JIAP FIA UB

JIAP Vol 4, No 3, pp 201-208, 2018
© 2018 FIA UB. All right reserved
ISSN 2302-2698
e-ISSN 2503-2887

Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)

URL: <http://ejournalfia.ub.ac.id/index.php/jiap>

Penyelenggaraan *E-Complaint* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Studi Terhadap Fasilitas Layanan *E-Complaint* di Universitas Brawijaya)

Arnawati^{a*}

^a Universitas Brawijaya, Malang, Jawa Timur, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Dikirim tanggal: 16 Maret 2018

Revisi pertama tanggal: 02 November 2018

Diterima tanggal: 07 Desember 2018

Tersedia online tanggal: 15 Desember 2018

ABSTRACT

E-Complaint is a facility that serves complaints in the form of information and communication technology which are accessible at anytime and anywhere. The responses of the complaints can be re-accessed through the UB website (<http://e-complaint.ub.ac.id>). E-complaint is the inexpensive and efficient media serving complaints. Based on the results of the questionnaire given to the academic community in the Faculty of Mathematics and Natural Sciences, this research found different understandings of the existence of UB e-complaint facility. The findings showed that of the 100 students who filled out a questionnaire, only 23% students were aware of the e-complaint facility, and only 4% students have used the facility, as well as, of the 30 university staffs who filled out a questionnaire, 83.33% staffs knew the facility, but only 13.33% staffs have used it, similarly, of the 27 lecturers who filled out the questionnaire, 100% were aware of the e-complaint facility, but only 18.52% lecturers have used it.

Keywords: *academic community, e-complaint, complaints*

INTISARI

E-Complaint adalah salah satu fasilitas keluhan dalam bentuk teknologi informasi dan komunikasi yang mudah diakses setiap waktu dan dimana saja, jawaban dari keluhan yang disampaikan bisa diakses kembali melalui laman Universitas Brawijaya dengan alamat yang telah ditetapkan (<http://e-complaint.ub.ac.id>) dan *e-complaint* merupakan media keluhan yang murah serta efisien. Berdasarkan hasil kuesioner yang disampaikan kepada civitas akademika dilingkungan FMIPA terdapat perbedaan pemahaman tentang keberadaan fasilitas *e-complaint* Universitas Brawijaya. Bahwa dari 100 mahasiswa yang mengisi kuesioner hanya 23% yang mengetahui adanya fasilitas *e-complaint*, dan yang menggunakan fasilitas keluhan tersebut hanya 4%, sedang tenaga kependidikan yang mengisi kuesioner sejumlah 30 orang dan yang mengetahui adanya fasilitas *e-complaint* 83,33 %, tetapi yang menggunakan hanya 13,33 %, Demikian pula dengan tenaga pendidik dari 27 orang yang mengisi kuesioner bahwa 100% mengetahui adanya fasilitas *e-complaint*, tetapi yang menggunakan hanya 18,52 %.

2018 FIA UB. All rights reserved.

* Corresponding author. Tel.: +62-813-3327-8714; e-mail: arnadi_bio@ub.ac.id

1. Pendahuluan

Kepemimpinan sebagai ujung tombak kemajuan pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu jenis pelayanan masyarakat adalah menyediakan wadah atau sarana pengaduan (*complaint*). Sarana pengaduan atau *complaint* ini harus bisa mencakup di seluruh lapisan masyarakat, terutama dilingkup perguruan tinggi.

Sebagai lembaga pendidikan yang bertugas untuk mentransformasi dan mengembangkan ilmu pengetahuan sesuai prinsip tridharma perguruan tinggi, maka Universitas Brawijaya saat ini juga dihadapkan pada tuntutan masyarakat dalam rangka menghadapi globalisasi, tak terkecuali dalam hal pelayanan.

Selama ini, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Universitas Brawijaya telah memiliki fasilitas *e-complaint* untuk memudahkan pengaduan masyarakat (mahasiswa, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan) yang diselenggarakan untuk seluruh fakultas dan unit kerja yang ada dibawah naungan Universitas Brawijaya. Namun, apakah sistem *e-complaint* sudah tepat sasaran dan telah mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di lingkungan Universitas Brawijaya, maka berdasarkan hal itu perlu dilakukan evaluasi guna memperbaiki penyelenggaraan penanganan pengaduan.

Layanan keluhan melalui media *e-complaint* di Perguruan Tinggi yang berbasis *On-line* dipelopori oleh Universitas Brawijaya yang digagas Tim Pusat Jaminan Mutu (PJM) dan Pusat Informasi dan Keluhan (PIDK) untuk mempermudah akses penyampaian keluhan dan saran pengguna jasa Universitas Brawijaya. Berdasarkan riset terdahulu, setiap harinya kurang lebih ada dua komplain yang dikirimkan oleh pelanggan kepada PIDK dan menurut data yang diperoleh dari Laporan Program Kerja Rektor Universitas Brawijaya Tahun 2013 dimana keluhan yang masuk pada Tahun 2013 sejumlah 549, dan jika dirata-rata 549 dibagi 360 hari sama dengan 1,53 dibulatkan menjadi dua keluhan setiap harinya untuk 15 Fakultas dan satu Pasca Sarjana. Pelanggan yang memberikan komplain rata-rata adalah para mahasiswa dan beberapa dosen. Hal ini karena mahasiswa merasa dengan jalur *e-complaint* inilah bisa mewadahi keluhan dan pelayanan yang dirasa kurang kepada unit kerja yang dikeluhkan. Mahasiswa dan Dosen sejauh ini sudah memanfaatkan *e-complaint* tetapi belum maksimal (sebagai contoh keluhan dari mahasiswa dan dosen yang ditujukan ke Fakultas MIPA melalui media *e-complaint* sejumlah 30 (tiga puluh)

keluhan sejak tersedianya fasilitas *e-complaint* Tahun 2011 sampai dengan Tahun 2016). Namun karyawan sejauh ini belum banyak memanfaatkan fasilitas *e-complaint* (khususnya di Fakultas MIPA).

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti ingin mengetahui lebih dalam penyelenggaraan penggunaan *e-complaint* dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Universitas Brawijaya dan mengetahui lebih dalam mengenai faktor penghambat penyelenggaraan penggunaan *e-complaint* dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Universitas Brawijaya, lebih khususnya di FMIPA Universitas Brawijaya.

2. Teori

2.1 Pentingnya Teknologi Informasi dan Komunikasi

Menurut Deeson (1991:35) Teknologi informasi dan Komunikasi adalah kebutuhan manusia dalam mengambil dan memindahkan, mengolah dan memproses informasi dalam konteks sosial yang menguntungkan diri sendiri dan masyarakat secara keseluruhan. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang begitu cepat telah banyak memberikan kemudahan bagi manusia terutama untuk melakukan komunikasi dan mendapatkan informasi tanpa dibatasi oleh waktu. Saat ini, hampir semua aktifitas manusia selalu berhubungan dengan peralatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di manapun berada. Dirumah, berbagai peralatan elektronik seperti televisi, telepon, *CD/ DVD player*, *home theater* dan *play station* mendominasi cara manusia memperoleh dan memberikan informasi. Menurut Raharjo (2002:24), dikantor, berbagai peralatan seperti komputer, laptop, dan internet juga sangat mendominasi cara kerja manusia modern dalam menghasilkan sebuah informasi dan produk.

Menurut Shoji (2002:25), penerapannya dilingkungan pendidikan/ pembelajaran dapatlah dikatakan bahwa TIK mencakup perangkat keras, perangkat lunak, kandungan isi dan infrastruktur yang fungsinya berkaitan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi. Selain itu kita harus mengembangkan potensi kita untuk mengembangkan TIK yang sudah ada sekarang, dengan TIK kualitas kehidupan manusia di berbagai bidang menjadi meningkat.

2.2 Peranan Teknologi Informasi dalam Pendidikan

Teknologi Informasi telah menjadi fasilitas utama bagi kegiatan berbagai sektor kehidupan dimana memberikan perubahan-perubahan yang mendasar pada pendidikan, transportasi, kesehatan, penelitian, pekerjaan, dan lain-lain. Oleh karena itu, sangatlah penting peningkatan kemampuan sumber daya manusia

(SDM) teknologi informasi dan komunikasi, dimulai dari keterampilan dan pengetahuan, serta peningkatan kemampuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dilembaga pemerintahan, di lembaga pendidikan, dan diperusahaan.

Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data dan sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global. Arti teknologi informasi bagi dunia pendidikan seharusnya berarti tersedianya saluran atau sarana yang dapat dipakai untuk menyiarkan program pendidikan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang pendidikan sudah merupakan kelaziman. Peran yang dapat diberikan oleh aplikasi teknologi informasi ini adalah mendapatkan informasi untuk kehidupan pribadi seperti informasi tentang kesehatan, hobi rekreasi, dan rohani. Kemudian untuk profesi seperti sains, teknologi, perdagangan, berita bisnis, dan asosiasi profesi. Menurut Kadir (2003:23), Sarana kerjasama antara pribadi atau kelompok yang satu dengan pribadi atau kelompok yang lainnya tanpa mengenal batas jarak dan waktu, negara, ras, kelas ekonomi, ideologi atau faktor lainnya yang dapat menghambat bertukar pikiran.

Penggunaan Teknologi Informasi dan komunikasi dalam bidang pendidikan bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan publik, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta banyak manfaat positif lainnya maka *e-government* merupakan sesuatu yang perlu untuk dilakukan oleh organisasi pemerintahan. *E-government* menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan *Information and Communication Technologies (ICT)*.

Salah satu instansi pendidikan yang saat ini menerapkan sistem *e-government* adalah Universitas Brawijaya. Universitas Brawijaya berusaha menjadi instansi pendidikan yang memberikan pelayanan publik terbaik dalam berbagai aspek. Peningkatan pelayanan publik dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya adalah memberikan ruang kepada para pelanggan (publik pengguna) untuk memberikan kritik dan saran yang membangun untuk Universitas Brawijaya, salah satunya melalui media *e-complaint*. (UB, 2014).

2.3 E-Complaint dalam Konteks Pelayanan Publik

2.3.1 Makna dan Konsep E-Complaint

Komplain adalah suatu pernyataan resmi tentang ketidakpuasan dengan setiap aspek suatu pengalaman jasa atau kegagalan jasa. Kegagalan jasa adalah persepsi pelanggan bahwa suatu aspek tertentu yang dalam penyerahan jasanya tidak memenuhi harapan mereka.

Pelanggan yang marah sering menceritakan kepada banyak orang tentang masalah mereka, bahkan keberadaan internet saat ini semakin memperburuk keadaan karena pelanggan yang tidak senang dapat menjangkau ribuan orang lain dengan mengumumkan melalui buletin atau sebuah situs internet (Lovelock, 1999:29). Pelanggan kecewa harus secepatnya dihubungi sehingga fakta-fakta dapat terasimilasi dan tindakan korektif segera dapat dimulai.

Keluhan pelanggan merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi dan deteksi dini terhadap kelemahan sistem ataupun penyimpangan pelaksanaan manual mutu. Oleh karena itu penggunaan *e-complaint* diharapkan seefektif mungkin dan memenuhi sasaran dalam rangka pencapaian tujuan peningkatan mutu/ kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa/ *stakeholder*. Hal ini sangat diperlukan untuk mencapai standar *World Class University* (PIDK UB, 2012).

2.3.2 Makna E-Complaint

E-complaint merupakan suatu wadah yang berfungsi untuk mengakomodir seluruh masukan dari pengguna publik (mahasiswa, dosen dan karyawan) yang ditujukan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas unit kerja di Universitas Brawijaya. Oleh karena itu bagi yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh unit kerja Universitas Brawijaya, baik akademik maupun non-akademik, menyampaikan keluhan melalui menu *e-complaint* ini. Pelanggan yang dapat menyampaikan keluhan adalah setiap orang yang menerima atau berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh Universitas Brawijaya, meliputi antara lain; mahasiswa, dosen (tenaga pendidik), pegawai (tenaga kependidikan), orang tua mahasiswa, serta pihak lain yang berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh Universitas Brawijaya. Keluhan yang disampaikan akan diteruskan kepada unit kerja terkait melalui pimpinan Universitas Brawijaya. Seluruh keluhan akan dikelola oleh PIDK. Ruang lingkup keluhan meliputi semua jenis layanan yang diberikan oleh unit kerja di Universitas Brawijaya, yaitu sebagai berikut (PIDK UB, 2012):

- a) Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian;
- b) Tata Pamong, Kepimpinan, Sistem Pengelolaan dan Penjaminan Mutu;
- c) Mahasiswa dan Lulusan;
- d) Sumberdaya Manusia;
- e) Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik;
- f) Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi;
- g) Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, Kerjasama; dan

h) Layanan Teknologi Informasi.

2.3.3 Tata Kelola dan Penanganan E-Complaint

E-complaint merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh Universitas Brawijaya bagi karyawan, mahasiswa, dosen bahkan masyarakat umum. Berikut ini adalah tata kelola dan prosedur *e-complaint*:

- a) PIDK menyeleksi keluhan yang perlu diverifikasi oleh tim verifikator;
- b) PIDK mengirim borang/ *form* keluhan via *email* untuk diverifikasi, dan mengirimkan notifikasi melalui sms;
- c) Verifikator keluhan adalah orang/ tim yang ditugaskan oleh Rektor Universitas Brawijaya untuk melakukan verifikasi terhadap keluhan pengguna jasa UB; dan
- d) Tim Verifikator melakukan verifikasi bisa dengan beberapa cara, yaitu:
 - Komunikasi langsung kepada pengeluh
 - Komunikasi kepada terkeluh
 - Verifikasi lapangan
- e) verifikasi di serahkan ke PIDK melalui *e-mail* atau langsung

2.4 Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Saat ini masyarakat semakin sadar apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengontrol apa yang dilakukan pemerintahannya (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003).

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu:

- a) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, maupun perusahaan pengangkutan;
- b) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik yang bersifat primer adalah semua

penyediaan barang/ jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara sehingga klien/ pengguna mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara, dan pelayanan perizinan; dan

- c) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik yang bersifat sekunder adalah segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/ klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

2.4.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Gronroos mengemukakan tentang pelayanan publik di tinjau dari segi pelanggan Edvardsson dalam Wahyuningsih (2012:29) berpendapat bahwa terdapat enam unsur yang dapat dijadikan parameter, yaitu *professionalism and skill, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, dan reputation and credibility*.

Parasuraman (1988:2-40) mendefinisikan kualitas layanan jasa sebagai sebuah keputusan global, atau sikap yang berhubungan dengan superioritas jasa. Sedangkan Lovelock & Wright (1999:25) memberikan definisi kualitas layanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan dalam penyerahan jasa. Sedangkan Tjiptono (2007) mengartikan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

2.4.3 Citizen's Charter

E-Complaint merupakan manifestasi dari mekanisme *choice* dan *voice* dalam Administrasi Publik, selain itu juga merupakan implikasi dari *Citizen's Charter*. *Citizen's Charter* merupakan suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. *Citizen's Charter* ini kemudian menjadi sumber inspirasi untuk ditiru dinegara Amerika Serikat, Kanada, Perancis, Belgia, Australia dan Italia .

Dengan adanya *Citizen's Charter* (kontrak pelayanan) dapat memberikan jaminan kepada pengguna

layanan mengenai adanya kepastian penyelesaian masalah terhadap keluhan yang disampaikan, karena hal tersebut diatur dalam dokumen kesepakatan *Citizen's Charter*, dimana diantaranya memuat mengenai bagaimana cara menyampaikan keluhan, kritik, dan saran serta media tempat menyalurkan keluhan, lama tanggapan terhadap keluhan yang disampaikan.

2.5 Efektivitas

2.5.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi. *Audit Commision* dalam Mahsun (2006:180) menyatakan bahwa efektivitas adalah menyediakan jasa-jasa yang benar sehingga memungkinkan pihak yang berwenang untuk mengimplementasikan kebijakan dan tujuannya. Lebih lanjut Mahsun (2006:182) menjelaskan bahwa efektivitas (hasil guna) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kebijakan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan.

Steers dalam Tangkilisan (2005:64) menyimpulkan menjadi lima kriteria dalam pengukuran efektivitas organisasi yaitu: (a) Produktivitas; (b) Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas; (c) Kepuasan kerja; (d) Kemampuan berlaba; dan (e) Pencarian sumber daya.

Sedangkan Gibson dalam Tangkilisan (2005:65) mengatakan hal yang berbeda bahwa efektivitas organisasi dapat pula diukur melalui: (a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai; (b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan; (c) Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap; (d) Perencanaan yang matang; (e) Penyusunan program yang tepat; (f) Tersedianya sarana dan prasarana; dan (g) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

2.5.2 Penyelenggaraan E-Complaint UB dalam Pelayanan Publik

E-Complaint UB adalah salah satu bentuk layanan publik melalui internet secara *on-line* yang diterapkan di Universitas Brawijaya, dimana fasilitas media *e-complaint* ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat/ pengguna jasa untuk memberikan keluhannya secara langsung, kapanpun dan dimanapun tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu, dan tanggapan dari keluhan yang telah disampaikan bisa diakses kembali melalui laman *e-complaint* Universitas Brawijaya.

Bahwa penyelenggaraan *e-complaint* dapat dikatakan efektif jika pengelola *e-complaint* dalam hal ini adalah pihak PIDK telah melaksanakan manual

prosedur dengan baik, selain itu dapat dilihat berapa banyak pengguna *e-complaint* UB.

2.6 Analisis Social Setting Penelitian

2.6.1 Teknologi Informasi dan Komunikasi di Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya sebagai salah satu universitas negeri di Indonesia sudah sejak sepuluh tahun terakhir ini melakukan berbagai implementasi, adaptasi terhadap Teknologi Informasi dan Komunikasi. Berawal dari Unit Pelayanan Teknis Pusat Komputer (PUSKOM) yang sekarang berubah nama menjadi Unit Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK), kemudian berkembang dengan hadirnya Unit Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI) dan Unit Pelayanan Teknis Pusat Pengembangan E-learning (PPE). Akhirnya dibentuklah Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) UB sebagai wadah dari PTIK, PPTI dan PPE. Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di UB dilakukan dalam jaringan internet dan layanan berbasis *web* seperti *website*, *email* serta layanan dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM). Berbagai aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi dikembangkan, diimplementasikan dan telah digunakan.

2.6.2 Pusat Informasi Data dan Keluhan (PIDK) Universitas Brawijaya

Berbagai pelaksanaan tugas Universitas Brawijaya sangat terkait erat dengan kehidupan masyarakat, khususnya di bidang pelayanan Pendidikan Tinggi, sehingga informasi hasil penyelenggaraan, pengelolaan dan pelaksanaan tugas dibidang pendidikan tinggi sangat dibutuhkan oleh publik. Peran strategis Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) / Pusat Informasi data dan Keluhan (PIDK) Universitas Brawijaya sebagai mediator antara Publik dan Universitas Brawijaya, sehingga Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Universitas Brawijaya berperan sebagai penjurur pencitraan untuk menghubungkan Universitas Brawijaya dengan Publik dan membangun kepercayaan Publik terhadap Universitas Brawijaya (UB, 2014).

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu penyelenggaraan *e-complaint* dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Universitas Brawijaya; pemahaman keberadaan *e-complaint* Universitas Brawijaya dan penggunaannya di Fakultas MIPA UB, jenis keluhan yang disampaikan melalui fasilitas *e-complaint*, respon dan tindak lanjut dari keluhan yang disampaikan dan

faktor yang menghambat penyelenggaraan *e-complaint* dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di UB. Lokasi penelitian ini bertempat di Universitas Brawijaya dengan situs Fakultas MIPA Universitas Brawijaya Malang.

Sumber data yang digunakan adalah data primer, data sekunder, dan peristiwa fakta. Teknik pengumpulan data observasi, interview, dan dokumentasi. Menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles & Huberman (1984); terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusions: drawing/ verifying*). Uji keabsahan data yang digunakan meliputi derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Pemahaman Keberadaan E-Complaint dan Penggunaannya di FMIPA UB

Bagi Tenaga kependidikan yang mengetahui tersedianya fasilitas keluhan *e-complaint* sebesar 83,33%, namun yang menggunakan layanan tersebut hanya 13,33%. Dari 13,33% tenaga kependidikan yang menggunakan layanan *e-complaint* jenis keluhan yang disampaikan adalah sumber daya manusia, selain itu jenis keluhan dari tenaga kependidikan yaitu kurikulum, pembelajaran dan suasana akademik yang ada di Universitas Brawijaya.

Selain itu dari kalangan mahasiswa tingkat pemahaman dan penggunaan *e-complaint* dari 100 responden, hanya 4 % yang menggunakan *e-complaint*. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi dari pihak PIDK terutama bagi mahasiswa baru pada saat PK2-MABA. Selain itu bagi mahasiswa semester lanjut dan yang sudah lulus dan akan melaksanakan wisuda belum memaksimalkan dalam memanfaatkan fasilitas yang ada di Universitas Brawijaya termasuk fasilitas keluhan *e-complaint*. Alasan lain yang menjadi kurangnya pemahaman tentang keberadaan dan penggunaan *e-complaint*, yaitu identitas lengkap harus dicantumkan sehingga mahasiswa merasa ada keawatiran dalam menyampaikan pendapat.

Sedangkan tingkat pemahaman dan penggunaan *e-complaint* di kalangan tenaga pendidik 100 % mengetahui adanya fasilitas keluhan *e-complaint* yang disediakan oleh Universitas Brawijaya, tetapi 81,48 % belum pernah menggunakan fasilitas tersebut. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor. Diantaranya identitas lengkap harus dicantumkan sehingga tenaga pendidik lebih memilih cara yang praktis seperti disampaikan melalui rapat dengan pimpinan fakultas atau jurusan;

selain itu tenaga pendidik lebih memilih cara mailing list dikarenakan lebih bersifat interaktif; dan tenaga pendidik merasa belum ada keluhan yang berarti untuk dikomplain.

4.2 Jenis Keluhan Yang Disampaikan Melalui Fasilitas E-Complaint UB

Dari data yang telah diolah diperoleh hasil bahwa jenis keluhan yang disampaikan oleh tenaga kependidikan sejumlah 10 % tenaga kependidikan mengeluhkan tentang sumber daya manusia, dimana sumberdaya daya manusia berpengaruh langsung dengan kinerja atau kemampuan dari seorang tenaga kependidikan. Dan sebesar 3,33 % tenaga kependidikan menyampaikan jenis keluhan tentang kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik, dimana hal tersebut dikarenakan tenaga kependidikan itu merasa tidak puas dengan layanan akademik serta proses pembelajaran yang diberikan kepada putri tenaga kependidikan yang bersangkutan (hasil wawancara dengan responden).

Selanjutnya jenis keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa terdiri dari 1,85% berhubungan dengan mahasiswa dan lulusan, hal ini dibuktikan dengan masa tunggu lulusan mahasiswa FMIPA yang belum memenuhi target. Demikian pula dengan target yang ditetapkan oleh Universitas belum sesuai yaitu sebesar 10 % dari lulusan (UB, 2017). Selanjutnya 1,85% jenis keluhan disampaikan mengenai kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik. Dalam hal ini mahasiswa merasa masih adanya kekurangan baik dalam proses belajar mengajar, maupun dari kurikulum, dimana masih adanya ketidaksesuaian jumlah SKS pada mata kuliah yang sama di beberapa jurusan di Fakultas MIPA. 1,85% jenis keluhan mahasiswa yaitu pembiayaan, sarana dan prasarana, sistem informasi. Bahwa mahasiswa merasa jumlah biaya pendidikan yang ditetapkan belum sesuai dengan fasilitas yang diperoleh, dan yang terakhir 1,85 % keluhan mahasiswa berhubungan dengan layanan teknologi informasi. Hal ini didukung dengan masih adanya masalah di beberapa titik area kampus yang masih kesulitan dalam menjangkau akses *wifi*.

Keluhan terakhir dari tenaga pendidik FMIPA. 7,41% keluhan mengenai tata pamong, kepemimpinan, sistem pengolahan dan penjaminan mutu. Menurut tenaga pendidik dirasa masih belum maksimalnya prosedur-prosedur yang dijalankan. 3,70% keluhan tenaga pendidik berkenaan dengan kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik. Hal ini didukung dengan keterlambatan penyusunan buku pedoman akademik dua tahun terakhir ini. 11,11% berhubungan dengan pembiayaan, sarana dan prasarana, dan sistem informasi. Bahwa Tenaga pendidik merasa belum

maksimalnya pengelolaan ruangan kelas, hal ini dibuktikan sering bentroknya jadwal kuliah diruangan yang sama. Dan yang terakhir keluhan dari tenaga pendidik berhubungan dengan layanan teknologi informasi sebesar 3,70%. Kendalanya berhubungan dengan *Limited akses* pada penyampaian materi untuk mahasiswa (FMIPA UB, 2017).

4.3 Respon dan Tindak lanjut dari Keluhan yang disampaikan

Mahasiswa yang telah menggunakan fasilitas *e-complaint* (terutama mahasiswa pada semester lima, tujuh, sembilan dan mahasiswa lulus sedang mendaftar wisuda) sejumlah 7,41% mengatakan bahwa keluhan yang disampaikan direspon dengan sangat baik dan kurang dari 1 minggu sebanyak 3,70%, dan direspon lebih dari 1 minggu sebanyak 1,85%. Dalam pengelolaan *e-complaint*, operator *e-complaint* PIDK telah menjalankan manual prosedur dengan baik. Bahwasanya Keluhan yang diterima oleh pihak PIDK bukan wewenang hak jawab sepenuhnya dari pihak PIDK, namun yang memiliki hak jawab adalah pihak unit yang dituju/ dikomplain. Jadi lama tidaknya respon dari keluhan yang diterima PIDK juga bergantung pada cepat tidaknya respon dari unit yang menerima komplain. Kemudian untuk tindak lanjut dari jawaban yang telah disampaikan sepenuhnya tanggung jawab dari unit yang dikomplain. Dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa tugas dari PIDK hanya menerima/ menampung, menyebarluaskan kepada unit yang terkait/ dituju dan menerima kembali jawaban serta menyampaikan jawaban kepada pihak pemberi komplain.

Disisi lain, mahasiswa menyampaikan bahwa mereka sangat puas dengan jawaban yang telah diterima dan terjadi tindak lanjut dari jawaban. Mahasiswa menyampaikan bahwa penampilan *e-complaint* sudah sempurna, diperkuat dengan hasil olah data sejumlah 5,55%. Sedangkan 1,85% mahasiswa menyampaikan *e-complaint* belum sempurna dan tidak puas dengan alasan tidak ada respon dan tindak lanjut dari jawaban.

5. Kesimpulan

a) Untuk pemahaman keberadaan *e-complaint* dan penggunaan, Tenaga kependidikan sejumlah 83,33% mengetahui adanya fasilitas layanan *online e-complaint*, namun yang menggunakan layanan tersebut hanya 13,33%, jenis keluhan yang disampaikan adalah mengenai kurikulum, pembelajaran dan suasana akademik yang ada. Selain itu dari kalangan mahasiswa hanya 4% yang menggunakan *e-complaint*, disebabkan oleh masih kurangnya sosialisasi dari pihak PIDK terutama

mahasiswa baru. Sedangkan di kalangan tenaga pendidik sejumlah 81,48% belum pernah menggunakan fasilitas tersebut. Hal ini disebabkan oleh tenaga pendidik lebih memilih *mailing list*, penyampaian pada rapat jurusan, dan sebagian tenaga pendidik merasa belum ada keluhan yang berarti untuk dikomplain;

- b) Untuk jenis keluhan yang disampaikan melalui *e-complaint*, dari tenaga kependidikan sebesar 3,33% jenis keluhan mengenai kurikulum, pembelajaran dan suasana akademik, dan 10% tenaga kependidikan menyampaikan jenis keluhan tentang sumber daya manusia. Selanjutnya masing-masing 1,85% jenis keluhan disampaikan mahasiswa mengenai kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik; pembiayaan, sarana dan prasarana, sistem informasi; mahasiswa dan lulusan, serta layanan teknologi informasi. Untuk tenaga pendidik 7,41% mengeluhkan tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan dan penjaminan mutu; 3,70% mengenai kurikulum pembelajaran dan suasana akademik; 11,11% mengenai pembiayaan, sarana dan prasarana, sistem informasi. Dan terakhir 3,70% mengenai layanan teknologi informasi; dan
- c) Dari responden civitas akademika (tenaga kependidikan, mahasiswa, tenaga pendidik) bahwa respon dan tindak lanjut dari keluhan yang disampaikan pada fasilitas *on-line e-complaint* sebesar 7,41% mengatakan bahwa keluhan yang direspon sangat baik, yaitu kurang dari satu minggu sebanyak 3,70%, sedangkan direspon lebih dari satu minggu sebanyak 1,85%.

Daftar Pustaka

- Fakultas MIPA-UB. (2017). *Dokument E-Complaint FMIPA – UB Tahun 2016*. Malang: FMIPA UB.
- Deeson, Eric. (1991). *Dictionary of Information Technology*. Harper Collins, Glasgow, UK.
- Kadir, Abdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lovelock, CH., dan Lauren K.W. (1999). *Principle of Service Marketing and Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Mahsun, Mohamad. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Miles, M.B., & Huberman, A.M. (1984). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Sage Publications, Newbury Park, CA, USA.
- Parasuraman, A., Valerie A.Z, dan Leonard L.B. (1988). SERQUAL: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp.20 -28.

- PIDK-UB. (2012). *Selamat Datang di E-Complaint Universitas Brawijaya*. Tersedia pada <https://e-complaint.ub.ac.id/beranda.html> [Diakses pada 20 Februari 2017].
- Rahardjo, Budi. (2002). *Memahami Teknologi Informasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Shoji, Shigeki., & Suhana. (2002). *Buku Pegangan Teknik Telekomunikasi*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- UB. (2014). *Laporan Kerja Rektor Tahun 2013*. Malang: Universitas Brawijaya.
- UB. (2017). *Laporan Kerja Rektor Tahun 2016*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Wahyuningsih, Rianti. (2012). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sulang. Skripsi*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.