

Manajemen Pengelolaan Pengaduan Layanan Perhubungan melalui ULAS di Dinas Perhubungan Kota Surakarta

Nabila Balqis Syakira, Is Hadri Utomo

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas Sebelas Maret
e-mail: nabilabalqissya@student.uns.ac.id

Abstrak

Manajemen pengelolaan pengaduan layanan perhubungan memiliki urgensi yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun layanan perhubungan Dinas Perhubungan Kota Surakarta menjadi instansi dengan jumlah aduan terbanyak melalui ULAS tahun 2022 yakni 1.464 aduan, serta berada di posisi kelima instansi paling responsif menurut ULAS yaitu 63,89% yang dimana masih banyak terdapat ruang untuk peningkatan. Dengan memaksimalkan manajemen pengaduan melalui ULAS, Dinas Perhubungan Kota Surakarta dapat menciptakan layanan perhubungan yang lebih responsif, efisien, dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen pengelolaan pengaduan layanan perhubungan melalui ULAS di Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan aspek manajemen pengaduan Tjiptono (2009): *Komitmen, Visible, Accessible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber daya, dan Remedy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pengelolaan pengaduan layanan perhubungan melalui ULAS di Dinas Perhubungan Kota Surakarta telah berjalan secara baik dan selaras dengan aspek manajemen pengaduan. Penilaian yang dinilai baik didasarkan pada hasil penelitian melalui tanggung jawab instansi untuk menyelesaikan keluhan, pemberian informasi secara jelas dan akurat terkait cara penyampaian serta pihak yang dapat dihubungi, instansi memberi jaminan bahwa masyarakat dapat secara bebas, mudah, dan murah dalam menyampaikan keluhan, masyarakat dapat dengan mudah memahami prosedur pengaduan, kecepatan instansi menangani setiap aduan, perlakuan instansi yang adil tanpa membedakan pengadu, instansi menjaga privasi atau kerahasiaan pengadu, penyusunan data pengaduan yang disusun sedemikian rupa, penggunaan sumber daya untuk pengembangan sistem aduan, dan pemecahan dan penyelesaian yang dilakukan instansi pada setiap aduan.

Kata Kunci: Manajemen pengelolaan, pengaduan, layanan perhubungan

Abstract

Transportation service complaint management has an important urgency in improving service quality. The transportation service of Surakarta City Transportation Department is the agency with the highest number of complaints through ULAS 2022, namely 1,464 complaints, and placed the fifth rank of most responsive agencies according to ULAS, namely 63.89%, where there is still a lot of room for improvement. By maximizing complaint management, Surakarta City Transportation Service can create more responsive, efficient transportation services. This research aims to describe the management of transportation service complaints through ULAS at the Surakarta City Transportation Service. This research method uses descriptive qualitative. This research uses Tjiptono's (2009) complaint management aspects: Commitment, Visible, Accessible, Simplicity, Speed, Fairness, Confidential, Records, Resources, Remedy. The results show that management of transportation service complaints through ULAS at Surakarta City

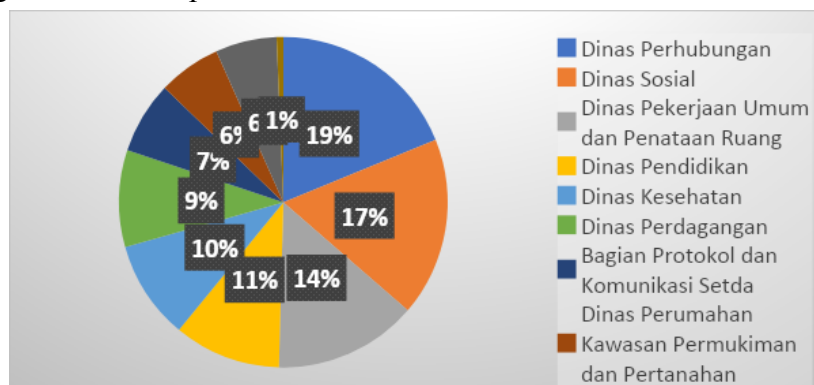
Transportation Service has been running well and in line with the complaint management aspect. The assessment considered good based on the results of research through the agency's responsibility to resolve complaints, providing accurate information regarding the method of submission and parties who can be contacted, agency provides a guarantee that public can freely and cheaply submit complaints, public can easily understand the complaints procedures, the speed with which the agency handles, the agency's treatment is fair without discriminating against complainants, agency maintains the confidentiality of complainants, the preparation of complaint data in such a way, the use of resources to develop a complaint system, and resolution, settlement what the agency does for every complaint.

Keywords: Management, complaints, transportation services

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia menjadi salah satu aspek yang penting dalam menjalankan struktur pemerintahan yang efektif serta kemajuan dan kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Masyarakat harus mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah. Salah satu aspek pelayanan yang harus secara rutin diatur dan dikelola adalah penanganan keluhan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat adalah komponen penting dalam Lembaga-lembaga pelayanan publik, dengan maksud untuk mengevaluasi prestasi dan mengatasi kelemahan dengan pelaksanaan kegiatan yang telah dijalankan.

Pada tingkat daerah, pemerintah daerah di Indonesia telah menciptakan kanal pengaduan masyarakatnya masing-masing. Pada Kota Surakarta, masyarakat dapat memberikan aspirasi atau melaporkan aduan berbasis online melalui Unit Layanan Aduan Surakarta atau biasa disebut dengan ULAS. ULAS merupakan sarana yang disediakan oleh pemerintah Kota Surakarta yang digunakan untuk menampung aspirasi masyarakat atau pengaduan masyarakat berbasis online. Kemudian pada tahun 2022, Dinas Perhubungan menjadi dinas dengan laporan pengaduan tertinggi sebanyak 1.464 laporan terkait layanan perhubungan. Grafik 1.1 menyajikan tentang persentase instansi dengan aduan tertinggi di Surakarta pada tahun 2022.



Sumber: Database Unit Layanan Aduan Surakarta

Berdasarkan Database Unit Layanan Aduan Surakarta, Dinas Perhubungan Kota Surakarta berada di posisi kelima instansi penyelenggara pelayanan publik paling responsif dengan jumlah 63.89%. Meskipun demikian, perlu diakui bahwa selalu ada ruang untuk peningkatan.

Manajemen pengelolaan pengaduan layanan perhubungan memiliki urgensi yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas. Dengan pengelolaan pengaduan yang baik, Dinas Perhubungan dapat mengidentifikasi pola atau tren masalah yang muncul secara berulang. Manajemen pengelolaan pengaduan yang efektif juga memungkinkan Dinas Perhubungan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat karena mereka merasa didengar dan masalahnya ditangani dengan serius. Hal ini dapat berakibat pada loyalitas masyarakat yang lebih tinggi.

Manajemen pengelolaan pengaduan melalui ULAS sangatlah penting dalam memastikan Dinas Perhubungan Kota Surakarta menyediakan layanan perhubungan yang berkualitas. Dengan memaksimalkan manajemen pengaduan melalui ULAS, Dinas Perhubungan Kota Surakarta dapat menciptakan layanan perhubungan yang lebih responsif, efisien, dan berkualitas. Hal ini penting untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam menjalani kehidupan sehari-hari yang terhubung dan bergerak dengan lancar. Oleh karena itu penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen pengelolaan pengaduan layanan perhubungan melalui ULAS yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Aspek Manajemen Pengaduan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2009) karena peneliti ingin meriset apakah manajemen pengaduan melalui ULAS di Dinas Perhubungan Kota Surakarta sudah memenuhi kriteria aspek manajemen pengaduan yang baik. Aspeknya menurut Tjiptono (2009) yaitu Komitmen, Visible, Accessible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber Daya, dan Remedy.

Sebelumnya belum ada yang meneliti tentang manajemen pengelolaan pengaduan layanan perhubungan melalui ULAS di Dinas Perhubungan Kota Surakarta sehingga peneliti menggunakan beberapa penelitian tentang manajemen pengelolaan pengaduan sebagai referensi. Penelitian yang dilakukan oleh Siti W. (2018) dengan judul “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung” memiliki tujuan untuk memahami dan mengevaluasi bagaimana manajemen pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pisau analisis teori manajemen pengaduan (komplain) berdasarkan pada teori Tjiptono. Penelitian ini mengemukakan adanya LAPOR dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan dalam mengeluarkan aspirasi atau keluhan terhadap kinerja pemerintah Kota Bandung.

Kemudian penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Utomo, Suryawati, dan Parwiyanto (2019) dengan judul “Efektivitas Unit Layanan Aduan Surakarta dalam Menerima Keluhan Warga di Kota Surakarta” ini membahas mengenai efektivitas ULAS dalam menerima keluhan warga serta langkah pemerintah Kota Surakarta dalam menindaklanjuti dan pemberian solusi terkait keluhan tersebut. Pada penanganan pengaduan masyarakat, ULAS telah melakukan kegiatan yang dimulai dari penerimaan aduan, pencatatan, penelaahan, klarifikasi, penyaluran, tindak lanjut, pelaporan, dan pengarsipan atas pengaduan dari masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah metode yang dipergunakan dalam penelitian dengan objek alamiah dengan hasil akhir untuk memberi makna atau mendeskripsikan permasalahan yang terjadi di dalamnya. Pengambilan sampel data dilakukan secara *purposive* dan menggunakan sumber data primer dengan melakukan wawancara langsung terhadap aktor-aktor yang terlibat dalam pelayanan aduan perhubungan Kota Surakarta sebagai informan serta melakukan observasi secara langsung ke objek yang diteliti. Selain itu, data sekunder juga digunakan bersumber dari jurnal, artikel, dan situs di internet yang memiliki kaitan dengan riset yang dilaksanakan. Selain datang dari sumber internet, data sekunder akan diperoleh berupa data-data fisik atau dokumen yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang relevan dengan penelitian ini. Kemudian Teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi sumber data. Pendekatan triangulasi ini bertujuan untuk memastikan keabsahan informasi dengan menggabungkan berbagai sumber data, termasuk arsip, dokumen, wawancara, observasi, serta melibatkan beberapa informan yang memiliki perspektif yang beragam. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik yang dikembangkan oleh Miles et al (2014) yaitu data condensation/kondensasi data, data display/penyajian data, dan conclusion and verification/ kesimpulan dan verifikasi.

PEMBAHASAN

Struktur Pengelolaan Pengaduan melalui ULAS di Dinas Perhubungan Kota Surakarta

1. Admin Utama

Admin utama pada pengelolaan pengaduan melalui ULAS di Dinas Perhubungan memiliki beberapa tugas seperti mengembalikan aduan yang salah masuk di Dinas Perhubungan kepada dinas yang seharusnya dituju dengan persetujuan admin ULAS pusat, memantau proses respon aduan dari para admin

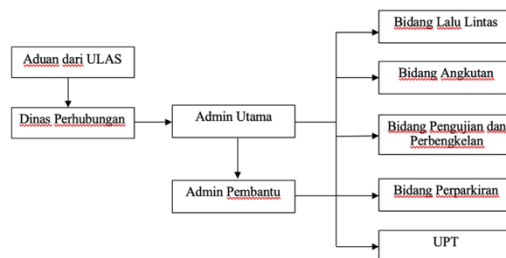
pembantu, serta membantu apabila admin pembantu mengalami kesulitan dalam menjawab aduan yang masuk.

“... kalau semisal ada yang bukan punya dinas sini, yang lempar ke dinas lain itu saya dengan request admin ULAS pusat, karena yang punya counternya saya kan. Terus kalau gak sesuai atau admin bidang-bidang bertanya apakah ini punya mereka atau tidak, maksudnya masih di ranah dishub tapi beda bidang, itu nanti saya yang bantu jawab, bidang sini kumpulin jawaban bidang sana kumpulin jawaban baru aku yang jawab keseluruhan”

Admin utama juga bertugas untuk memastikan bahwa seluruh aduan yang masuk ke Dinas Perhubungan Kota Surakarta melalui ULAS dapat direspon dengan baik oleh masing-masing bidang yang berwenang.

2. Admin Pembantu

Admin pembantu memiliki tugas untuk menjawab aduan yang ditujukan kepada Dinas Perhubungan Kota Surakarta melalui ULAS sesuai dengan bidangnya masing-masing seperti bidang angkutan, bidang parkir, bidang lalu lintas, bidang pengujian dan perbengkelan, serta UPT.



Gambar 1. Struktur Pengelolaan Pengaduan melalui ULAS di Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

Sumber: Admin Utama Dinas Perhubungan Surakarta (Data Diolah Penulis)

Dinas Perhubungan Kota Surakarta memiliki akun akses ULASnya sendiri yang berfungsi untuk menerima dan merespon aduan yang masuk. Dinas Perhubungan Kota Surakarta menerima segala jenis aduan yang berkaitan dengan layanan perhubungan yang kemudian akan direspon oleh admin utama, yang dimana kemudian admin utama akan meneruskan kepada admin pembantu yang ada di setiap bidang Dinas Perhubungan Kota Surakarta untuk segera merespon aduan masyarakat sesuai bidangnya masing-masing.

“ULAS di Pemkot yang mengelola kan kominfo ya, kalau ULAS ini nanti diteruskan ke Dishub, kemudian ini skenario di Dishub, di Dishub ini ada admin-admin yaitu admin utama mbak Desi dan admin pembantu, admin per bidang. Nanti tiap admin akan memberikan laporan berisikan aduan-aduan yang masuk kepada tiap kepala bidang, dengan cepat ya gak boleh lambat”

Jumlah laporan aduan layanan perhubungan melalui ULAS tahun 2023

Pada tahun 2023, jumlah laporan aduan layanan perhubungan melalui ULAS mengalami peningkatan signifikan di Kota Surakarta. Data statistik yang baru dirilis oleh Dinas Perhubungan menunjukkan bahwa tercatat ribuan aduan yang masuk selama satu tahun terakhir, mencerminkan tingginya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan masalah-masalah terkait pelayanan perhubungan. Fenomena ini menjadi bukti nyata bahwa platform ULAS telah menjadi saluran utama bagi warga Surakarta untuk menyampaikan aduan dan mengajukan permintaan perbaikan terhadap berbagai persoalan yang mereka alami sehari-hari.

No.	Bulan	Jumlah Aduan
1.	Januari	216
2.	Februari	169
3.	Maret	277
4.	April	308
5.	Mei	304
6.	Juni	284
7.	Juli	300
8.	Agustus	176
9.	September	157
10.	Oktober	147
11.	November	169
12.	Desember	149
Total		2.507

Tabel 1. Jumlah aduan layanan perhubungan melalui ULAS 2023

Sumber: Admin Utama Dinas Perhubungan Kota Surakarta, 2024 (Data diolah penulis)

Jumlah aduan layanan perhubungan melalui ULAS tahun 2023 telah mengalami peningkatan dari tahun 2022. Pada tahun 2022 jumlah aduan sebanyak 1.464 laporan yang kemudian meningkat menjadi 2.507 pada tahun 2023.

Peningkatan jumlah laporan aduan melalui ULAS pada tahun 2023 mencerminkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memberikan umpan balik dan partisipasi aktif dalam meningkatkan kualitas layanan perhubungan. Dari data yang ada, terlihat bahwa masyarakat semakin percaya dan mengandalkan ULAS sebagai sarana yang efektif dan efisien untuk menyampaikan aduan, sehingga memungkinkan dinas perhubungan untuk lebih responsif dalam menanggapi berbagai masalah yang timbul. Dengan menerima lebih banyak laporan, dinas dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap dan akurat mengenai masalah-masalah yang dihadapi masyarakat, sehingga memungkinkan mereka untuk mengambil tindakan yang lebih efektif dalam penyelesaian aduan dan pembenahan infrastruktur perhubungan di Kota Surakarta.

Kemudian pada tiap kategori, tahun 2023 ini Dinas Perhubungan Kota Surakarta mendapatkan aduan pada kategori perhubungan, perparkiran, Batik Solo Trans (BST), dan Penerangan Jalan Umum (PJU) dengan detail sebagai berikut:

No.	Kategori	Jumlah Aduan
1.	Perhubungan	1.007
2.	Perparkiran	856
3.	BST	377
4.	Penerangan Jalan Umum	267

Tabel 2. Jumlah Aduan berdasarkan Kategori dalam ULAS 2023

Sumber: Admin Utama Dinas Perhubungan Kota Surakarta (Data diolah penulis)

Data yang diperoleh menunjukkan bahwa kategori Perhubungan menjadi yang paling banyak mendapatkan aduan dengan total 1.007 laporan. Kategori ini mencakup berbagai masalah terkait transportasi publik, infrastruktur transportasi, dan kemacetan lalu lintas yang menjadi perhatian utama masyarakat. Selanjutnya, kategori Perparkiran juga mengalami jumlah aduan yang cukup signifikan dengan total 856 laporan. Hal ini menunjukkan bahwa masalah terkait dengan parkir, termasuk ketersediaan tempat parkir, tarif parkir, dan penataan area parkir menjadi fokus utama dari aduan-aduan yang masuk melalui ULAS pada tahun tersebut. Selain itu, kategori BST juga menjadi perhatian dengan jumlah aduan sebanyak 377 laporan. Aduan-aduan dalam kategori ini berkaitan dengan tarif BST, halte BST, pengemudi BST, dan lain sebagainya. Terakhir, kategori Penerangan Jalan Umum juga mendapatkan perhatian dengan jumlah aduan sebanyak 267 laporan. Aduan dalam kategori ini mencakup masalah terkait dengan pencahayaan jalan umum, keadaan lampu penerangan, dan lain sebagainya.

Selanjutnya aduan yang paling banyak dilaporkan dalam bidang di Dinas Perhubungan Kota Surakarta akan dijabarkan sebagai berikut, dengan aduan yang

paling banyak dilaporkan yaitu diarahkan kepada bidang lalu lintas serta bidang angkutan dan perparkiran:

a. Bidang Lalu Lintas

“Bidang lalu lintas yang pertama itu kemacetan, misal pembangunan di solo akhir-akhir ini kayak joglo, itu udah dibangun dua tahun ini dan menyebabkan macet, terus juga dulu jurug yang jembataannya sempat ditutup. Jadi banyak proyek-proyek kalau kami masalah kemacetan. Kedua prasarana lalu lintas yang rusak atau mati, contohnya rambu, traffic light, marka, dan sebagainya. Satu lagi itu Penerangan Jalan Umum”

Bidang lalu lintas di Kota Surakarta dapat menghadapi beberapa masalah yang paling banyak diadukan melalui ULAS. Pertama-tama, masalah utama yang sering kali menjadi subjek aduan adalah kemacetan lalu lintas. Contohnya adalah pembangunan proyek besar seperti Joglo yang telah berlangsung selama dua tahun terakhir, yang dikenal sebagai penyebab kemacetan yang cukup signifikan di beberapa titik di Solo. Selain itu, proyek-proyek lain yang sedang berlangsung atau pernah dilaksanakan di kota tersebut juga dapat menjadi pemicu kemacetan yang perlu diadukan agar dapat ditangani dengan lebih efisien. Kedua, aduan juga sering kali berkaitan dengan prasarana lalu lintas yang rusak atau tidak berfungsi dengan baik, seperti rambu lalu lintas yang rusak atau hilang, traffic light yang mati, marka jalan yang pudar atau tidak jelas, dan sebagainya. Kondisi seperti ini dapat membahayakan keselamatan pengguna jalan dan memperburuk kemacetan yang ada.

Selain itu, penerangan jalan umum juga menjadi aspek penting dalam bidang lalu lintas yang dapat diadukan. Ketidakmampuan sistem penerangan jalan umum yang memadai dapat menyebabkan kondisi jalan yang gelap dan kurang aman bagi pengguna jalan pada malam hari. Aduan terkait dengan penerangan jalan umum dapat mencakup lampu jalan yang tidak menyala, pencahayaan yang redup, atau area-area gelap yang perlu mendapat peningkatan pencahayaan untuk meningkatkan keamanan lalu lintas dan mengurangi risiko kecelakaan.

b. Bidang Angkutan dan Perparkiran

“Kalau angkutan itu lebih banyak halte, komplain pengemudi BST”

Dalam bidang angkutan dan perparkiran pada Dinas Perhubungan Kota Surakarta terdapat beberapa hal yang paling banyak diadukan oleh masyarakat terkait dengan layanan angkutan umum. Salah satu keluhan yang seringkali muncul adalah terkait dengan jumlah halte yang tersedia. Pengguna angkutan

umum dapat mengadukan jika terdapat kekurangan atau kurangnya jumlah halte di beberapa rute angkutan tertentu. Hal ini dapat mempengaruhi aksesibilitas dan kenyamanan pengguna angkutan umum dalam menjangkau berbagai tujuan di Kota Surakarta. Selain itu, keluhan terhadap pengemudi Bus Solo Trans (BST) juga sering dilaporkan. Komplain terhadap pengemudi BST bisa berkaitan dengan sikap pengemudi yang kurang ramah, tidak mematuhi aturan lalu lintas, atau perilaku lain yang dianggap tidak sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan. Pengguna angkutan umum memiliki hak untuk menyampaikan aduan terkait kinerja pengemudi agar dinas dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan dan keselamatan selama perjalanan. Kemudian untuk bagian perparkiran, terdapat beberapa hal yang paling banyak diadukan melalui ULAS.

“Untuk parkir, otomatis perparkirannya yang kurang rapi, atau mungkin juru parkirnya pelayanannya kurang, tarif parkir progresif itu banyak yang protes. Karena memang parkir di badan jalan sama tempat toko itu beda. Saking banyaknya aduan itu akhirnya tahun ini mungkin triwulan depan itu tarif progresif akan dihapuskan, jadi flat semua.”

Terdapat beberapa hal yang menjadi keluhan utama masyarakat dan seringkali diadukan terkait dengan layanan parkir. Salah satu keluhan yang paling banyak muncul adalah terkait dengan kurangnya keteraturan atau kebersihan dalam penataan perparkiran. Pengguna parkir seringkali mengadukan bahwa perparkiran tidak diatur dengan rapi, sehingga menyulitkan akses dan mengganggu lalu lintas. Selain itu, keluhan juga sering terkait dengan pelayanan dari juru parkir yang dianggap kurang memuaskan. Pengguna parkir menyampaikan aduan terhadap pelayanan yang kurang ramah, kurangnya informasi yang diberikan, atau ketidakjelasan dalam proses parkir. Selanjutnya, tarif parkir progresif juga menjadi salah satu masalah yang banyak diprotes oleh masyarakat. Sistem tarif parkir yang berbeda-beda tergantung lokasi atau zona parkirnya mengakibatkan protes dari sebagian pengguna parkir. Masyarakat merasa bahwa tarif parkir yang progresif tidak adil karena tarif yang tinggi dikenakan di tempat-tempat tertentu, seperti di badan jalan atau dekat toko, sementara tempat parkir lainnya menerapkan tarif yang lebih rendah.

Dengan adanya data ini, Dinas Perhubungan Kota Surakarta memiliki gambaran yang lebih jelas mengenai prioritas dan fokus penanganan masalah-masalah yang menjadi perhatian masyarakat. Hal ini menjadi landasan untuk mengambil tindakan yang lebih efektif dan responsive dalam meningkatkan kualitas layanan dan infrastruktur layanan perhubungan di Kota Surakarta.

Manajemen Pengelolaan Pengaduan melalui ULAS di Dinas Perhubungan Kota Surakarta dengan Teori Aspek Manajemen Pengaduan menurut Teori Tjiptono (2009)

Manajemen pengelolaan perhubungan yang baik mencakup beberapa aspek menurut teori Tjiptono (2009), yaitu: 1) Komitmen, 2) Visible, 3) Accessible, 4) Kesederhanaan, 5) Kecepatan, 6) Fairness, 7) Confidential, 8) Records, 9) Sumber daya, dan 10) Remedy, berikut pembahasannya satu-persatu:

1. Komitmen

Komitmen menurut Tjiptono merupakan bentuk tanggung jawab dari sebuah organisasi untuk mendengarkan serta menyelesaikan masalah dari keluhan yang disampaikan dari konsumennya.

“...mungkin di dinas lain juga sama ya, dari pemkot sendiri itu aduan terespon itu maksimal 2x24 jam, berarti dua hari. Kalau dari dishub sendiri itu kita ada menetapkan aturan 1x24 jam harus direspon, walaupun kadang baru text by text, yang penting respon dulu. Supaya buat pelapornya merasa lega ada respon dari dishub”

Dinas Perhubungan Kota Surakarta telah menunjukkan komitmennya yang kuat dalam menangani laporan aduan dari masyarakat dengan cepat dan efisien. Meskipun Pemerintah Kota memberikan waktu maksimal 2x24 jam untuk menanggapi aduan, Dinas Perhubungan Surakarta tetap berusaha untuk menyelesaikan setiap laporan aduan dalam waktu 1x24 jam. Hal ini dilakukan sebagai wujud dari pelayanan publik yang prima dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

“laporan aduan yang kita terima harus ditangani dengan cepat semuanya maksimal 1x24 jam, yang penting ada sekeadar respon dulu”

Dinas Perhubungan Kota Surakarta telah menetapkan aturannya untuk merespon setiap aduan dari masyarakat yang masuk melalui ULAS dengan cepat dan tanggap, yakni aduan yang diterima akan ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 24 jam. Salah satu prioritas Dinas Perhubungan Kota Surakarta adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan sistem kerja efisien, yang dimana komitmen untuk merespon aduan dalam waktu 1x24 jam adalah bukti nyata dari komitmen Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di bidang perhubungan. Tidak hanya itu, Dinas Perhubungan Kota Surakarta juga berkomitmen dengan siaga menyediakan layanan aduan selama 24 jam sehari, termasuk hari-hari libur dan hari besar.

“...dishub tetap kerja seperti di hari raya atau tahun baru, kayak gitu otomatis aduan juga tetap masuk. Itulah kita menanganinya dengan beberapa personel lapangan yang standby dengan model shift atau jadwal, jika ada aduan maka dapat segera ditangani. Kalau untuk admin tetap 24 jam”

Komitmen tercermin dari Dinas Perhubungan dalam sistem siaga yang mereka terapkan, yang dimana masyarakat dapat melaporkan segala bentuk aduan terkait perhubungan kapanpun dibutuhkan. Dengan adanya layanan ini, Dinas Perhubungan Kota Surakarta memberikan jaminan kepada masyarakat bahwasanya setiap masalah yang terjadi akan segera ditangani dan diselesaikan dengan cepat dan efisien. Keberadaan dari komitmen ini juga menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Surakarta sangat memperhatikan kepentingan dan kebutuhan masyarakat terkait layanan perhubungan secara menyeluruh. Mereka memahami bahwa masalah terkait transportasi dan infrastruktur dapat terjadi kapan saja, termasuk disaat-saat dimana kebanyakan layanan pemerintah biasanya tidak aktif. Oleh karena itu, dengan tetap siaga selama 24 jam, dinas ini menegaskan komitmennya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh warga Surakarta.

2. Visible

Visible menurut Tjiptono yaitu organisasi memberikan informasi secara jelas dan akurat kepada konsumen mengenai cara penyampaian keluhan dan pihak yang dapat dihubungi.

“...sekarang ini dishub sudah menyediakan banyak akses untuk masyarakat mengadu, seperti lewat ULAS, twitter, Instagram, atau bisa langsung datang ke kantor dishub”

Dinas Perhubungan Kota Surakarta menyediakan berbagai akses untuk masyarakat mengadu, seperti melalui aplikasi ULAS, platform media sosial seperti Twitter dan Instagram, atau datang secara langsung ke kantor dinas. Keberagaman akses ini bertujuan untuk memudahkan warga dalam menyampaikan aduan mereka tanpa batasan waktu dan lokasi tertentu. Platform media sosial seperti Twitter dan Instagram memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aduan mereka secara lebih publik, sehingga dapat menarik perhatian yang lebih luas termasuk dari pihak berwenang dan stakeholders terkait.

Dengan adanya berbagai akses untuk mengadu, masyarakat memiliki pilihan untuk menggunakan platform yang paling sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka, sehingga proses pengaduan dapat berlangsung dengan lebih efektif. Langkah ini juga mencerminkan semangat Dinas Perhubungan Kota

Surakarta dalam terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

“biasanya kita ada minta nomor telepon juga kalau kendala yang dialami lumayan rumit, nanti kita akan banyak komunikasi di telepon”

Selain menyediakan berbagai wadah pengaduan untuk masyarakat, cara lainnya ialah dengan meminta nomor telepon pengadu ketika masalah yang dilaporkan tergolong lebih rumit. Langkah ini diambil untuk memastikan komunikasi yang lebih efisien dan memungkinkan penanganan masalah yang lebih cepat. Dengan memiliki nomor telepon pengadu, petugas Dinas Perhubungan dapat dengan mudah menghubungi dan meminta klarifikasi lebih lanjut mengenai permasalahan yang terjadi. Hal ini tidak hanya mempercepat proses penanganan masalah tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan.

3. Accessible

Accessible menurut Tjiptono adalah organisasi memberikan jaminan bahwa konsumen dapat secara bebas, mudah, dan murah dalam menyampaikan keluhan.

“kalau mau lapor ke dishub itu gratis, bisa tinggal lewat hp download aplikasi ULAS itu juga gratis, sekarang untuk lapor gitu sudah serba mudah”

“...untuk pengaduan ke dishub itu tidak dipungut biaya apapun, jadi masyarakat bisa bebas untuk melaporkan aduannya. Menurut kami juga ULAS sudah cukup mudah penggunaannya melihat banyaknya aduan yang masuk melalui ULAS”

Dengan adanya aplikasi ULAS yang dapat diunduh secara gratis melalui perangkat seluler, masyarakat dapat dengan mudah mengakses platform ini tanpa perlu mengeluarkan biaya tambahan. Kemudahan akses ini ditujukan untuk memastikan bahwa tidak ada hambatan finansial bagi masyarakat yang ingin memberikan aduan terkait transportasi. Melalui aplikasi ULAS yang telah diunduh, proses pengajuan aduan dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Dinas Perhubungan Kota Surakarta telah memberikan jaminan kepada konsumen bahwa mereka dapat dengan bebas, mudah, dan murah menyampaikan aduan terkait berbagai masalah layanan transportasi.

4. Kesederhanaan

Kesederhanaan menurut Tjiptono yaitu prosedur terkait pengaduan tergolong sederhana dan mudah dipahami oleh konsumen.

“ULAS ini sudah cukup gampang digunakan ya, tinggal buka aplikasi atau website, tinggal pilih dinas yang dituju bisa langsung tersampaikan aduannya”

“lumayan mudah untuk penggunaannya, apalagi sekarang kita bisa lihat perkembangan dari aduan kita udah sampai di tahap mana”

Aplikasi ULAS telah menjadi salah satu sarana yang dapat dengan mudah digunakan oleh masyarakat dalam melaporkan aduan terkait layanan perhubungan. Keunggulan utama dari aplikasi ini adalah penggunaan yang sederhana, membuatnya mudah dipahami dan dioperasikan oleh berbagai kalangan masyarakat tanpa memerlukan keterampilan teknis khusus. Fitur-fitur yang tersedia di dalam aplikasi juga dirancang dengan baik untuk memudahkan proses pelaporan aduan. Aplikasi ini menyediakan formulir yang jelas dan terstruktur dengan baik, sehingga pengguna hanya perlu mengisi informasi yang diperlukan seperti jenis aduan, lokasi kejadian, deskripsi singkat masalah, dan lampiran foto jika diperlukan.

Kemudahan penggunaan ini tidak hanya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik, tetapi juga mempercepat proses penanganan aduan dan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap layanan yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

5. Kecepatan

Kecepatan menurut Tjiptono yaitu setiap aduan ditangani sesegera mungkin dengan menginfokan secara transparan kepada konsumen terkait rentang waktu penyelesaian aduan.

“Setelah aduan kita terima, kami langsung respon selambat-lambatnya 1x24 jam, responnya biasanya kami ada petugas tim sesuai dengan unit tadi. Misalnya tentang rambu ya tim rambu kami luncurkan, kalau kaitannya PJU ya tim PJU kami luncurkan kesana, kalau tentang kemacetan tim kemacetan kita luncurkan kesana untuk respon langsung ke lapangan, terus kemudian harus ada bukti foto penanganan di lapangan untuk dilaporkan sebagai jawaban”

Dinas Perhubungan Kota Surakarta memiliki sistem yang terstruktur untuk menanggapi setiap aduan yang diterima, dengan target respon selambat-lambatnya 1x24 jam setelah aduan diterima. Respons ini tidak hanya sekadar tanggapan verbal, tetapi Dinas Perhubungan Kota Surakarta juga memberikan tindakan

konkret dengan mengirimkan petugas tim sesuai dengan unit yang terkait dengan aduan yang dilaporkan. Kecepatan dalam menanggapi aduan juga diiringi dengan tanggung jawab untuk memberikan bukti foto penanganan di lapangan.

“Iya kita menetapkan aturan untuk respon aduan itu maksimal 1x24 jam atau satu hari harus direspon, biasanya kalau lagi banyak yang lapor, walaupun template ya bales dulu aja pokoknya”

Kemudian dalam situasi dimana banyak aduan masuk sekaligus, Dinas Perhubungan Kota Surakarta tetap melakukan respon dengan segera, meskipun menggunakan template dalam merespons aduan, dapat tetap dipastikan bahwa setiap aduan yang diberikan oleh masyarakat ditanggapi dengan serius dan akan ditindaklanjuti sampai tuntas.

6. *Fairness*

Fairness menurut Tjiptono adalah bahwasanya setiap aduan mendapatkan perlakuan sama dan adil tanpa membeda-bedakan konsumen.

“Tentu semua aduan kita terima mau dari siapapun pengadunya, apapun latar belakang, status, atau ekonominya itu tidak menghambat kami dishub untuk memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada seluruh golongan masyarakat”

“Aduan pasti kita terima dari semua masyarakat, siapapun itu ya. Kemudian aduan juga kita respon dan proses sesuai dengan aduan siapa yang masuk duluan”

Setiap aduan yang diterima Dinas Perhubungan Kota Surakarta diproses dengan objektif dan tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti kedudukan sosial atau kekayaan pengadu. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Surakarta mengedepankan perlakuan yang sama kepada setiap pengadu, memperlakukan setiap aduan dengan serius tanpa membedakan siapa yang melaporkan masalah tersebut. aduan diproses sesuai dengan urutan kedatangan dan tingkat urgensi, tanpa adanya penundaan atau prioritas tertentu berdasarkan faktor-faktor pribadi.

7. *Confidential*

Confidential menurut Tjiptono ialah aduan konsumen akan bersifat privasi dan kerahasiaan dijaga dan dihargai.

“...pasti dijaga aduan pelaporannya oleh kami, selama aduan tersebut selesai akan dijaga. Tapi seringkali juga ada aduan yang melibatkan pihak lain yang disebut secara jelas oleh pengadu, dan kalau itu terus menjadi masalah mau gak mau harus kita kasih tau dan pertemukan agar masalahnya cepat selesai”

“Data pengadu pasti kita jaga semuanya, privasi itu”

Dinas Perhubungan Kota Surakarta memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh pelapor akan dijaga kerahasiaannya selama proses penanganan aduan berlangsung. Dalam proses penanganan aduan, Dinas Perhubungan Kota Surakarta memiliki kebijakan yang tegas untuk menjaga kerahasiaan informasi. Aduan yang diterima dan data-data yang terkait dengan aduan tersebut hanya diakses oleh pihak-pihak yang terlibat dalam menangani masalah tersebut.

Namun, terdapat situasi di mana kerahasiaan aduan tidak dapat sepenuhnya dipertahankan, apabila masalahnya terus berlanjut atau tidak ditemukannya titik terang, Dinas Perhubungan Kota Surakarta akan berusaha sebaik mungkin untuk mempertemukan kedua belah pihak secara profesional dan objektif agar masalah yang diadukan dapat segera diselesaikan dengan baik.

8. Records

Records menurut Tjiptono adalah data terkait aduan disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap proses perbaikan.

“data diambil melalui website ULAS yang diakses oleh admin kemudian direkap melalui excel, kemudian setiap triwulan akan diadakan pertemuan Bersama dengan pihak ULAS, sekda, dan pihak walikota guna membahas keberjalanan manajemen pengaduan melalui ULAS, ada kendala apa aja dan apa yang bisa dibantu”

Data aduan diambil melalui website ULAS, yang diakses oleh admin dinas untuk kemudian direkap dalam format Excel. Dinas Perhubungan Kota Surakarta juga menjalankan kegiatan evaluasi secara berkala dengan mengadakan pertemuan bersama dengan pihak ULAS, Sekretaris Daerah (Sekda), dan pihak Walikota setiap triwulan. Pertemuan ini bertujuan untuk membahas keberjalanan manajemen pengelolaan pengaduan melalui ULAS, termasuk kendala-kendala yang mungkin timbul selama proses penanganan aduan.

“kita ada rekapan excel yang isinya itu semua aduan, bisa dilihat pertahun atau bisa juga perbulan, disitu kelihatan semua dari email pengadu, isi aduan, apakah sudah direspon, apakah sudah selesai, dan lain sebagainya”

Dari berkas Excel tersebut dapat diketahui semua aduan yang masuk, baik itu dilihat dari tahunan maupun bulanan, tersedia juga informasi lengkap mulai dari email pengadu, isi aduan yang disampaikan, status respon, hingga status penyelesaian dari setiap aduan. Dengan mengadopsi pengelolaan data aduan yang terstruktur dan menggelar pertemuan evaluasi secara berkala, Dinas Perhubungan Kota Surakarta dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas sistem pengaduan

9. Sumber Daya

Sumber daya dalam pandangan Tjiptono ialah organisasi menggunakan sumber daya yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan aduan, termasuk di dalamnya adalah pelatihan karyawan.

“... nanti pelatihan untuk admin-adminnya, ada setiap tahun diselenggarakan oleh kominfo (ULAS). Semua admin ULAS itu diperbarui setiap satu tahun. Jadi modelnya itu seperti kontrak. Tetapi, tidak menutup kemungkinan juga untuk menggunakan admin yang sama dengan tahun lalu dengan kesepakatan yang sudah dibahas oleh pihak dinas dan ULAS. Tahun 2023 ada seratus dua puluh tiga. admin di pemkot solo, itu dinas, kecamatan, kelurahan, beberapa swasta, dan sebagainya”

“kami sendiri bekerja sama dengan ULAS, mereka kasih pelatihan untuk semua admin di instansi yang ada di Solo termasuk instansi kami, Dinas Perhubungan”

Pelatihan ini menjadi sarana untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan admin dalam mengelola aduan serta memahami teknis operasional dari ULAS. Model pelatihan ini dirancang agar setiap admin ULAS memiliki pengetahuan yang mutakhir dan up-to-date mengenai tugas dan tanggung jawab mereka. Pelatihan yang dilakukan setiap tahun juga memastikan bahwa admin-admin ULAS selalu terhubung dengan perubahan-perubahan teknologi dan kebijakan terbaru yang dapat mempengaruhi proses pengelolaan aduan. Dengan diselenggarakannya pelatihan rutin, mengikuti model kontrak yang diperbarui, dan memiliki jumlah admin yang memadai, Dinas Perhubungan Kota Surakarta memiliki kesiapan yang baik dalam mengembangkan sistem pengelolaan aduan yang efisien, responsif, dan berkualitas tinggi.

10. Remedy

Remedy menurut Tjiptono ialah Pemecahan dan penyelesaian yang tepat untuk setiap komplain ditetapkan dan diimplementasikan secara konsekuen.

“Tiap ada aduan yang masuk, kami akan segera mengerahkan tim petugas untuk menangani masalah tersebut sesuai dengan bidangnya masing-masing. Tapi kalau memang ada beberapa pertanyaan yang jawabannya tidak bisa ditindak lanjuti sekarang, misalkan ini kok jalannya gak ada markanya, kan tidak bisa dicat sekarang. Harus ada pengadaan APBD untuk pengecatan marka dulu. Itu nanti kita respon by text dulu, saran masukan kita terima, nanti akan menjadi kajian kita untuk pengecatan di berikutnya. Pokoknya hal-hal yang masih belum bisa dijawab ya kita terima dan nanti kita tindak lanjuti pada saat berikutnya. Untuk respon tetap maksimal itu 1x24 jam.”

“semua aduan dari masyarakat kami usahakan untuk selalu ditindak lanjuti secara cepat, baik itu bentuk respon atau tindakan”

Setiap kali ada aduan yang diterima, Dinas Perhubungan Kota Surakarta dengan segera mengerahkan tim petugas yang ahli dalam bidangnya masing-masing untuk menangani masalah tersebut secara efektif. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap aduan mendapatkan respons yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan dan spesifikasi masalah yang dilaporkan. Meskipun ada beberapa pertanyaan atau permasalahan yang tidak dapat diselesaikan secara langsung, Dinas Perhubungan Kota Surakarta menegaskan bahwa mereka akan tetap memberikan respon maksimal dalam waktu 1x24 jam.

Manajemen pengelolaan pengaduan layanan perhubungan melalui ULAS di Dinas Perhubungan Kota Surakarta telah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip yang dijelaskan dalam teori aspek manajemen pengaduan oleh Tjiptono (2009). Teori tersebut memberikan landasan yang kuat dalam pengelolaan aduan yang efektif dan efisien, dan Dinas Perhubungan Kota Surakarta sudah menerapkannya dengan baik. Langkah-langkah yang telah diambil oleh dinas ini tidak hanya memenuhi standar yang diperlukan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan perhubungan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Hambatan Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam Pengelolaan Pengaduan Layanan Perhubungan melalui ULAS dan Upaya Penyelesaiannya

“Kendala kita itu tadi, ada beberapa aduan yang tidak bisa kita respon langsung/tindak lanjuti secara cepat seperti pengadaan barang. Itu kendala yang paling berat. Kedua banyak aduan palsu, kemudian aduan yang bersifat ketidaksukaan secara personal, contohnya ada yang melaporkan tentang banyaknya speed bump di suatu wilayah, yang dimana sebenarnya pihak di

lingkungan itu sudah sepakat untuk memasang speed bump dengan jumlah tersebut, jadi kesannya satu suara ingin mengalahkan suara terbanyak”

Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan dalam menanggapi aduan-aduan secara langsung dan cepat apabila aduan tersebut berkaitan dengan pengadaan barang. Proses pengadaan barang memerlukan prosedur yang kompleks dan waktu yang cukup panjang, sehingga seringkali aduan terkait hal ini tidak dapat ditindaklanjuti dengan segera. Selain itu, Dinas Perhubungan juga menghadapi masalah terkait aduan palsu dan aduan yang bersifat ketidaksukaan secara personal.

Aduan yang bersifat ketidaksukaan secara personal, seperti contoh kasus mengenai jumlah speed bump di suatu wilayah, menunjukkan kompleksitas dalam menangani aduan yang melibatkan kepentingan dan preferensi yang berbeda-beda dari masyarakat. Diperlukan pendekatan yang lebih adaptif dalam mengidentifikasi aduan-aduan yang benar-benar memerlukan tindakan langsung serta peningkatan koordinasi dengan pihak terkait untuk mempercepat proses penanganan aduan yang terkait dengan pengadaan barang. Selain itu, upaya dalam mengidentifikasi aduan palsu dan mengedukasi masyarakat mengenai prosedur yang benar dalam menyampaikan aduan perlu terus ditingkatkan untuk memastikan bahwa ULAS dapat berfungsi secara optimal sebagai wadah aspirasi dan pengaduan masyarakat terkait layanan perhubungan.

“Kemudian ada aduan yang melaporkan kepada banyak instansi, satu laporan berisikan beberapa aduan yang ditujukan ke beberapa instansi salah satunya dinas perhubungan, namun penerusan laporannya hanya kepada dinas perhubungan, yang dimana dinas perhubungan hanya dapat menangani aduan yang berada di ranahnya, membuat aduan-aduan yang lain tidak terjawabkan yang akhirnya mempengaruhi kinerja dari dinas perhubungan”

Aduan tersebut hanya dapat ditangani oleh instansi yang sesuai dengan ranahnya, namun penerusan laporannya seringkali hanya dilakukan kepada Dinas Perhubungan. Hal ini menyebabkan aduan-aduan lain yang juga penting dan memerlukan penanganan dari instansi lain tidak terjawabkan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kinerja Dinas Perhubungan secara keseluruhan. Maka dari itu, penting untuk memperbaiki koordinasi antara berbagai instansi terkait dalam penanganan pengaduan layanan perhubungan. Diperlukan mekanisme yang lebih efektif dan efisien dalam proses penerimaan dan penanganan aduan, termasuk pembagian tanggung jawab yang jelas antara instansi-instansi terkait.

PENUTUP

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa manajemen pengelolaan pengaduan layanan perhubungan melalui ULAS di Dinas Perhubungan Kota Surakarta telah berjalan secara baik dan selaras dengan aspek manajemen pengaduan. Pertama, terkait komitmen. Dinas Perhubungan Kota Surakarta menunjukkan tanggung jawab yang tinggi dengan respon maksimal dalam waktu 1x24 jam, termasuk hari libur. Selanjutnya, aspek visible. Dinas memberikan informasi yang jelas dan beragam akses untuk pengaduan. Ketiga, aspek accessible, konsumen dapat dengan mudah dan gratis mengakses platform pengaduan ULAS. Keempat, aspek kesederhanaan, prosedur pengaduan dibuat sederhana dengan formulir yang terstruktur. Kelima, aspek kecepatan, Dinas merespons aduan dengan cepat dan memberikan tindakan konkret. Keenam, aspek fairness, setiap aduan diperlakukan secara objektif dan adil. Ketujuh, aspek confidential, kerahasiaan aduan dijaga selama proses penanganan. Kedelapan, aspek records, data aduan disimpan dan disusun dengan baik untuk evaluasi dan perbaikan. Kesembilan, aspek sumber daya, Dinas menyediakan sumber daya yang memadai untuk pengembangan sistem aduan dan pelatihan karyawan terkait. Terakhir, aspek kesepuluh yaitu remedy, Dinas menyelesaikan setiap aduan secara konsisten dan menerima masukan untuk perbaikan berkelanjutan.

Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala namun Dinas Perhubungan Kota Surakarta berusaha mengatasinya dengan meningkatkan kinerjanya dari hasil evaluasi rutin dan monitoring dan terus mengembangkan sarana aduan agar masyarakat tetap merasakan kepuasan yang akan terus meningkat dan berdampak pada perbaikan layanan publik di Kota Surakarta. Dinas Perhubungan selalu terbuka akan perbaikan dari kritik serta saran dari masyarakat sehingga akan tercipta layanan pengaduan terkait layanan perhubungan yang baik di Kota Surakarta.

Referensi

- Gesi, Burhanudin., Laan, Rahmat., Lamaya, Fauziah. (2019). Manajemen Dan Eksekutif. *Jurnal Manajemen*. 3 (2): 51-66.
- Krisnan. (2021). 7 Pengertian Metode Penelitian Kualitatif Menurut Para Ahli. <https://meenta.net/pengertian-metode-penelitian-kualitatif/> (diakses pada 14 Juli 2023)
- Kumar, Amit. & Kaur, Anupriya. (2020). *Complaint Management- Review And Additional Insights. International Journal of Scientific & Technology Research*. 9 (2): 1501-1509.
- Kundiman, Soepeno. (2022). Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Angkutan Kota Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. 10 (4): 308-319.

- Mahsyar, Abdul. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 1 (2): 81-90.
- Mamik, M. (2014). Metodologi Kualitatif, *Zifautama PUBLISHER*.
- Mantaring, Allan., Espinoza, Angela., & Gabriel, Arneil. (2019). *Complaint Management in The Public Sector Organization in The Philippines. Public Policy and Administration Research*. 9 (2): 12-26.
- Mursalim, Siti. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*. 15 (1): 1-17.
- Niswati, Risma., Darwis, Muhammad., & Amirullah, Abdul. (2014). Manajemen Keluhan Pelanggan (*Complain Management*) Pada Pemberian Layanan Publik di Kota Makassar. Dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). Laporan Tahunan 2022: Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Yang Lebih Kuat. Jakarta Selatan. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20230331_151307.pdf
- PPID Kota Surakarta. (2020). Lewat ULAS, Pemkot Surakarta Meraih Penghargaan Pengelolaan, Pengaduan, Pelayanan Publik Aspek Dampak Terbaik Tahun 2020. <https://ppid.surakarta.go.id/lewat-ulas-pemkot-surakarta-meraih-penghargaan-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-aspek-dampak-terbaik-tahun-2020/> (diakses pada 28 Juni 2023)
- Rahardjo, M. (2010). Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif.
- Rahardjo, Mudjia. (2010). Jenis dan Metode Penelitian Kualitatif. [https://uin-malang.ac.id/r/100601/jenis-dan-metode-penelitian-kualitatif.html#:~:text=Setidaknya%20ada%20delapan%20jenis%20penelitian.studi%20sejarah%20\(historical%20research\)](https://uin-malang.ac.id/r/100601/jenis-dan-metode-penelitian-kualitatif.html#:~:text=Setidaknya%20ada%20delapan%20jenis%20penelitian.studi%20sejarah%20(historical%20research).). (diakses pada 14 Juli 2023)
- Risalbi, Cikusin, & Hayat. (2021). Responsivitas Dinas Perhubungan Kota. Malang Terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Respon Publik*. 15 (8): 18-26.
- Rosida, Hana Setyowati, Kristina. (2021). *The Strategy of Improving Complaint Management in Surakarta City Toward Society 5.0-Based Public Service. Proceedings IAPA Annual Conference 2021: "Governance and Public Policy in The Society 5.0"*.
- Rosidi, Valinda & Sakuntalawati, Ratna. (2022). ULAS: Ketercapaian Pelayanan Publik Yang Efektif Berbasis Digital di Kota Surakarta. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*. 9 (2): 78-205.
- Saad, Shatina., Nizarwan, Muhamad. (2016). *Complaint Management in Public Services: A Case Study at Local District Municipal Authority in Malaysia. Knowledge Management International Conference (KMICe) 2016. 29-30 August 2016*. Chiang Mai, Thailand.
- Sabeni, Hiasinta & Setiamandani, Emei. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 9 (1): 43-52.

- Salma. (2021). Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian Menurut Ahli, Jenis-Jenis, dan Karakteristiknya. <https://penerbitdeepublish.com/metode-penelitian-kualitatif/> (diakses pada 14 Juli 2023)
- Setyowati, Anik & Rochman, Muhammad. (2021). Penerapan Manajemen Penanganan Keluhan Peserta Pelatihan (Studi Kasus Di Pusdiklat Badan Siber dan Sandi Negara). *Journal of Trade Development and Studies*. 5 (2): 134-144.
- Setyowati, Kristina. Et al. (2021). *Public Transportation Development in Surakarta City in Partnership Governance Perspective. Proceedings IAPA Annual Conference 2021: "Governance and Public Policy in The Society 5.0"*.
- Toni, Thomas Ovin & Koenti, Ishviati. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan. *Kajian Hasil Penelitian Hukum*. 4 (1): 268-286.
- Utomo, Is., Suryawati, Retno., & Parwiyanto. (2019). Efektivitas Unit Layanan Aduan Surakarta Dalam Menerima Keluhan Warga Di Kota Surakarta. *Jurnal Natapraja*. 7 (2): 217-230.
- Utomo, Sad. (2008). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. 15 (3): 161-167.
- Valencia, Alvaro., Satizabal, Daniel., Hidalgo, Dario. (2023). *Big Effort, Little Gain For Users: Lessons From The Public Transport System Reform in Bogota. Public Transport*. 15:411-433.
- Yulianto, Mohammad. (2020). Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 8 (3): 691-704.