

STUDI PENERAPAN *VOICE* MELALUI ANALISIS PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN PADA *WEBSITE* UNIT LAYANAN ADUAN SURAKARTA (ULAS)

Devinta Bhika Septiawati dan Didik G. Suharto

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret

flo.devinta@gmail.com

Abstrak

Voice dibutuhkan untuk menyetarakan posisi tawar penyedia layanan dan pengguna layanan. Pemkot Surakarta menerapkan konsep *voice* melalui pelayanan pengaduan di website ULAS. Penyampain *voice* melalui website ULAS masih lemah, terlihat dari partisipasi masyarakat rendah dalam memanfaatkan layanan. Hal itu tidak sesuai dengan konsep *voice*, dimana kapasitas masyarakat menyampaikan aspirasi penting ditingkatkan, untuk dijadikan bahan konstruktif perbaikan pelayanan. Apabila tingkat pengaduan lemah, *voice* belum berjalan efektif. Pemerintah akan terhambat dalam melakukan perbaikan layanan, karena minimnya masukan masyarakat. Maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis penerapan *voice* melalui prinsip penanganan pengaduan, pada pelayanan pengaduan di website ULAS. Penelitian ini menggunakan pendekatan deksriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian adalah pihak-pihak yang terkait proses penanganan pengaduan di ULAS yang ditentukan melalui *purposive sampling* dan *snowball*. Validitas data menggunakan triangulasi sumber. Analisis data dilakukan melalui teknik Miles dan Huberman. Hasil riset menunjukkan, ketujuh prinsip penanganan pengaduan Gorton (2005), terkait, telah diterapkan semua di dalam proses penanganan pengaduan di website ULAS. Selanjutnya, beberapa hambatan dalam prosesnya yaitu: *error* ketika menginput, status aduan kurang jelas, tidak ada notifikasi perkembangan aduan, koordinasi dinas berbelit, adanya struktur hirarkis yang memperlama tindaklanjut, lamanya proses penganggaran, kurangnya koordinasi *stakeholders*, tumpang tindih kewenangan, mutasi pegawai, respon tidak solutif dan tidak jelas, serta admin SKPD sering lupa *password* akun.

Kata kunci: *Voice*, Penanganan Pengaduan, Website ULAS