

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*  
DALAM PELAYANAN FASILITAS PUBLIK  
(Studi pada Informasi Publik Dinas Komunikasi dan  
Informatika Jawa Timur)**

Septa Anastasia Ade Artanti<sup>1</sup>, Drs. Muchammad Wahyono, MS<sup>2</sup>, Anggraeny  
Puspaningtyas, S.AP., M.AP<sup>3</sup>

[septaanastasia07155@gmail.com](mailto:septaanastasia07155@gmail.com), [anggraenypuspa@untag-sby.ac.id](mailto:anggraenypuspa@untag-sby.ac.id),  
[wahyonomuhammad@gmail.com](mailto:wahyonomuhammad@gmail.com)

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17  
Agustus 1945 Surabaya

**Abstract**

This study aims to identify and analyze the process of management and complaints made by the public to the East Java Communications Service and also to know and analyze the application of *good governance principles* to the Public Information of the East Java Communication and Information Service. This study uses a qualitative descriptive research method from observation, interviews, and documentation. The results of this study on the Public Information of the East Java Communication and Informatics Service which were conducted through interviews regarding the complaints management procedure that was good because it was guided by SOPs and related laws and regulations that were still valid, namely East Java Governor Regulation Number 18 of 2016 concerning Guidelines for Social Media Management. The Regional Government of East Java Province and in the service of public complaints have also been good because they have implemented the principles of *good governance*.

**Keywords** : complaints, *good governance*, public services

**Abstrak**

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis proses pengelolaan dan pengaduan yang dilakukan masyarakat kepada Dinas Komunikasi Jawa Timur dan juga mengetahui dan menganalisis penerapan prinsip *good governance* pada Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif baik dari observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Hasil penelitian ini pada Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur yang dilakukan melalui wawancara mengenai prosedur pengelolaan pengaduan sudah baik karena telah berpedoman pada SOP dan peraturan perundang-undangan terkait yang masih berlaku yakni Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur dan dalam pelayanan pengaduan masyarakat juga sudah bagus karena telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance*

**Kata Kunci** : pengaduan, *good governance*, pelayanan publik

masyarakat melalui pelayanan publik pemerintah Indonesia menerapkan prinsip-prinsip *good governance* atau pemerintahan yang baik. *Good governance* hadir sebagai sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai prinsip demokrasi, yaitu dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. secara garis besar dapat dikatakan bahwa *good governance* adalah sistem pemerintahan yang berjalan sesuai dengan prinsip demokrasi.

Dalam menjalani suatu kegiatan pemerintah, pemerintah sebagai penyedia layanan tidak luput dari keluhan dan pengaduan masyarakat. Salah satu instansi birokrasi di Surabaya yang memiliki salah satu tugas dalam menerima dan mengelola pengaduan masyarakat yaitu pada bagian Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah provinsi. Bidang informasi publik memiliki tugas merumuskan serta menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan layanan informasi publik dan media publik.

Adanya partisipasi dan keterbukaan masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya diharapkan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik juga dapat menunjang pelayanan publik yang baik pula dalam pembangunan dan pelayanan infrastruktur publik. Namun, tidak banyak masyarakat yang tahu bagaimana pengelolaan pengaduan mengenai fasilitas publik yang kerap mereka lakukan melalui sosial media terhadap fasilitas yang diberikan pemerintah, seperti kerusakan jalan, dan lain sebagainya. Dinas Komunikasi salah satunya masih ada masyarakat yang masih mengeluhkan tentang pelayanan publik

yang diberikan pemerintah provinsi mereka yang disampaikan melalui media sosial twitter, baik dari akun Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur maupun mereka tulis di akun pribadi mengenai keluhan respon cepat pemerintah provinsi Jawa Timur dalam pelayanan publik, terdapat beberapa masyarakat yang masih mengeluhkan kenapa Pemerintah Provinsi Jawa Timur kurang tanggap dalam merespon aduan mereka. Untuk itu penelitian ini dilakukan sebagai analisis tentang upaya penanganan pelayanan pengaduan masyarakat yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur sebagai upaya penerapan prinsip *good governance* dalam kegiatannya, selain itu juga sebagai informasi dan edukasi pada masyarakat tentang alur dan prosedur dari keluhan dan aduan yang masyarakat sampaikan lewat sosial media juga sebagai acuan untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur untuk lebih responsif dan memberikan kejelasan pengaduan publik kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kepercayaan publik dan perbaikan kualitas pelayanan informasi publik, hal ini dimaksudkan agar masyarakat merasa bahwa aduan mereka telah didengarkan dan direspon dengan baik oleh pemerintah.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian Kualitatif. Menurut (Moleong, 2005), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami peristiwa atau kejadian tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian yang dipaparkan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata. Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Jenis penelitian kualitatif deskriptif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk

memperoleh informasi yang berhubungan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan masyarakat Provinsi Jawa Timur melalui sosial media Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur secara mendalam dan komprehensif.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Subjek penelitian merupakan sumber data yang informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pengelolaan pengaduan masyarakat dan juga penerapan prinsip good governance dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan tersebut yang terjadi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Sumber data meliputi dua jenis, pertama sumber data primer, yaitu data yang diambil dari sumber pertama yang ada di lapangan. Atau data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang berasal dari observasi dan juga wawancara yang akan dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur. Dan data yang kedua data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari buku-buku dan situs-situs internet yang berisi tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan referensi buku tentang good governance.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Bagian Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur.**

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang dibuat dan ditetapkan oleh pihak Diskominfo Jatim ini merupakan suatu wadah bagi masyarakat khususnya masyarakat Jawa Timur untuk dapat mendapatkan suatu Informasi terkini secara akurat dan terpercaya serta

menghindari terjadinya berita – berita hoax atau palsu yang beredar di masyarakat. Dimana dalam hal ini pihak Diskominfo Jatim bekerjasama dengan Dinas – dinas atau OPD di Jawa Timur. Seperti : Dinas Sosial Jawa Timur, Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, dll. sehingga akurasi dalam penerimaan dan penyampaian informasi yang disalurkan di platform twitter @KominfoJatim dapat terbukti valid dan benar mengacu pada aturan Operasional yang telah ditetapkan.

Prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat melalui sosial media pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur.

Terkait dengan teori tersebut, jika dikaitkan dengan penelitian ini dimana dalam hasil yang ditemukan dilapangan melalui temuan langsung oleh penulis ketika melakukan observasi menyatakan bahwa adanya tanggapan sudah cukup baik dari warga. layanan informasi publik ini sudah menjalankan dan mengacu pada standar operasional yang ditetapkan oleh pihak Diskominfo Jatim. Akan tetapi untuk sosialisasi tentang platform tersebut belum merata. Sehingga sesuai hasil observasi yang ditemukan beberapa masyarakat masih belum mengerti tentang penggunaan platform resmi tersebut.

### **2. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Fasilitas Publik**

Governance menuntut definisi yang sebenarnya tentang peran negara, dan itu berarti adanya definisi yang sebenarnya pula pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas

pemerintahan itu sendiri (Sumarto , 2003). Sebagai penyedia layanan sektor publik, pemerintah dituntut untuk memiliki tujuan pada kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan dengan berupaya memberikan kualitas pelayanan yang transparan dan responsif terhadap suara rakyat. Kinerja pegawai yang mencerminkan prinsip good governance diharapkan mampu memberikan kepercayaan publik bahwa pemerintah telah melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya demi kesejahteraan masyarakat.

Menurut UNDP (United Nations Development Programme) terdapat 8 prinsip good governance, yaitu :

#### 1. Partisipasi (participation)

Tingkat partisipasi masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur berdasarkan hasil yang ditemukan dilapangan melalui temuan langsung oleh penulis ketika melakukan observasi menyatakan bahwa adanya tanggapan sudah cukup baik dari warga. namun masih ada beberapa masyarakat yang belum mengerti dan paham mengenai penggunaan platform twitter tersebut. Sehingga ada beberapa masyarakat yang belum pernah melakukan pengaduan maupun menyampaikan pendapatnya melalui sosial media. Sehingga masih perlu digalakkannya lagi mengenai sosialisasi penggunaannya pada masyarakat. agar seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati dan mendapatkan informasi yang akurat, cepat dan benar.

#### 2. Supremasi Hukum (Rule of law)

Pelaksanaan supremasi hukum yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur berdasarkan hasil yang ditemukan dilapangan melalui

temuan langsung oleh penulis ketika melakukan observasi menyatakan bahwa mengenai penegakan supremasi hukum yang adil dan tidak pandang bulu dalam menyampaikan pendapat yang dilakukan pelayanan publik sangat diterapkan dengan tidak adanya perbedaan antar laporan pengaduan dan aspirasi yang dikirim oleh masyarakat. Dan adanya Undang-Undang yang ada sebagai pedoman kegiatan bersosial media dilingkungan OPD Jatim, yaitu Peraturan Gubernur No. 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Sosial Media Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur.

#### 3. Transparansi (Transparency)

Tingkat transparansi informasi yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur berdasarkan hasil yang ditemukan dilapangan melalui temuan langsung oleh penulis ketika melakukan observasi menyatakan bahwa adanya tanggapan sudah cukup baik dari warga. Penyebarluasan informasi yang dilakukan oleh pihak Diskominfo Jatim realtime melalui website kominfo maupun akun Twitter @KominfoJatim seperti informasi yang disampaikan pun tidak hanya dalam bentuk penjelasan narasi tapi juga dilampirkan video mengenai berita tersebut. Jadi validitas dan akurasi dari berita tersebut sudah tidak diragukan kebenarannya.

#### 4. Daya Tanggap (Responsiveness)

Tingkat responsif atau daya tanggap yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur berdasarkan hasil yang ditemukan dilapangan melalui temuan langsung oleh penulis ketika melakukan observasi menyatakan bahwa adanya tanggapan sudah cukup baik dari warga. Diskominfo Jatim disini masih kurang jelas dan cepat dalam merespon alur pengaduan sehingga masyarakat

masih mengeluhkan tentang ketidakjelasan waktu pengaduan yang diajukan di Dinas Kominfo Jatim dalam merespon komentar ataupun aduan. Sehingga Informasi yang diterima nantinya berita yang jelas dan validitasnya dapat dipertanggungjawabkan.

#### 5. Berorientasi pada konsensus (consensus orientation)

Orientasi konsensus yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur berdasarkan hasil yang ditemukan dilapangan melalui temuan langsung oleh penulis ketika melakukan observasi menyatakan bahwa berorientasi pada konsensus yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Jatim dalam melayani informasi publik sudah cukup baik, namun pada penindaklanjutan yang dilakukan instansi sesuai dengan SOP yang berlaku bahwa penindaklanjutan tersebut harus berdasarkan persetujuan dan konfirmasi dari pihak terkait dan masyarakat. Sehingga mendapat kepastian informasi cenderung masih agak lama. Akan tetapi dengan mengikuti alur tersebut informasi yang diterima sudah pasti benar Karena telah terkonfirmasi yang bersangkutan.

#### 6. Keadilan (equity)

*Equality* atau keadilan yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur berdasarkan hasil yang ditemukan dilapangan melalui temuan langsung oleh penulis ketika melakukan observasi menyatakan bahwa adanya tanggapan sudah cukup baik dari warga. Hasil wawancara dari empat informan baik dari masyarakat dan kepala seksi media sosial bagian informasi publik di Dinas Kominfo Jatim tersebut dapat disimpulkan bahwa keadilan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Jatim dalam melayani

informasi publik sudah cukup baik dan tidak ada perbedaan maupun diskriminasi karena untuk masyarakat yang kurang paham dengan sosial media bisa melakukan pengaduan juga. Bisa mengakses melalui website dari kominfo.go.

#### 7. Efisiensi dan Efektifitas (Efficiency and Effectiveness)

Tingkat efisiensi dan efektifitas yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur berdasarkan hasil yang ditemukan dilapangan melalui temuan langsung oleh penulis ketika melakukan observasi menyatakan bahwa adanya tanggapan sudah cukup baik dari warga. efektifitas dan efisiensi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Jatim dalam melayani informasi publik cukup baik, karena untuk masyarakat yang kurang paham mengenai sosial media bisa melakukan pengaduan melalui : sms call - center, melalui span lapor, atau datang ke kantor langsung dan untuk keterbukaan dan penyebaran informasi bisa dilihat di website kominfo.go.id.

#### 8. Akuntabilitas (Accountability)

Akuntabilitas yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur dalam pengelolaan pengaduan berdasarkan hasil yang ditemukan dilapangan melalui temuan langsung oleh penulis ketika melakukan observasi menyatakan bahwa adanya tanggapan sudah cukup baik dari warga. akuntabilitas yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Jatim dalam melayani informasi publik sudah cukup baik seperti informasi yang disampaikan up to date dan seperti yang sudah disampaikan Ibu Yanti Dyah Harsono selaku kepala seksi media sosial terkait track record pendataan pengaduan yang dilakukan masyarakat dari tahun 2019-2021 sudah berkurang yang artinya kepuasan dan kebutuhan dari

masyarakat untuk pelayanan publik dan informasi publik cukup baik dan sudah terpenuhi. Mungkin dari segi kecepatan merespon pengaduan dan melakukan survey berita di beberapa OPD terkait lebih dilakukan secara berkala. Agar ketika ada masyarakat yang melakukan pengaduan bisa langsung merespon dengan cepat.

## **KESIMPULAN**

1.) Kegiatan Pelayanan pengaduan yang dilakukan sudah sesuai dengan pedoman peraturan perundang-undangan yaitu Peraturan Gubernur Jawa Timur No.18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Sosial Media Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur yang didalamnya terdapat prosedur pengelolaan pengaduan.

2.) Kualitas pelayanan pengaduan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur berdasarkan prinsip partisipasi, penegakan hukum, transparansi, responsif, konsensus, keadilan, efektif efisien, serta akuntabilitas sudah bisa dikatakan cukup baik dan telah menerapkan prinsip dari good governance. Hanya saja perlu adanya kepastian waktu yang lebih jelas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan masyarakat, selain itu hanya sedikit orang yang tahu tentang sosial media dan website dari Dinas Kominfo Jatim yang berdampak pada kurangnya pengetahuan masyarakat masyarakat terkait pemanfaatan sosial media sebagai wadah aspirasi masyarakat dan informasi-informasi terkait pemerintah provinsi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Moleong, L. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sumarto, H. (2003). *Inovasi, Partisipasi & Good Governance*. In H. S. Sumarto, *Inovasi, Partisipasi & Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.