

ANALISIS PENERAPAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI WEBSITE UNIT LAYANAN ADUAN SURAKARTA (ULAS) DI KOTA SURAKARTA

Sheisa Prastya Andhini¹, Irsyadul Ibad²

^{1,2}Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Sebelas Maret
Sheisaandhini3@gmail.com¹ irsyadulibad@staff.uns.ac.id²

ABSTRAK

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Kota Surakarta telah menerapkan Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) sebagai sarana efektif untuk mengelola pengaduan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui ULAS di Kota Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pengelolaan pengaduan melalui ULAS telah berjalan sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam penerapannya, seperti keterbatasan dalam menanggapi aduan, rumitnya koordinasi admin ULAS, dan adanya aduan palsu. Simpulan dari penelitian ini adalah ULAS telah menjadi media pengaduan yang berfungsi dengan baik, tetapi perlu dilakukan perbaikan dalam sistem komunikasi dan koordinasi antara super admin dan para admin yang tersebar di berbagai OPD atau BUMD untuk meningkatkan responsivitas. Rekomendasi penelitian ini mencakup pengembangan sarana aduan dan peningkatan kualitas layanan agar masyarakat dapat merasakan kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan publik di Kota Surakarta.

Kata Kunci: Pengaduan Masyarakat, ULAS, Pelayanan Publik, Mekanisme Pengelolaan, Kota Surakarta, Kualitas Layanan Publik

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, akses terhadap informasi semakin terbuka lebar. Hal ini sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 1 tentang Keterbukaan Publik, yang menyatakan bahwa "Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta, maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca, serta disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik secara elektronik maupun non-elektronik." Kondisi ini membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintah, di mana informasi dapat disampaikan secara cepat, luas,

dan interaktif (A. R. Nugraha dkk., 2020). Hal ini memungkinkan masyarakat untuk berperan lebih aktif dalam memberikan kritik, saran, dan aspirasi terkait kebijakan serta pelayanan publik yang mereka terima. Meskipun demikian, perubahan ini juga menjadi tantangan bagi pemerintah dalam merespons tuntutan masyarakat yang semakin meningkat untuk mengoptimalkan layanan melalui pemanfaatan teknologi terkini (Nabila Septia Warman dkk., 2022). Pelayanan publik yang optimal akan berkontribusi pada peningkatan penilaian terhadap kinerja pemerintah dan kepercayaan masyarakat (J. T. Nugraha, 2018).

Salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas layanan publik yaitu melalui pengelolaan pengaduan masyarakat. Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004, pengaduan masyarakat adalah sarana bagi masyarakat untuk mengawasi dan memberikan masukan kepada pemerintah mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Lebih lanjut, dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/ atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Sedangkan pengelolaan pengaduan didefinisikan sebagai proses penyampaian keluhan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan terkait pelayanan yang tidak memenuhi standar yang ditetapkan, atau adanya pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran oleh penyelenggara. Dengan demikian, pengaduan masyarakat tidak hanya bertujuan untuk menyampaikan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Kota Surakarta merupakan salah satu kota yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kondisi sosial yang dinamis. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kota Surakarta telah melakukan inovasi dengan menerbitkan Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS), yang didasarkan pada Peraturan Walikota Surakarta Nomor 25 Tahun 2013 tentang Unit Layanan Aduan Surakarta. Peraturan ini kemudian diperbarui dengan Peraturan Walikota Surakarta Nomor 8.1 Tahun 2023. ULAS berfungsi sebagai unit layanan yang mengelola dan menangani pengaduan masyarakat terkait kebijakan publik, pelayanan publik, dan perilaku pejabat publik. Tidak hanya berfungsi sebagai wadah pengaduan, tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dan keluhan, ULAS dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Rosidi & Sakuntalawati, 2022). Selain itu, pengelolaan pengaduan

yang baik melalui ULAS dapat membantu pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui inisiatif ini, Kota Surakarta berkomitmen untuk meningkatkan akuntabilitas dan responsivitas pemerintah, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik.

Dikutip dari buku laporan analisis ULAS Tahun 2023, jumlah pengaduan masyarakat di Kota Surakarta menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun, mencerminkan semakin tingginya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan pengaduan. Pada tahun 2019, tercatat sebanyak 834 aduan yang masuk, angka ini meningkat secara drastis pada tahun 2020, di mana total aduan mencapai 2.034. Peningkatan yang luar biasa ini terus berlanjut pada tahun 2021, dengan jumlah aduan yang melesat hingga mencapai 8.061. Selanjutnya, di tahun 2022, jumlah aduan kembali meningkat, mencapai 10.509, menunjukkan bahwa masyarakat semakin aktif dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka. Puncaknya, pada tahun 2023, total aduan yang diterima mencapai 15.003, angka yang mencerminkan pertumbuhan yang signifikan dalam partisipasi masyarakat. Fenomena ini tidak hanya menunjukkan bahwa masyarakat semakin mengetahui tentang layanan pengaduan yang tersedia, tetapi juga mengindikasikan bahwa mereka menjadi semakin kritis dan peka terhadap kualitas pelayanan serta kebijakan publik yang diterapkan di Kota Surakarta. Dengan kata lain, peningkatan jumlah pengaduan ini mencerminkan bahwa media ulas ini diterima dan digunakan dengan baik oleh masyarakat.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Utomo dkk., 2019) menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh ULAS telah mencukupi untuk melayani aduan warga masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur yang disiapkan oleh pemerintah kota mampu mendukung operasional ULAS secara optimal sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pengaduan yang disediakan. Menurut (Aldeyan, 2022) ULAS merupakan media pengaduan yang efektif, terutama dari segi keamanan privasi yang tidak didapatkan dari pengaduan melalui media sosial. Masyarakat mengakui keberadaan ULAS sebagai media pengaduan resmi di Surakarta. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Syakira & Utomo, 2024) menyatakan bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya memberikan umpan balik dan partisipasi aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat Kota Surakarta semakin percaya dan mengandalkan ULAS sebagai sarana yang efektif untuk menyampaikan aduan. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui ULAS di Kota Surakarta.

METODE

Penelitian ini berlokasi di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Surakarta. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui “Unit Layanan Aduan Surakarta” di Kota Surakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara, dokumentasi dan observasi secara langsung ke objek yang diteliti. Selain itu data sekunder juga digunakan bersumber dari jurnal, artikel, dan dokumen arsip yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Surakarta. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik yang dikembangkan oleh (Miles dkk., 1992) yaitu *data condensation*/kondensasi data, *data display*/penyajian data, dan *conclusion and verification*/ kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaannya, ULAS memiliki struktur kepengurusan yang terorganisir dengan baik, terdiri dari beberapa posisi seperti koordinator, super admin, dan admin dari masing – masing OPD/BUMD. Setiap posisi memiliki kewenangan dan tanggung jawab yang dirancang untuk memastikan setiap aspek pengelolaan dan operasional ULAS dapat berjalan dengan efisien. Koordinator bertugas mengkoordinir semua pengelolaan ULAS, melakukan evaluasi rutin, menyiapkan regulasi tentang penyelenggaraan ULAS, mengkoordinir kegiatan Super Admin dan Admin OPD/BUMD, menyusun jadwal pemantauan admin harian setiap bulan, serta melaporkan kegiatan pengelolaan ULAS rutin setiap satu bulan kepada kepala dinas. Super Admin bertugas melakukan koordinasi rutin dengan OPD terkait dengan permasalahan ULAS, mengingatkan kepada admin OPD/BUMD jika belum merespon pengaduan masyarakat melebihi batas waktu, melakukan pemantauan ULAS sesuai jadwal, mengecek secara rutin pengaduan masyarakat melalui sistem layanan pengaduan masyarakat, melakukan delegasi ulang pengaduan masyarakat jika terjadi kekeliruan dalam pendelegasian, melaporkan Perangkat Daerah yang belum melakukan respon aduan yang melebihi Standar Operasional Prosedur, dan melakukan rekapitulasi aduan harian. Sedangkan, Admin OPD/BUMD bertugas melaksanakan Pengelolaan Layanan Aduan di perangkat daerah masing-masing. Penunjukan admin pada organisasi penyelenggara ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta.

Penerapan pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Surakarta dituangkan dalam peraturan yang ditetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo SP), yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) ULAS 2020. SOP ini dirancang untuk memberikan pedoman yang jelas dalam proses pengelolaan pengaduan, mulai dari penerimaan hingga penyelesaian aduan dari masyarakat. Dengan adanya SOP ULAS 2020, diharapkan pengelolaan pengaduan dapat dilakukan secara sistematis dan efisien, sehingga masyarakat merasa lebih mudah untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka. Berikut merupakan Standar Operasional Prosedur Penanganan Aduan Melalui Website ULAS:

1. Proses ini diawali oleh masyarakat yang akan menyampaikan pengaduan
2. Masyarakat dapat mengunjungi website <https://ulas.surakarta.go.id/>
3. Sebelum membuat aduan, pengadu harus mendaftarkan diri terlebih dahulu dengan mengakses menu anggota dan mengisi data seperti username, nama asli, *password*, konfirmasi *password*, *e-mail*, dan nomor telepon.
4. Setelah berhasil melakukan pendaftaran, masyarakat dapat melakukan pengaduan atau memantau pengaduan yang dikirim. Pada halaman anggota tersebut kita dapat memantau pengaduan dengan memfilter berdasarkan OPD, kategori, nama pengadu, kata kunci dari isi konten aduan, dan status aduan.
5. Layanan pengaduan ULAS tersedia selama 24 jam sehingga masyarakat dapat mengajukan pengaduan kapan saja mereka butuhkan. Masyarakat dapat melakukan pengaduan dengan mengunjungi menu “Kirim Aspirasi” pada website ULAS, lalu pengadu diminta untuk mengisi data – data seperti nama pengirim, alamat *e-mail*, nomor telepon, jenis kelamin, domisili, kelurahan, kategori aduan, judul aduan, isi aduan, lokasi hal yang diadukan (opsional), melampirkan bukti foto aduan, serta melengkapi *captha*. Setelah laporan aduan berhasil dikirim, pengadu akan mendapatkan kode unik/nomor tiket untuk melacak laporan aduan yang sudah kita kirim sebelumnya.
6. Formulir aduan diterima oleh sistem yang secara otomatis didelegasikan ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) terkait. Jika terdapat aduan bersifat *private* seperti pengaduan terhadap kasus kekerasan dalam rumah tangga, pelecehan, pemerkosaan maka formulir aduan yang muncul di sistem ULAS hanya berisi aduan tanpa menunjukkan identitas pengadu untuk menjaga privasi pengadu. Setiap formulir aduan yang sudah terkirim di website ULAS akan segera mendapatkan respons dan statusnya akan ditampilkan sebagai “*process*”.

7. Aduan yang telah didelegasikan ke Organisasi Perangkat Daerah atau BUMD yang menangani aduan terkait akan diterima dalam waktu 30 menit.
8. Jika terjadi kesalahan dalam pemilihan kategori aduan dan tujuan OPD atau BUMD maka Super Admin akan melakukan delegasi ulang dalam waktu sekitar 15 menit untuk mendelegasikan aduan ke OPD atau BUMD yang kewenangannya sesuai dengan aduan terkait.
9. Setelah itu, dalam rentang waktu 1 jam Pimpinan OPD atau BUMD menerima laporan aduan dari admin ULAS dan mendisposisikan pada bidang yang menangani aduan terkait.
10. Dalam waktu 1 hari kerja, admin ULAS akan menerima jawaban aduan dari OPD atau BUMD yang menangani aduan terkait.
11. Admin ULAS akan melanjutkan jawaban yang diberikan oleh OPD atau BUMD kepada masyarakat yang menyampaikan aduan, jawaban disampaikan melalui website ULAS dalam waktu 1 jam.
12. Setelah aduan terjawab, status aduan akan berubah menjadi “*responded*” dan aduan dianggap selesai. Namun, jika pengadu merasa kurang puas dengan respon yang diberikan, pengadu dapat memberikan umpan balik berupa komentar atau mengisi formulir aduan lanjutan.

Analisis Penerapan Pengelolaan Pengaduan ULAS sesuai dengan Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan dalam Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013

Penerapan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang baik mencakup beberapa tata cara yang sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yaitu: 1.) Penerimaan 2.) Penelaahan dan Pengklasifikasian 3.) Penyaluran Pengaduan 4.) Penyelesaian Pengaduan

1. Penerimaan

The image shows a screenshot of the ULAS (Unit Layanan Aspirasi) web portal. At the top, there is a navigation menu with links: HOME, ASPIRASI, KIRIM ASPIRASI, HUBUNGI KAMI, WBS, ANGGOTA, FAQ, ALUR PENGADUAN, and HELPDESK. Below the menu is a section titled 'DAFTARKAN ASPIRASI' (Register Complaint). There are two tabs: 'Kirim Aspirasi' (Send Complaint) and 'Pencarian Aspirasi' (Search Complaint). The 'Kirim Aspirasi' tab is active. The form contains the following fields:

- Sifat Aduan: Publik (dropdown menu)
- Nama Pengirim *: Nama Anda (text input)
- Surel / Email *: Alamat email Anda (text input)
- Telepon / HP *: Nomor telepon/handphone Anda (text input) with a checkbox for 'Beritahu saya lewat WhatsApp'.
- Jenis Kelamin *: Jenis Kelamin (dropdown menu)
- Domisili *: -- Domisili -- (dropdown menu)
- Kelurahan *: Kelurahan (text input)

At the bottom right of the form, there is a watermark: 'Activate Windows Go to Settings to activate Windows.'

Gambar 1 formulir aduan

Penerimaan terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan, pencatatan, dan pemberian tanggapan kepada pengadu. Pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan adalah proses yang dilakukan untuk memastikan bahwa semua dokumen dan informasi yang diperlukan untuk memproses suatu pengaduan telah disertakan dan memenuhi syarat yang ditentukan. Pencatatan aduan adalah proses sistematis untuk mendokumentasikan aduan, kritikan, atau aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat terhadap layanan dan kebijakan publik. Pemberian tanggapan kepada pengadu adalah proses komunikasi yang dilakukan oleh pihak yang menerima pengaduan untuk memberikan respons terhadap keluhan, masukan, atau pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat atau pelanggan.

Dalam prosedur penyampaian aduan melalui ULAS, saat akan mengirimkan aduan atau aspirasi pada menu "Kirim Aspirasi," pengguna diwajibkan untuk mengisi data-data yang ditandai dengan kode bintang agar aduan dapat memenuhi syarat. Data yang wajib diisi dalam formulir aduan meliputi nama pengirim, alamat *e-mail*, nomor telepon, jenis kelamin, domisili, kelurahan, isi aduan, lampiran, dan *captcha*. Jika salah satu data wajib tersebut tidak diisi, maka aduan tidak dapat dikirim. Proses pemeriksaan kelengkapan dokumen ini dilakukan secara otomatis oleh sistem. Setelah aduan berhasil terkirim melalui website ULAS, aduan tersebut akan tersimpan dan dapat dilihat kapan saja pada menu "Aspirasi," disertai keterangan status aduan sebagai tanda pemberian tanggapan terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat.

2. Penelaahan dan pengklarifikasian

Tahap ini meliputi beberapa langkah penting, yaitu identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi. Pengaduan yang disampaikan melalui website ULAS secara otomatis terklasifikasikan berdasarkan kategori aduan yang dipilih oleh masyarakat saat mengisi formulir aduan atau aspirasi. Pilihan kategori aduan di website ulas sangat beragam misalnya terkait kerusakan jalan, bansos, gangguan ketentraman dan ketertiban masyarakat, pelayanan kecamatan/ kelurahan, penerangan jalan umum (PJU), pajak, bencana alam, pendidikan, pungutan liar, drainase lingkungan, layanan puskesmas, dan masih banyak lagi. Setelah menerima formulir aduan, admin ULAS akan menelaah detail aduan dengan memeriksa validitas aduan berdasarkan informasi yang diisi dalam formulir sebelumnya. Admin ULAS berhak untuk melakukan penghapusan atau penutupan aduan ketika ditemukan aduan berupa sanggahan, aduan yang tidak berdasar, atau duplikasi aduan yang memiliki nomor tiket sama karena sudah dikirimkan

sebelumnya. Namun, jika aduan dinyatakan valid, maka aduan segera didelegasikan ke unit yang berwenang untuk menangani topik diadukan.

3. Penyaluran pengaduan

Tahap penyaluran pengaduan adalah proses meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang. Penyaluran pengaduan dilakukan secara otomatis oleh sistem ULAS. Saat mengisi formulir aduan, pengadu diwajibkan untuk memilih OPD atau BUMD yang sesuai dengan kategori aduan. Sistem kemudian akan mendelegasikan aduan tersebut ke OPD atau BUMD yang terpilih. Apabila pengadu memilih OPD atau BUMD yang tidak memiliki kewenangan untuk menangani aduan tersebut, maka admin ULAS di OPD atau BUMD terkait akan melakukan koordinasi dengan super admin melalui whatsapp grup untuk segera mendelegasikan ulang aduan yang salah tujuan. Hal yang sama berlaku jika pengadu memilih kategori aduan yang tidak sesuai dengan topik aduan yang sebenarnya, admin ULAS juga bertugas untuk berkoordinasi dengan super admin guna melakukan delegasi ulang. Proses pendelegasian ulang ini harus dilakukan dalam waktu 15 menit.

4. Penyelesaian pengaduan,

Tahap terakhir yaitu penyelesaian pengaduan yang mencakup beberapa langkah mulai dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan. Dalam SOP ULAS, setelah aduan terdelegasikan, OPD atau BUMD yang memiliki kewenangan harus memberikan respon aduan dalam 2 (dua) kali 24 (dua puluh empat) jam pada hari kerja. Apabila OPD atau BUMD terlambat memberikan respon maka super admin bertugas untuk mengingatkan melalui whatsapp grup admin di OPD atau BUMD terkait untuk segera merespon aduan. Kecepatan respons atau umpan balik menjadi elemen yang penting dalam komunikasi (Effendy, 2017). Pengadu dapat melakukan umpan balik atau komentar terhadap aduan yang sudah selesai diproses. Jika terdapat aduan yang membutuhkan tindak lanjut, maka menjadi kewenangan pihak OPD atau BUMD untuk melakukan penyelesaian aduan dengan mendatangi langsung tempat yang disebutkan dalam aduan, ULAS hanya menjadi media penyampaian keluhan masyarakat. Diskominfo juga membuat nota dinas dan analisis ULAS per tiga bulan sebagai sarana pengambilan kebijakan pimpinan.

Kendala Dinas Komunikasi Infotmatika Statistik dan Persandian Kota Surakarta dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui ULAS

Salah satu kendala yang dihadapi Diskominfo SP Kota Surakarta dalam pengelolaan pengaduan adalah keterbatasan dalam menanggapi aduan-aduan secara langsung dan cepat, terutama untuk aduan yang memerlukan tindak lanjut seperti aduan mengenai permintaan perbaikan jalan atau drainase. Aduan semacam ini tentunya memerlukan prosedur yang kompleks dan waktu yang cukup panjang sehingga aduan terkait hal ini tidak dapat ditindaklanjuti dengan segera. Selain itu, terdapat juga masalah aduan palsu atau tidak berdasar. Menyikapi aduan ini diperlukan pendekatan yang lebih adaptif dan pentingnya mengedukasi masyarakat mengenai prosedur yang benar dalam menyampaikan aduan agar informasi yang diterima lebih akurat. Kendala lainya yaitu komunikasi dan koordinasi antara seluruh pengelola ULAS, mengingat Diskominfo SP Kota Surakarta harus mengelola 90 admin ULAS yang tersebar di setiap OPD atau BUMD seperti yang tertera di SK Admin ULAS. Sebagai contoh, ULAS juga menjalin kerja sama dengan instansi vertikal atau organisasi pemerintah yang memiliki struktur hierarkis, di mana mereka menerapkan kebijakan yang berbeda dari Pemerintah Kota Surakarta dan memiliki pedoman komunikasi yang tersendiri. Untuk memfasilitasi komunikasi dan koordinasi, Diskominfo SP mengadakan pertemuan setiap tiga bulan untuk monitoring dan evaluasi kinerja admin serta melakukan komunikasi harian melalui *whatsapp group*.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh Diskominfo SP Kota Surakarta memberikan peluang untuk merumuskan solusi dengan mengamati cara instansi lain dalam menanggapi keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sebagai contoh, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pulau Talibu menerapkan pendekatan komunikasi organisasi secara vertikal maupun horizontal dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Penelitian oleh (Mus dkk., 2024) menjelaskan bahwa Disdukcapil Kabupaten pulau Talibu menerapkan komunikasi organisasi sebagai upaya terencana yang bertujuan untuk menciptakan dan memelihara niat baik, sehingga tercipta saling pengertian antara organisasi dan individu di dalamnya. Ketika ada keluhan dari masyarakat, pegawai diwajibkan untuk melaporkannya kepada atasan (komunikasi ke atas). Selain itu, penyelesaian masalah juga melibatkan komunikasi horizontal, di mana pegawai yang menerima keluhan dapat berkolaborasi dengan rekan sejawat untuk mencari solusi.

Sementara itu, Mal Pelayanan Publik Kota Bogor menawarkan berbagai saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, baik secara langsung maupun tidak

langsung. Keluhan langsung dapat disampaikan kepada customer service saat mengunjungi MPP. Customer service disini menerapkan lima aspek komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung, dan kesetaraan. Sedangkan, keluhan tidak langsung dapat disampaikan melalui berbagai saluran seperti *WhatsApp Chat, call center, Direct Message Instagram, dan email* (Puspitasari, 2025). Dengan mempelajari cara Disdukcapil Kabupaten Pulau Talibu dan MPP Kota Bogor dalam menangani pengaduan, Diskominfo SP dapat mengadopsi praktik terbaik untuk meningkatkan respons terhadap pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan sistem komunikasi dan memberikan pelatihan yang lebih intensif kepada para admin, sehingga mereka dapat lebih efektif dalam menangani pengaduan dan berkoordinasi dengan instansi terkait. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pengelolaan pengaduan dapat menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui ULAS di Diskominfo SP Kota Surakarta telah berjalan secara baik dan selaras dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Hal ini dapat dilihat dari implementasi SOP ULAS yang telah memenuhi empat tahapan mekanisme pengelolaan aduan yang diatur dalam Perpres Nomor 76 Tahun 2013. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala, Diskominfo SP Kota Surakarta berusaha mengatasinya dengan meningkatkan kinerjanya dari hasil evaluasi rutin dan monitoring setiap triwulan. Selain itu, Diskominfo SP terus mengembangkan sarana aduan agar masyarakat tetap merasakan kepuasan dan berdampak pada perbaikan layanan publik di Kota Surakarta. Diskominfo SP juga terbuka terhadap kritik dan saran dari masyarakat, sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldeyan, M. D. (2022). *Analisis Efektivitas Pelayanan Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (DISKOMINFO SP) Kota Surakarta.*
- Effendy, O. U. (2017). *ILMU KOMUNIKASI: Teori dan Praktek* (Cet. 28). PT. Remaja Rosdakarya.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 118 Tahun 2004.*
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (1992). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods* (3 ed.). SAGE Publications.
- Mus, D. L., Malik, S., & Rahayu, P. B. (2024). Implementasi Komunikasi Organiasasi Dalam menglola Keluhan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara. *Journal of Communication Sciences*, 6.
- Nabila Septia Warman, Syamsir Syamsir, Muhammad Maldini, Over Nurhasanah, Nadya Rahmah Oktariandani, & Iqnr Hafizh Syafikruzi. (2022). Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENDIDIKAN, BAHASA, SASTRA, SENI, DAN BUDAYA*, 1(2), 132–148. <https://doi.org/10.55606/mateandrau.v1i2.161>
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., Erdinaya, L. K., & Komariah, K. (2020). Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(2), 221. <https://doi.org/10.24198/jkk.v8i2.26407>
- Nugraha, J. T. (2018). E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG ELEMEN SUKSES PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, Vol.2 No. 1. <https://doi.org/10.31002/jkkm.v2i1.758>
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.*
- Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 8.1 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Layanan Aduan Kota Surakarta.*
- Peraturan Walikota Surakarta Nomor 25 Tahun 2013 tentang Unit Layanan Aduan Surakarta.*
- Puspitasari, N. (2025). KOMUNIKASI INTERPERSONAL CUSTOMER SERVICE DI MPP KOTA BOGOR. *IKRA-ITH HUMANIORA : Jurnal Sosial dan Humaniora*, 9 no. 1.
- Rosidi, V. C., & Sakuntalawati, L. R. D. (2022). ULAS: Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif Berbasis Digital di Kota Surakarta. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 9(2), 177. <https://doi.org/10.22146/jps.v9i2.76232>
- Syakira, N. B., & Utomo, I. H. (2024). *Manajemen Pengelolaan Pengaduan Layanan Perhubungan melalui ULAS di Dinas Perhubungan Kota Surakarta*. 4.
- Utomo, I. H., Suryawati, R., & Parwiyanto, H. (2019). EFEKTIVITAS UNIT LAYANAN ADUAN SURAKARTA DALAM MENERIMA KELUHAN WARGA DI KOTA SURAKARTA. *NATAPRAJA*, 7(2), 217–230. <https://doi.org/10.21831/jnp.v7i2.22044>
- UU Nomor 17 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Publik.*