



Kualitas Manajemen Penanganan Pengaduan di Indonesia

Zildan Muhammad*

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia | litbang.jatimprov@gmail.com

Correspondence Author*

Abstract

The quality of public services in Indonesia has not shown a significant improvement. One of the reasons is the minimal contribution of research and development institutions in providing input for handling complaints in public services. This research aims to explore research conducted in the last ten years from the perspective of complaint handling in public services in Indonesia, using the four dimensions of complaint management performance of government institutions as outlined in Presidential Regulation of the Republic of Indonesia No. 76 of 2013 concerning Management of Public Service Complaints. These dimensions include account activity, number and status of reports, speed of follow-up, and quality of follow-up complaints. The research uses the Systematic Literature Review method with data sources from the Garuda-Indonesian Publication Index (IPI) Portal. 21 articles were found that used the keyword "complaint handling" and were grouped based on the research dimensions used. The research results show that the amount of research related to complaint handling in Indonesia is still inadequate. In addition, the findings of this research do not show a significant contribution to the development of complaint management. Despite this, there remains significant potential for research on complaint handling. By broadening the sources of information, such as including international articles, findings can be broader and more inclusive, both at the national and international level. To realize improvements in the quality of complaint handling management in Indonesia, government support and cooperation with various related agencies is needed.

Keywords: *customer satisfaction, complaint handling, service failure*

Abstrak

Kualitas pelayanan publik di Indonesia belum menunjukkan peningkatan yang signifikan. Salah satu penyebabnya adalah minimnya kontribusi lembaga penelitian dan pengembangan dalam memberikan masukan untuk penanganan pengaduan dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penelitian yang dilakukan dalam sepuluh tahun terakhir dari perspektif penanganan pengaduan dalam pelayanan publik di Indonesia, dengan menggunakan empat dimensi kinerja pengelolaan pengaduan lembaga pemerintah yang dituangkan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dimensi ini mencakup aktivitas akun, jumlah dan

status laporan, kecepatan tindak lanjut, dan kualitas pengaduan tindak lanjut. Penelitian menggunakan metode Systematic Literature Review dengan sumber data dari Portal Garuda-Indonesian Publication Index (IPI). Ditemukan 21 artikel yang menggunakan kata kunci "penanganan keluhan" dan dikelompokkan berdasarkan dimensi penelitian yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah penelitian terkait penanganan pengaduan di Indonesia masih belum memadai. Selain itu, temuan penelitian ini tidak menunjukkan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan manajemen keluhan. Meskipun demikian, masih ada potensi yang signifikan untuk penelitian tentang penanganan keluhan. Dengan memperluas sumber informasi, seperti memasukkan artikel internasional, temuan dapat menjadi lebih luas dan inklusif, baik di tingkat nasional maupun internasional. Untuk mewujudkan peningkatan kualitas pengelolaan penanganan pengaduan di Indonesia, diperlukan dukungan dan kerjasama pemerintah dengan berbagai instansi terkait.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, penanganan pengaduan, kegagalan layanan

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum. Layanan publik dapat mencakup layanan seperti perizinan, perawatan kesehatan, pendidikan, jaminan sosial, dll. Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup.

Tugas pemerintah dalam pelayanan publik antara lain menyediakan infrastruktur dan sumber daya yang diperlukan untuk pelayanan publik yang efektif dan efisien, menyusun peraturan dan aturan yang diperlukan untuk mengelola pelayanan publik, menyediakan sumber daya manusia yang kompeten dan berdedikasi untuk pelayanan publik yang berkualitas, dan melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan untuk menjamin kualitas, dan menyediakan mekanisme bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik dan saran untuk meningkatkan pelayanan publik.

Pada kenyataannya, permasalahan pelayanan publik di lingkungan pemerintah bagi masyarakat belum menunjukkan hasil yang memuaskan. Pelayanan yang berbelit-belit, tidak efisien, lambat, tidak ramah, dan tidak jelas dari segi waktu dan biaya penyelesaian menjadi bukti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah masih rendah dan pelayanan publik tidak berkualitas tinggi (Dwiyanto, 2021).

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagian besar bersifat primer, dan memiliki mekanisme pasar yang bersifat monopolistik. Oleh karena itu, posisi tawar pejabat pelayanan publik cenderung lebih tinggi daripada posisi tawar masyarakat sebagai pengguna jasa (Ratminto & Septi, 2005).

Kesetaraan dalam pelayanan itu sendiri hanya dapat dicapai jika ada mekanisme 'keluar' dan 'suara'. Mekanisme 'exit' berarti pengguna jasa memiliki pilihan untuk menggunakan penyedia layanan lain jika mereka tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini tentu saja tidak mungkin karena layanan pemerintah yang bersifat monopolistik, sehingga harus ada mekanisme 'suara'. Mekanisme 'suara' berarti bahwa

pengguna layanan dapat mengekspresikan ketidakpuasan mereka terhadap pemerintah sebagai lembaga yang menyediakan layanan (Davidow, 2003).

Paradigma birokrasi lama yang mengasumsikan bahwa masyarakat tidak memahami kebutuhan mereka dan bahwa pemerintah dan birokrasi adalah orang-orang yang paling tahu tentang kebutuhan publik harus ditinggalkan. Pada kenyataannya, publiklah yang paling tahu tentang apa yang mereka butuhkan (Dwiyanto, 2008). Sebagai pengguna jasa, mereka tidak hanya memahami apa yang dibutuhkan tetapi juga bagaimana seharusnya kualitas, dengan demikian masyarakat harus diberikan ruang untuk terlibat tidak hanya dalam proses kreatif tetapi juga dalam menentukan standar layanan yang diinginkan. Partisipasi publik dalam proses dan pengelolaan penanganan pengaduan merupakan peran penting dalam terwujudnya demokratisasi dalam pelayanan publik, dengan demikian pelayanan publik yang diterima oleh publik bersifat berkualitas (Maxham & Netemeyer, 2002).

Semangat ini tecapture dengan baik dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga kemudian untuk mengimplementasikannya, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik diterbitkan. Dalam Perpres ini, mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik di masing-masing penyelenggara pelayanan publik harus dalam rangka sistem informasi pelayanan publik, diharapkan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik dapat ditangani secara cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara serta mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam mengelola pengaduan pelayanan publik.

Namun, kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di masing-masing organisasi penyelenggara pemerintah belum menunjukkan kondisi pengelolaan yang efektif dan terintegrasi. Setiap organisasi penyedia mengelola pengaduan sebagian, tidak terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik. Masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan seringkali mengalami kesulitan karena tidak tahu harus mengadu di mana, kekhawatiran akan sulitnya mengakses pelayanan publik, takut kriminalisasi, rendahnya kualitas tata kelola pengaduan, mekanisme pengaduan yang tidak jelas yang dapat mereka lakukan ketika menerima pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak standar. Belum lagi keluhan yang tidak menular atau bahkan diabaikan hingga penyelesaian yang berkepanjangan.

Karena permasalahan tersebut di atas, penulis memiliki keinginan yang kuat untuk menulis makalah tentang bagaimana peningkatan kualitas pelayanan penanganan pengaduan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Ini karena layanan adalah proses sistematis yang terus dievaluasi dan ditingkatkan. Keluhan atau pengaduan dari masyarakat, yang menunjukkan rasa ketidakpuasan terhadap harapan dan kenyataan yang dialami masyarakat, menghadirkan tantangan bagi organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Manajemen penanganan keluhan yang efektif sangat penting karena dapat memberikan wawasan berharga bagi organisasi dengan mengidentifikasi masalah dan area untuk perbaikan dalam produk, layanan, atau proses mereka.

Selain itu, penanganan pengaduan yang efisien dapat menghemat waktu dan sumber daya, dan meningkatkan efisiensi organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan informasi berharga yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam mengelola penanganan pengaduan dan perubahan yang diperlukan untuk dilaksanakan, guna mencegah masalah yang sama terjadi di masa depan.

Metode

Artikel ini ditulis dengan menggunakan pendekatan kajian sistematis, yang bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan dalam pelayanan penanganan pengaduan dan perubahan yang telah terjadi di Indonesia, terangkum dalam artikel jurnal yang telah dipublikasikan. Menurut Kitchenham (2004), tinjauan sistematis adalah metode penelitian untuk semua hasil penelitian yang relevan terkait dengan pertanyaan penelitian tertentu, topik tertentu, atau fenomena yang menjadi perhatian. Tinjauan sistematis sangat berguna untuk mensintesis berbagai temuan penelitian yang relevan, membuat fakta yang disajikan kepada pembuat kebijakan lebih komprehensif dan seimbang.

Sumber data yang digunakan adalah data sekunder berupa artikel jurnal yang diambil dari Portal Garuda IPI (Indeks Publikasi Indonesia), yang merupakan pintu gerbang pencarian, pengindeksan, abstraksi, pemantauan, dan peningkatan standar mutu publikasi ilmiah di Indonesia. Analisis data menggunakan pendekatan deskriptif untuk menemukan kesimpulan yang baru dalam penulisan makalah ini.

Tujuan penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan dan memetakan permasalahan berbagai hasil penelitian dengan tema penanganan pengaduan pelayanan publik di Indonesia berdasarkan 4 dimensi kinerja pengelolaan pengaduan instansi pemerintah sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yaitu aktivitas akun, jumlah dan status laporan, kecepatan tindak lanjut, dan kualitas tindak lanjut pengaduan.

Prosesnya dimulai dengan menentukan kata kunci pencarian, kemudian melakukan pencarian data melalui aplikasi mesin pencari yang telah ditentukan, berdasarkan tinjauan singkat (judul, abstrak dan kesimpulan) dari setiap artikel yang diambil. Kata kunci yang ditentukan adalah "layanan pengaduan", "penanganan pengaduan", kerangka waktu ditetapkan untuk artikel yang diterbitkan dalam 10 tahun terakhir antara 2012 dan 2022. Langkah selanjutnya adalah menganalisis untuk setiap dimensi dengan tujuan melihat masalah yang akan diperiksa. Metode ini dilakukan tidak hanya untuk mengelompokkan hasil penelitian, tetapi juga untuk memetakan berbagai permasalahan dalam layanan penanganan pengaduan di Indonesia. Terakhir, adalah menyusun kesimpulan hasil penelitian yang membahas layanan penanganan pengaduan di Indonesia berdasarkan aspek aktivitas akun, jumlah dan status laporan, kecepatan tindak lanjut, dan kualitas tindak lanjut pengaduan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan tulisan ini didasarkan pada pencarian artikel melalui Portal Garuda dengan menggunakan kata kunci "penanganan pengaduan" yang menghasilkan 21 artikel. Secara khusus, 7 artikel membahas akun aktif, 11 artikel membahas jumlah dan status laporan, 16 artikel membahas dimensi aplikasi, dan 14 artikel membahas kualitas tindak lanjut. Empat artikel lainnya tidak dapat diakses dan tidak dikategorikan. Dari 21 artikel yang berhasil dikelompokkan, metode penelitian yang digunakan dikelompokkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode studi kasus adalah metode yang paling umum digunakan oleh peneliti. Metode ini dipilih karena peneliti melakukan kajian khusus, khususnya yang berkaitan dengan pemerintah daerah. Hasil penelitian studi kasus tidak dapat dianggap sebagai acuan umum karena karakteristik dan kebutuhan masing-masing instansi pemerintah berbeda dengan instansi pemerintah lainnya.

Masalah Aspek Aktivitas Akun

Masalah dalam aspek aktivitas akun adalah masalah yang muncul dari tidak aktifnya akun dalam menangani keluhan, seperti keterlambatan dalam menanggapi keluhan atau tidak menanggapi sama sekali. Hal ini dapat menyebabkan publik merasa tidak dihargai dan kurang terwakili dalam proses penanganan pengaduan.

Terdapat 7 aspek yang menyikapi isu ini, permasalahan yang dibahas didominasi oleh rendahnya respon dan kemampuan petugas dalam melayani pengaduan (Sutanto, Hari 2016; Larasati, Widya, 2016; Yusar et al. 2017; Syafitri, 2020). Dijelaskan bahwa kebijakan yang paling umum diambil oleh pemerintah adalah memprioritaskan pembangunan sarana dan prasarana pengaduan. Dalam praktiknya, kebijakan ini tidak optimal, terbukti dengan masih banyaknya infrastruktur yang belum terjamin, terutama jaringan internet dan sarana komunikasi karena sebagian masyarakat yang melakukan pengaduan kurang beruntung (Pratiwi. 2017; Nabila, 2020; Bisri, 2015).

Secara umum, penelitian tentang isu kebijakan penanganan pengaduan menggunakan metode data studi kasus kualitatif. Namun, hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi karena faktor-faktor seperti kemampuan staf yang tidak efektif dan infrastruktur yang kurang optimal hanya terjadi di beberapa daerah. Masalah lain yang ditemukan antara lain kurangnya koordinasi antar instansi dan masih sering terjadi kesalahan komunikasi antar lembaga yang menyulitkan pelaporan tindak lanjut penanganan pengaduan di lapangan. Juga, ditemukan kurangnya kerja sama kelembagaan atau tata kelola jejaring dalam penanganan pengaduan yang efisien dan efektif, serta tumpang tindih (Pratiwi, Metia, 2020).

Selain itu, isu penting lainnya dalam penanganan pengaduan adalah kemudahan dalam melakukan pengaduan, termasuk kemudahan dalam hal mekanisme dan prosedur, akses bagi masyarakat untuk mencapai lokasi, sarana dan prasarana yang memadai dan mudah digunakan, serta pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informatika. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan model layanan penanganan pengaduan yang dapat diterapkan di daerah dengan infrastruktur minimal seperti jaringan internet dan komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan penanganan pengaduan. Namun, meskipun sarana dan prasarana telah disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan,

banyak masyarakat yang tetap lebih memilih datang langsung ke kantor penanganan pengaduan agar pengaduannya cepat ditangani, sehingga harus ada staf yang tersedia dan cakap untuk melayani pengaduan tersebut.

Aspek Kuantitas Dan Status Pengaduan

Aspek kuantitas dan status pengaduan berkaitan dengan jumlah pengaduan yang diterima oleh suatu organisasi atau lembaga. Status pengaduan berkaitan dengan tahap atau kondisi pengaduan, seperti ditangani, diterima atau diselesaikan. Kedua aspek ini digunakan untuk mengevaluasi efisiensi sistem pengaduan saat ini dan untuk mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan.

Sebelas artikel membahas jumlah dan status laporan, menunjukkan peningkatan partisipasi dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya penanganan pengaduan dalam pelayanan publik, terbukti dengan meningkatnya jumlah pengaduan dan kualitas laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Kemajuan lainnya adalah meningkatnya jumlah inisiatif untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan baik dari masyarakat maupun manajemen, yang menunjukkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Masalah lain yang muncul adalah peningkatan jumlah pengaduan tidak dibarengi dengan peningkatan jumlah personel yang menanganinya (Syaroh, 2012; Azir 2015; Yohanitas, 2018; Ahmad Budiman, 2012), meskipun sistem pelayanan penanganan pengaduan sebagian besar sudah menggunakan sistem elektronik. Timbul pertanyaan apakah hal ini disebabkan oleh ketidakmampuan petugas dalam mengelola penanganan pengaduan atau faktor lainnya, sehingga hal ini menjadi isu yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Sikap ramah saja dari petugas saja tidak cukup, kemampuan mereka dalam menangani keluhan juga krusial.

Potensi penelitian lebih lanjut mengenai isu ini masih sangat tinggi, selain kemampuan petugas dalam melayani masyarakat, ada juga pertanyaan apakah peningkatan jumlah pengaduan dari masyarakat merupakan indikasi bahwa masyarakat menjadi lebih percaya terhadap pelayanan publik pemerintah, meskipun ketika pelayanan publik semakin baik, Jumlah keluhan harus dikurangi. Rendahnya jumlah pengaduan juga dapat diasumsikan bahwa masyarakat tidak mengetahui adanya layanan pengaduan atau bahwa masyarakat tidak yakin bahwa pengaduan mereka akan ditindaklanjuti.

Penanganan Pengaduan Dilihat Dari Aspek Kecepatan Penanganan Pengaduan

Aspek kecepatan penanganan pengaduan mengacu pada seberapa cepat suatu organisasi atau lembaga dapat menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diterima. Penanganan keluhan yang cepat dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Namun, jika pengaduan ditangani terlalu cepat tanpa mempertimbangkan kualitas dan ketepatan pengaduan, maka dapat mengakibatkan kesalahan dalam penanganan pengaduan dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk menemukan keseimbangan antara kecepatan dan kualitas dalam penanganan keluhan.

Kecepatan dalam menangani pengaduan juga tergantung pada bagaimana sistem dan prosedur penanganan pengaduan dirancang dan diimplementasikan. Prosedur penanganan pengaduan merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menangani suatu pengaduan. Prosedur ini dapat bervariasi tergantung pada organisasi atau lembaga yang bersangkutan. Namun, secara umum, prosedur penanganan pengaduan meliputi penerimaan pengaduan, investigasi, penyelesaian, pelaporan, dan evaluasi, yang meliputi evaluasi prosedur penanganan pengaduan dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan. Prosedur penanganan pengaduan yang jelas dan transparan dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan.

Di antara artikel yang membahas prosedur adalah (Shanty Bahar, 2017; Radhin, Radhin; Askafi, 2018; Nabilla, Krishna Gandhi, 2020). Isu-isu yang dibahas dalam pasal-pasal tersebut antara lain ketidakjelasan proses penanganan pengaduan yang dirasakan oleh masyarakat, yang mungkin disebabkan oleh kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Kecepatan penanganan pengaduan melebihi waktu maksimal yang ditetapkan dan pengaduan yang belum terselesaikan mengacu pada instansi terkait.

Masalah Aspek Kualitas Penanganan Pengaduan

Masalah Aspek Kualitas Penanganan Pengaduan mengacu pada kelanjutan dan tindak lanjut pengaduan. Beberapa penelitian telah menemukan bahwa tindakan tindak lanjut yang diambil oleh pejabat yang menghubungkan pengaduan ke lembaga terkait masih rendah. Mereka tidak dapat memberikan informasi secara teratur kepada pengadu dan kejelasan informasi tentang kemajuan penanganan tidak memadai. Dari sisi aturan pengenaan sanksi sebagai tindak lanjut pengaduan, masih sebatas teguran langsung dan tertulis, serta belum ada komitmen untuk menunjukkan bahwa tindak lanjut pengaduan dari masyarakat yang melanggar aturan tidak jelas. Selanjutnya, setelah pengaduan diklarifikasi dan ditindaklanjuti, sangat jarang masyarakat memberikan umpan balik, meskipun umpan balik ini tidak hanya memberikan masukan kepada birokrasi layanan tetapi juga memberikan saran dan usulan perbaikan.

Beberapa pasal menemukan bahwa tindak lanjut yang dilakukan oleh pejabat yang menghubungkan pengaduan dengan instansi terkait masih rendah, karena tidak dapat memberikan informasi secara berkala kepada pengadu, dan kejelasan informasi kemajuan penanganan tidak memadai (Lukman, Robby Indra; 2021; Fatchuriza, Muhammad; 2020; Hafidlotul Ilmi Imaroh, 2017). Dari sisi aturan pengenaan sanksi sebagai tindak lanjut pengaduan, masih sebatas teguran langsung dan tertulis, serta belum ada komitmen untuk menunjukkan bahwa tindak lanjut pengaduan dari masyarakat yang melanggar aturan tidak jelas.

Selanjutnya, setelah pengaduan diklarifikasi dan ditindaklanjuti, sangat jarang masyarakat memberikan umpan balik, meskipun umpan balik ini tidak hanya memberikan masukan kepada birokrasi layanan tetapi juga memberikan saran dan usulan perbaikan. Birokrasi jasa dapat menggunakan saran-saran tersebut sebagai masukan untuk dipertimbangkan dalam menyusun program peningkatan kinerja. Keluhan dari masyarakat

sebagai pengguna jasa dapat membantu dalam mengkritisi kinerja layanan dan mencari cara untuk memperbaikinya.

Selain itu, birokrasi pelayanan juga dapat merinci profil dan karakteristik masyarakat yang menggunakan layanannya, terutama masyarakat yang telah menilai aspek miskin dari suatu layanan tertentu dan aspirasinya. Dengan informasi ini, birokrasi dapat mengembangkan program yang lebih spesifik untuk menjawab permasalahan tersebut, maka birokrasi pelayanan akan dapat dengan mudah meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana diinginkan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa.

Kesimpulan

Penelitian dengan tema "penanganan pengaduan" dalam 10 tahun terakhir terbatas, yang diyakini berdampak pada minimnya kontribusi lembaga penelitian dalam menyediakan data dan informasi terkait perumusan perkembangan mekanisme penanganan pengaduan di Indonesia. Hal ini juga diyakini menjadi salah satu faktor inkonsistensi dalam pengembangan pelayanan publik, terbukti dengan rendahnya posisi Indonesia dalam pelayanan publik. Selain itu, potensi kajian penanganan pengaduan dan tema terkait masih besar. Dukungan pemerintah dan kolaborasi dengan lembaga terkait juga perlu didorong, khususnya dalam mengidentifikasi kebutuhan penelitian agar penelitian yang dilakukan peneliti sesuai dengan kebutuhan dan menghasilkan penelitian yang efektif. Penggunaan aspek akun aktif, jumlah dan status laporan, kecepatan tindak lanjut, dan kualitas pengaduan tindak lanjut dapat digunakan sebagai salah satu dimensi dalam mengeksplorasi layanan penanganan pengaduan di Indonesia dari perspektif yang berbeda, dan juga dapat dikembangkan dengan menambahkan perspektif lain sejalan dengan perkembangan bidang ini. Penggunaan metode kajian pustaka sistematis efektif dalam studi pustaka, terutama dalam kajian awal suatu bidang ilmu. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah sumber informasi masih bisa diperluas, seperti sumber artikel internasional. Dengan demikian, hasil analisis dapat menunjukkan posisi temuan yang lebih luas baik secara nasional maupun internasional.

Referensi

Azir, M. Kualitas Pelayanan Penanganan Pengaduan Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu. *Katalogis*, 3(9).

Budiman, A. (2016). Optimalisasi Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat Ke Dpr Ri. *Jurnal Politica Dinamika Masalah Politik Dalam Negeri dan Hubungan Internasional*, 3(2).

Davidow, M. (2003). Have you heard the word? The effect of word of mouth on perceived justice, satisfaction and repurchase intentions following complaint handling. *The Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 16.

Dwiyanto, A. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS.
- Goetz, A.M, Gaventra, J. (2001). Bringing Citizen Voice and Client Focus into Service Delivery. *IDS Working Paper No. 138, Institute of Development Studies*.
- Imaroh, H. I. (2017). Penanganan Pelayanan Pengaduan Pelanggan mengenai Keluhan Tidak Dapat Air (TDA) Di PDAM Surya Sembada Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1).
- Irtanto, I., & Sutanto, S. H. (2019). Kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat miskin di Kabupaten Probolinggo. *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 4(1), 11-27.
- Ising, S. B., & Jati, A. T. (2017). Kualitas Penanganan Pengaduan Tindak Kekerasan pada Anak dan Perempuan di Unit Perlindungan Perempuan dan Anak Polda Kalteng: Quality of Handling Complaints of Violence Against Children and Women in the Protection Unit of Women and Children of the Central Kalimantan Regional Police. *Pencerah Publik*, 4(2), 19-23.
- Kitchenham, B. (2004). Procedures for performing systematic reviews. *Keele, UK, Keele University*, 33(2004), 1–26.
- Maxham, J. G., & Netemeyer, R. G. (2002). A Longitudinal Study of Complaining Customers' Evaluations of Multiple Service Failures and Recovery Efforts. *Journal of Marketing*, 66(4), 57–71. <https://doi.org/10.1509/jmkg.66.4.57.18512>
- Nuryulianti, D. A., Setiawan, N. Y., & Pramono, D. (2018). Evaluasi Pada Variasi Proses Bisnis Penanganan Pengaduan Dengan Menerapkan Process Mining Dan Quality Evaluation Framework (QEF)(Studi Kasus: Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2005). Manajemen pelayanan. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Radhin, R., & Askafi, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk. *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(3), 66-72.
- Rendriana, C. T., Lestari, R., & Mukhlis, R. (2014). Penanganan Laporan dan Pengaduan Korban Kejahatan oleh Kepolisian Sektor Tampan Kepolisian Resor Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Hukum*, 2(1), 1-15.
- Sutanto, S. H. (2016). Pengaruh Empati, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Penanganan Pengaduan Di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo. *CAKRAWALA*, 10(1), 57-66.
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103-115.