

**ANALISIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN PADA PELAYANAN
PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

**M NUR ELFIANSYAH
NPM 1816041075**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

**ANALISIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN PADA PELAYANAN
PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI LAMPUNG**

Oleh

**M NUR ELFIANSYAH
1816041075**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

Pelayanan publik dalam bidang perizinan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran investasi dan tata kelola pemerintahan yang akuntabel. Salah satu unsur krusial dalam pelayanan perizinan adalah sistem penanganan pengaduan, yang menjadi wadah bagi masyarakat menyampaikan keluhan terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori manajemen keluhan dari Davidow (2003), yang meliputi enam indikator: timeliness, facilitation, redress, apology, credibility, dan attentiveness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek timeliness diterapkan dengan baik melalui kecepatan petugas dalam merespons dan menyelesaikan pengaduan. Facilitation dinilai sangat memadai, ditandai oleh keberagaman saluran pengaduan dan prosedur yang jelas serta mudah diakses. Pada aspek redress, DPMPTSP menyediakan mekanisme kompensasi dan solusi korektif sesuai ketentuan. Aspek apology tampak dari kesediaan petugas menyampaikan permintaan maaf secara terbuka atas ketidaknyamanan layanan. Dalam credibility, instansi menunjukkan keterbukaan informasi dan komitmen untuk melakukan perbaikan. Sementara attentiveness tercermin dari sikap empatik dan komunikasi responsif petugas kepada masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa sistem penanganan pengaduan di DPMPTSP Provinsi Lampung telah dilaksanakan secara efektif sesuai prinsip manajemen keluhan dan mampu membangun kepercayaan serta kepuasan masyarakat, sehingga dapat menjadi contoh praktik baik pelayanan publik.

Kata kunci: *Penanganan Pengaduan, Pelayanan Publik, Perizinan, DPMPTSP*

ABSTRACT

Public services in the licensing sector have a strategic role in supporting smooth investment and accountable governance. One crucial element in licensing services is the complaint handling system, which is a forum for the public to submit complaints about the services received. This study aims to analyze the complaint handling system in licensing services at the Capital Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Lampung Province. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. This study was analyzed using Davidow's (2003) complaint management theory, which includes six indicators: timeliness, facilitation, redress, apology, credibility, and attentiveness. The results of the study indicate that the timeliness aspect is well implemented through the speed of officers in responding to and resolving complaints. Facilitation is considered very adequate, marked by the diversity of complaint channels and clear and easily accessible procedures. In the redress aspect, DPMPTSP provides a compensation mechanism and corrective solutions according to the provisions. The apology aspect is evident from the willingness of officers to openly apologize for the inconvenience of the service. In credibility, the agency shows openness of information and commitment to make improvements. While attentiveness is reflected in the empathetic attitude and responsive communication of officers to the public. The conclusion of this study is that the complaint handling system at the Lampung Province DPMPTSP has been implemented effectively according to the principles of complaint management and is able to build public trust and satisfaction, so that it can be an example of good public service practices.

Keywords: Complaint Handling, Public Service, Licensing, DPMPTSP.

Judul Skripsi : **ANALISIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN
PADA PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI LAMPUNG**

Nama mahasiswa : **M Nur Elfiansyah**

NPM : **1816041075**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Politik**

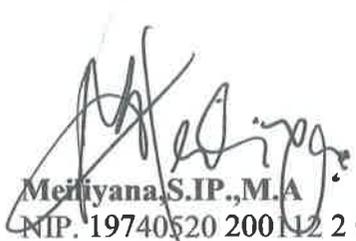
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Nana Mulyana, S.IP., M.Si.
NIP. 19710615 200501 1 003


Dodl Faedlulloh, S.Sos., M.Si.
NIP. 19880712 201903 1 005

**2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**


Meitiana, S.IP., M.A
NIP. 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**

Sekretaris : **Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.**

Penguji Utama : **Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.P.A**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.

NIP 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **13 Juni 2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 13 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



M. NUR ELFIANSYAH
NPM 1816041075

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap M NUR ELFIANSYAH lahir di Tangerang pada tanggal 16 Januari 2000. Penulis merupakan putra dari pasangan Alm. Ayahanda AA Nurdin dan Ibunda Else Santika. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dan memiliki saudara kembar bernama M NUR ELDIANSYAH. Pendidikan penulis dimulai di TK Trisula Bandar Lampung dan diselesaikan pada tahun 2006. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan dasar di SDN Parung Panjang 02 Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat dan lulus pada tahun 2012. Pendidikan tingkat menengah pertama ditempuh di SMP Negeri 9 Bandar Lampung, dan penulis lulus pada tahun 2015. Kemudian, penulis melanjutkan di SMA YP Unila Bandar Lampung dan menyelesaikannya pada tahun 2018.

Pada tahun yang sama, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Lampung, melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan dan tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA).

Sebagai bagian dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Gunung Terang pada bulan Februari 2021. Penulis juga mengikuti Program Magang Kampus Merdeka di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung dari bulan Agustus 2021 hingga Januari 2022.

MOTTO

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah : 6)

“Jangan biarkan hari kemarin menghentikan hari ini.”

(Unknown)

“Mulailah hidup sekarang juga, dan anggap setiap hari sebagai kehidupan yang terpisah’

(Seneca)

“Teruslah berbuat baik, hingga kebaikan menjadi caramu bernafas”

(M NUR ELFIANSYAH)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur yang tiada henti kepada Allah SWT, Aku persembahkan karya ini untuk :

AYAHANDAKU DAN IBUNDAKU TERCINTA,

Alm. AA NURDIN DAN ELSE SANTIKA

Yang senantiasa memberikan do'a, semangat, dan dukungan
Terimakasih atas cinta, kerja keras, dan kesabaran yang telah diberikan untuk
keberhasilan dan kesuksesan pendidikanku

KELUARGA BESAR Alm. KGS USMAN DAN ETY SUMIATI TERSAYANG,

yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup saya. Terima kasih atas
segala doa, dukungan, dan semangat yang senantiasa mengalir tanpa henti.

PARA DOSEN DAN CIVITAS AKADEMIK,

Yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta dukungan dan doa. Semoga
ilmu yang diberikan bisa menjadi bekal di masa depan.

SANWACANA

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas selesainya skripsi yang berjudul "ANALISIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN PADA PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI LAMPUNG" yang telah tersusun secara baik. Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini belum tentu tersusun dengan baik seperti saat ini. Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua ku tercinta, Alm Bapak AA Nurdin dan Ibu Else Santika, Terimakasih telah menjadi orang tua terbaik untuk anak-anakmu . Terimakasih, atas penguatan dan kasih sayang yang terus diberikan untukku disetiap harinya, serta untuk waktu, tenaga, biaya yang telah dikorbankan.
2. Kepada Keluarga besar Kgs Usman, Nenek Ety, Mamah Lince, Bayu, Adin, Oppy, Akmal, Keisha, Aini, Zahra, Nisa, Anti, Irfan, Alfian, Zee, Khanza dan anggota keluarga lainnya yang selalu mendoakan dan menjadi penyemangat bagi penulis.
3. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Z., S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Ibu Meiliyana, S.IP., MA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik penulis dalam menyelesaikan perkuliahan sekaligus sebagai dosen pembimbing utama

penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas ilmu, waktu, saran nasehat, dan bimbingannya

7. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.. selaku dosen pembimbing pendamping penulis. Terima kasih atas segala ilmu, masukan, waktu, serta nasehat yang diberikan kepada penulis untuk membantu menyelesaikan skripsi.
8. Bapak Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.P.A. selaku dosen penguji skripsi penulis. Terimakasih untuk semua kritik, dan saran yang diberikan untuk membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi menjadi lebih baik
9. Seluruh tim pendidik dan kependidikan Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas semua ilmu yang telah diberikan bantuan kepada penulis selama perkuliahan.
10. Mbak Wulandari dan seluruh staff administrasi Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas semua bantuan-bantuan mengenai hal administratif dari awal perkuliahan hingga akhir kelulusan.
11. Kepada Pak Hendriz, Bang Nanda, Bu Eva, Bu Tita, Bu Netty, Mbak Muli, Mbak Lulu dan seluruh staff bidang Penanganan Pengaduan di DPMPTSP Provinsi Lampung yang telah membantu dengan maksimal selama Magang dan penulisan skripsi hingga selesai.
12. Kepada Sahabat SKT 55, Agoeng Prasetia, Dimas Adi Saputra, Zaid Hizbullah, dan Aldi Dharma Putra, terimakasih untuk semua kenangan semasa perkuliahan serta cerita-cerita yang sudah dilewati bersama.
13. Kepada sahabat Andalusia 2018, Chiesa, Gandhi, Nurlika, Ramvita, Dea, Iqbal, Agung, Aji, dan semua teman-teman andalusia yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terima kasih sudah berbagi kenangan kehidupan kampus yang menyenangkan.
14. Teman-teman seperjuangan Tedi, Rizki, Andi, Icad, Daniel, Rika, Yeni, Intan, Agnes, Viska, Kadek, Salma, Maliki dan teman-teman lainnya yang bersama-sama berjuang hingga akhir.

15. Kepada teman-teman KKN Gunung Terang, Luthfiyya, Yusuf, Maul, Ghazi, Asri, Lila, Rahmad, Tedi, dan Susan. terimakasih atas kebersamaan 40 hari selama di Gunung Terang, pengalaman yang mengasikkan
16. Kepada Sahabat SMA Ikhsan, Andi, Ramdon, Irfan, Dheo, Ario dan teman-teman lainnya terimakasih sudah menjadi bagian perjalanan hidup saya.
17. Kepada Seluruh pihak yang telah membantu secara langsung dan tidak langsung saya ucapkan terimakasih

Skripsi ini ditulis dengan usaha yang maksimal sesuai dengan kemampuan peneliti. Jika masih terdapat banyak kekurangan, dapat dijadikan evaluasi atau penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang memerlukannya.

Bandar Lampung, 13 Juni 2025

M NUR ELFIANSYAH

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan	12
2.3 Tinjauan Tentang Penanganan Pengaduan.....	14
2.4 Kerangka Pikir Penelitian	17
III. METODE PENELITIAN	19
3.1 Tipe Penelitian	19
3.2 Fokus Penelitian	20
3.3 Lokasi Penelitian.....	20
3.4 Informan Penelitian.....	21
3.5 Sumber Data	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.7 Teknik Analisis Data.....	23
3.8 Teknik Keabsahan Data	24

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum	27
4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung.....	27
4.1.2. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi.....	28
4.1.3. Jenis Layanan.....	31
4.2 Hasil Penelitian	32
4.2.1 Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung.....	33
4.3 Pembahasan.....	58
4.3.1 Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung.....	58
V. KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	7
2. Fokus Penelitian	20
3. Informan Penelitian.....	21
4. Daftar Dokumentasi Penelitian	22
5. Ringkasan Temuan Penelitian.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tampilan <i>Website</i> Pengaduan Pelayanan.....	3
2. Media Layanan Pengaduan DPMTSP Provinsi Lampung	4
3. Rekapitulasi Penyelesaian Pengaduan	4
4. Kerangka Pikir Penelitian	18
5. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung	29
6. Respon Pengaduan.....	36
7. Rekapitulasi Pelayanan Tatap Muka.....	40
8. Proses Kompensasi Layanan.....	44
9. Proses Permohonan Maaf dalam Standar Layanan.....	47
10. Rekapitulasi Proses Pelayanan.....	51
11. Indeks Kepuasan Masyarakat Januari - April 2025.....	55

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Makawi & Haliq 2019). Hal ini diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat 1. Problematika yang berkaitan dengan pelayanan publik merupakan permasalahan yang cukup *urgent*, terutama di negara-negara miskin maupun negara berkembang (Zainudin, 2016). Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel (Purnomo & Rahma 2019). Salah satunya adalah melalui analisis sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung.

Pelayanan perizinan merupakan salah satu pelayanan yang berproses pada pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Untuk mendapatkan perizinan yang diinginkan, masyarakat harus mengikuti proses pelayanan yang telah ditentukan oleh Pemerintah. Salah satu proses/alur yang harus mereka penuhi adalah memenuhi segala dokumen yang dibutuhkan untuk mendapatkan perijinan yang diinginkan. Pada tahapan ini sering kali terdapat berbagai pelanggaran ketika masyarakat tidak sabar dalam memenuhi dokumen yang dibutuhkan dan harus mengikuti alur yang sesuai dengan aturan ataupun terdapat hambatan dari oknum-oknum penyelenggara pelayanan perijinan (Prasetya *et al.*, 2013).

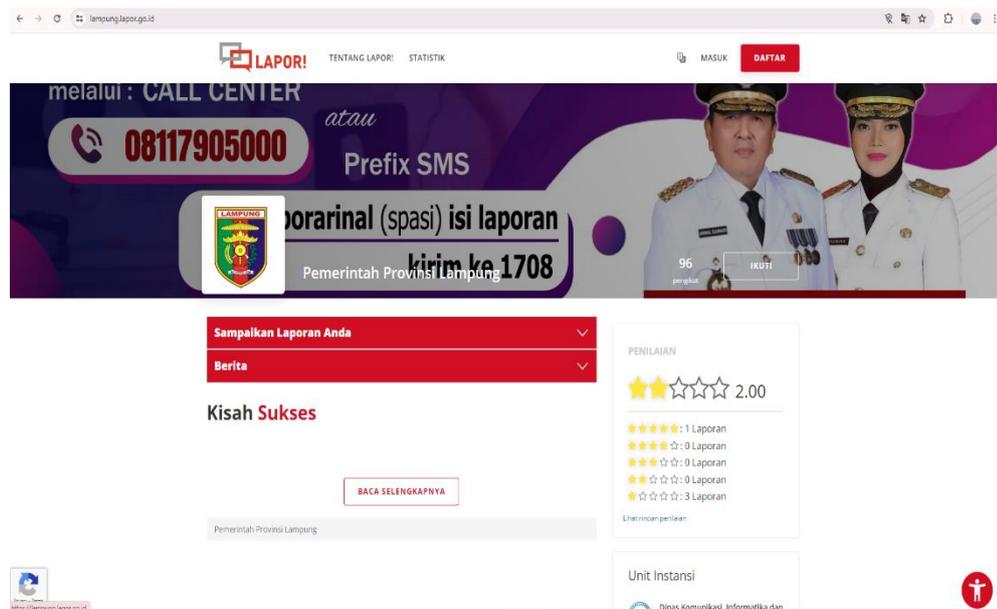
Dalam rangka menampung segala tuntutan dan aduan dari masyarakat mengenai masalah terkait pelayanan publik, pemerintah melalui instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik menyediakan wadah pengaduan melalui sebuah sistem. Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparaturnya pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Dalam KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003, untuk menampung pengaduan, unit pelayanan wajib menyediakan saluran pengaduan misalnya : kotak pengaduan, loket pengaduan, bisa juga melalui *call center*, *hotline*, atau melalui media massa seperti radio, koran, dan lain-lain (Prasojo, 2019).

Guna memenuhi seluruh dokumen yang dibutuhkan dalam mendapatkan surat perizinan membutuhkan suatu proses, yakni dengan mengikuti alur perizinan. Dalam tahap ini sering kali masyarakat yang merasa tidak sabar, merasa kesulitan dan terjadi suatu hambatan. Kejadian-kejadian tersebut tidak dapat dipungkiri, sebab alur prosedur pelayanan yang harus dilewati sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung memiliki tugas pokok dan fungsi untuk merencanakan, memimpin, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan serta mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan perijinan terpadu. DPMPTSP Provinsi Lampung merupakan pengembangan dari model pelayanan terpadu *One Stop Service (OSS)* yang sekaligus menjadi refleksi dari reformasi birokrasi.

Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Untuk mendapatkan perizinan yang diinginkan, masyarakat harus mengikuti proses pelayanan yang telah ditentukan oleh Pemerintah. Salah satu proses/alur yang harus mereka penuhi adalah memenuhi segala dokumen yang dibutuhkan untuk mendapatkan

perijinan yang diinginkan. Pada tahapan ini sering kali terdapat berbagai pelanggaran ketika masyarakat tidak sabar dalam memenuhi dokumen yang dibutuhkan dan harus mengikuti alur yang sesuai dengan aturan ataupun terdapat hambatan dari oknum-oknum penyelenggara pelayanan perijinan (Prasetya *et al.*, 2013).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu (DPMPTSP) Pintu Provinsi Lampung sebagai penyelenggara pelayanan perijinan telah menyediakan berbagai wadah untuk menampung pengaduan dari masyarakat baik berupa kotak saran, loket pengaduan ataupun melalui sistem seperti SP4N Lapor dan SiCantik *Cloud*. Berikut merupakan tampilan depan *website* SP4N Lapor milik Pemerintah Provinsi Lampung.



Gambar 1. Tampilan *Website* Pengaduan Pelayanan

(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024)

Selain layanan pengaduan berbasis *website*, DPMPTSP Provinsi Lampung juga menyediakan layanan pengaduan berbasis kotak suara, media sosial, *WhatsApp* dan telepon. Hal ini menandakan DPMPTSP sangat terbuka kepada masyarakat yang ingin melakukan pengaduan layanan pemerintahan yang dirasa kurang memberikan pelayanan yang baik.



Gambar 2. Media Layanan Pengaduan DPMTSP Provinsi Lampung

(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024)

Media pelayanan pengaduan yang dikeluarkan oleh DPMTSP Provinsi Lampung sangat bervariasi, namun secara garis besar masyarakat lebih dominan melakukan pengaduan secara tatap muka. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini.

REKAPITULASI PENYELESAIAN KONSULTASI, PENGADUAN, DAN ADVOKASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI LAMPUNG TRIWULAN 1, II, III, dan IV TAHUN 2024																									
NO.	JENIS PENGADUAN	TRIWULAN I						TRIWULAN II						TRIWULAN III						TRIWULAN IV					
		JAN		FEB		MARET		APRIL		MEI		JUNI		JULI		AGUST		SEPT		OKT		NOP		DES	
		S	B	S	B	S	B	S	B	S	B	S	B	S	B	S	B	S	B	S	B	S	B	S	B
1		PENGADUAN LANGSUNG																							
	a.Konsultasi tatap muka	97	-	86	-	38	-	34	-	27	-	20	-	38	-	36	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	b.Pengaduan surat masuk	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		PENGADUAN ON LINE																							
	a.Web site	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	b. Sp4n Lapor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	c. Email	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		ADVOKASI																							
	a.Surat menyurat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	b. Kesaksian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	c. Mediasi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		MEDIA SOSIAL																							
	a. Instragram	2	-	5	-	1	-	2	-	2	-	-	-	3	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	b. Whatsapp	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	c. facebook	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	d. Youtube	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	JUMLAH	99	-	91	-	39	-	36	-	29	-	20	-	41	-	41	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA												ANALIS PENGADUAN PEMERINTAH												
	HENDRIZ CHANDRA, SH, M.SI												NETI HERAWATI, S.A.N												
	NIP. 1974 022620 0902 001												NIP.197608 19200701 2007												

Gambar 3. Rekapitulasi Penyelesaian Pengaduan

(Sumber : Hasil Dokumentasi Penelitian, 2024)

Pada gambar 3, terlihat pada Bulan Januari 2024 jumlah pengaduan cukup banyak pada media tatap muka sejumlah 97 pengaduan dan media Instagram sejumlah 2 pengaduan. Hal ini menandakan bahwa masyarakat lebih memilih untuk melakukan pengaduan layanan secara tatap muka atau datang langsung ke DPMPTSP Provinsi Lampung. Hal tersebut terlihat baik karena masyarakat masih memiliki rasa percaya (*trust*) untuk dapat diselesaikannya masalah pelayanan yang kurang baik yang diterima mereka. Walaupun sangat disayangkan media *website* yang telah disediakan tidak dipergunakan masyarakat dengan melihat jumlah pengaduan 0 atau nihil pada media *website*, padahal dengan adanya media secara tidak langsung tersebut masyarakat dapat menghemat waktu serta akomodasi masyarakat untuk datang langsung ke DPMPTSP Provinsi Lampung dalam melakukan laporan pengaduan layanannya. Meskipun pada media *website* tidak dipergunakan masyarakat dalam melakukan pengaduan, pengaduan yang masuk melalui tatap muka diselesaikan oleh DPMPTSP Provinsi Lampung ditandai dengan simbol S (selesai) dan tidak ada pengaduan yang belum (belum) diselesaikan.

Urgensi analisis ini terletak pada fakta dari pemaparan di atas bahwa penyelesaian pengaduan masyarakat dilakukan dengan baik oleh DPMPTSP Provinsi Lampung. Maka, peneliti tertarik ingin menganalisis lebih lanjut terkait bagaimana penanganan yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Lampung dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat sehingga pengaduan yang masuk dapat terselesaikan dengan baik. Melalui analisis sistem penanganan pengaduan, dapat ditentukan masalah yang ada dan ditentukan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penanganan pengaduan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini akan menjadi acuan bagi pemerintah daerah lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat (Prasojo, 2019).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah penulis buat pada latar belakang, maka dari itu penulis mencoba untuk merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan dan koreksi bagi pihak berwenang baik itu pembuat kebijakan (pemerintah) maupun pelaksana kebijakan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung.

2. Manfaat Teoritis

Bagi penulis diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pendalaman ilmu yang telah diperoleh selama di bangku kuliah sehingga dapat mengimplementasikan teori-teori yang sudah dipelajari. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan teori keilmuan khususnya ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada dasarnya, sebuah penelitian tidak dapat berdiri sendiri karena pasti akan berkaitan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu dimaksudkan agar menjadi gambaran dan pedoman bagi peneliti untuk dapat memberikan kejelasan terkait persamaan dan perbedaan pada fokus dan kebaharuan dari penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu juga dapat memberikan data pendukung yang dapat digunakan sebagai sumber informasi yang relevan.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Limitasi
1	Wibowo, <i>et al.</i> , 2014	Analisis Manajemen Penanganan Keluhan di Kantor Pertanahan Kota Semarang.	Kantor Pertanahan Kota Semarang masih mengabaikan beberapa kegiatan-kegiatan dalam fungsi manajemen, yang berakibat fungsi perencanaan menjadi kurang matang dan minim langkah antisipasi. Selain itu, terjadi tumpang tindih tugas dan fungsi pegawai karena penerapan kegiatan pada fungsi pengorganisasian kurang maksimal dan melemahkan fungsi pengawasan sehingga kondisi lingkungan kerja pasif dan rentan memicu penyimpangan.	Penelitian menggunakan teori dari George Terry yang merupakan teori <i>basic</i> dalam mengukur sistem manajemen sebuah organisasi dan menggunakan pengukuran yang cenderung mengukur aktivitas kelembagaan bukan pada <i>responsivitas customer</i> .

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Limitasi
2	Sanjiwani <i>et al.</i> , 2014	Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bandung.	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung dalam pelaksanaannya mempunyai kualitas yang dikatakan sudah baik, namun dalam pelaksanaannya masih belum berjalan maksimal. Hal tersebut dilihat dalam kurangnya respons pegawai dalam memberikan pelayanan dan tidak hanya itu fasilitas-fasilitas yang tersedia juga belum memadai.	Pada penelitian ini didapatkan hasil di mana pelaksanaan pelayanan pada instansi tersebut dinilai belum maksimal. Tolak ukurnya pada kurangnya respons pegawai dalam memberikan pelayanan. Dan tidak dijabarkan dengan kurangnya respon tersebut apakah ada tanggapan permohonan maaf dari instansi tersebut yang berperan sebagai pelayan masyarakat.
3	Rahmatul Azizah, Ahmad Mu'am,S.S., M.Sc. ; Yohana Ika Harnita Sari, S.Pd., M.Hum, 2018	<i>Handling Complaint Service In Office Of International Affairs F-13 Universitas Gadjah Mada</i>	Hasil penelitian ini dapat diungkapkan bahwa, dalam hal aspek manajerial, semua telah sepenuhnya menyediakan rencana yang strategis dan mengadakan pelatihan penanganan keluhan bagi staf. Selanjutnya, berkenaan dengan kualitas saat ini, yang mencakup enam indikator layanan penanganan keluhan	Pada penelitian ini menggunakan aspek manajerial dengan tolak ukur pada jaminan, respons, kemampuan, jelas, empati dan reliabilitas. Penggunaan tolak ukur tersebut untuk

			<p>yang baik, hasil akhir yang dinyatakan dalam skor rata-rata yaitu sangat bervariasi. Tiga dari 6 indikator seperti jaminan, respons, dan kemampuan untuk mendengarkan dan memahami dengan urutan mendapatkan skor sebanyak 4,06, 4,01, dan 4,12 yang berarti staf masih dibatas rata-rata dalam kualitas layanannya. Namun, indikator lainnya seperti jelas, menunjukkan skor yang sangat baik yaitu sebesar 5,28, diikuti oleh empati yaitu sebesar 4,26. Tetapi, ada satu indikator yang mendapat skor rendah yaitu dalam indikator reliabilitas yang hanya mendapat skor 3,75.</p>	<p>instansi dengan lingkup kecil yaitu staf pelayanan jurusan universitas masih sesuai. Namun, peneliti berpendapat untuk lingkup besar seperti dinas/lembaga /badan pelayanan publik dapat menggunakan teori Manajemen Keluhan yang lebih luas seperti dari Davidow (2003).</p>
4	<p>Afif Al Farizi, Dian Suluh Kusuma Dewi, Insyira Yusdiawan Azhar, 2021</p>	<p><i>Wadul-E As The Implementation Of E-Service In The New Public Service Paradigm</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep New Public Service belum sepenuhnya dapat diterapkan pada Dinas WADUL-E Pacitan, karena peneliti tidak menemukan data terkait indikator ke-6, yaitu melayani bukan mengarahkan yang berisi tentang posisi pemimpin disini bukan sebagai pemilik melainkan sebagai pelayan masyarakat atau pelayan publik. Namun, selebihnya konsep pelayanan</p>	<p>Pada penelitian mengenai implementasi layanan pengaduan WADUL-E dalam paradigma New Public Service ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini belum menggali secara mendalam indikator kepemimpinan sebagai salah satu unsur</p>

			<p>publik yang baru tersebut sudah sesuai dengan keadaan nyata yang ada di Dinas Wadul Pacitan. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian yang mendalam untuk mengetahui sisi kepemimpinan dalam pelayanan tersebut.</p> <p>Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa salah satu upaya inovasi publik yang diciptakan oleh Pemerintah Kabupaten Pacitan adalah dengan menyediakan Layanan Pengaduan berupa Layanan WADUL-E Kabupaten Pacitan yang dibentuk dan diresmikan pada tanggal 14 Maret 2018. Dengan memanfaatkan layanan ini, diharapkan aspirasi dan pengaduan masyarakat Pacitan dapat tersambung dengan pemerintah daerah.</p>	<p>penting dalam pelayanan publik, sehingga analisis terhadap peran kepemimpinan dalam implementasi layanan belum optimal..</p> <p>Kedua, konsep New Public Service belum sepenuhnya diterapkan, namun penelitian ini tidak mengkaji lebih lanjut faktor-faktor yang menjadi kendala dalam implementasinya. Terakhir, pendekatan penelitian kurang menunjukkan pendalaman kualitatif yang menyeluruh, terutama dalam menangkap persepsi masyarakat dan aparatur pemerintah terhadap layanan pengaduan tersebut.</p>
5	Siti Widharstno Mursalim, 2018	Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat	<p>Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem LAPOR! di Kota Bandung sudah berjalan, namun belum optimal.</p>	<p>Penelitian ini terbatas pada aspek implementasi sistem LAPOR! tanpa mengkaji secara</p>

(LAPOR) di Kota Bandung	Masyarakat belum sepenuhnya memahami sistem ini karena kurangnya sosialisasi. Dalam implementasinya, manajemen pengaduan belum sepenuhnya memenuhi indikator pelayanan yang ideal, seperti kecepatan dan keadilan dalam merespons laporan masyarakat	mendalam hambatan internal (seperti SDM, infrastruktur teknologi) serta belum melibatkan evaluasi dari sisi kepuasan masyarakat secara kuantitatif. Ruang lingkupnya juga terbatas hanya pada Kota Bandung, sehingga hasil tidak dapat digeneralisasikan ke wilayah lain.
-------------------------	--	---

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, peneliti menyimpulkan teori-teori yang dipakai oleh para peneliti tersebut menyesuaikan dengan instansi atau tempat penelitian yang diteliti. Peneliti ingin melakukan analisis terhadap aspek manajemen keluhan pada aspek pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung dengan menggunakan teori Davidow (2003) yaitu *timelines, facilitation, redress, apology, credibility, attentiveness* yang bisa dibidang teori ini mengadaptasi dari budaya korporasi atau perusahaan swasta yang menekankan pada aspek ketepatan waktu, tanggung jawab dan pemenuhan fasilitas. Peneliti menggunakan teori ini dikarenakan teori Davidow terdapat aspek *apology* dan *credibility* yang di mana tidak ada dalam tiga penelitian di atas juga guna melihat apakah ada permintaan maaf dari suatu lembaga pelayanan publik saat dalam memberikan pelayanan yang dirasa *customer* kurang memuaskan serta bagaimana lembaga pelayanan bertanggung jawab dalam memberikan solusi atas keluhan *customer*.

2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan

Pelayanan adalah proses interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Tinjauan pustaka tentang pelayanan meliputi berbagai aspek, termasuk kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, manajemen pelayanan, dan inovasi pelayanan. Beberapa studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Manajemen pelayanan yang efektif juga diketahui dapat meningkatkan efisiensi operasi dan mengurangi biaya.

Inovasi pelayanan adalah upaya untuk menciptakan cara baru atau unik dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Inovasi pelayanan dapat berupa teknologi baru, proses baru, atau model bisnis baru yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan meningkatkan keuntungan perusahaan. Secara keseluruhan, tinjauan pustaka menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dan inovatif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan meningkatkan keuntungan perusahaan. Namun, untuk mencapai hasil yang baik diperlukan upaya yang konsisten dan terus-menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencari cara untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Pendapat para ahli dalam bidang pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Konsep kualitas pelayanan yang sering dikemukakan adalah "5C" yang dikemukakan oleh Paraskevas, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. *Reliability* menunjuk pada kehandalan perusahaan dalam melakukan pelayanan yang dijanjikan. *Responsiveness* menunjuk pada kemampuan perusahaan dalam merespon kebutuhan pelanggan. *Assurance* menunjuk pada kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang aman dan terpercaya. *Empathy* menunjuk pada kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan. *Tangibles* menunjuk pada fisik dan fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Paraskevas (1996) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai "*the global assessment of the overall excellence of the service*". Konsep ini menunjuk pada persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima, yang meliputi faktor fisik, proses, dan hasil. Manajemen pelayanan yang efektif juga dianggap penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Lovelock dan Wirtz (2011) menyatakan bahwa manajemen pelayanan harus memperhatikan aspek-aspek seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam memberikan pelayanan yang baik.

Semua pihak yang terlibat dalam elemen *governance* yang baik menganggap pelayanan publik sebagai penggerak utama. Perbaikan kinerja pelayanan publik adalah sesuatu yang diinginkan oleh pejabat publik, organisasi masyarakat sipil, dan dunia usaha. Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan memiliki banyak masalah, seperti waktu yang tidak pasti, harga yang tinggi, dan prosedur yang berbelit-belit. Semua masalah ini membuat masyarakat sulit mendapatkan pelayanan secara wajar.

Ini menimbulkan ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal birokrasi, sehingga masyarakat mencari cara lain untuk mendapatkan pelayanan, seperti membayar lebih banyak. Selain masalah yang disebutkan di atas, ada juga masalah tentang bagaimana pelayanan publik diterima oleh masyarakat, yang sering melecehkan martabatnya sebagai warga Negara. Masyarakat dianggap sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi dan harus tunduk pada aturan birokrasi dan keinginan pejabatnya. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa budaya birokrasi yang telah berkembang selama bertahun-tahun lebih berfokus pada kekuasaan daripada pelayanan. Karena pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dan harus disediakan sebaik mungkin oleh pejabat publik, diperlukan upaya terus menerus untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima.

2.3 Tinjauan Tentang Penanganan Pengaduan

Salah satu cara yang paling tepat untuk menyeimbangkan kembali ketimpangan struktural antara birokrasi pemberi layanan dan masyarakat adalah dengan demokratisasi pelayanan melalui mekanisme partisipasi dalam bentuk pengaduan. Berdasarkan tinjauan di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak jauh berbeda dibandingkan sebelum otonomi daerah. Penelitian mengenai dampak otonomi daerah terhadap pelayanan publik, yang dilakukan oleh Lembaga Penelitian SMERU di Kota Bandar Lampung dan Kabupaten Lombok Barat pada tahun 2002, menemukan bahwa kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur, belum menunjukkan perbaikan yang signifikan ke arah yang positif, dan sebaliknya menunjukkan kecenderungan negatif. Ini karena manajemen pelayanan hanya menggunakan pendekatan formal daripada mencoba menerapkan pelayanan secara kontekstual.

Kemudian lebih dari lima puluh persen orang yang menggunakan layanan publik mengeluh tentang layanan yang mereka terima. Penelitian yang dilakukan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada tahun 2001 menunjukkan hal ini. Keluhan yang diajukan kepada petugas layanan hanya ditampung dan dijanjikan untuk diselesaikan namun biasanya petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain. Selain itu, petugas pelayanan tidak jarang memarahi masyarakat pengadu atau meremehkan mereka.

Masyarakat menjadi skeptis karena penyelenggara pelayanan tidak menanggapi keluhan atau pengaduan masyarakat. Di beberapa instansi pelayanan publik, jumlah pengaduan yang diajukan oleh masyarakat relatif rendah, yang sebenarnya tidak menunjukkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, tetapi lebih karena masyarakat tidak yakin dengan hasil yang akan mereka capai jika mereka mengadukan keluhan mereka.

Davidow (2003) menyebutkan bahwa manajemen keluhan pelanggan terdiri dari enam aspek, yaitu: *Timeliness, Facilitation, Redress, Apology, Credibility,* dan *Attentiveness*. Model tersebut menyajikan kerangka kerja yang khusus

untuk memahami mengapa pelanggan berperilaku tertentu saat dihadapkan dengan respons organisasi tertentu terhadap keluhan mereka. Berikut penjelasan lebih lanjut terkait keenam aspek yang telah disebutkan.

1. *Timeliness*

Aspek pertama yang harus diperhatikan yaitu kecepatan organisasi dalam menanggapi keluhan yang ada. Menurut Davidow (2003), ketepatan waktu berdampak positif kepada kepuasan dan promosi dari mulut ke mulut. *Timeliness* merujuk pada kecepatan respons organisasi terhadap keluhan. Meskipun secara intuitif respons cepat dinilai positif, hasil penelitian menunjukkan efeknya tergantung pada konteks. Respons cepat lebih penting pada keluhan non moneter. Sebaliknya, pada keluhan finansial, *redress* lebih diutamakan. *Timeliness* dalam hal ini berarti ketepatan waktu dalam merespons pengaduan. *Timeliness* tidak selalu menjadi penentu utama kepuasan. Persepsi pelanggan terhadap “waktu yang wajar” lebih penting daripada waktu objektif. Respons terlalu cepat terkadang dapat menciptakan kesan tidak serius.

2. *Facilitation*

Fasilitasi diartikan sebagai mekanisme atau prosedur untuk melakukan pengaduan. Fasilitasi melibatkan kebijakan, struktur, dan kemudahan yang diberikan organisasi untuk memfasilitasi proses keluhan, seperti adanya saluran komunikasi, staf yang mudah diakses, dan prosedur yang jelas. Fasilitasi berdampak besar pada kepuasan pelanggan dan pengurangan *negative word-of-mouth*. Hal ini adalah satu-satunya dimensi yang dapat dipersiapkan sebelum keluhan terjadi, yang mana menjadikannya sangat strategis. Fasilitasi dapat menurunkan keluhan negatif dan dapat meningkatkan loyalitas jika dilaksanakan dengan benar.

3. *Redress*

Redress adalah manfaat atau keuntungan yang akan diperoleh apabila melakukan pengaduan dalam bentuk kompensasi. Kompensasi atau solusi yang ditawarkan kepada pelanggan diberikan atas masalah yang terjadi. Terdapat dua macam *redress*, yaitu *full redress* dan *partial redress*. *Full*

redress (kompensasi penuh) berarti organisasi memberikan solusi atau kompensasi sepenuhnya sesuai atau bahkan lebih dari kerugian atau ketidaknyamanan yang terjadi kepada pelanggan. *Full redress* bertujuan untuk mengembalikan pelanggan ke kondisi sebelum kerugian atau bahkan melebihi ekspektasi untuk memulihkan kepercayaan dan meningkatkan loyalitas, serta meminimalisir adanya *negative word-of-mouth*. Sedangkan *partial redress* berarti organisasi memberikan kompensasi sebagian atau tidak secara penuh dalam menutup kerugian. Akan tetapi tetap menunjukkan usaha untuk memperbaiki situasi yang terjadi. *Partial redress* bertujuan untuk menunjukkan adanya itikad baik dan tanggung jawab dari organisasi.

4. *Apology*

Apology merupakan pengakuan dan permintaan maaf dari organisasi pelayanan atas ketidaknyamanan pelanggan. Meski bernilai secara simbolis, permintaan maaf yang dilakukan tanpa disertai dengan tindakan nyata seperti *redress* akan memiliki dampak yang terbatas. *Apology* merupakan hal yang penting secara emosional, namun akan lebih baik jika dibarengi dengan tindakan yang sifatnya konkret agar menjadi efektif.

5. *Credibility*

Credibility adalah kemauan organisasi untuk bertanggung jawab dan menjelaskan persoalan yang dikeluhkan. *Credibility* mencakup keinginan organisasi untuk memberikan penjelasan yang jujur dan akuntabel terhadap masalah yang dimiliki pelanggan. Penjelasan yang kredibel dapat meningkatkan kepercayaan dan mengurangi persepsi negatif. Namun, efektivitasnya sangat bergantung kepada konteks keluhan dan cara penyampaiannya. Transparansi menjadi hal yang penting dalam aspek *credibility*.

6. *Attentiveness*

Aspek ini berkaitan dengan cara melakukan komunikasi dan pemberian perhatian. *Attentiveness* adalah kualitas interaksi antara perwakilan organisasi dan pelanggan, mencakup empati, kesopanan, dan keterlibatan. Hal ini paling berpengaruh terhadap semua aspek perilaku pelanggan pasca

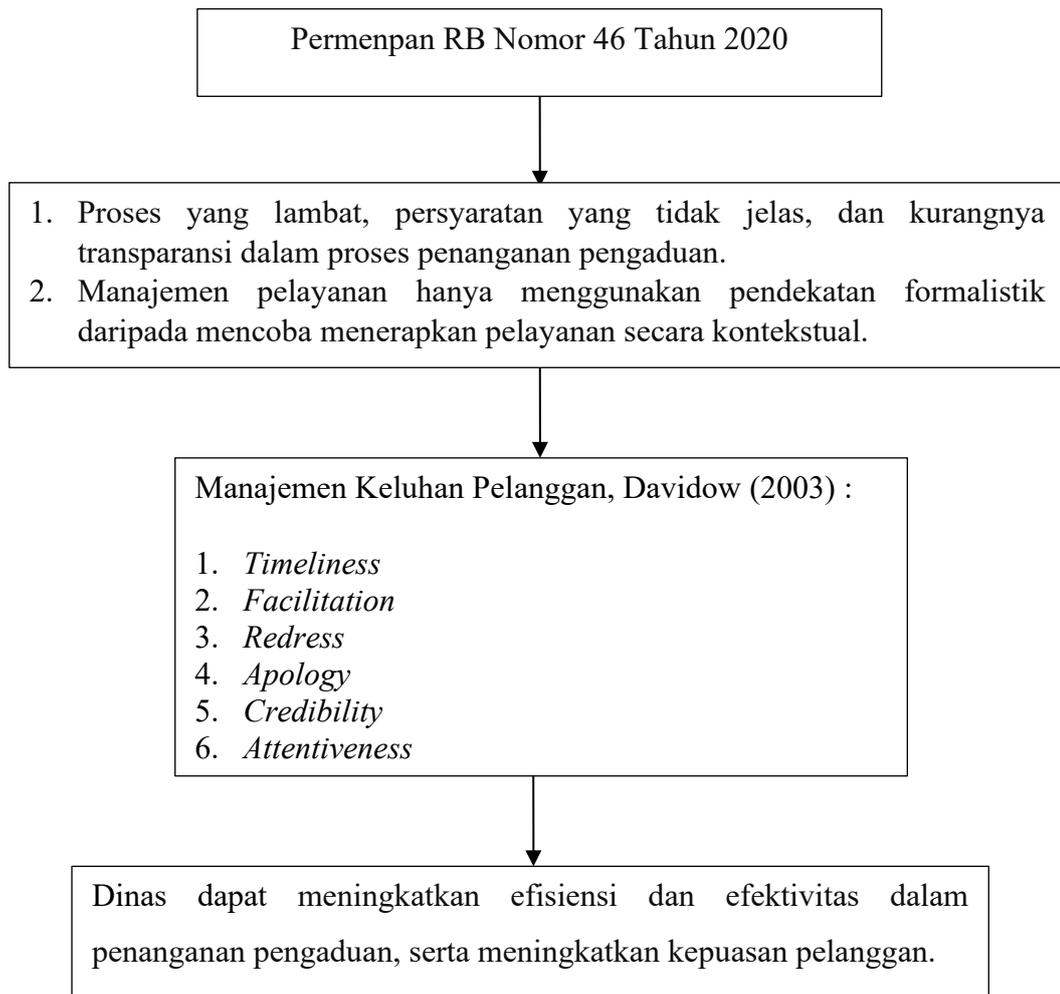
komplain. Namun, karena sifatnya *interpersonal*, dimensi ini juga merupakan yang paling sulit dikontrol secara konsisten oleh organisasi.

Berdasarkan keenam aspek yang ada, pengaduan yang dikelola dengan baik akan bermanfaat bagi organisasi yang dikomplain, seperti :

1. Organisasi belajar tentang kekurangan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan;
2. Sebagai alat introspeksi diri untuk organisasi untuk tetap responsif dan memperhatikan "suara dan "pilihan pelanggan";
3. Mempermudah organisasi untuk menemukan cara untuk meningkatkan pelayanannya;
4. Pelanggan akan merasa lebih puas jika masalah mereka segera ditangani.

2.4 Kerangka Pikir Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting dan merupakan tuntunan dalam memecahkan masalah penelitian yang dilengkapi penjelasan kualitatif. Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perijinan provinsi Lampung dengan menggunakan pendekatan dari Davidow (2003) tentang manajemen keluhan yang terdiri dari enam aspek, yaitu : *Timeliness* (ketepatan waktu dalam merespon pengaduan); *Facilitation* (mekanisme atau prosedur untuk melakukan pengaduan); *Redress* (tindakan korektif yang diberikan atas keluhan yang disampaikan); *Apology* (pengakuan dan permintaan maaf dari organisasi pelayanan); *Credibility* (kemauan organisasi untuk bertanggung jawab dan menjelaskan persoalan yang dikeluhkan); *Attentiveness* (cara melakukan komunikasi dan pemberian perhatian). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui bagan berikut.



Gambar 4. Kerangka Pikir Penelitian

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2024

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat secara mendalam dilakukan dengan mengumpulkan data secara lengkap. Dalam hal ini dapat menunjukkan bahwa dalam riset ini kelengkapan serta kedalaman data yang diteliti merupakan suatu hal yang sangat penting. Penulis memilih menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan suatu penjelasan yang mendalam berkaitan dengan ucapan, tulisan serta tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu kontak *setting* tertentu yang dikaji dalam sebuah sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami masalah secara menyeluruh. Penelitian kualitatif mengacu pada analisis data non-matematis. Ini adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tertentu, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, secara komprehensif dijelaskan dengan kata-kata. Hasil wawancara, hasil observasi, dan hasil pengkajian isi dokumen. Dalam hal ini peneliti ingin mengumpulkan data secara jelas dan realistis di lapangan. Penulis bermaksud ingin mengamati dan menganalisis bagaimana proses sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian menjadi batas dari sebuah rumusan permasalahan yang akan dibahas dan dikaji secara lebih mendalam. Menurut Moloeng (2010) fokus penelitian memiliki tujuan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus memberikan batasan penelitian agar dapat memilah data yang relevan dan tidak relevan. Pada penelitian ini fokus penulis adalah penulis ingin melihat bagaimana proses sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung dengan menggunakan pendekatan dari Davidow (2003) yang dijabarkan pada tabel berikut :

Tabel 2. Fokus Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung	<i>Timeliness</i>	1. Kecepatan Respons 2. Waktu Penyelesaian
	<i>Facilitation</i>	1. Aksesibilitas 2. Prosedur yang Sederhana
	<i>Redress</i>	1. Keadilan dalam Penyelesaian 2. Kompensasi atau Tindakan Korektif yang Memadai
	<i>Apology</i>	1. Permintaan Maaf yang Tulus 2. Pengakuan Kesalahan oleh Instansi
	<i>Credibility</i>	1. Keterbukaan Informasi 2. Komitmen pada Perbaikan
	<i>Attentiveness</i>	1. Responsif terhadap Keluhan 2. Empati dalam komunikasi

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024

3.3 Lokasi Penelitian

Sama halnya dengan fokus penelitian, lokasi penelitian juga menjadi salah satu aspek yang sangat penting. Lokasi penelitian ini mengambil tempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan salah satu anggota suatu kelompok partisipan yang berperan sebagai pengarah dan penerjemah pelaku yang terlibat secara langsung dengan permasalahan penelitian. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah informan yang paling banyak mengetahui informasi atau terlibat secara langsung. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel secara subjektif dengan tujuan serta maksud tertentu yang menganggap bahwa informan tersebut memiliki informasi yang memiliki pemahaman terkait penyelenggaraan inovasi daerah. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan
1.	Hendriz Chandra, S.H., M.Si.	JF Kebijakan Ahli Muda di DPMPTSP Provinsi Lampung
2.	Neti Herawati, S.A.N.	JF Analisis Pengaduan Pemerintah di DPMPTSP Provinsi Lampung
3.	Diana	Masyarakat Pengguna Layanan
4.	Riko	Masyarakat Pengguna Layanan
5.	Joni	Masyarakat Pengguna Layanan
6.	Dani	Masyarakat Pengguna Layanan

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024

3.5 Sumber Data

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan antara lain:

- a. Data Primer adalah data yang didapatkan secara langsung oleh pengumpul data dalam hal ini peneliti dari objek penelitiannya. Untuk mendapatkan data tersebut peneliti menggunakan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- b. Data sekunder adalah semua data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari objek penelitian. Data yang didapatkan bisa dari berita yang berisi informasi-informasi terkait objek penelitian maupun dari *website* yang berkaitan dengan penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif. Di mana berupa pengumpulan data dalam bentuk kata-kata dan pernyataan. Dalam proses pelaksanaannya penulis melakukan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan lokasi penelitian merupakan upaya terbaik yang dilakukan dengan mempertimbangkan substansi dan menjajaki fakta yang ada di lapangan. Selain itu, kondisi geografis dan praktis seperti waktu, biaya, dan tenaga perlu menjadi pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian. Pemilihan lokasi pada penelitian ini ialah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung.

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber serta berbagai cara. Teknik analisis data yang akan diaplikasikan pada penelitian ini ialah :

a) Dokumentasi

Metode ini digunakan dengan cara mencari data atau hal lain mengenai variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi langsung berupa foto media layanan pengaduan di DPMPTSP maupun tidak langsung berupa layanan media pengaduan berbasis *website*.

Tabel 4. Daftar Dokumentasi Penelitian

No	Nama Dokumen	Subtansi
1.	KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004	Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat
2.	Permenpan RB No 46 Tahun 2020	Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
3.	Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung No 800 Tahun 2024	Standar Operasional Penanganan Tindak Lanjut Pengaduan
4.	Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung No 500 Tahun 2024	Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Layanan di Lingkungan Dinas Penanaman

		Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung
5	Laporan Rekapitulasi Penyelesaian Pengaduan Triwulan I, II, III, IV Tahun 2024	Informasi mengenai data rekapitulasi penyelesaian pengaduan tahun 2024
6	Laporan Rekapitulasi Penyelesaian Pengaduan Triwulan I, II, III, dan IV Tahun 2025	Informasi mengenai data rekapitulasi penyelesaian pengaduan tahun 2025

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

b) Observasi

Kegiatan observasi menuntut adanya pengamatan dari seorang peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang akan diteliti dengan menggunakan instrumen yaitu pedoman penelitian dalam bentuk lembar pengamatan ataupun yang lainnya.

c) Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan mengumpulkan data dengan menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan langsung kepada informan.

d) Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan dalam rangka memperkaya pengetahuan mengenai berbagai konsep yang akan digunakan sebagai pedoman atau acuan dalam proses penelitian. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka juga dilakukan dalam penelitian ini dengan mengumpulkan informasi yang ada dalam artikel surat kabar, buku-buku, maupun karya ilmiah penelitian sebelumnya yang relevan.

3.7 Teknik Analisis Data

Mencari dan mengatur catatan lapangan dan bahan lain di lapangan dikenal sebagai analisis data. Menurut Miles Huberman dan Saldana (Fiantika *et al.*, 2022), analisis data kualitatif terdiri dari tiga aliran: kondensasi (*data condensation*), tampilan (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*drawing conclusion/verifikasi*):

a) Kondensasi Data

Analisis yang dikenal sebagai kondensasi data melibatkan membersihkan, menyortir, memusatkan, dan mengatur data sehingga dapat ditarik

kesimpulan dan dilakukan validasi. Teknik kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, penyederhanaan, atau transformasi data yang terlihat dalam catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya. Kondensasi data berlanjut selama penelitian berorientasi pada kualitas sampai laporan akhir dibuat. Analisis tidak dapat dipisahkan dari kondensasi data; namun, itu tidak selalu berarti kuantifikasi.

b) Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menampilkannya. Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah proses pengumpulan data dalam bentuk uraian singkat, kategori, bagan, gambar, jaringan, dll. Teknik ini paling sering digunakan untuk menyajikan data dengan teks naratif. Pembuatan dan penggunaan tampilan, seperti halnya kondensasi data, adalah bagian dari analisis dan tidak dapat dipisahkan darinya. Agar pembaca dapat memahami apa yang ditampilkan, data harus jelas.

c) Penarikan Kesimpulan

Hasil analisis data memberikan jawaban atas fokus penelitian. Kesimpulan penelitian ditampilkan dalam bentuk deskriptif. Untuk menjadi valid, data yang diuji harus masuk akal, kokoh, dan konfirmabilitas. Dalam penelitian ini hal yang akan disimpulkan terkait bagaimana sistem penanganan pengaduan serta apa saja kendala pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung.

3.8 Teknik Keabsahan Data

Uji keabsahan data diperlukan untuk memastikan data yang telah diperoleh pada saat pengumpulan data di lapangan merupakan data yang baik, benar dan dapat dipercaya serta data tersebut bersifat relevan dengan permasalahan yang diteliti. Kriteria utama dalam terhadap data penelitian kualitatif adalah bersifat validitas, reliabilitas dan objektivitas. Uji keabsahan data dalam penelitian dapat dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, menggunakan bahan referensi, *member check*, dan triangulasi.

a) Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan memiliki arti bahwa peneliti kembali melakukan pengamatan ke lapangan karena ada data yang ada belum lengkap. Dalam perpanjangan pengamatan dibutuhkan strategi yang dilakukan oleh peneliti, salah satunya adalah melakukan diskusi dengan informan melalui diskusi ini peneliti dan informan akan terbentuk hubungan yang terbuka dan memudahkan informasi yang diperlukan menjadi lengkap dan objektif.

b) Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi merupakan bahan yang digunakan untuk mendukung data yang sudah didapatkan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu disertai dengan bukti rekaman dan catatan, sedangkan data tentang interaksi manusia atau Gambaran keadaan perlu ditunjang dengan foto-foto. Oleh karena itu peralatan seperti kamera dan alat rekam suara sangat diperlukan untuk memperkuat kredibilitas data yang didapat oleh peneliti. Serta dalam penyusunan laporan penelitian, sangat disarankan untuk menyertakan foto-foto maupun dokumen sebagai pelengkap data agar lebih dapat dipercaya.

c) *Member Check*

Member cek adalah suatu proses pengecekan ulang data yang telah diperoleh peneliti yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh, apakah sudah sesuai dengan yang telah diberikan oleh pemberi data atau belum. Dalam pelaksanaan *member check* bisa dilakukan saat satu periode pengumpulan data setelah selesai dan telah ditemukan kesimpulan. *Member check* dapat dilakukan secara mandiri dengan mendatangi informan atau melalui forum diskusi kelompok. Setelah data disepakati bersama, informan bisa diminta untuk menandatangani agar data bersifat valid.

d) Triangulasi

Teknik triangulasi diartikan sebagai pengecekan ulang mengenai keakuratan data atau informasi yang diperoleh. Oleh karena itu terdapat teknik pemeriksaan keabsahan data melalui triangulasi dapat berupa penggunaan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan melalui pengecekan data yang sudah diperoleh dari beberapa sumber. Dalam hal ini melalui hasil pengamatan peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data dari hasil wawancara dan dokumen yang ada kemudian membandingkan hasilnya. Selanjutnya berdasarkan data tersebut menghasilkan realitas yang terjadi di lapangan dengan berdasarkan hasil pernyataan dari narasumber melalui wawancara mendalam. Sehingga peneliti dapat melihat perbedaan terhadap hasil observasi dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data kepada sumber yang sama tetapi dengan menggunakan Teknik yang berbeda. Dalam Teknik ini jika data telah diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi ternyata ditemukan hasil yang berbeda, maka peneliti akan melakukan kegiatan diskusi kepada informan kembali dengan tujuan memastikan kebenaran sebuah data.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai sistem penanganan pengaduan pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung, dapat disimpulkan bahwa instansi ini telah menerapkan prinsip-prinsip manajemen keluhan pelanggan secara menyeluruh sesuai dengan teori Davidow (2003), yaitu mencakup aspek *timeliness*, *facilitation*, *redress*, *apology*, *credibility*, dan *attentiveness*. Implementasi keenam aspek tersebut berjalan secara terintegrasi dan berkelanjutan, serta memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun penjelasan dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. *Timeliness* (Ketepatan Waktu) ditunjukkan dari DPMPTSP Provinsi Lampung yang mampu merespon pengaduan secara cepat dan tepat. Waktu tanggap terhadap laporan masyarakat tergolong singkat dan efisien, sehingga menciptakan kesan pelayanan yang sigap dan profesional. Kecepatan dalam menangani pengaduan ini berdampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja organisasi, serta memperkuat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan.
2. *Facilitation* (Fasilitasi) ditunjukkan dari penyediaan fasilitas pengaduan yang inklusif dan mudah diakses oleh masyarakat, baik melalui kanal daring seperti website dan media sosial, maupun secara langsung melalui meja pengaduan. Ketersediaan berbagai saluran ini memungkinkan masyarakat dari berbagai latar belakang untuk menyampaikan keluhan dengan lebih mudah, serta menjadi wujud nyata dari keterbukaan pemerintah terhadap partisipasi publik dalam pengawasan dan perbaikan layanan.
3. *Redress* (Kompensasi) ditunjukkan melalui tindak lanjut terhadap pengaduan dengan menyediakan solusi konkret atas masalah yang dihadapi pengguna

layanan. Tindakan korektif yang diambil oleh petugas tidak hanya menyelesaikan masalah secara administratif, tetapi juga menunjukkan komitmen instansi dalam memperbaiki kekurangan sistem, mencerminkan tanggung jawab moral dan profesional dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4. *Apology* (Permintaan Maaf) dilakukan secara terbuka oleh DPMPTSP dalam kasus-kasus tertentu ketika ditemukan kesalahan atau ketidaksesuaian dalam pelayanan. Sikap ini menunjukkan etika pelayanan yang tinggi, menumbuhkan rasa empati dan kedekatan antara penyelenggara dan masyarakat, serta memperkuat citra positif organisasi di mata publik.
5. *Credibility* (Kredibilitas) ditunjukkan dari keterbukaan informasi dan pelaporan pengaduan yang dilakukan secara berkala, sehingga masyarakat dapat memantau perkembangan penanganan pengaduan secara transparan dan akuntabel. Upaya ini menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan publik dan menciptakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.
6. *Attentiveness* (Perhatian) terlihat dari sikap petugas pengaduan yang komunikatif, ramah, dan empatik dalam melayani masyarakat. Pelayanan dilakukan tidak hanya secara formal, tetapi juga memperhatikan kebutuhan emosional pengguna layanan, sehingga memperkuat kualitas hubungan antara aparatur dan masyarakat serta menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif dan berkesan.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip-prinsip manajemen keluhan pelanggan secara konsisten dan menyeluruh telah membentuk sistem pengaduan yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Lampung, tetapi juga dapat dijadikan sebagai contoh praktik baik (*best practice*) bagi instansi pelayanan publik lainnya. Keberhasilan ini sekaligus mendukung agenda reformasi birokrasi yang menuntut pelayanan publik yang lebih adaptif, transparan, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Instansi pelayanan publik lainnya diharapkan dapat mereplikasi elemen-elemen kunci dari praktik baik yang ditemukan dalam penelitian ini, seperti transparansi, kecepatan respons, dan kemudahan akses saluran pengaduan dengan menyesuaikan kondisi dan kebutuhan masing-masing.
2. Pengembangan lebih lanjut dapat dilakukan berupa integrasi sistem digital yang lebih interaktif dan otomatis, seperti notifikasi *real-time*, *dashboard* pemantauan publik, dan *feedback* langsung dari masyarakat.
3. Penyelenggaraan pelatihan berkelanjutan, pembinaan nilai pelayanan publik, dan penghargaan terhadap petugas yang responsif agar aspek *best practice* tidak hanya fokus pada prosedur pelayanan pengaduan, tetapi juga pada budaya kerja.
4. Penelitian lanjutan yang komparatif untuk membandingkan praktik serupa di instansi atau wilayah lain agar dapat ditemukan pola umum dari keberhasilan praktik terbaik serta faktor pendukung dan penghambatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, K. & Sapruni. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 18 (1), 25-31.
- BAPPENAS. (2010). *Pedoman Umum Penanganan Pengaduan di Instansi Pemerintah*. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Davidow, M. (2003). Dalam Samodra Wibawa, *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer*. Graha Ilmu : Yogyakarta
- Davidow, M. (2003). Organizational Responses to Customer Complaints: What Works and What Doesn't. *Journal of Service Research*, 5(3), 225-250.
- Davidow, M. and Leigh, J. (1998). The Effects of Organizational Complaint Responses on Customer Satisfaction, Word of Mouth Activity and Repurchase Intentions, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, Vol. 11, pp. 91-102
- Dinas Kominfo Provinsi Lampung. (2025). Pemprov Lampung Tingkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Upaya Optimalisasi Layanan Pengaduan SP4N LAPOR. Diskominfo Provinsi Lampung. <https://diskominfo.lampungprov.go.id/detail-post/pemprov-lampung-tingkatkan-kualitas-layanan-publik-melalui-upaya-optimalisasi-layanan-pengaduan-sp4n-lapor>
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng. (2023). Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Semester II Tahun 2023. https://dpmpstp.bulelengkab.go.id/informasi/download/26_laporan-pengaduan-semester-ii-tahun-2023.pdf

- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung. (2023). Program Kerja Tahun 2024. DPMPTSP Lampung. <https://dpmptsp.lampungprov.go.id/statis-114-program-kerja-tahun-2024.html>
- Efendi, Ithramli, Heri Kusmanto and Isnaini Isnaini. 2022. “Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.” *Perspektif* 11 (2): 493–503.
- Handayani, T., Hamdani, M., & Pantawis, S. (2019). Analisis Pengaruh *Timeliness, Apology, Redress, Facilitation, Credibility*, dan *Attentiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kabupaten Batang). *SAINS: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11 (2), 254-273.
- Hardianto, W. T., Fithriana, N., & Rohman, A. (2021). Model Complaint Mechanism dalam Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Reformasi*, 11(1), 24-30. <https://dx.doi.org/10.33366/rfr.v11i1.2252>
- Harijanti, S. D. (2020). Complaint Handling System in the Public Sector: A Comparative Analysis between Indonesia and Australia. *Indonesian Comparative Law Review*, 3(1), 1-24. <https://doi.org/10.18196/iclr.v3i1.11454>
- Keputusan Kepala DPMPTSP Provinsi Lampung Nomor 800/565.a/V.16/2021 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Pada DPMPTSP Provinsi Lampung.
- Makawi, Umar, and Abdul Haliq. 2019. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (Bp2Tpm) Kota Banjarmasin.” *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 3(1): 9.
- Miles, M. B., Hubberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. California: SAGE Publication.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1-17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>

- Ombudsman Ireland. (2024). *Guidance for public service providers: The Ombudsman's Guide to Making a Meaningful Apology*. <https://www.ombudsman.ie/en/publication/6c661-guidance-for-public-service-providers-the-ombudsmans-guide-to-making-a-meaningful-apology/>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
- Prasetya, Dimas Ramdhana, Tjahjanulin Domai, and Lely Indah Mindarti. 2013. "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik." *Administrasi Publik Jurnal A* 2(1): 1151–58.
- Prasojo, E. 2019. "Mengukur Efektivitas Sistem Informasi Pengaduan Perizinan Terpadu Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal" *Jurnal Politisi*.
- Purnomo, Agung Sulisty, and Mochamad Iqbal Masrur Rahma. 2019. "Standarisasi Pelayanan Izin Tinggal Terbatas Online Bagi Tenaga Kerja Asing Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* 2(2).
- Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020). Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 259–285. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/29000/24553>
- Sarusiyan, H., Yaqinah, S. N., & Syaoki, M. (2023). Tinjauan Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Laporbup Kabupaten Lompok Timur. *Al-I'lam: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 6 (2), 88-89.
- Stepanus, H. & Subadi, W. (2024). Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) di Kabupaten Tabalong dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 7 (2), 1156-1167.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supit, R. C., et al. (2022). Penanganan Keluhan di Puskesmas Amurang Timur, Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 73–82. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/33299/3149>
- Sutriani, E., & Octaviani, R. (2019). Analisis Data Dan Pengecekan Keabsahan Data. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 14-19.
- TARP, (Technical Assistance Research Program) (1986). *Consumer Complaint Handling in America: An Update Study*, Technical Assistance Research Programs. 706 Seventh Ave., S.E. Washington, D.C.
- Zainudin, Arif. 2016. “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah* 1(1): 126.