

RINGKASAN

Adanya pelayanan publik yang buruk dapat berdampak pada kondisi ekonomi, politik, sosial dan budaya serta dapat menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dampak pelayanan publik yang buruk ini dapat diatasi dengan adanya pengelolaan pengaduan. Dimana pengelolaan ini berfungsi untuk menangani aduan maupun kritikan yang masuk untuk pemerintah. Salah satu instansi yang menerapkan pengelolaan pengaduan masyarakat adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Banyumas. Namun pengelolaan ini belum berjalan secara optimal karena jumlah pengadu masih relatif sedikit, sosialisasi penanganan pengaduan masih minim, dan website belum berjalan dengan baik. Maka perlu diteliti lebih jauh bagaimana efektivitas pengelolaan pengaduannya.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui efektivitas pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Banyumas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pemilihan responden dalam penelitian ini menggunakan *total sampling* atau penelitian sensus. Adapun Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode angket, studi dokumentasi, dan observasi.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan peneliti, masing-masing dimensi telah mendapatkan nilai efektivitasnya. Dimensi *quality improvement* atau peningkatan kualitas mendapatkan nilai efektivitas sebesar 158,3. Dimensi *open disclosure* atau keterbukaan menerima aduan mendapatkan nilai efektivitas sebesar 150,7. Dimensi komitmen mendapatkan nilai efektivitas sebesar 152. Dimensi aksesibilitas mendapatkan nilai efektivitas sebesar 140,5. Dimensi responsibilitas mendapatkan nilai efektivitas sebesar 150,8. Dimensi transparansi mendapatkan nilai efektivitas sebesar 133. Dimensi akuntabilitas mendapatkan nilai sebesar 147. Dimensi terakhir adalah *privacy and confidentiality* mendapatkan nilai sebesar 156.

Hasil analisis yang dilakukan pada 44 responden menjelaskan bahwa, pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat yang dilakukan BPMPP Kabupaten Banyumas adalah efektif. Ini terbukti dengan hasil dimensi efektivitas pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat yang menunjukkan nilai yang efektif. Dimensi-dimensi yang efektif tersebut diantaranya adalah dimensi peningkatan kualitas, keterbukaan menerima aduan, komitmen, aksesibilitas, responsivitas, transparansi, akuntabilitas, dan kerahasiaan. Kesemua dimensi yang tersebut masuk dalam kategori efektif namun dengan derajat yang berbeda. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai efektivitas tertinggi adalah *quality improvement* atau peningkatan kualitas dan dimensi yang memiliki nilai efektivitas terendah adalah transparansi.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, Pengaduan, Pengelolaan

SUMMARY

Poor public services could impact on the economic, political, social and cultural as well as can lead to a crisis of public confidence to the government. The impact of poor public service may be addressed by the management of complaints. Where this management function to deal with complaints and criticism that goes to the government. One of the agencies that implement the management of public complaints is the Board of Investment and Licensing Services of Banyumas. However, this management has not run optimally because of the number of claimants are still relatively few , socialization of complaint management still minimal , and the website has not been going well . Then it needs to be examined further how the effectiveness of complaint management .

This study aims to determine the effectiveness of management of public service complaints in the Board of Investment and Licensing Services of Banyumas. The method used in this research is using descriptive quantitative research. Technical selection of respondents in this study using total sampling or census study The technique of data collection was conducted by questionnaire, study documentation, and observation.

Based on the analysis that has been conducted by researchers, each dimension has been rated effectiveness. The dimensions of quality improvement get value the effectiveness of 158.3. Dimensions of open disclosure get value the effectiveness of 150.7. Dimensions commitments get value amounted to 152. Dimensions accessibility get value the effectiveness of 140.5. The dimensions of responsibility get value amounted to 150.8. Dimensions of transparency get value the effectiveness of 133. Dimensions of accountability get value amounted to 147. The last dimension is privacy and confidentiality obtaining value of 156

The results of analysis conducted on 44 respondents explained that, the management of the public service complaints were made BPMPP Banyumas is effective. This is evidenced by the results of the dimensions of the effectiveness of public complaints management service that shows an effective value. Effective dimensions include the following dimensions of quality improvement, open disclosure, commitment, accessibility, responsiveness, transparency, accountability, privacy and confidentiality. All of these dimensions are categorized as effective, but with different degrees. While the dimensions that have the highest effective value is quality improvement and dimension that has the lowest effective value is transparency.

Keywords : Complaint, Effectiveness, Management, Service.