ditangani, yang sudah selesai maupun komplain yang belum ditangani harus dilaporkan setiap periode tertentu sesuai aturan yang ditetapkan. Kompilasi tentang pengaduan masalah yang muncul dan tindak lanjut penanganannya dilaporkan sebagai bagian dari laporan periodik yang dilaksanakan secara berjenjang.



Jadi dari beberapa teori tentang pelayanan publik dan mekanisme komplain tersebut, bisa dilihat bahwa komplain dalam pelayanan publik itu muncul karena adanya rasa ketidakpuasan dari masyarakat atau pelanggan yang menerima pelayanan itu sendiri yang disebabkan oleh belum tercapainya pelayanan publik yang berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat ataupun pelanggan. Sehingga dengan adanya rasa ketidakpuasan itu, mereka mengajukan semacam komplain, keberatan, protes, atau keinginan yang seharusnya mereka terima, dengan harapan adanya perbaikan untuk pelayanan yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Adapun jenis dari komplain tersebut, menurut Norwel (2005), ada empat jenis kategori antara lain *Mechanical complaints*, *Attitudinal complaints*, *Services-related complaints* dan *Unusual complaints*. Sementara itu Ilham Cendekia, dkk dalam buku yang berjudul *Mekanisme Komplain; Pendekatan untuk Pelayanan Publik yang Adil dan Berkualitas* (2005) membagi komplain kedalam dua jenis, yaitu Komplain langsung (*internal complaint*), Komplain tidak langsung (*external complaint*). Sedangkan sikap yang diambil oleh masyarakat atau pelanggan saat mereka merasakan ketidakpuasan dalam menerima pelayanan atau ketidaksesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataannya, menurut Zaugg (2006, P.3), ada beberapa sikap yang akan mereka lakukan antara lain melakukan *Voice company*, *Voice third party*, *Negative word-of-mouth*, *Silence*, dan *Exit*.

Penyampaian dari komplain tersebut pastinya menggunakan sarana tersendiri ataupun metode yang telah ditentukan. Dalam UU nomor 25 Tahun 2009 Pasal 13 ayat 1 butir e dijelaskan bahwa sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan. Sementara itu M. Irfan Islamy dalam tulisannya yang berjudul Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, membagi metode komplain melalui lima (5) metode antara lain; Telepon-SMS, Faximile, Surat Pos, E-mail, dan Kontak Tatap Muka.

Untuk mengelola komplain yang diajukan oleh masyarakat atau pelanggan tersebut, maka perlu adanya semacam mekanisme yang mengatur prosedur dari komplain itu sendiri yang dikatakan dengan mekanisme komplain. Mekanisme komplain ini menurut Albert Hirschman (sebagaimana dikutip Jones,1994) menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui dua model Mekanisme Komplain yaitu, mekanisme *Exit* dan mekanisme *Voice*. Sementara itu Pusat Telaah dan Informasi Regional (Pattiro) dalam penelitiannya yang berjudul Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan Publik berbasis partisipasi masyarakat (2007), membagi mekanisme komplain dalam dalam tiga model, yaitu Mekanisme Komplain Internal, Mekanisme Komplain eksternal dan Penguatan Kapasitas masyarakat. Selain itu A. Wibowo dan Aris (2007) juga menjelaskan tahapan penanganan komplain itu terdiri dari Pendaftaran dan pendataan, Klarifikasi

dan Verifikasi, Analisa, Tindak langsung atau teguran, Monitoring dan Pengawasan, Masalah dinyatakan selesai, Umpan balik, dan Pelaporan.

## **B. Kerangka Konseptual**

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas cenderung semakin tinggi. Ketidakmampuan pemerintah maupun penyelenggara pelayanan publik lainnya merespon dengan cepat, membuat masyarakat jadi ingin ikut berpartisipasi dalam pelayanan tersebut. Akhir-akhir ini muncul anggapan bahwa kesuksesan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah maupun lembaga penyedia pelayanan lainnya juga harus didukung oleh partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau komplain, mengkritik maupun dalam memberikan saran, agar pelayanan publik tersebut terselenggara dengan baik.

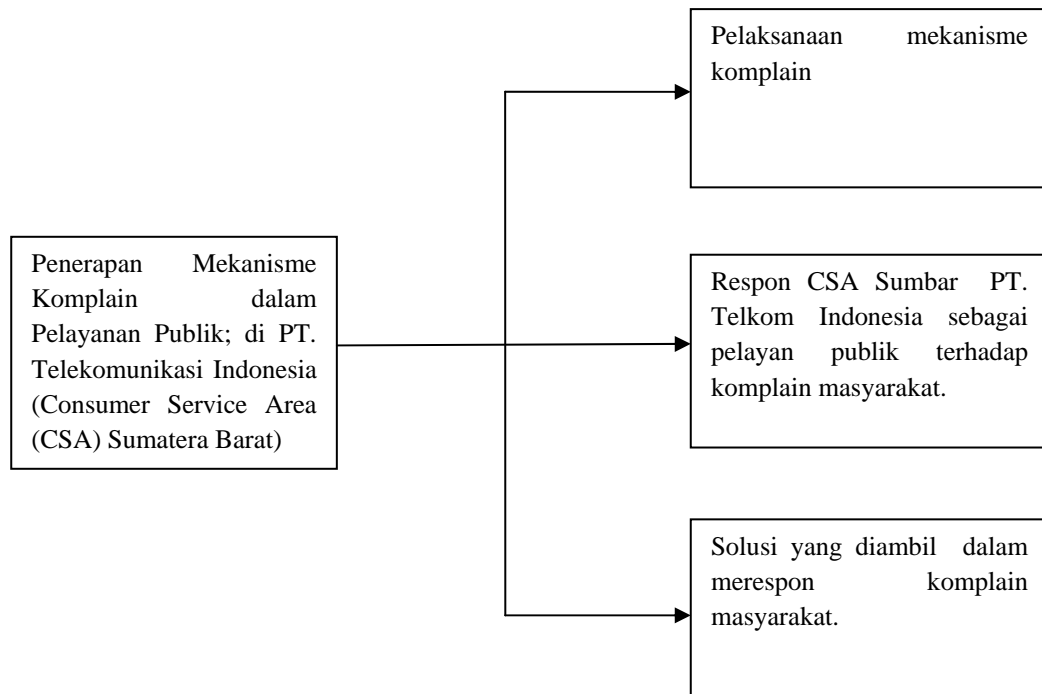
Salah satu bentuk dari dukungan yang harus diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik tersebut adalah dengan memberi ruang dan perhatian pada konsumen untuk menyampaikan keluhannya. Khususnya untuk konsumen miskin. Keluhan atau komplain dari konsumen merupakan bentuk respon dari konsumen atas pelayanan yang diterimanya. Respon tersebut sebenarnya dapat menggambarkan bagaimana pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik terjadi. Pemberian ruang dan perhatian yang memadai kepada keluhan dari konsumen merupakan bentuk perlindungan hak konsumen atas pelayanan publik oleh pemerintah. Pengelolaan

terhadap respon konsumen atas pelayanan publik, khususnya yang berbentuk keluhan, perlu mendapat perhatian lebih besar lagi.

Adanya sebuah mekanisme penyampaian keluhan (mekanisme komplain) yang baik akan menjadikan keluhan dari konsumen berkontribusi positif, baik terhadap pemenuhan hak konsumen maupun untuk pengembangan sistem pelayanan publik. Pengelolaan respon konsumen akan memudahkan pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan tepat sasaran.

Oleh karena itu, pelaksanaan mekanisme komplain yang memenuhi tuntutan dan kepuasan masyarakat atau pelanggan bisa dilakukan dengan melihat bagaimana pelaksanaan mekanisme komplain, pengaruh yang ditimbulkan oleh komplain tersebut serta solusi apa saja yang dilakukan dalam menanggapi atau merespon komplain yang diberikan oleh masyarakat seperti yang digambarkan dalam kerangka konseptual dibawah ini:

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Konseptual**



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada BAB IV tentang penerapan mekanisme komplain dalam pelayanan publik di CSA Sumatera Barat PT. Telkom Indonesia, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme komplain yang diterapkan di CSA Sumbar PT. Telkom adalah mekanisme komplain langsung, karena komplain yang diajukan oleh pelanggan langsung diterima oleh pihak Telkom dan juga langsung ditangani dan ditanggapi masalah yang dikomplain tersebut. Dan prosedur dari mekanisme tersebut diterapkan sesuai dengan sarana yang digunakan, yaitu (1) bila komplain melalui telephon, pelanggan menghubungi *call center* di nomor 147, kemudian operator disana menginformasikan kepada pelanggan bidang mana yang akan menangani masalah yang dihadapi tersebut, atau bisa juga melalui nomor 0751-40189 yang akan diterima oleh *Customer Service* atau Supervisor Plasa; (2) bila komplain melalui *website*, dengan mengakses situs *online* di [www.telkomspeedy.com](http://www.telkomspeedy.com), kemudian akan ditanggapi langsung secara *online* oleh *Customer Service*, dan; (3) bila komplain dilakukan melalui tatap muka, mekanismenya adalah pelanggan datang, mendapatkan nomor antrian, mengantri, kemudian menyampaikan keluhannya kepada *Customer Service* yang langsung memberikan solusi

terhadap masalah yang dihadapi. Tetapi melihat minimnya sarana pengajuan komplain yang disediakan, PT. Telkom CSA Sumbar masih terkesan keberatan dalam memfasilitasi saluran komplain tersebut, yang mana hal ini mengakibatkan pelanggan jadi terbatas dalam mengajukan komplain.

2. Dilihat dari sikap dan transparansi, pihak CSA Sumbar PT. Telkom sudah merespon dengan baik dan positif semua komplain yang diajukan pelanggan tersebut dibuktikan dengan adanya standar etika pelayanan yang ditetapkan oleh PT. Telkom se-Indonesia. Namun untuk respon dalam perbaikan masih terkesan lambat. Apalagi kalau pelanggan komplain melalui sarana telephon, itu butuh waktu lama, bahkan kadang tidak ditanggapi. Sehingga penanganannya tidak sesuai dengan *Service Level Garansi* (SLG) yang telah ditetapkan, karena adanya masalah yang terjadi pada sistem yang digunakan, dan banyaknya jumlah pelanggan yang komplain dengan masalah yang beragam.
3. Solusi-solusi yang diambil oleh CSA Sumbar PT. Telkom dalam mengurangi jumlah komplain pelanggan dalam pelayanan publik adalah: (1) menetapkan Standar Etika Pelayanan; (2) membenahi manajemen *Service* dengan melakukan pelatihan dan *training* kepada karyawan, terutama *Customer Service* setiap tiga bulan sekali atau sesuai dengan kebutuhan; (3) mengevaluasi permasalahan yang dominan muncul yang hasilnya di tindaklanjuti oleh unit masing-masing; (4) melakukan penilaian. Penilaian

ini dilakukan oleh seseorang yang bertindak sebagai pelanggan Telkom, yang diam-diam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang sedang dilaksanakan, kemudian memberikan laporan atas apa yang diamati selama melakukan penilaian tersebut, yang akhirnya laporan itu menjadi bahan evaluasi; (5) meminta pelanggan untuk memberikan kritik, saran dan masukan terhadap pelayanan yang telah diberikan; (6) memberikan diskon dan bonus atau disebut dengan *Gimmick* kepada pelanggan; (7) melakukan pembenahan jaringan dan Sistem Informasi seperti dengan cara melakukan perbaikan dan pengecekan kabel secara besar-besaran; (8) meningkatkan kualitas sarana dan prasarana dengan menyediakan ruangan yang nyaman dengan fasilitas yang bagus, dan (9) menyediakan *Free Internet Service* lengkap dengan komputernya di Plasa Telkom.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tentang penerapan mekanisme komplain dalam pelayanan publik di PT. Telekomunikasi Indonesia CSA Sumatera Barat, maka saran yang dapat penulis berikan antara lain:

1. Untuk penerapan mekanisme komplain dalam pelayanan publik dilihat dari sarana komplain yang disediakan, seharusnya PT. Telekomunikasi Indonesia CSA Sumatera Barat harus menambah sarana yang sudah ada tersebut, misalnya dengan menyediakan layanan *Short Message Service* (SMS), *E-*



*Mail* khusus untuk komplain dan kotak saran. Diharapkan dengan penyediaan sarana komplain yang beragam tersebut, masyarakat jadi lebih terbuka dalam mengajukan komplain dan memberikan masukan dan kritiknya.

2. Dalam penanganan masalah yang dikomplain pelanggan, seharusnya pihak PT. Telekomunikasi Indonesia CSA Sumatera Barat, bisa bekerja lebih cepat dan sesuai dengan *Service Level Garansi* (SLG) yang telah ditetapkan. Agar pelanggan tidak kecewa dan tidak menilai PT. Telekomunikasi Indonesia CSA Sumatera Barat lamban dalam menjawab keluhan pelanggan. Jika tidak memungkinkan dikerjakan oleh pihak PT. Telekomunikasi Indonesia CSA Sumatera Barat saja, bisa jadi didatangkan atau dilibatkan teknisi dari luar yang bisa membantu kelancaran penanganan masalah yang dihadapi, untuk menjaga citra baik pelayanan yang diberikan.
3. Untuk mengurangi keluhan pelanggan mengenai antrian yang panjang saat mengajukan komplain dengan datang langsung ke plasa Telkom, ada baiknya pihak PT. Telekomunikasi Indonesia CSA Sumatera Barat menambah jumlah *Customer Service* yang bertugas melayani pelanggan tersebut. Karena saat ini dari 7 orang *Customer Service*, hanya 4 meja yang disediakan untuk melayani pelanggan yang komplain secara langsung. Hal tersebut menyebabkan antrian yang cukup lama sehingga pelanggan merasa bosan dan merasa tidak nyaman.

4. PT. Telekomunikasi Indonesia CSA Sumatera Barat harus lebih tanggap terhadap komplain yang diajukan pelanggan, dan benar-benar harus berorientasi pada pelanggan, karena hakikat pelayanan yang sesungguhnya adalah pelanggan, jadi Telkom harus lebih terbuka dan lebih mengutamakan segala kepentingan pelanggan, untuk kualitas pelayanan yang lebih baik.
5. Sebagai BUMN penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia, diharapkan PT. Telekomunikasi Indonesia CSA Sumatera Barat, membentuk sebuah perangkat organisasi yang bertugas untuk melakukan pemberdayaan masyarakat dibidang Teknologi Informasi (IT). Dengan mengadakan program yang bertujuan untuk memperkenalkan Teknologi Informasi dan Komunikasi kepada masyarakat, melakukan pelatihan cuma-cuma dan menyediakan daerah gratis jaringan internet seperti *Wi-fi*, agar masyarakat tidak gagap teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Acuan dari Buku:

- A. Wibowo dan Aris Purnomo. 2007. *Mekanisme Komplain: agar Pelayanan Publik lebih memihak Masyarakat Miskin*. Jakarta Selatan: Pattiwo dan Acces.
- Burhan Bungin. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Aktualisasi Metodologi Kearif Ragam Varian Kontemporer)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Harbani Pasolong. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung Alfabeta.
- Ilham Cendekia,dkk. 2007. *Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Jakarta Selatan: Pattiwo dan Acces.
- Kartini Kartono. 1990. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju
- Lexi J. Moleong. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Hal 4.
- Milles B. Mathew dan A. Micheal Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad Nasir. 1988. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusmadi. 2007. *Pelayanan Prima*. Depok: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai.
- Sad Dian Utomo dan Ilham Cendekia. 2005. *Mekanisme Komplain; Pendekatan untuk Pelayanan Publik yang Adil dan Berkualitas*. Jakarta: Pattiwo.
- Sutopo Suryanto Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN Press.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: PT Gunng Agung