

# A Decade of Public Complaint Management (PCM)

Divisi Pengembangan dan Analisa Produk | 2021

Tim Pelaksana: Fidan Safira, Rizka Nadhira (ITB), dan Damayanti Elisabeth



## Latar Belakang

Manajemen pengaduan masyarakat merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tata kelola yang baik antar warga. Hal ini dapat membangun kepercayaan dan kepercayaan terhadap integritas pemerintah, meminimalkan dampak negatif dari ketidakpuasan pelanggan dan menggunakan informasi yang terkandung dalam keluhan untuk meningkatkan kualitas layanan (Brewer, 2007; Kandampully, 2012). Manajemen pengaduan masyarakat yang baik mempengaruhi aspek pemulihan layanan. *Service recovery* adalah sebuah konsep dimana penyedia layanan memberikan respon yang adil terhadap konsumen yang tidak puas dan mengubahnya menjadi konsumen yang puas (Bendall-Lyon dan Thomas L Powers, 2001). *Service recovery* dapat dicapai melalui beberapa faktor dan mekanisme yang terorganisir untuk menangani keluhan. Faktor dan komponen dalam manajemen pengaduan masyarakat sudah diatur oleh banyak organisasi. Termasuk dalam ISO yaitu tentang pedoman penanganan keluhan dalam organisasi yaitu manajemen mutu ISO 10002:2018.

## Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor dan komponen dalam penerapan PCM. Studi ini juga melibatkan pemahaman tentang cara kerja PCM, negara mana saja yang menerapkan PCM, dan bagaimana implementasi PCM di negara mana pun. Tujuan ini dapat menjadi update penelitian tentang PCM. Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini menggunakan metode tinjauan pustaka sistematis pada publikasi sejak 2010-2020. Dokumen ISO merupakan acuan untuk membandingkan faktor-faktor dari dokumen dan makalah yang dikumpulkan.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* dari empat sumber data: Google, Google Scholar, Science Direct, dan Emerald Insight pada rentang waktu 2010-2020.

- Planning the review**
- Identification of the need for a review
  - Developing a review protocol

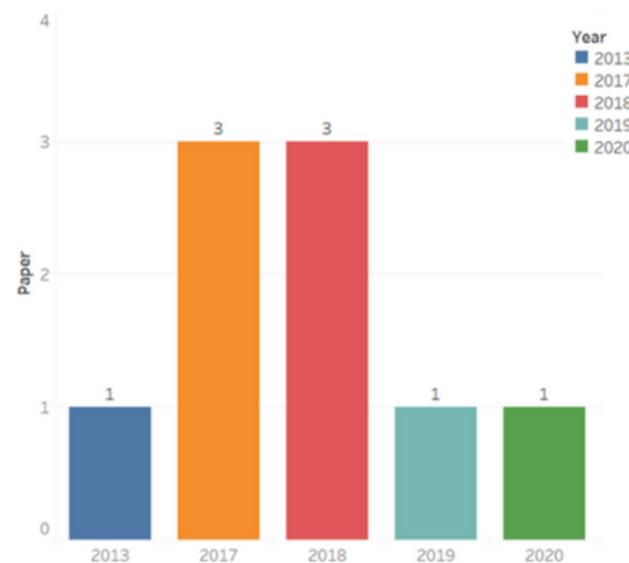


- Conducting the review**
- Identification of research
  - Selection of primary studies
  - Study quality assessment
  - Data extraction
  - Data synthesis



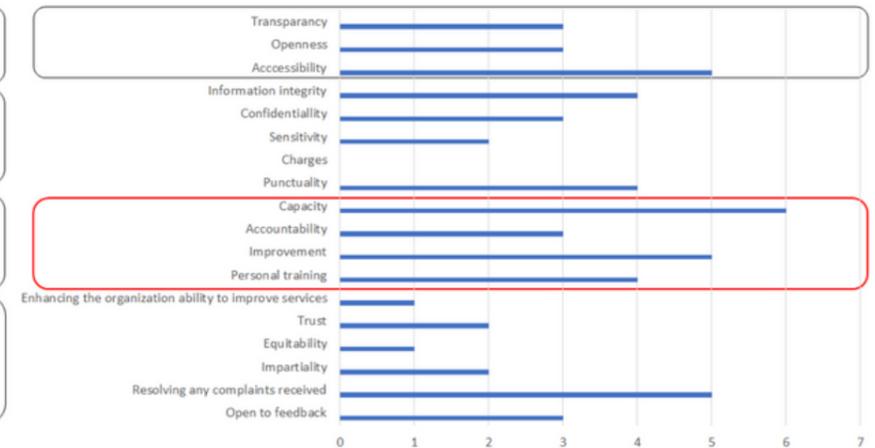
Ditemukan sebanyak 640 paper, kemudian dilakukan seleksi dan uji kualitas menjadi 9 paper yang dianalisa.

## Hasil Penelitian



- Open, effective, and easy to use complaint process
- Reponsiveness
- Top management involvement
- Creating a customer-focused environment

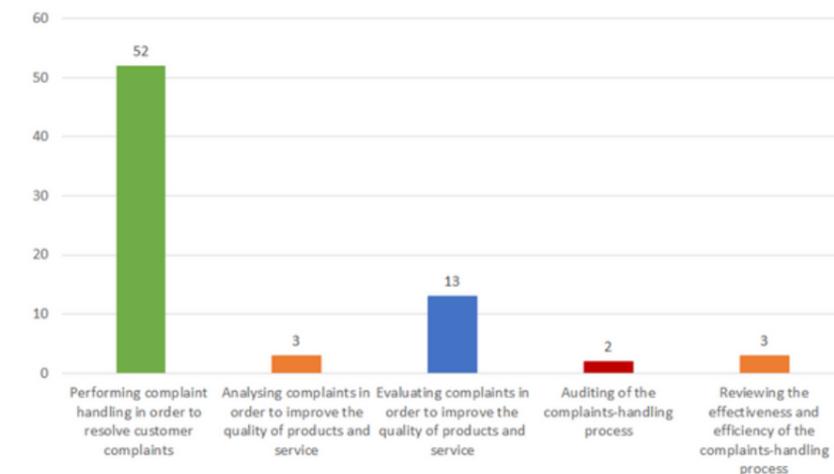
Jumlah Paper Setiap Komponen



Berdasarkan proses seleksi paper, dihasilkan sembilan paper yang lolos uji seleksi dan dilakukan analisa. Sembilan paper tersebut dengan distribusi tahun masing-masing tiga paper pada tahun 2017 dan 2018 serta masing-masing satu paper pada tahun 2013, 2019, dan 2020.

Manajemen Pengaduan Masyarakat telah diterapkan pada jurnal artikel terpilih antara tahun 2010-2020. Hasilnya adalah semua indikator berdasarkan ISO 10002:2018 terdapat pada kertas hasil ekstraksi. Berdasarkan artikel ekstraksi, sebagian besar membahas faktor involvement top management di PCM. 4 indikator teratas yang ditemukan dari artikel yang diekstraksi adalah *capacity*, *improvement*, *accessibility*, dan *resolving any complaints received*. Sebuah indikator baru ditemukan dalam proses SLR, yaitu TRUST. Indikator tersebut merupakan bagian dari penciptaan faktor lingkungan yang berfokus pada pelanggan.

Jumlah Komponen dalam Mekanisme Manajemen Pengaduan Publik

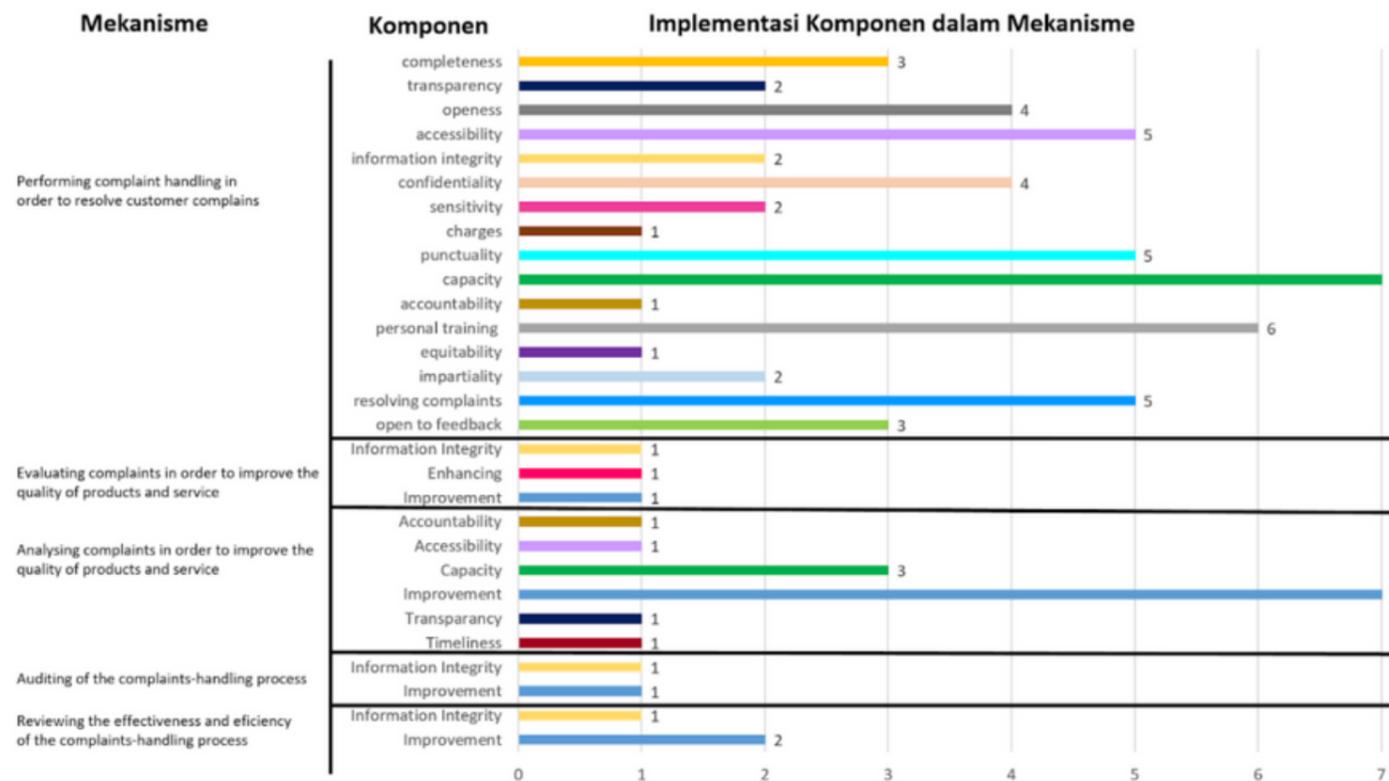


Berdasarkan hasil dan pembahasan, mekanisme PCM dibagi menjadi 5 tahapan dan sesuai dengan mekanisme pada ISO 10002:2018.

# A Decade of Public Complaint Management (PCM)

Divisi Pengembangan dan Analisa Produk | 2021

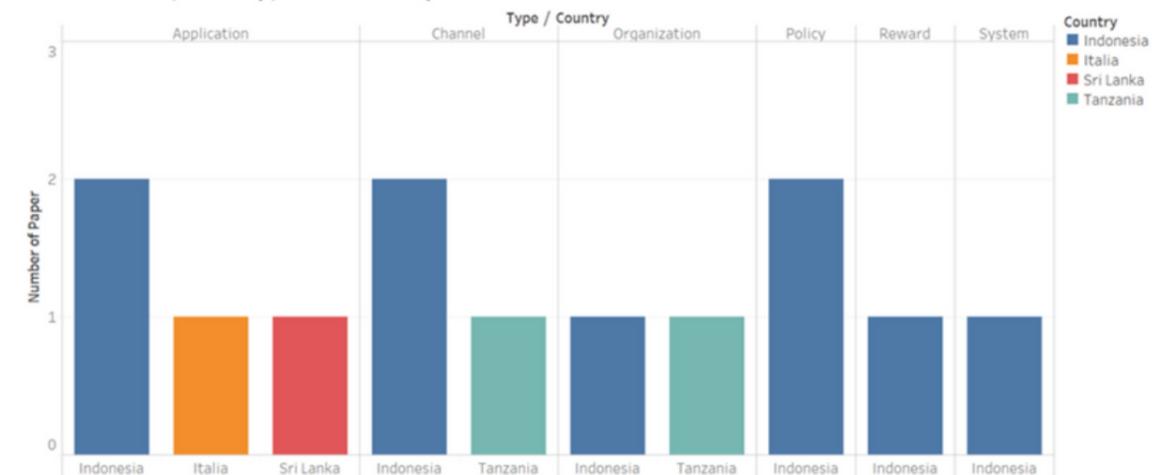
Tim Pelaksana: Fidan Safira, Rizka Nadhira (ITB), dan Damayanti Elisabeth



Komponen yang diimplementasikan dalam mekanisme penanganan pengaduan dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat ada 16 komponen. Komponen yang diimplementasikan dalam mekanisme analisis pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas produk dan layanan hanya ada tiga komponen. Kemudian, komponen yang diimplementasikan dalam mekanisme evaluasi pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas produk dan layanan ada enam komponen. Komponen yang diimplementasikan dalam mekanisme audit proses penanganan pengaduan ada dua komponen. Terakhir, komponen yang diterapkan dalam mekanisme peninjauan efektivitas dan efisiensi proses penanganan pengaduan juga memiliki dua komponen.

## Implementasi PCM

Implementasi PCM dapat dibagi menjadi 6 jenis, yaitu aplikasi, saluran, organisasi, kebijakan, penghargaan dan sistem. Pertama, implementasi berupa perangkat lunak atau sistem informasi dikategorikan sebagai aplikasi sedangkan media yang digunakan warga untuk menyampaikan pengaduan dikategorikan sebagai saluran. Kemudian staf yang disiapkan untuk menangani pengaduan dikategorikan sebagai organisasi. Bentuk regulasi yang dibuat untuk penanganan pengaduan dikategorikan sebagai kebijakan. Reward menunjukkan bahwa staf yang menangani pengaduan dengan baik diberikan reward atau tunjangan tambahan. Terakhir, mekanisme khusus untuk menangani pengaduan dikategorikan sebagai suatu sistem. Hasil ekstraksi data ditemukan bahwa sebagian besar makalah membahas aplikasi, dan jenis implementasi yang paling sedikit dibahas adalah sistem.



Berdasarkan gambar di atas, negara yang paling banyak membahas PCM adalah Indonesia, Italia, Sri Lanka dan Tanzania. Indonesia memiliki pembahasan PCM paling banyak, seperti aplikasi, saluran, kebijakan, penghargaan, dan sistem. Sementara Italia hanya memiliki jenis aplikasi yang akan dibahas.

## Kesimpulan

Kajian ini melihat Manajemen Pengaduan Publik dalam 10 tahun menggunakan Tinjauan Literatur Sistematis dengan dokumen acuan ISO-10002-2018. Kajian ini menemukan ada indikator baru pada faktor *Creating Customer (Citizen)* yaitu TRUST. Kajian ini juga menemukan bahwa terdapat lima mekanisme pengaduan publik. Mekanisme yang paling banyak dibahas dalam paper adalah melakukan penanganan keluhan untuk menyelesaikan pengaduan publik. Komponen yang paling banyak diimplementasikan dalam mekanisme adalah *improvement dan capacity*. Lebih lanjut, implementasi manajemen pengaduan publik di berbagai negara berupa kanal, sistem, aplikasi, organisasi, kebijakan, dan penghargaan. ●●●