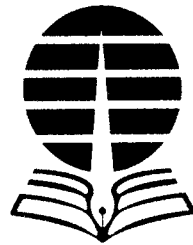


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

PENGADUAN MASYARAKAT DALAM LAYANAN PADA

DINAS PARIWISATA PROVINSI KEPULAUAN RIAU

(STUDI DI CRISIS CENTER)



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun oleh

H A R F I A N S Y A H

NIM : 500628096

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

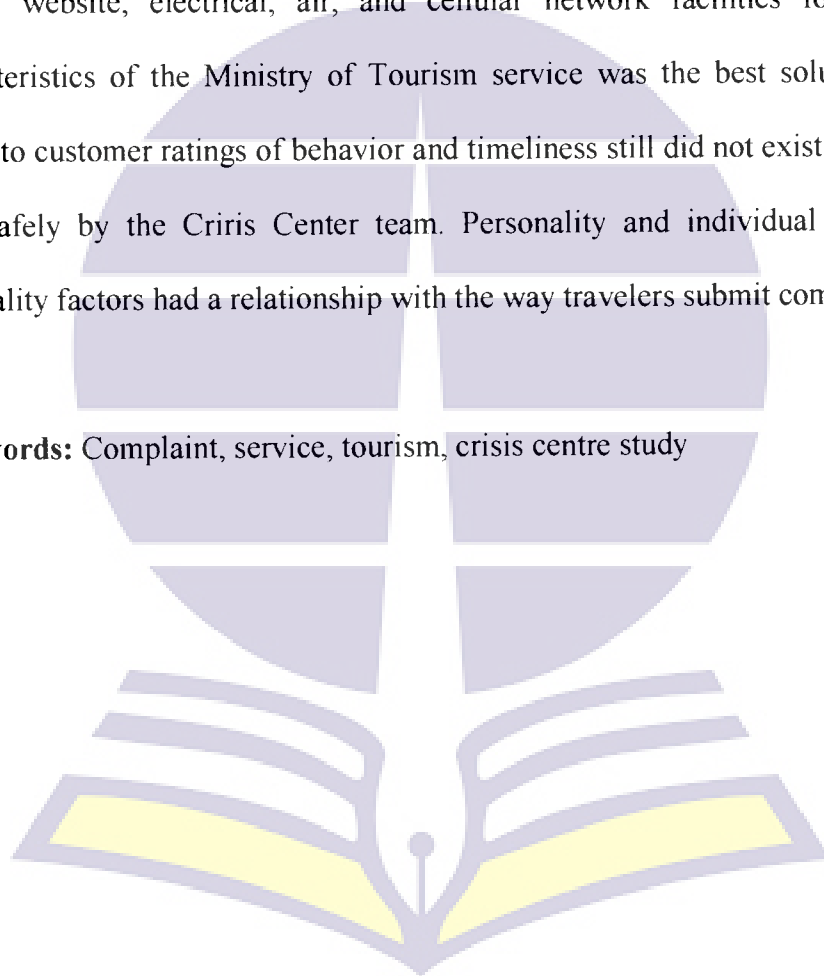
TAHUN 2017

ABSTRACT

PUBLIC COMPLAINTS IN TOURISM SERVICE OFFICE OF KEPULAUAN RIAU PROVINCE (CRISIS CENTRE STUDY)

This study aimed to describe public complaints in services at the Riau Islands Tourism Office (Crisis Center Study). This study used qualitative data analysis from Miles (2007). Result of research indicated public complaint in service at Tourism Office of Riau Islands Province (Integrated Crisis Center) which in center of crisis of Riau Islands Tourism Office had been quiet well done. Dissatisfaction with the Crisis Center Team of the Riau Islands Provincial Tourism Office is security, hotline system, website, electrical, air, and cellular network facilities for expansion. Characteristics of the Ministry of Tourism service was the best solution. Factors related to customer ratings of behavior and timeliness still did not exist and all walks were safely by the Criris Center team. Personality and individual demographic personality factors had a relationship with the way travelers submit complaints.

Key words: Complaint, service, tourism, crisis centre study



ABSTRAK

PENGADUAN MASYARAKAT DALAM LAYANAN PADA DINAS PARIWISATA PROVINSI KEPULAUAN RIAU (STUDI CRISIS CENTRE)

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaduan masyarakat dalam layanan pada Dinas Pariwisata Kepulauan Riau (Studi Crisis Centre). Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dari Miles (2007). Hasil penelitian menunjukkan pengaduan masyarakat dalam layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau (Studi Crisis Centre) menyimpulkan bahwa crisis center Dinas Pariwisata Kepulauan Riau sudah berjalan cukup baik. Ketidakpuasan pada Tim Crisis Centre dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau yaitu kemanan, sistem hotline, website, listrik, air, dan jaringan selluler untuk diperluas. Karakteristik pelayanan Dinas Pariwisata adalah memberikan solusi terbaik pada masalah yang dihadapi wisatawan tanpa ada dibebani biaya. Faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan masih belum ada ditemukan dan semua berjalan aman ditanggulangi tim Crisis Centre. Faktor karakteristik kepribadian dan demografis individu memiliki hubungan dengan cara wisatawan menyampaikan pengaduan.

Kata Kunci: Pengaduan, layanan, Pariwisata, Studi Crisis Center

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pengaduan Masyarakat Dalam Layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau (Studi Crisis Center) adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Batam, 17 Januari 2018

Yang Menyatakan,



(HARFIANSYAH)

NIM. 500628096

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Harfiansyah
 NIM : 500628096
 Program Studi : Administrasi Publik
 Judul TAPM : Pengaduan Masyarakat Dalam Layanan Pada Dinas Pariwisata
 Kepulauan Riau (Studi Crisis Centre)

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/ Tanggal : Sabtu/ 09 Desember 2017

Waktu : 09.30 – 11.00 WIB

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Tandatangan

Nama : dr. Ismed Sawir, M.Sc

Penguji Ahli

Nama : Prof. Dr. HM. Aries Djaenuri, MA

Pembimbing I

Nama : Dr. Zulmasyur, M.Si

Pembimbing II

Nama : Dr. Zainur Hidayah, S.Pi

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaduan Masyarakat Dalam Layanan Pada Dinas Pariwisata
Kepulauan Riau (Studi Crisis Centre)

Penyusun TAPM : Harfiansyah


NIM : 500628096

Program Studi : Administrasi Publik


Hari/ Tanggal : Sabtu/ 09 Desember 2017

Menyetujui :

Pembimbing II,


Dr. Zainur Hidayah, S.Pi
NIP. 19690313 200501 1 001

Pembimbing I,


Dr. Zulmasyhur, M.Si
NIP. 0107140838

Penguji Ahli


Prof. Dr. HM. Aries Djaenuri, MA

NIP. 19470401 196805 1 001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik ~~Direktur~~

Program Administrasi Publik

~~Direktur~~ Program Pascasarjana


Dr. Darmanto, M. Ed

NIP. 19591027 198603 1 003


Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si

NIP. 19581215 198601 1 009

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis mengucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah rahmat dan inayahnya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian TAPM yang berjudul **“Pengaduan Masyarakat Dalam layanan Pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau (Studi Crisis Centre)”**. Serta shalawat beriring salam penulis ucapkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membuka mata hati dan pikiran kita akan pentingnya ilmu pengetahuan.

TAPM tersebut disusun merupakan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister S2 Ilmu Administrasi Publik di Program Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Terbuka. Ketika proses pelaksanaan penyusunan TAPM ini berlangsung, banyak pihak yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung. Untuk itu ada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. Ojat Darajat, M. Bus, Ph.D, selaku Rektor Universitas Terbuka
2. Bapak Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
3. Bapak drh. Ismed Sawir, M.Sc selaku Kepala UPBJJ UT Batam.
4. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed Selaku Ketua Bidang Ilmu Administrasi Program Administrasi Publik.
5. Bapak Dr. Zulmasyhur, M.Si. Selaku Pembimbing I yang berkenan meluangkan waktu, membimbing dan memberi arahan kepada penulis dalam proses awal hingga terwujudnya tesis ini.
6. Bapak Dr. Zainur Hidayah, S.Pi Selaku Pembimbing II yang berkenan meluangkan waktu, membimbing dan memberi arahan kepada penulis dalam proses awal hingga terwujudnya TAPM ini.

7. Bapak Drs. Buralimar, M.Si. Selaku Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau yang telah banyak memberikan informasi terkait penelitian saya.
8. Bapak Agusnawarman, M.Si. Selaku Sekretaris Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau yang telah banyak memberikan informasi terkait penelitian saya.
9. Kedua Orangtua H. Abdul Hamid dan Hj. Azizah, serta saudara-saudara ku tercinta terimakasih atas dukungannya.
10. Istri saya tercinta Rafika yang telah memberikan izin untuk saya melanjutkan pendidikan ini, dan anak-anak saya tersayang M. Rasya Alvaro dan Annisa Putri Aqila yang telah memberikan doa dan dukungan baik moral maupun material.
11. Seluruh Bapak/ Ibu Dosen, khususnya kepada Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan.
12. Seluruh Staf/ Pegawai di Program Pascasarjana, khususnya kepada Staf/ Pegawai yang bertugas pada Ilmu Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi perkuliahan.
13. Seluruh Pegawai/ Staf Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau yang telah banyak memberikan informasi terkait penelitian saya.
14. Teman-teman MAP se-angkatan terimakasih saya ucapkan yang telah bersama sama berjuang dan selalu memberikan dukungan bersama sama.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, penulis berdo'a semoga amal baik yang telah diberikan mendapat ridho dan pahala dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam tesis ini mengingat tenaga, ilmu penulis, serta keterbatasan waktu. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi

kesempurnaan Tesis ini. Sebelumnya penulis mengucapkan terima kasih.

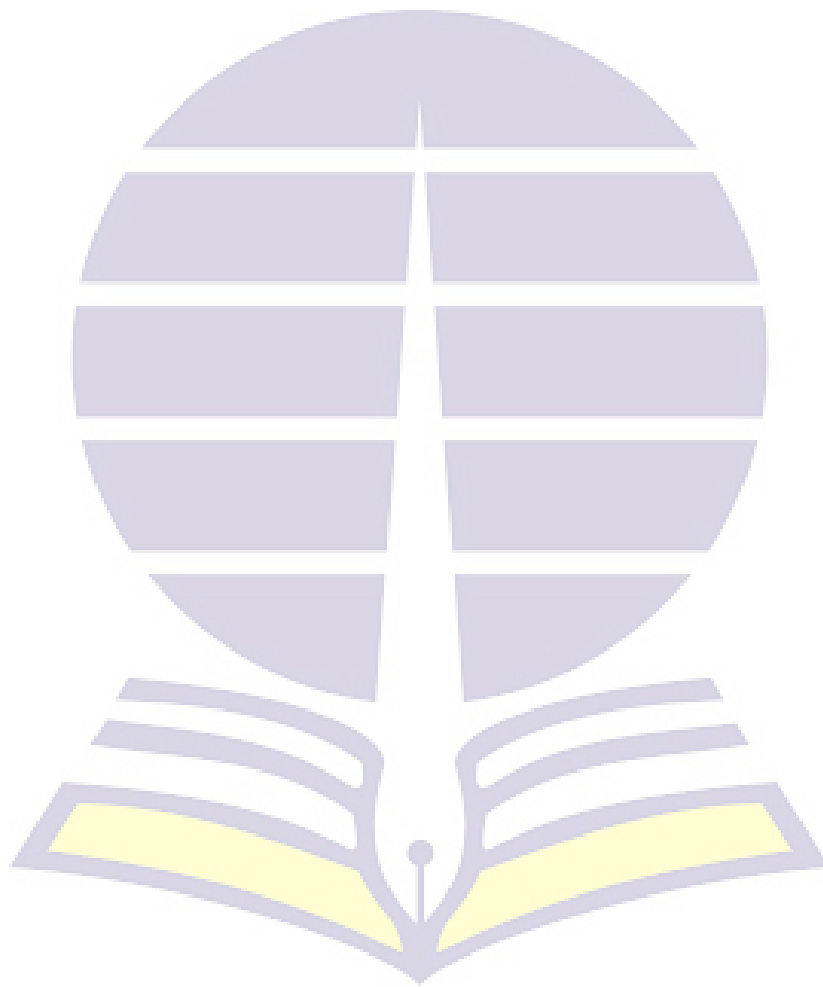
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Batam,17 Januari 2018



HARFIANSYAH

NIM.500628096



RIWAYAT HIDUP

Nama : Harfiansyah
 NIM : 500628096
 Program Studi : Administrasi Publik
 Tempat/ Tanggal Lahir : Pulau Sambu/ 07 Maret 1983

Riwayat Pendidikan :

- Lulus SDN di Pulau Penyengat pada Tahun 1996
- Lulus SMPN 9 di Pulau Penyengat pada Tahun 1998
- Lulus SMAN 2 di Tanjungpinang Tahun 2001
- Lulus D3 di Univ. Islam Negeri SUSQA Pekanbaru Tahun 2004
- Lulus S1 di Univ. Ibnu Sina Batam Tahun 2007

Riwayat Pekerjaan :

- Tahun 2005 s/d 2011 sebagai Staf di Biro Pembangunan Setda prov. Kepri
- Tahun 2012 s/d 2014 sebagai Staf di Badan Ketahanan Pangan Pemprov. Kepri
- Tahun 2014 s/d 2017 sebagai Kasi Data dan Penelitian Bidang Pengembangan Kelembagaan Dinas Pariwisata Provinsi Kepri

Batam, 17 Januari 2018

Peneliti



Harfiansyah

NIP. 500628096

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Fokus Penelitian	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Kegunaan Hasil Penelitian	9

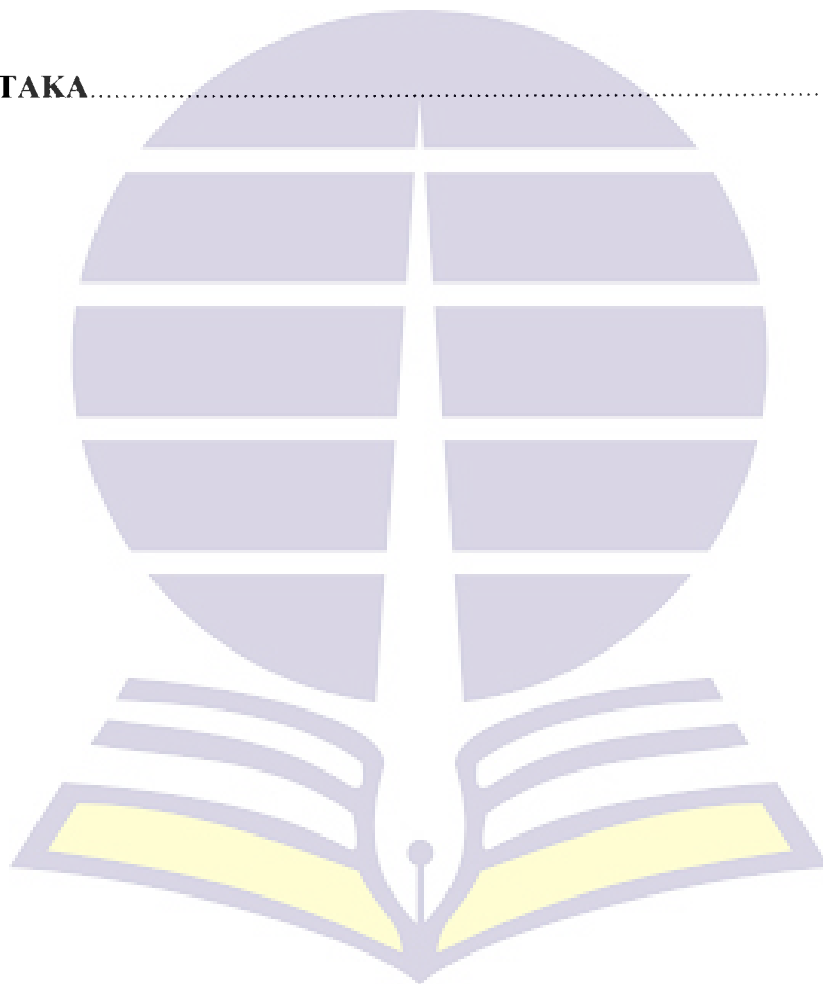
BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori	10
1. Pengaduan Masyarakat	10
2. Manajemen Pengaduan Masyarakat	25
3. Pengertian Layanan	37
B. Kerangka Pikir Penelitian	40

BAB III METODE PENELITIAN

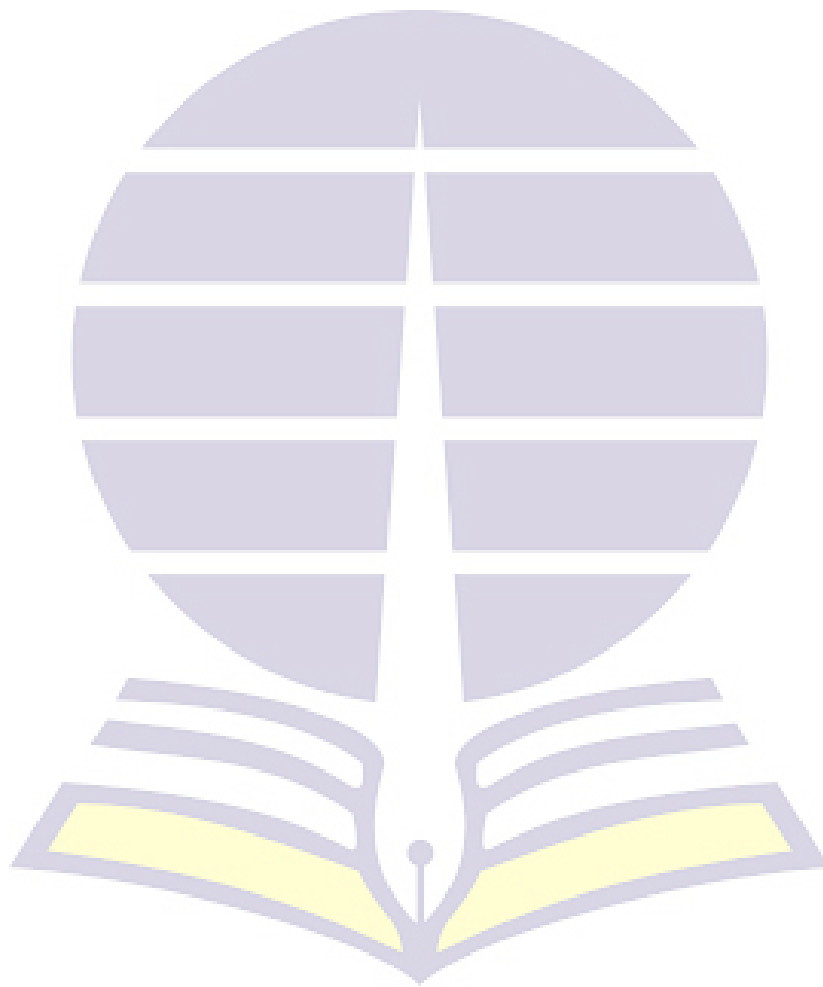
A. Jenis Penelitian	43
B. Waktu dan Tempat Penelitian	44
C. Sumber Data	44

D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Teknik Analisis Data.....	48
F. Teknik Keabsahan Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	53
B. HASIL.....	61
C. PEMBAHASAN.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN.....	89
B. SARAN	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91



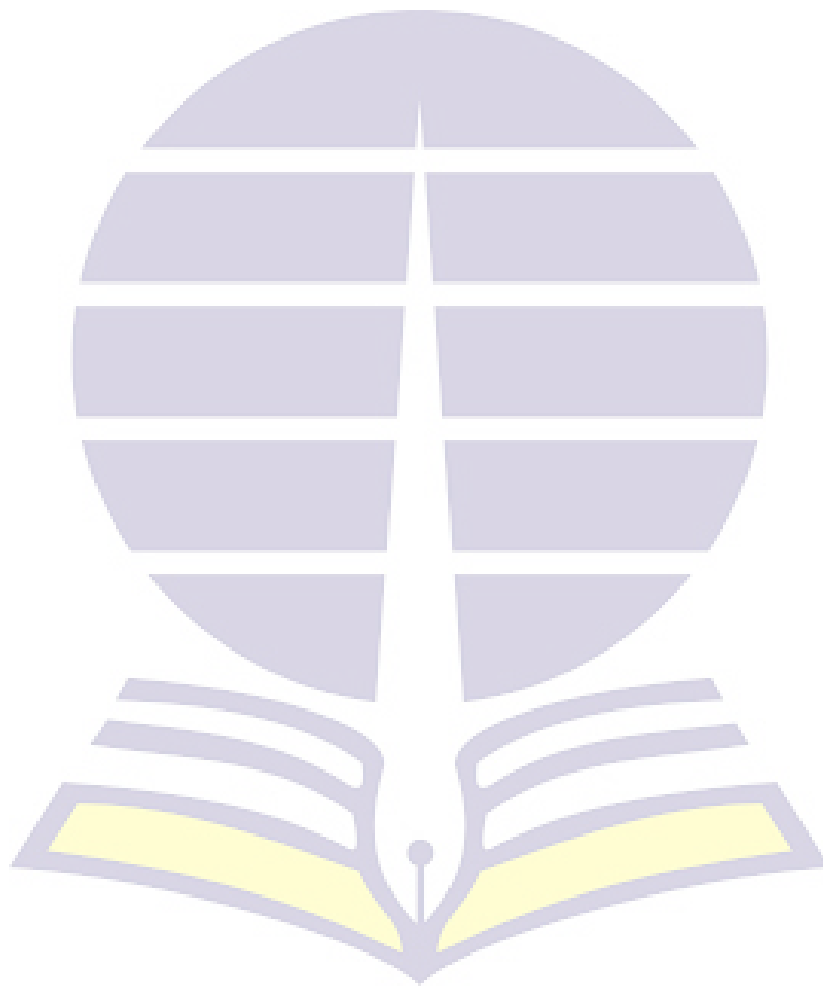
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Capaian Target Kunjungan Wisatawan ke Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) Periode Mei 2016 (Sumber: Dinas Pariwisata Kepri).....	2
Gambar 4.1. Unit Pelayanan Teknis (UPT) Crisis Center Pariwisata Prov. Kepri	54



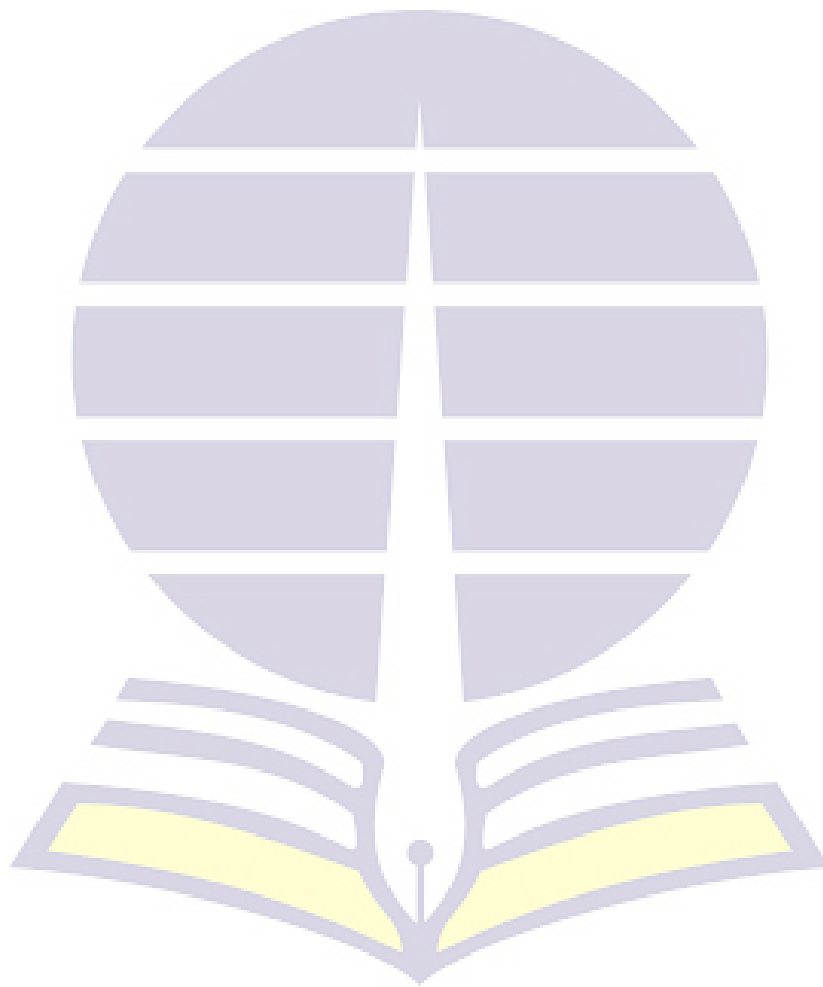
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Ancaman Krisis Kepulauan Riau 2016 dan 2017 (sumber: Dinas Pariwisata Kepulauan Riau).....	2
Tabel 4.1. Bidang Tugas Sekretariat Crisis Center Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau	59
Table 4.2. Status Kepegawaian Sekretariat Crisis Center Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau	59
Table 4.3. Status Pendidikan Petugas Sekretariat Crisis Center Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Wawancara	94
Lampiran 2 Dokumentasi Layanan Crisis Center Pariwisata Kepulauan Riau	96
Lampiran 3 Identitas Informan	98
Lampiran 4 Hasil Wawancara	100



BAB I

PENDAHULUAN

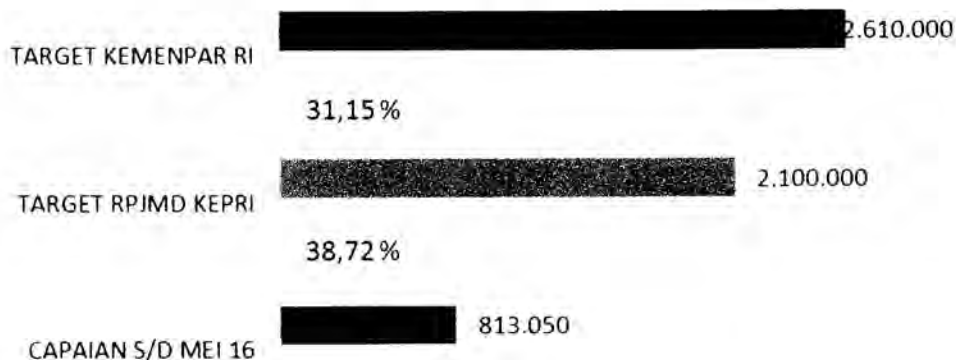
A. Latar Belakang

Indonesia kaya ragam budaya dan potensi pariwisata. Sektor Pariwisata ini telah memberikan sumbangsih bagi perekonomian nasional dan masyarakat. Berdasarkan sumber dari Badan Pusat Statistik Nasional pada Tahun lalu (2014), kontribusi sektor pariwisata sebesar 9 persen dari Produk Domestik Bruto (PDB), dengan devisa sekitar Rp. 140 triliun. Salah satu penyumbang devisa pariwisata Indonesia adalah Provinsi Kepulauan Riau

Provinsi ini memiliki pulau terbanyak di Indonesia dengan jumlah 2.408 pulau yang sangat mungkin dijadikan sebagai destinasi pariwisata unggulan. Potensi pariwisatanya sangat kaya dan beragam. Bahkan Kementerian Pariwisata pernah menilai Kepri memiliki keindahan alam setara dengan Bali, apalagi Kepri memiliki banyak pulau yang masih murni. Disamping itu, Provinsi ini juga memiliki keunggulan utama dibanding Bali yakni letaknya yang strategis berdekatan dengan Singapura dan Malaysia.

Tidaklah kemudian berlebihan jika Kementerian Pariwisata menargetkan 2,6 juta wisatawan mancanegara mengunjungi Kepulauan Riau (Kepri) pada tahun 2016, yang antara lain dikontribusikan melalui Batam sekitar 1.696.406 orang. Jika dilihat dari data wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Kepulauan Riau sangatlah jauh dari target yang harus dicapai (gambar 1).

CAPAIAN TARGET KUNJUNGAN



(Sumber: Dinas Pariwisata Kepri)

Gambar 1.1. Capaian Target Kunjungan Wisatawan ke Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) Periode Mei 2016

Melihat kondisi dan ancaman krisis di Provinsi Kepulauan Riau jika tidak diantisipasi dengan baik tidak saja berdampak bagi pelayanan wisatawan tetapi juga bagi citra tujuan wisata di Provinsi ini. Ancaman krisis ini antara lain meliputi bencana alam (gempa bumi, banjir, tsunami, kekeringan), kebakaran hutan, konflik sosial, demonstrasi buruh, konflik etnis dan lain-lain), ancaman terorisme, penyakit menular dan lain sebagainya. Seperti halnya beberapa contoh laporan ancaman krisis yang diterima dari Dinas Pariwisata Kepulauan Riau (KEPRI) terjadi pada tahun 2016 dan 2017 terdapat pada tabel 1.

Tabel 1.1. Data Pengaduan Masyarakat di Kepulauan Riau 2016 dan 2017

No	Peristiwa	Jumlah	Tahun
1	Aksi perampokan	156	2016
2	Kasus Kabut Asap	1	2016
3	Demo Buruh	1	2016

4	Krisis Air dan Listrik	Tidak menentu	2016 dan 2017
5	Aksi Penculikan Anak	18	2017
6	Kecelakaan lalu lintas	89	2016 dan 2017

(sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau)

Teknologi Informasi Manajemen sekarang tidak lagi berkembang dalam bidang usaha saja, tapi sudah digunakan dalam berbagai bidang, dari mulai pendidikan, pelayanan, industri, dan masih banyak lagi. Ini menandakan bahwa Informasi yang akurat dan cepat dibutuhkan di berbagai bidang. Sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling terhubung dengan batasan yang jelas bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan. Sistem informasi adalah kombinasi dari *people, hardware, soft-ware*, jaringan komunikasi, sumber-sumber data, prosedur dan kebijakan yang terorganisasi dengan baik yang dapat menyimpan, mengadakan lagi, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi dalam suatu organisasi.

Dinas Pariwisata di Kepulauan Riau telah membentuk Tim Crisis Center sejak Juni 2016. Tim Crisis Center ini berfungsi untuk merespon potensi krisis tersebut agar dapat meminimalisasi dampaknya terhadap sektor pariwisata. Crisis Center Pariwisata ini merupakan aturan baku yang distandarisasi sebagai bentuk respon cepat terhadap pengelolaan krisis baik yang diakibatkan karena bencana alam, kerawanan sosial, atau bentuk-bentuk krisis lainnya yang berpotensi mengganggu dan mengancam para wisatawan (*wisnus/ wisman*) baik dari segi keamanan maupun kenyamanan di sejumlah sebaran destinasi wisata di Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) dengan mempertimbangkan karakteristik krisis dan masalah yang terdapat di daerah masing-masing.

Dalam Crisis Center ini memiliki tim yang menangani setiap persoalan wisatawan serta adanya Hotline sebagai media komunikasi. Tim yang tergabung dalam Crisis Center ini meliputi Instansi Pemerintah Provinsi Kepri dan Aparat-aparat Keamanan.

Dari lembaga pengaduan yang ada di atas, masyarakat tidak mengerti lembaga Pemerintah yang mana yang menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat. Masyarakat masih bingung untuk mengeluh kemana atas kurang nyamannya pelayanan publik, karena tidak ada mekanisme yang jelas atas pengaduan dari masyarakat. Mekanisme pengaduan masyarakat belum sepenuhnya bekerja secara optimal dan kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat tidak berani untuk melaporkan keluhannya karena tidak mengerti lembaga pengaduan dimana.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 berisi bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia, merupakan hak yang dijamin oleh negara kepada setiap warga negara di samping hak-hak yang lain.

Salah satu wujud hak yang harus diperoleh masyarakat adalah diberinya ruang untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan dan tulisan dan sebagainya, dalam hal ini adalah komplain (keluhan) atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah. Karena dipandang sebagai hak maka harus didasarkan pada norma-norma hukum yang mengatur secara jelas.

Upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya telah sejak lama dilaksanakan oleh Pemerintah. Upaya memperbaiki pelayanan diantaranya melalui surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur Pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka diterbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Kemudian dilanjutkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Pada perkembangan terakhir, Pemerintah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Salah satu pesan dalam undang-undang tersebut adalah betapa pentingnya penanganan pengaduan masyarakat. Sehingga untuk mendorong penanganan pengaduan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan peraturan Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

Pengelolaan pengaduan (komplain (keluhan) dari masyarakat) untuk menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum Pemerintahan yang baik, dan agar terjaminnya perlindungan hak setiap warga negara dari kemungkinan-kemungkinan pengingkaran atau penyalahgunaan

wewenang dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti ingin membuat penelitian yaitu “Pengaduan Masyarakat Dalam layanan Pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau (Studi Crisis Centre)”.

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dari latar belakang masalah di atas yaitu:

- 1) Kementerian Pariwisata menargetkan 2,6 juta wisatawan mancanegara mengunjungi Kepulauan Riau (Kepri) pada tahun 2016, yang antara lain dikontribusikan melalui Batam sekitar 1.696.406 orang.
- 2) Kondisi dan ancaman krisis di Provinsi Kepulauan Riau jika akan berdampak bagi pelayanan wisatawan tetapi juga bagi citra tujuan wisata di Provinsi ini. Ancaman krisis ini meliputi, bencana alam (gempa bumi, banjir, tsunami, kekeringan), kebakaran hutan, konflik sosial, demonstrasi buruh, konflik etnis dan lain-lain), ancaman terorisme, penyakit menular dan lain sebagainya.
- 3) Dinas Pariwisata di Kepulauan Riau telah membentuk Tim Crisis Center sejak Juni 2016 tetapi masih belum berjalan dengan baik karena terbentur anggaran dana.
- 4) Banyak Instansi Pemerintah yang terlibat dalam hubungannya dengan pelayanan masyarakat menerima keluhan masyarakat tapi tidak ditindaklanjuti ke Dinas Pariwisata.
- 5) Mekanisme pengaduan masyarakat belum sepenuhnya bekerja secara optimal dan kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat tidak berani

untuk melaporkan keluhannya karena tidak mengerti lembaga pengaduan dimana.

C. Fokus Penelitian

Dari beberapa masalah yang ada diidentifikasi masalah, adapun yang menjadi batasan masalah yaitu pengaduan masyarakat dalam layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau (studi crisis centre) yang meliputi 5 faktor yaitu:

- 1) Ketidakpuasan Pelanggan.
- 2) Faktor yang berhubungan dengan karakteristik pelayanan.
- 3) Faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan.
- 4) Faktor karakteristik kepribadian dan demografis individu.
- 5) Faktor budaya.

D. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian pengaduan masyarakat dalam layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau (studi crisis centre) yang meliputi 5 faktor adalah

- 1) Apa sajakah yang menjadi ketidakpuasan pelanggan?
- 2) Apa sajakah yang berhubungan dengan karakteristik pelayanan?
- 3) Apa sajakah faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan.
- 4) Bagaimanakah faktor karakteristik kepribadian dan demografis individu ?

- 5) Bagaimanakah faktor budaya menjadi alasan pengaduan masyarakat masyarakat dalam layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau (studi crisis centre)?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui apa yang menjadi ketidakpuasan pelanggandalam layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau (studi di Crisis Center).
- 2) Untuk mengetahui karakteristik pelayanan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau (studi di Crisis Center).
- 3) Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan di Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau (studi di Crisis Center).
- 4) Untuk mengetahui faktor karakteristik kepribadian dan demografis individu dalam layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau (studi di Crisis Center).
- 5) Untuk faktor budaya menjadi alasan pengaduan masyarakat masyarakat dalam layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau (studi crisis centre)

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun kegunaan hasil penelitian ini yaitu

1. Manfaat teoritis

- a. Memberikan informasi bagi peneliti selanjutnya di bidang sosial khususnya kepariwisataan.
- b. Memberikan pemahaman dan bahan informasi bagi penulis dan pembaca tentang faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dari pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau .
- c. Memberikan informasi sekaligus menjadi masukan bagi pihak terkait untuk lebih memperhatikan hal-hal yang menjadi keluhan masyarakat.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pengambil kebijakan tentang faktor-faktor apa saja yang sebenarnya berpengaruh terhadap proses pengelolaan pengaduan masyarakat dalam rangka pelayanan publik dengan melihat faktor-faktor pendukung dan penghambat dari pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Hadi (2000) pengaduan adalah

pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. *NSW Ombudsman's Effective Complaint Handling Guidelines* (2000), menyebutkan penanganan keluhan merupakan salah satu komponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan pengguna layanan publik.

Sumaedi (2016) menjelaskan bahwa pengaduan adalah penyampaian keluhan pelanggan kepada instansi pemerintah penyedia pelayanan.

Tronvoll (2012) menyebutkan faktor-faktor yang menyebabkan keluhan pelanggan yaitu:

- 1) ketidakpuasan pelanggan;
- 2) faktor yang berhubungan dengan karakteristik pelayanan;
- 3) faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan;
- 4) faktor karakteristik kepribadian dan demografis individu; dan
- 5) faktor budaya.

Ketidakpuasan pelanggan merupakan faktor yang paling sering disebut sebagai penyebab keluhan pelanggan (Tronvoll, 2012). Lebih lanjut, Singh (1988) bahkan menyebut keluhan hanya bisa dianggap sebagai keluhan apabila berasal dari ketidakpuasan. Berdasarkan paradigma diskonfirmasi, kepuasan/ketidakpuasan dapat dipandang

sebagai kondisi persasaan seorang pelanggan yang merupakan respon atas perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap kinerja penyedia pelayanan dan ekspektasi yang dimilikinya (Kotler dan Keller, 2012; Sumaedi dkk, 2015; Zeithaml dan Bitner, 2009).

Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2009) menyebutkan sedikitnya terdapat empat faktor kualitas pelayanan, harga, personal, dan situasional. Faktor kualitas pelayanan, harga, personal, dan situasional. Faktor kualitas pelayanan berhubungan dengan kinerja dari aspek pelayanan yang diberikan penyedia pelayanan, baik berupa kinerja dalam dimensi fungsional seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik ataupun dimensi teknis yang merepresentasikan hasil (*outcome*) dari suatu pelayanan. Faktor harga berhubungan dengan biaya yang harus dikeluarkan pelanggan untuk memperoleh pelayanan. Dalam kaitan itu, aspek penting yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan adalah nilai yang dipersepsikan oleh pelanggan, yaitu manfaat pelayanan yang dirasakan dibandingkan dengan biaya yang harus dikeluarkan dan keadilan biaya yang dipersepsikan oleh pelanggan (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2009). Faktor personal berhubungan dengan kondisi emosional pelanggan saat berinteraksi dengan penyedia pelayanan (Zeithaml dkk, 2009). Apabila kondisi emosional pelanggan saat mulai berinteraksi dengan penyedia pelayanan negatif, potensi pelanggan untuk tidak puas lebih besar (Zeithaml dkk, 2009). Faktor situasional berhubungan dengan kondisi lingkungan tempat pelayanan diberikan ataupun tempat interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan (Zeithaml dkk, 2009). Kondisi

lingkungan interaksi penyedia pelayanan ini juga berhubungan dengan seberapa baik penyedia pelayanan mengatur konsumennya agar tidak saling mengganggu (Zeithaml dkk, 2009).

Faktor kedua yang menyebabkan terjadinya keluhan pelanggan adalah faktor-faktor yang terkait dengan karakteristik pelayanan. Dalam hal ini, sedikitnya terdapat tiga faktor yang berpotensi menyebabkan terjadinya keluhan pelanggan. Pertama, tingkat kepentingan pelayanan. Faktor ini merepresentasikan seberapa penting atau signifikan suatu pelayanan bagi seseorang (Oh, 2004). Menurut Day (1984) dalam Sumaedi (2016), tingkat kepentingan suatu pelayanan bagi seseorang dapat diukur dengan jumlah uang yang dikeluarkan oleh pelanggan, tingkat kepentingan pelayanan untuk gaya hidup pelanggan, peran pelayanan dalam mendukung visibilitas social, dan waktu pelayanan yang diperlukan. Para peneliti telah menemukan bahwa semakin penting suatu pelayanan bagi seseorang, semakin besar peluang seseorang untuk mengeluh (Oh, 2004).

Kedua, struktur industri pelayanan. Faktor ini mempresentasikan seberapa banyak alternatif penyedia pelayanan yang ada. Apabila banyak alternatif penyedia pelayanan, semakin kecil peluang pelanggan untuk mengeluh (Fornell dan Didow 1980). Hal ini disebabkan apabila pelanggan merasakan insiden negatif dengan penyedia pelayanan, ia dapat dengan mudah berpindah kepada penyedia pelayanan lain tanpa harus mengorbankan waktunya untuk mengeluh. Pada sisi lain, memang terdapat pelanggan yang tidak memiliki waktu untuk mengeluh dan lebih memilih

meninggalkan penyedia pelayanan (Lerman, 2006). Oleh karena itu, penyedia pelayanan yang bersifat monopoli cenderung memperoleh keluhan pelanggan yang lebih banyak ketimbang penyedia pelayanan lainnya (Fornell dan Didow, 1980).

Ketiga, tingkat kegratisan pelayanan. Faktor ini menunjukkan sejauh mana pelayanan dipersepsikan gratis oleh pelanggannya (Oh, 2004). Penelitian yang dilakukan Oh (2004) menunjukkan bahwa *perceived of free use* dengan perilaku mengeluh berkorelasi negatif. Artinya, apabila pelanggan memiliki persepsi bahwa pelayanan yang diperolehnya gratis, ia cenderung tidak akan mengeluh kepada penyedia pelayanan.

Faktor ketiga yang berhubungan dengan terjadinya keluhan pelanggan adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan. Dalam hal ini, sedikitnya ada empat faktor yang berpengaruh, yaitu sikap pelanggan terhadap perilaku mengeluh, persepsi pelanggan terhadap nilai yang diperoleh dari mengeluh, persepsi pelanggan terhadap kemungkinan sukses dari keluhan yang diajukan, dan persepsi pelanggan terhadap tingkat kesulitan dalam menyampaikan keluhan. Sikap pelanggan terhadap perilaku mengeluh menunjukkan penilaian pelanggan secara keseluruhan apakah perilaku menyampaikan keluhan baik atau tidak. Pengertian ini mengacu pada definisi sikap dalam *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991). Para pakar memandang bahwa semakin pelanggan memiliki sikap yang positif terhadap perilaku menyampaikan

keluhan, semakin besar peluang keluhan pelanggan akan terjadi (C. Kim, Kim, Im, dan Shin, 2003; Oh, 2004).

Persepsi pelanggan terhadap nilai yang diperoleh dari mengeluh menunjukkan “evaluasi personal terhadap kesenjangan antara benefit dan biaya dari keluhan” (Kim dkk, 2003). Menurut Kim dkk. (2003), hal itu menunjukkan seberapa berarti bagi seorang pelanggan penyampaian keluhan yang ia lakukan. Apabila pelanggan merasa penyampaian keluhan memiliki nilai yang berarti, ia cenderung akan menyampaikan keluhan dan sebaliknya (Kim dkk., 2003).

Persepsi pelanggan terhadap kemungkinan sukses dari keluhan yang diajukan menunjukkan persepsi pelanggan terkait dengan seberapa besar peluang keluhan yang diajukannya akan mendapat respons yang diharapkan (Kim dkk., 2003; Oh, 2004). Hal ini dapat dipahami mengingat tidak semua keluhan akan dapat ditindaklanjuti oleh penyedia pelayanan secara efektif. Lebih lanjut, pelanggan yang mengeluh juga mungkin berpotensi memperoleh kekecewaan. Para peneliti telah membuktikan bahwa semakin besar peluang sukses suatu keluhan apabila dilakukan, semakin cenderung seorang pelanggan untuk menyampaikan keluhan (Oh, 2004).

Persepsi pelanggan terhadap tingkat kesulitan dalam menyampaikan keluhan menunjukkan evaluasi pelanggan terhadap keseluruhan hambatan yang harus dihadapinya apabila ia akan menyampaikan keluhan (Day, 1984; Oh, 2004). Hambatan-hambatan tersebut mencakup hambatan ekonomi, psikologi, waktu, ataupun fisik yang harus dihadapi ketika

seorang pelanggan akan menyampaikan keluhan (Day, 1984; Oh, 2004). Para peneliti telah menyampaikan bahwa terdapat korelasi negatif antara tingkat kesulitan dalam mengeluh dan perilaku mengeluh (Oh, 2004). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa tidak memiliki hambatan untuk mengeluh akan cenderung mengeluh dan sebaliknya.

Faktor karakteristik kepribadian dan demografi individu serta faktor budaya juga mempengaruhi terjadinya keluhan pelanggan. Lerman (2006) menunjukkan bahwa *politeness* (kesopanan) berkorelasi negatif dengan perilaku mengeluh. Semakin seorang memiliki kesopanan yang tinggi, semakin cenderung ia tidak menyampaikan keluhan dan sebaliknya (Lerman, 2006). Dari sisi demografis, Bearden dan Mason (1984) dalam Sumaedi (2016) mengungkapkan bahwa studi-studi umumnya menunjukkan bahwa para pengeluh biasanya adalah orang-orang yang berusia lebih muda, memiliki pendapat yang lebih tinggi, dan lebih berpendidikan. Secara empiris, penelitian mereka mengonfirmasi bahwa pengeluh adalah orang yang lebih muda dengan penghasilan yang lebih tinggi. Sementara itu, dari sisi budaya, penelitian Liu dan McClure (2001) menunjukkan bahwa perilaku mengeluh lebih banyak muncul di Negara dengan budaya yang cenderung individualis dibandingkan dengan di negara berbudaya cenderung kolektivis.

Undang-Undang terkait dengan pengaduan masyarakat tidak lepas dari tingkat pelayanan. Adapun Undang-Undang ini dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8 dan 18 yaitu Pasal 8 disebutkan bahwa:

- 1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan
- 2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).sekurang-kurangnya meliputi: a. pelaksanaan pelayanan;b. pengelolaan pengaduan masyarakat; c. pengelolaan informasi; d. pengawasan internal; e. penyuluhan kepada masyarakat; dan f. pelayanan konsultasi.
- 3) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Sedangkan pada Pasal 18 berisi mengenai hak masyarakat yaitu:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman.

- h. mengadakan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/ atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pada dasarnya pengaduan merupakan masukan positif yang bersifat konstruktif. Secara umum, langkah-langkah yang harus dilakukan apabila terjadi pengaduan adalah:

- 1) Simpan rekaman yang berhubungan dengan pengaduan;
- 2) Investigasi untuk memutuskan apakah pengaduan tersebut valid;
- 3) Jika terbukti, tentukan penyebab permasalahannya sehingga tindakan korektif dapat dilakukan;
- 4) Simpan dan pelihara rekaman tindakan korektif tersebut;
- 5) Jika pengaduan tidak valid, tindakan preventif diperlukan untuk antisipasi pengaduan.

Tujuan umum penanganan pengaduan adalah menyediakan sistem, prosedur dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu instansi Pemerintah (BAPPENAS, 2010). BAPPENAS (2010) menerapkan prinsip-prinsip penanganan pengaduan adalah sebagai berikut:

- 1) Dasar penanganan pengaduan haruslah demi kepentingan masyarakat;
- 2) Tidak mengontrol sumber dan alur masuk pengaduan;
- 3) Mengontrol respon kelembagaan;

- 4) Sikap dasar dalam menerima pengaduan, yaitu sikap dasar yang tenang, teliti dan cermat, tidak gegabah, tidak memihak, berpikir positif namun tetap waspada dan berpikir konstruktif.

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan, respon atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan penanganan pengaduan. Dalam BAPPENAS (2010) menuangkan bahwa rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen berikut:

- 1) Sumber atau asal pengaduan

Adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, darimana komplain atau pengaduan itu berasal. Patut ditekankan disini bahwa jumlah pengadu tidaklah terbatas. Sangat mungkin terjadi bahwa suatu pengaduan atas permasalahan disampaikan oleh tokoh masyarakat lainnya. Pengaduan masyarakat disuarakan secara formal, namun terkadang hanya menjadi bahan gunjingan di antara mereka.

- 2) Isi pengaduan

Adalah permasalahan yang diadukan pihak pengadu. Aduan biasa menyangkut berbagai macam hal, seperti kesalahan prosedur, kesalahan sikap staf manajemen, kualitas pelayanan dan sebagainya. Khusus mengenai isi komplain mengenai kinerja dan perilaku staf, maka nama staf yang terkena komplain dirahasiakan, sampai komplain terselesaikan secara tuntas.

- 3) Unit penanganan pengaduan

Adalah satuan yang disediakan oleh setiap unit Instansi untuk mengelola dan menangani pengaduan yang berasal darimanapun dan melalui saluran manapun. Hasil dari unit ini adalah respon pengaduan.

4) Respon pengaduan

Adalah respon yang dihasilkan dari unit penanganan pengaduan di masing-masing intstitusi yang terkait dengan berbagai macam pengaduan. Respon ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu.

5) Umpan balik

Adalah penilaian pengaduan atau respon jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.

6) Laporan penanganan pengaduan

Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit penanganan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu.

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang didatangkan keluhan antara lain:

- 1) Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan;
- 2) Sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan;
- 3) Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya;
- 4) Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan;
- 5) Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan;

- 6) Penanganan complain yang benar dan berhasil bisa meningkatkan kepuasan pelanggan (BAPPENAS, 2010).

Pokok-pokok keterkaitan antara pelayanan yang diberikan aparatur Pemerintah dengan adanya pengaduan masyarakat juga dijelaskan oleh Ratminto dan Atik (2006) sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparatur Pemerintah, perlu disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran atau pendapat atau tanggapan, komplain atau pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan masyarakat.
2. Setiap orang yang menyampaikan pengaduan, baik secara tertulis maupun secara langsung kepada pejabat atau petugas penerima pengaduan diberi surat atau formulir tanda bukti pengaduan. Pada surat atau formulir tanda bukti pengaduan disebutkan nama dan jabatan pejabat atau petugas yang berwenang untuk menyelesaikan masalah atau pengaduan tersebut dalam jangka waktu penyelesaiannya.
3. Masukan masyarakat, baik merupakan informasi, saran, pendapat, tanggapan, dan atau pengaduan hendaknya ditindaklanjuti dengan langkah-langkah upaya perbaikan pelayanan oleh unit pelayanan Instansi Pemerintah yang bersangkutan. Apabila pengaduan terdapat masyarakat yang dirugikan, perlu pertimbangkan pemberian kompensasi.
4. Pengaduan tertulis baik melalui surat maupun media elektronik oleh masyarakat harus disampaikan secara jelas dan bertanggung jawab dengan menyebutkan nama, alamat, dan identitas yang sah.

5. Apabila dalam pengaduan ternyata terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, maka perlu diberikan sanksi kepada petugas yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun prinsip-prinsip dalam penanganan pengaduan adalah sebagai berikut:

1. Dasar pengaduan haruslah demi kepentingan masyarakat.
2. Tidak mengontrol sumber dan alur masuk pengaduan.
3. Mengontrol respon kelembagaan
4. Sikap dasar dalam menerima pengaduan, yaitu sikap dasar yang tenang, teliti dan cermat, tidak gegabah, tidak memihak, berpikir positif namun tetap waspada dan berpikir konstruktif (BAPPENAS, 2010).

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atau pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen berikut:

1. Sumber atau asal pengaduan.

Adalah masyarakat, baik secara individu atau kelompok, darimana komplain atau pengaduan itu berasal. Patut ditekankan disini bahwa jumlah pengadu tidaklah terbatas. Sangat mungkin terjadi bahwa suatu pengaduan atas permasalahan disampaikan oleh tokoh masyarakat, LSM local, pers atau wartawan atau kelompok masyarakat lainnya. Pengaduan masyarakat disuarakan secara formal, namun terkadang hanya menjadi bahan gunjingan di antara mereka.

2. Isi pengaduan.

Adalah permasalahan yang diadukan pihak pengadu. Aduan bias menyangkut berbagai macam hal, seperti kesalahan prosedur, kesalahan sikap staf manajemen, kualitas pelayanan dan sebagainya. Khusus mengenai isi komplain wajib dirahasiakan, sampai komplain terselesaikan secara tuntas.

3. Unit penanganan pengaduan.

Adalah satuan yang disediakan oleh setiap unit instansi untuk mengelola dan menangani pengaduan yang berasal darimanapun dan melalui saluran manapun. Hasil dari olahan unit ini adalah respon pengaduan.

4. Respon pengaduan

Adalah respon yang dihasilkan dari unit pengaduan di masing-masing instansi yang terkait dengan berbagai macam pengaduan. Respon ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu.

5. Umpan balik.

Adalah penilaian pengadu atas respon atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.

6. Laporan penangan pengaduan.

Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit penanganan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu (BAPPENAS, 2010).

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang didatangkan keluhan antara lain:

1. Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan.
3. Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya.
4. Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.
5. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan.
6. Penanganan komplain yang benar dan berhasil bias meningkatkan kepuasan pelanggan (BAPPENAS, 2010).

Pengaduan berawal dari masyarakat yang mengadu kepada pemerintah berupa saran, pertanyaan atau keluhan. Menurut Sugiarto (1999) dalam Sutopo dan Suryanto (2003) menjelaskan bahwa sumber-sumber keluhan pelanggan antara lain: pelanggan internal (pegawai suatu instansi/organisasi) dan pelanggan eksternal (masyarakat). Menurut Sugiarto (1999) dalam Sutopo dan Suryanto (2003) terdapat 4 kategori keluhan pelanggan yaitu:

1. *Mechanical complain* (keluhan mekanikal) adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sehubungan dengan tidak berfungsinya peralatan yang dibeli / disampaikan kepada pelanggan tersebut.

2. *Attitudinal complain* (keluhan akibat sikap petugas pelayanan) merupakan keluhan pelanggan yang timbul karena sikap negatif petugas pelayanan pada saat melayani pelanggan.
3. *Service related complain* (keluhan yang berhubungan dengan pelayanan) adalah suatu keluhan pelanggan karena hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri.
4. *Unusual complain* (keluhan yang aneh) merupakan keluhan pelanggan yang bagi petugas merupakan keanehan (tidak wajar/tidak umum).

Syukri (2009) menyatakan bahwa pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara efektif dan efisien dapat mengelola berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan di waktu yang akan datang.

Gorton (2005) menjelaskan bahwa terdapat 7 prinsip dalam penanganan pengaduan yaitu:

1. *Quality improvement* (peningkatan kualitas) merupakan bagian yang penting dalam pendekatan peningkatan kualitas. Peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinu dievaluasi dan diingatkan.
2. *Open disclosure* (keterbukaan menerima pengaduan) adalah pernyataan bersalah, penjelasan secara faktual atas apa yang telah terjadi, konsekuensi

potensial dan langkah yang diambil dalam mengatur peristiwa dan mencegah kesalahan yang berulang.

3. *Commitment* (komitmen) adalah seluruh anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelayanan secara efektif.
4. *Accessibility* (aksesibilitas) yaitu organisasi yang mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal layanan dan membuat layanan semakin mudah untuk satu sama lain.
5. *Responsiveness* (kemampuan bereaksi) yaitu bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi harus berorientasi kepada masyarakat, sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan. Organisasi juga harus mau menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan secara serius.
6. *Transparency and accountability* (transparansi dan bertanggung jawab) adalah proses dalam penanganan pengaduan harus dapat dijelaskan dengan baik, terbuka dan bertanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat.
7. *Privacy and confidentially* adalah pelayanan dalam penanganan pengaduan mengutamakan pada sifatnya yang pribadi dan rahasia dari masyarakatnya dan informasi yang diterima selama proses pengaduan berlangsung saat dalam pembuatan keputusan harus terbuka dan bertanggung jawab.

2. Manajemen Pengaduan Masyarakat

Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan *hotline*, faksimili dan

situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat. Secara garis besar, pengaduan masyarakat yang diterima langsung oleh Pemerintah diteruskan kepada masing-masing APIP (Aparat Pengawas Internal Pemerintah) untuk mendapatkan petunjuk/arahan lebih lanjut. Pengaduan dimaksud umumnya dapat dibedakan atas:

- 1) Pengaduan yang berkaitan dengan penyimpangan dan/ atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan pejabat/ pegawai unit eselon I di lingkungan Depkeu. Jika isi pengaduan dianggap “material”, maka penanganan lebih lanjut dilakukan oleh IBI (Inspektorat Bidang Investigasi).
- 2) Pengaduan yang tidak berkaitan dengan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan wewenang, yang terdiri dari:
 - a. Pengaduan menyangkut kinerja dari kantor-kantor di lingkungan Departemen Keuangan; atau
 - b. Pengaduan menyangkut hal-hal lain yang tidak “material”, maka penanganan terhadap pengaduan ini dapat dilakukan oleh APIP (BAPPENAS, 2010).

Dalam setiap kegiatan atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang kemungkinan terjadinya kesalahpahaman, salah pengertian, miskomunikasi, dan ketidakakuratan informasi antar pelaku, amatlah tinggi. Hal-hal ini mudah mengundang terjadinya kekecewaan antar pihak-pihak tersebut. Beberapa di antara kekecewaan tersebut akan didiamkan dan ditelan oleh pihak yang kecewa dengan berbagai alasan. Beberapa kekecewaan yang lain akan ditumpahkan dalam bentuk protes. Jika tidak ditangani dengan benar, protes-protes semacam ini bisa menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan.

Penanganan pengaduan yang dimaksudkan dalam naskah ini adalah sistem, mekanisme, dan prosedur mengelola keluhan-keluhan atau protes-protes yang mungkin muncul dari berbagai pihak secara terstruktur sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan maupun kinerja instansi yang bersangkutan.

2.1. Prinsip-prinsip dasar manajemen pengaduan masyarakat

Tujuan umum penanganan pengaduan (PP) adalah menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah.

Prinsip-prinsip dasar manajemen pengaduan masyarakat yaitu:

- 1) Prinsip dasar pertama adalah jawaban atas pertanyaan “kepada siapa anda mengabdikan?” di dalam hatinya pastilah bertujuan untuk mengabdikan dan membantu masyarakat. Maka, dasar penanganan pengaduan haruslah “demi kepentingan masyarakat.”
- 2) Tidak Mengontrol Sumber dan Alur Masuk Pengaduan. Prinsip ini didasarkan pada tiga fakta berikut: (a) pilihan strategi dan pendekatan dalam menjalankannya memang mendorong masyarakat untuk lebih meningkatkan kualitas partisipasi psikis dan intelektual, (b) sangat luasnya wilayah dan letak geografis Indonesia, dsb. Dua fakta ini mengakibatkan hampir mustahil bagi siapapun untuk dapat mengontrol masyarakat sebagai sumber pengaduan. Artinya, nyaris mustahil kita

“memaksa” masyarakat hanya menyalurkan pengaduan melalui jalur formal yang tersedia, yaitu jalur internal institusi, atau melalui kotak pos, atau jalur telepon/ email khusus. Sangat mungkin terjadi bahwa masyarakat akan menyalurkan pengaduan mereka secara menyebar, misalnya melalui media massa, melalui LSM, atau bahkan ke DPR atau DPRD. Dalam kadar tertentu, keberanian masyarakat mengadu ke lembaga-lembaga tersebut harus membuat kita bangga karena kita tengah mendampingi masyarakat yang memiliki kesadaran kritis tinggi.

- 3) Mengontrol Respon Kelembagaan. Karena hampir mustahil mengontrol sumber dan jalur masuk pengaduan, maka yang harus dikontrol adalah respon kelembagaan atas berbagai kemungkinan jenis dan asal pengaduan. Manajemen Pengaduan sebaiknya menerapkan sistem berjenjang sesuai dengan jenis pengaduan dan jenis penanganannya. Jenis pengaduan yang cukup ditangani di tingkat pemerintahan yang paling rendah akan direspon oleh para fasilitator di tingkat desa atau kelurahan, meskipun pengaduannya ditujukan langsung kepada instansi pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota. Hanya jika fasilitator tidak sanggup menangani, maka pengaduan tersebut akan direspon oleh spesialis atau manajemen yang lebih tinggi tingkatannya, dan seterusnya. Jenis pengaduan yang memerlukan respon oleh pengambil keputusan di tingkat manajemen, meskipun disalurkan secara berjenjang melalui Fasilitator, akan direspon oleh Manajemen yang paling berkompeten.

- 4) Sikap Dasar dalam Menerima Pengaduan. Untuk menangani pengaduan, sikap dasar yang harus diambil adalah tenang, teliti dan cermat, tidak gegabah, tidak memihak, berfikir positif tetapi tetap waspada, dan berfikir konstruktif. Berdasar prinsip ini, maka sikap kebakaran jenggot, reaktif dan marah atas pengaduan masyarakat sungguh merupakan sikap yang tidak layak karena menunjukkan bahwa kita tidak siap melaksanakan pekerjaan tersebut. Ini terkait dengan prinsip nomor dua, bahwa kita memang nyaris mustahil mengontrol sumber dan asal pengaduan.

2.2. Elemen-elemen penanganan pengaduan

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respons atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen berikut:

- a. Sumber atau Asal Pengaduan Adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, darimana komplain atau pengaduan berasal. Patut ditekankan di sini bahwa pihak pengadu tidaklah terbatas. Sangat mungkin terjadi bahwa pengaduan suatu permasalahan ternyata disampaikan oleh tokoh masyarakat, tukang, LSM lokal, wartawan/pers atau kelompok masyarakat lainnya. Pengaduan masyarakat terkadang disuarakan secara formal, terkadang hanya menjadi gunjingan di antara mereka.
- b. Isi Pengaduan adalah permasalahan yang diadukan oleh pihak pengadu. Aduan bisa menyangkut berbagai macam hal, mulai dari kesalahan

prosedur, kesalahan, sikap staf manajemen, kualitas layanan, dan sebagainya. Khusus mengenai isi komplain yang berkaitan dengan kinerja dan perilaku staf, maka nama staf yang terkena komplain wajib dirahasiakan sampai komplain telah tertangani secara tuntas.

- c. Unit Penanganan Pengaduan adalah satuan yang disediakan oleh setiap institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan darimana pun berasal dan melalui saluran manapun. Hasil dari olahan unit ini adalah responds pengaduan.
- d. Responds Pengaduan adalah responds yang dihasilkan oleh unit penanganan pengaduan di masing-masing institusi pemerintah yang terkait dengan pengaduan. Responds ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu.
- e. Umpan Balik adalah penilaian pihak pengadu atas responds atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.
- f. Laporan Penanganan Pengaduan. Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit pengelolaan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu. Untuk pengaduan yang menggunakan jalur internal, laporan ini cukup disampaikan kepada pihak yang mengadu dan satu copy disimpan di unit penanganan pengaduan. Jika komplain menyangkut permasalahan yang terjadi di desa/kelurahan, maka kantor desa/kelurahan juga diberi satu copy laporan ini. Untuk pengaduan yang disampaikan melalui jalur

eksternal, maka selain pihak yang mengadu, unit penanganan pengaduan, dan desa/kelurahan yang terkait, pihak eksternal yang menjadi saluran pengaduan juga perlu diberi satu copy laporan penanganan pengaduan. Misalnya koran Sriwijaya Pos di Palembang memperoleh pengaduan dari warga Kota Palembang, maka satu copy laporan penanganan pengaduan juga langsung ke Kantor Kecamatan dan Kantor Walikota Palembang. Melalui jalur manapun, copy utama laporan penanganan pengaduan adalah menjadi hak pihak yang mengadu dan masing-masing institusi pemerintah sesuai tingkatannya (BAPPENAS, 2010).

2.3. Bentuk-Bentuk Pengaduan

Bentuk pengaduan terdiri beberapa bagian. Pengaduan melalui kotak pos dan e-mail berbentuk pengaduan tertulis. Pengaduan melalui alamat kantor bisa berbentuk pengaduan lisan bisa pula berbentuk pengaduan tertulis. Pengaduan tertulis bisa tidak bisa dalam bentuk surat kaleng, tetapi dalam bentuk surat dengan keterangan jelas. Pengaduan lisan bisa disampaikan secara individual, bisa dalam bentuk kelompok, bisa pula disampaikan melalui forum rapat komunitas.

Jika menerima pengaduan lisan, setiap anggota tim pengaduan harus memberitahukan kepada pihak pengadu bahwa pengaduan tanpa nama tidak akan memperoleh layanan dibandingkan pengaduan dengan nama terang. Karena itu, pihak manajemen yang menerima pengaduan lisan perlu meminta keterangan jelas kepada pihak pengadu (BAPPENAS, 2010).

2.4. Saluran Pengaduan

Beberapa jenis saluran pengaduan yaitu:

- a. Saluran Internal. Yang dimaksudkan dengan saluran internal adalah pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada kantor/institusi yang bersangkutan. Saluran ini dapat terdiri dari beberapa kemungkinan yaitu melalui kotak pos (PO. Box...), email (kelembagaan.disparkepri@yahoo.com, disparkepri@e-kepri.net) surat yang dialamatkan ke alamat kantor Pengaduan Masyarakat, baik kantor pusat maupun kantor pemda.
- b. Saluran Eksternal. Yang dimaksudkan dengan saluran eksternal adalah pengaduan yang disampaikan tidak secara langsung kepada manajemen, tetapi melalui pihak-pihak lain. Misalnya media, NGO (lokal, nasional, internasional), dan sebagainya (BAPPENAS, 2010).

2.5. Prosedur Penanganan Pengaduan

a) Langkah-langkah Penanganan Pengaduan

Pada prinsipnya, prosedur penanganan pengaduan meliputi delapan langkah seperti yang telah dikemukakan di depan, yaitu

- 1) pencatatan dan pendokumentasian
- 2) pilah dan pilih dengan prinsip mulai dari yang paling mendesak dan mulai dari yang bukan surat kaleng
- 3) mengumpulkan data dan informasi terkait dengan masalah yang diadukan
- 4) pembuatan tanggapan dan penanganan (responds) atas pengaduan tersebut.

- 5) sampaikan respons pada pihak pengadu untuk memperoleh umpan balik
- 6) meminta dan mencatat umpan balik dari pihak pengadu dan respon yang mereka terima
- 7) pembuatan laporan penanganan, dan
- 8) penyampaian laporan penanganan pengaduan kepada pihak-pihak terkait (BAPPENAS, 2010).

Berdasarkan prinsip mengontrol respons kelembagaan yang menuntut penanganan berjenjang, sangat mungkin bahwa dalam praktiknya tidak semua langkah tersebut akan dijalankan untuk semua pengaduan karena memang tidak relevan. Misalnya untuk pengaduan lisan yang disampaikan melalui rapat kelompok masyarakat dan bisa langsung dituntaskan oleh petugas desa/kelurahan setempat yang mendampingi rapat tersebut, maka langkah-langkah memilah dan memilih dan seterusnya tidak perlu dilakukan.

Pengaduan yang bisa diselesaikan di tingkat institusi paling rendah (kelurahan atau kantor desa) juga tidak perlu dibawa ke Rapat Pimpinan institusi yang lebih tinggi. Sebaliknya, pengaduan yang disampaikan melalui saluran eksternal, sederhana apapun masalah yang diadukan, harus dibawa ke rapat pimpinan karena hanya level manager yang berhak menjawab surat-surat dari pihak eksternal.

b) Pengaduan Melalui Saluran Internal

Yang termasuk dalam pengaduan melalui saluran internal adalah pengaduan lisan melalui rapat komunitas. Pengaduan lisan yang disampaikan melalui rapat komunitas dapat langsung ditanggapi oleh manajemen di tingkat kelurahan/desa). Jika bisa langsung diselesaikan dalam rapat tersebut, maka

manajemen di tingkat tersebut tidak perlu membuat laporannya secara khusus, cukup mencatatnya dalam catatan lapangan staf yang bersangkutan, namun harus segera disampaikan kepada kelurahan/desa.

Jika tim lapangan yang mendampingi rapat tersebut tidak mampu menyelesaikan dalam forum rapat yang bersangkutan, maka dia atau mereka harus menuliskannya dalam format pengaduan dan menyerahkannya kepada "atasan"-nya. Misalnya, jika yang mendampingi rapat kelompok masyarakat adalah petugas dari desa/kelurahan setempat, sedangkan pengaduan yang muncul dalam rapat tersebut tidak mampu menyelesaikan saat itu juga, maka petugas desa/kelurahan meminta peserta rapat untuk mengisi format pengaduan lalu melaporkannya kepada kepala Kantor Desa/Kelurahan. Jika Kantor Desa/Kelurahan tersebut tidak mampu mengatasi, dinaikkan lagi ke tingkat yang lebih tinggi (Camat/Walikota). Jika menurut pihak-pihak tersebut harus diselesaikan di tingkat kantor pusat, maka pengaduan dibawa ke kantor pusat. Siapapun yang membuat tanggapan atas pengaduan tersebut, harus menjawabnya secara tertulis dengan mengisi Format respons pengaduan lalu menyampaikannya secara berjenjang.

Format respon pengaduan ini kemudian disampaikan kepada pihak yang mengadu untuk di bahas melalui forum rapat kelompok sejenis. Umpan balik yang muncul dari rapat ini dibuatkan Berita Acara Rapat dan dilaporkan ke atas sampai ke staf manajemen yang menandatangani Format Respon pengaduan dan dibuatkan laporan penanganan pengaduan. Gunakan Format Laporan Penanganan Pengaduan. Laporan ini kemudian disampaikan ke pihak-pihak yang

berkepentingan sesuai dengan penjelasan pada poin tentang Laporan Penanganan Pengaduan. Pengaduan lisan individual/kelompok.

Pengaduan lisan secara individual/kelompok dapat disampaikan oleh pengadu kepada tim lapangan yang sedang berada di lapangan. Dalam hal demikian, penanganannya mengikuti prosedur seperti yang digunakan untuk menangani pengaduan lisan melalui rapat kelompok masyarakat. Perbedaannya hanya terletak pada penyampaian Format responds pengaduan yang tidak melalui forum rapat kelompok masyarakat, tetapi langsung kepada individu atau kelompok yang mengadu.

Pengaduan lisan secara individu/kelompok dapat pula disampaikan oleh pengadu kepada manajemen. Setelah mencatatkan namanya di buku tamu, satpam mengantarkan pengadu ini kepada Sekretaris Kantor (untuk pengaduan di kantor pusat) atau kepada Bagian Admin (untuk pengaduan yang disampaikan di Kantor Pengaduan).

Staf pengaduan wajib menjalankan ketentuan seperti yang tertuang dalam poin Bentuk Pengaduan, yaitu meminta pihak pengadu untuk mengisi identitas dan menandatangani format pengaduan yang telah tersedia. Jika pengadu tidak mau mengisi format pengaduan, staf pengaduan wajib memberitahu si pengadu bahwa masalah yang mereka ajukan tidak akan segera ditanggapi atau diproses. Meskipun demikian, staf pengaduan harus tetap mencatatnya di format pengaduan. Setelah format pengaduan terisi, baik diisi identitas dan ditandatangani pihak pengadu atau tidak, staf pengaduan menyerahkan format pengaduan tersebut ke Unit Penanganan. Selanjutnya Unit penanganan

pengaduan akan memprosesnya sesuai ketentuan yang tertuang dalam poin Langkah-langkah Penanganan Pengaduan.

Pengaduan tertulis, untuk menangani pengaduan tertulis, setiap pagi Staf Pengaduan harus mengecek email, PO, Box, dan surat masuk. Jika ada pengaduan, Staf Pengaduan kemudian mencatat, menyalin isinya ke dalam format pengaduan, dan menyerahkan format pengaduan kepada unit penanganan pengaduan terdekat dengan melampirkan fotocopy surat atau *print-out* aduan yang dikirim melalui email. Selanjutnya unit penanganan pengaduan akan memprosesnya sesuai ketentuan yang tertuang dalam poin langkah-langkah penanganan pengaduan.

c) Pengaduan Melalui Saluran Eksternal.

Untuk pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui pers, menjadi kewajiban semua staf manajemen untuk mencatat dan kemudian melaporkannya kepada staf pengaduan terdekat. Misalnya, seorang staf mendengarkan dan menonton siaran televisi yang menayangkan keluhan warga tersebut. Staf ini harus mencatat dan segera melaporkannya kepada Staf pengaduan.

Selanjutnya, Staf pengaduan menyalinnya ke Format pengaduan untuk kemudian menyerahkannya Kepala Desa/Kelurahan. Pengaduan melalui saluran eksternal lainnya, kemungkinan besar akan disampaikan secara tertulis baik melalui email maupun surat. Dalam hal demikian, Staf Pengaduan akan memindahkannya ke dalam Format pengaduan dan selanjutnya menyerahkannya ke Unit penanganan pengaduan seperti yang berlaku pada poin pengaduan internal tertulis.

Pengaduan melalui saluran eksternal juga bisa muncul dalam forum Rapat Koordinasi Antar lembaga atau rapat-rapat antar kelompok masyarakat, kelompok pengajian dan lain-lain. Dalam hal demikian, pemerintah yang hadir dalam forum tersebut dapat memberikan penjelasan langsung. Jika tidak dapat memberikan penjelasan, wakil tersebut akan mencatat dan melaporkannya kepada staf pengaduan untuk diproses sesuai prosedur yang berlaku (BAPPENAS, 2010).

3. Pengertian Layanan

Layanan menurut Tjiptono (2004) definisi layanan adalah

kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah memberikan produknya. Poerwadarminta (2003) menjelaskan tentang pengertian layanan yaitu membantu menyiapkan atau mengurus apa saja yang diperlukan seseorang, sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Juran (1995) dalam Sumaedi (2016) menyebutkan terdapat unsur-unsur

dari kualitas jasa atau layanan yaitu:

- 1) *Features* (keistimewaan jasa)
- 2) *Performance* (kinerja jasa)
- 3) *Competitiveness* (daya saing)
- 4) *Promptness* (ketepatan waktu)
- 5) *Courtesy* (kesopanan)
- 6) *Process capability* (kemampuan proses)
- 7) *Freedoms from errors* (bebas dari kesalahan atau kekurangan)
- 8) *Conformance to standards, procedures* (kesesuaian dengan standard, prosedur)

Pelayanan pada dasarnya kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer/ yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan Sutopo dan Suryanto (2003) mengenai karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan bersifat tidak diraba, pelayanannya yang berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Istilah pelayanan mengandung makna perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan itu sendiri bukanlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut Wasistiono (2003) menjelaskan bahwa melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat manusiawi. Pengertian pelayanan yang lebih luas disampaikan oleh Daviddow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat di tingkatkan dengan pendekatan yaitu:

- 1) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan Metode pengamatan bagi para pegawai tentang pelaksanaan pelayanan; dan;
- 2) Pemerintah kecamatan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk

didalamnya memperbaiki cara berpikir, prilaku, kemampuan, dan sumber daya manusia yang ada.

Menurut Parasuraman, dkk dalam (Monier, 2001) kualitas layanan dipersepsikan baik apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan. Ada lima faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu :

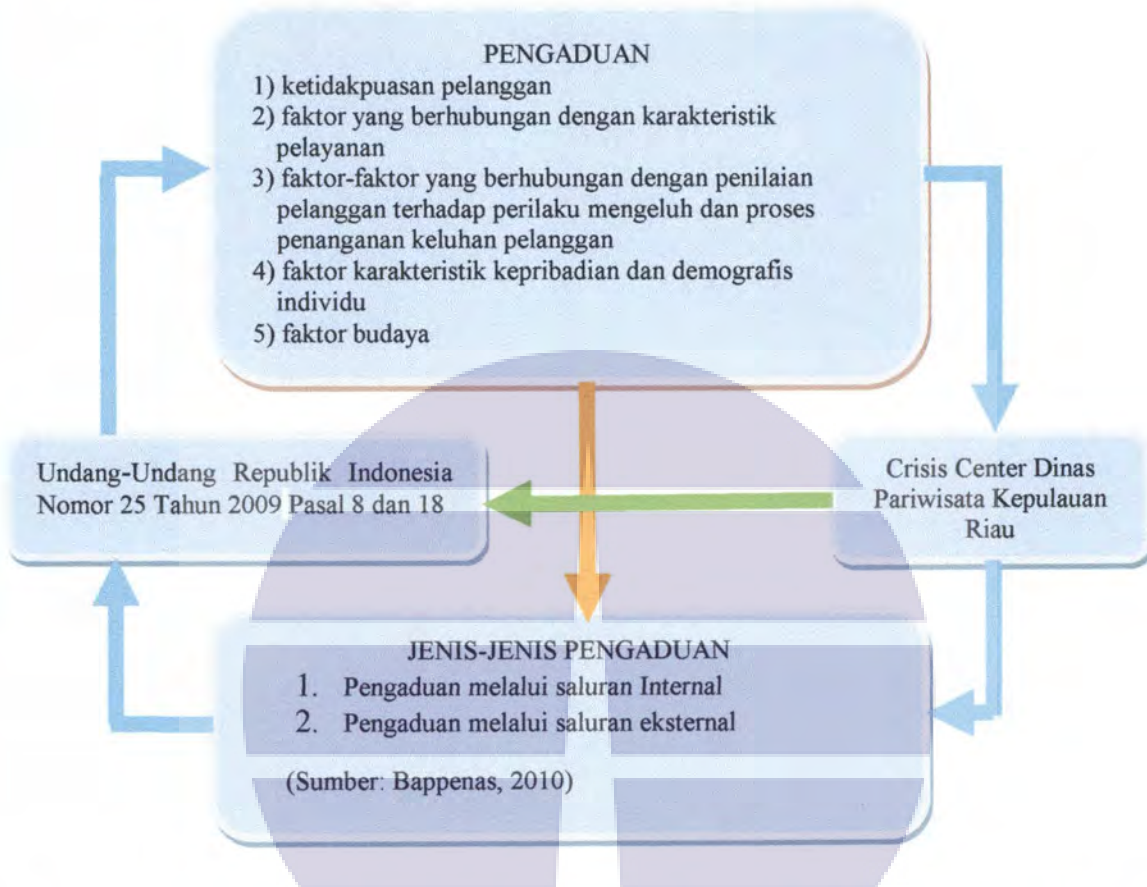
- 1) *Tangibles*, yaitu fasilitas secara fisik
- 2) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk merealisasikan apa yang telah dijanjikan,
- 3) *Responsivness*, yaitu kesiapan petugas dalam melayani masyarakat
- 4) *Assurance*, yaitu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat,
- 5) *Emphaty*, yaitu dapat melayani sesuai dengan kebutuhan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan beberapa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: (1) dasar hukum, (2) persyaratan, (3) sistem, mekanisme dan prosedur, (4) jangka waktu penyelesaian, (5) biaya atau tarif, (6) produk pelayanan, (7) sarana, prasarana/fasilitas, (8) kompetensi pelaksana, (9) pengawasan internal, (10) penanganan pengaduan, saran dan masukan, (11) jumlah pelaksana, (12) jaminan layanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan, (13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan, (14) evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan pula bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang salah satunya harus memiliki pengelolaan pengaduan masyarakat.

B. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka sumber ini diharapkan dapat mengetahui faktor-faktor kunci yang nantinya dapat menjabarkan hubungan satu dengan yang lainnya. Dengan kerangka berfikir terdapat variabel-variabel yang akan dikaji yaitu:



Pada kerangka berpikir pengaduan masyarakat dalam layanan pada Dinas Pariwisata Kepulauan Riau (Studi Crisis Center) diulas berdasarkan teori Tronvoll (2012) yang menyebutkan faktor-faktor yang menyebabkan keluhan pelanggan yaitu: 1) ketidakpuasan pelanggan; 2) faktor yang berhubungan dengan karakteristik pelayanan; 3) faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan; 4) faktor karakteristik kepribadian dan demografis individu; dan 5) faktor budaya. 4 faktor tersebut dicari sumbernya baik dalam pengaduan internal

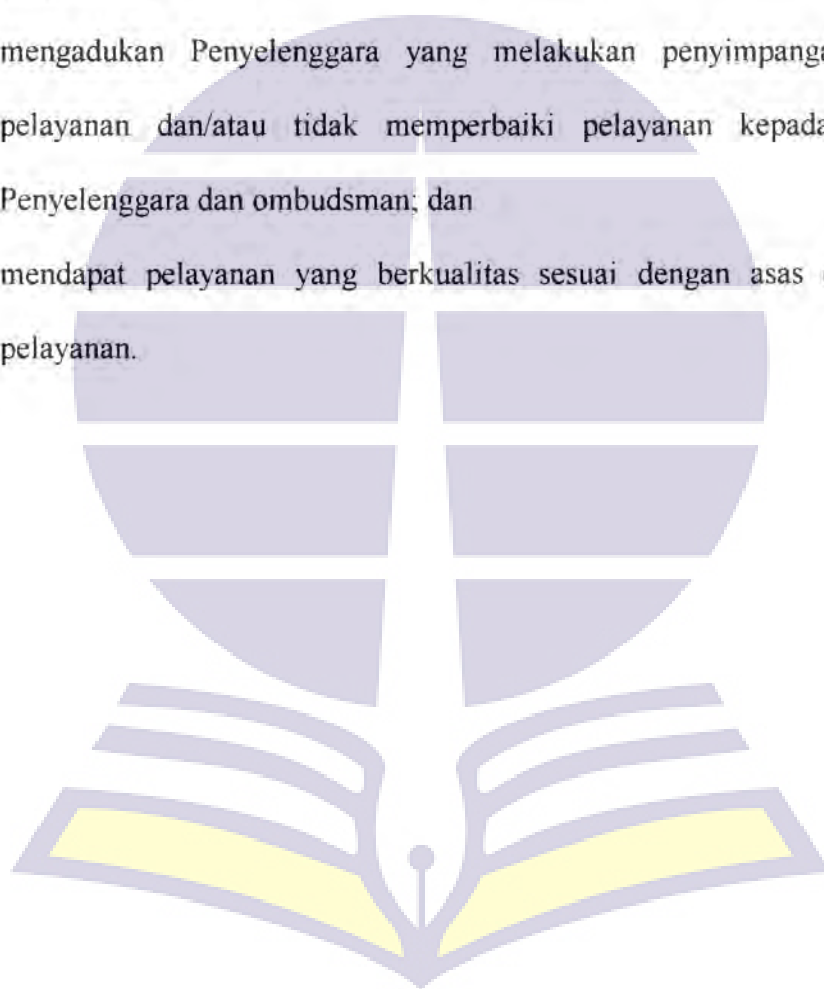
dan eksternal. Pengaduan internal adalah pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada kantor/institusi yang bersangkutan. Saluran ini dapat terdiri dari beberapa kemungkinan yaitu melalui kotak pos (PO. Box...), email (kelembagaan.disparkepri@yahoo.com, disparkepri@e-kepri.net) surat yang dialamatkan ke alamat kantor Pengaduan Masyarakat, baik kantor pusat maupun kantor pemda. Sedangkan pengaduan eksternal adalah pengaduan yang disampaikan tidak secara langsung kepada manajemen, tetapi melalui pihak-pihak lain. Misalnya media, NGO (lokal, nasional, internasional), dan sebagainya (BAPPENAS, 2010). Dalam pengaduan yang terjadi terhadap dinas pariwisata disesuaikan dengan aturan pemerintah berupa Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8 dan 18 yaitu Pasal 8 disebutkan bahwa:

- 1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan
- 2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).sekurang-kurangnya meliputi: a. pelaksanaan pelayanan;b. pengelolaan pengaduan masyarakat; c. pengelolaan informasi; d. pengawasan internal; e. penyuluhan kepada masyarakat; dan f. pelayanan konsultasi.
- 3) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Sedangkan pada Pasal 18 berisi mengenai hak masyarakat yaitu:

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan

- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman.
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana data-data diperoleh akan dianalisis dan akan dideskripsikan secara kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah data yang diperoleh lewat penelitian baik itu wawancara, pengamatan dan lain-lain dapat dipercaya, mengandung kejujuran, obyektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pendekatan kualitatif ini digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Bogdan dan Taylor (Kaelan,2005) mengatakan bahwa prosedur kualitatif menghasilkan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata maupun makna, nilai serta pengertian dengan pendekatan yang diarahkan pada latar dan individu secara holistic _utuh_ atau memandangnya sebagai suatu kesatuan. Dengan demikian bahwa penelitian kualitatif lebih merupakan wujud kata-kata dari pada deretan angka-angka. Data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandasan yang kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam ruang lingkup setempat. Dengan data kualitatif kita dapat mengikuti dan memahami perihal yang menyebabkan munculnya komplain (keluhan) masyarakat khususnya di Provinsi Kepulauan Riau , pengelolaan komplain (keluhan) masyarakat oleh Pemerintah Provinsi

Kepulauan Riau dan memperoleh penjelasan yang komprehensif dan bermanfaat.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dipusatkan pada penanganan pengaduan pelayanan publik di Posko Crisis Center pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau bidang Kelembagaan.

C. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif sumber data penelitian berupa kata-kata, tindakan, dan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber yakni sumber primer dan sumber sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh dari Informan secara langsung, data ini diperoleh dari hasil wawancara kepada informan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan keluhan pelanggan. Sedangkan Sumber sekunder adalah data-data yang diperoleh dari Dinas Pariwisata dan dari Studi Keperpustakaan, data keperpustakaan berupa data literature baik dari buku, artikel, jurnal. Data dari Dinas Pariwisata adalah Jumlah Pegawai Crisis Center Bidang Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau, Biodata Pegawai dan Data Pengaduan Masyarakat di Provinsi Kepulauan Riau.

Sumber pustaka tertulis ini digunakan untuk melengkapi sumber data informasi, sumber data tertulis ini meliputi kajian-kajian tentang pelayanan

publik, seperti laporan penelitian ilmiah, buku-buku yang sesuai dengan topik dan lain-lain.

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang berupa arsip-arsip, buku-buku, agenda dan lain-lain sebagai bukti yang menunjukkan peristiwa atau kegiatan yang berhubungan dengan penelitian ini. Dokumentasi tersebut berupa sumber buku yang dimaksud dalam hal ini adalah buku-buku atau literatur yang berkaitan dengan pengelolaan komplain (keluhan). Sumber yang ke tiga adalah foto. Foto sudah lebih banyak digunakan sebagai alat untuk keperluan penelitian kualitatif karena dapat dipakai dalam berbagai keperluan. Ada dua kategori foto yang dihasilkan orang dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri (pribadi). Foto banyak digunakan bersamaan dengan pengamatan serta saat-saat suatu peristiwa yang bernilai sejarah, sosial, ritual, dan kultural. Akan bermanfaat apabila hasil penelitian diolah dan dipelajari secara detail dalam foto daripada hanya mengalami peristiwa tanpa foto. Dalam penelitian ini, foto yang akan digunakan adalah foto pribadi yang dihasilkan oleh peneliti sendiri pada saat proses observasi dan kegiatan penelitian atau wawancara berlangsung. Foto yang dihasilkan peneliti berupa aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. Selain foto, dalam penelitian ini juga menggunakan denah untuk menggambarkan tentang lokasi penelitian.

Foto-foto yang diambil ini merupakan dokumen pribadi. Dokumentasi pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya (Moleong,

2007). Maksud mengumpulkan dokumen pribadi adalah untuk memperoleh kejadian nyata tentang situasi sosial dan arti berbagai faktor di sekitar obyek penelitian. Dalam penelitian ini, pengambilan foto dilakukan pada saat observasi dan wawancara. Adapun objek yang diambil antara lain suasana dan kondisi pada saat pegawai Provinsi Kepulauan Riau dalam menangani komplain (keluhan) masyarakat, dan lain-lain.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini proses pengumpulan data menggunakan 3 (Tiga) metode pokok yang saling berkaitan dan melengkapi, yaitu:

1. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan narasumber (Adi, 2004). Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Indep Interview* (wawancara mendalam) yang dilakukan dengan pegawai-pegawai yang bekerja di pusat penanganan pengaduan pelayanan publik. Wawancara digunakan untuk mengungkap informasi tentang persoalan yang menyebabkan munculnya komplain, pengelolaan komplain, usaha untuk mengatasi hambatan dalam pengelolaan komplain.

2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui peninggalan tulisan berupa arsip-arsip (surat-surat, catatan harian, dan laporan),

buku-buku, agenda dan lain-lain yang sudah ada (Adi, 2004). Dalam penelitian ini dokumen-dokumen seperti surat-surat, catatan harian, laporan, diambil dari data yang sudah ada.

3. Metode Observasi

Menurut Arikunto (1993) bahwa peneliti dalam mengadakan observasi atau pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti dalam kurun waktu beberapa hari. Teknik observasi merupakan kegiatan yang pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Metode observasi digunakan untuk memperoleh gambaran tentang bagaimana masyarakat melayangkan komplain (keluhan) dan bagaimana pegawai dinas atau instansi merespon dan melayani komplain dari masyarakat.

Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Silalahi, 2009).

Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif pada masa yang lalu adalah dalam bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah yang besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi. Manusia tidak cukup mampu memproses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang

disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami. Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu padan dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bognan & Biklen (1982) sebagaimana dikutip dalam Moleong (2007), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa langkah awal dari analisis data adalah mengumpulkan data yang ada, menyusun secara sistematis, kemudian mempresentasikan hasil penelitiannya kepada orang lain.

McDrury (*Collaborative Group Analysis of Data*, 1999) seperti yang dikutip dalam Moleong (2007) tahapan analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

- 1) Membaca/mempelajari data, menandai kata-kata kunci dan gagasan yang ada dalam data.
- 2) Mempelajari kata-kata kunci itu, berupaya menemukan tema-tema yang berasal dari data.
- 3) Menuliskan 'model' yang ditemukan.

4) Koding yang telah dilakukan.

Analisis data dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan kunci, yaitu seseorang yang benar-benar memahami dan mengetahui situasi obyek penelitian. Setelah melakukan wawancara, analisis data dimulai dengan membuat transkrip hasil wawancara, dengan cara memutar kembali rekaman hasil wawancara, mendengarkan dengan seksama, kemudian menuliskan kata-kata yang didengar sesuai dengan apa yang ada direkaman tersebut.

Setelah peneliti menulis hasil wawancara tersebut kedalam transkrip, selanjutnya peneliti harus membaca secara cermat untuk kemudian dilakukan reduksi data. Peneliti membuat reduksi data dengan cara membuat abstraksi, yaitu mengambil dan mencatat informasi-informasi yang bermanfaat sesuai dengan konteks penelitian atau mengabaikan kata-kata yang tidak perlu sehingga didapatkan inti kalimatnya saja, tetapi bahasanya sesuai dengan bahasa .

Abstraksi yang sudah dibuat dalam bentuk satuan-satuan yang kemudian dikelompokkan dengan berdasarkan taksonomi dari domain penelitian. Analisis Domain menurut Sugiyono (2009), adalah memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh dari obyek/penelitian atau situasi sosial. Peneliti memperoleh domain ini dengan cara melakukan pertanyaan grand dan minitour. Sementara itu, domain sangat penting bagi peneliti, karena sebagai pijakan untuk penelitian selanjutnya. Mengenai analisis taksonomi yaitu dengan memilih domain kemudian dijabarkan menjadi lebih terinci, sehingga dapat diketahui struktur internalnya

F. Teknik Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2007). Dalam memenuhi keabsahan data penelitian ini dilakukan triangulasi dengan sumber. Menurut Patton, triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2007). Triangulasi dengan sumber yang dilaksanakan pada penelitian ini yaitu membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan. Selain menggunakan teknik data diatas, data peneliti juga menggunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moleong, 2007).

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk

menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.

Denzin (dalam Moleong, 2007), membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton, 1987). Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara .
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- 4) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Sementara itu, dalam catatan Tedi Cahyono dilengkapi bahwa dalam riset kualitatif triangulasi merupakan proses yang harus dilalui oleh seorang peneliti disamping proses lainnya, dimana proses ini menentukan aspek validitas informasi yang diperoleh untuk kemudian disusun dalam suatu penelitian. teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu

untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lain. Model triangulasi diajukan untuk menghilangkan dikotomi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif sehingga benar-benar ditemukan teori yang tepat. Murti (2006) menyatakan bahwa tujuan umum dilakukan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari sebuah riset. Dengan demikian triangulasi memiliki arti penting dalam menjembatani dikotomi riset kualitatif dan kuantitatif, sedangkan menurut Yin R.K (2003) menyatakan bahwa pengumpulan data triangulasi (triangulation) melibatkan observasi, wawancara dan dokumentasi.



BAB IV

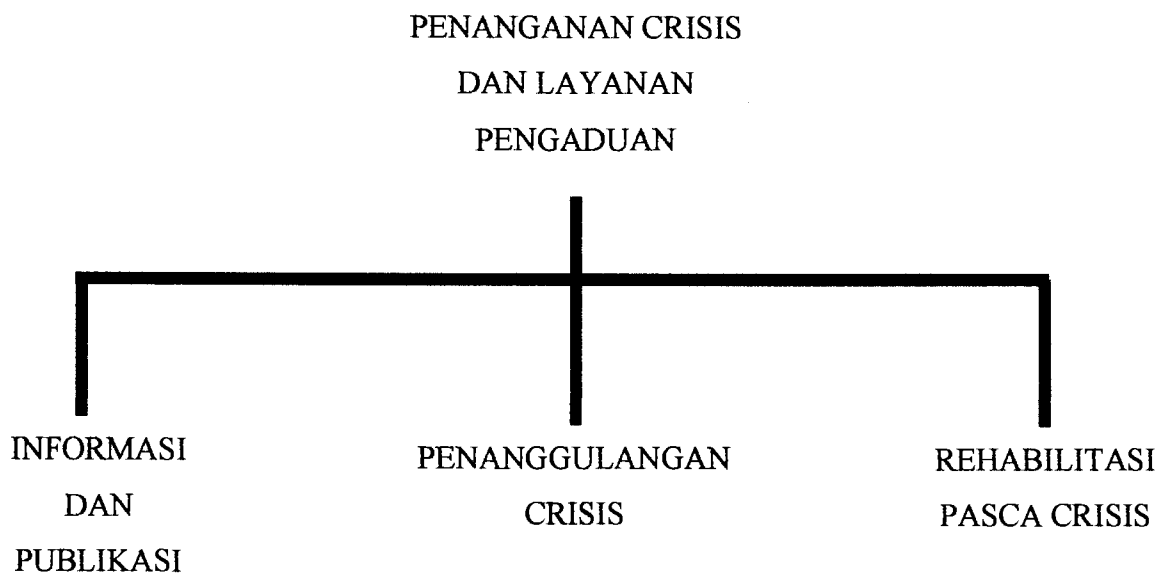
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Tim Crisis Centre Pariwisata Kepulauan Riau. adapun Tim tersebut yaitu Pembina Crisis Center adalah Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau, Ketua Tim Crisis Center adalah Sekretaris Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau yang sekaligus merupakan informan kunci, dan 2 wisatawan. Dinas Pariwisata membentuk Tim Crisis Centre bertujuan untuk menyiapkan buku manual terkait dengan Crisis Center Pariwisata di Provinsi Kepulauan Riau, baik menyangkut pembentukannya, aspek kelembagaan & koordinasi maupun aspek pelayanannya.

Crisis Center Pariwisata merupakan aturan baku yang distandarisi sebagai bentuk respon cepat terhadap pengelolaan krisis baik yang diakibatkan karena bencana alam, kerawanan sosial, atau bentuk-bentuk krisis lainnya yang berpotensi mengganggu dan mengancam para wisatawan (wisnus / wisman) baik dari segi keamanan maupun kenyamanan di sejumlah sebaran destinasi wisata di Provinsi Kepulauan Riau dengan mempertimbangkan karakteristik krisis dan masalah yang terdapat di daerah masing-masing.

Tim crisis center terdiri dari tiga sub bagian atau disebut Unit Pelaksana Teknis (UPT) Crisis Center Pariwisata yaitu bagian informasi dan publikasi, penanggulangan crisis, dan rehabilitasi pasca crisis (Gambar 4.1). UPT ini ditanggungjawab oleh Dinas Pariwisata dan tentunya bekerja sama dengan stakeholder.



**Gambar 4.1.
Unit Pelaksana Teknis (UPT) Crisis Center Pariwisata
Provinsi Kepulauan Riau**

Adapun Stakeholder – stakeholder dan tugas yang terkait dengan UPT crisis center pariwisata di Kepri ini antara lain :

- **Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau** :Dinas Pariwisata merupakan pemangku utama dalam manajemen Crisis Center Pariwisata. Sehingga dengan segala kewenangan dan sumber daya yang dimiliki oleh instansi ini sangat berperan penting dalam mengkoordinasikan, mengkomunikasikan serta memutuskan tahapan-tahapan dan langkah-langkah penanganan / pengelolaan krisis (crisis management).
- **Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG)** : BMKG merupakan salah satu lembaga mitra Crisis Center Pariwisata dalam penyediaan data dan informasi, hasil pengamatan / pemantauan, assesment dan analisa aspek meteorologi, klimatologi, dan geofisika. Metereologi berkenaan dengan prakiraan cuaca, citra satelit, prakiraan

angin, potensi banjir, cuaca pelayaran, kebakaran hutan, serta cuaca penerbangan. Klimatologi fungsinya hampir seperti meteorologi namun dengan jangka waktu lebih panjang seperti prakiraan hujan dalam sebulan, prakiraan musim termasuk perubahan iklim. Bidang kualitas udara memberikan informasi tentang kandungan gas SO₂ dan NO₂ di beberapa daerah di Indonesia. Sementara terkait geofisika BMKG menyediakan informasi gempa bumi terkini dan gempa bumi dirasakan termasuk potensi tsunami. Informasi-informasi dari BMKG antara lain; gelombang laut, suhu, kecepatan angin (ancaman puting beliung, badai laut, potensi hujan, indeks polutan (ISPU/Indeks Standar Pencemaran Udara), jarak pandang (visibility), sebaran titik api (hotspot); dan lain sebagainya.

- **Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Kepulauan Riau** : BNPB merupakan salah satu badan mitra Crisis Center Pariwisata dalam penyediaan data dan informasi terkait upaya penganggulangan bencana. Kemitraan ini para pelaku pariwisata setidaknya dapat mengetahui informasi berbagai kondisi kebencanaan di Indonesia, misalnya, banjir, gempa, puting beliung, longsor dan lain sebagainya.
- **Kantor imigrasi, Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kepulauan Riau** Keberadaan kantor Imigrasi baik di pusat maupun daerah sangat penting bagi crisis center pariwisata. Dalam hal ini, perannya terkait pemberian dokumen perjalanan, izin berangkat dan izin kembali, penentuan status keimigrasian bagi orang asing yang berada di Indonesia pada umumnya Kepulauan Riau pada khususnya, Melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti – bukti kewarganegaraan seseorang mengenai

status kewarganegaraan, pemantauan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian serta penyidikan dan penindakan, pencegahan dan penangkalan, penampungan sementara dan perawatan orang asing yang belum dapat dipulangkan, pemulangan dan pengusiran terhadap pelanggaran keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- **PT Angkasa Pura (Perseroan)/ Otoritas Bandara Hang Nadim Batam**
 : Angkasa Pura sebagai pihak yang memiliki otoritas dalam pengelola bandar udara di Indonesia merupakan salah satu pusat informasi dalam jasa pelayanan penerbangan yang amat penting. Informasi yang terkait dengan jalur lalu lintas angkutan penerbangan ini antara lain cancelation flight and pax dari waktu ke waktu (tanggal, rute, jumlah penerbangan, dan jumlah pax);
- **Dinas Perhubungan** : Kementerian/ Dinas Perhubungan yang memiliki sejumlah kebijakan dan kewenangan dalam pengadaan sarana parasana transportasi darat laut dan udara memiliki sejumlah otoritas dalam tata kelola transportasi publik. Keberadaan dan kedudukan kementerian ini amat strategis sebagai salah satu stakeholder dalam tata kelola kepariwisataan. Hal tersebut arus lalu lintas dari dan menuju ke berbagai destinasi wisata sangatlah ditentukan oleh ketersediaan dan kolutias moda transportasi laut, udara dan darat.
- **Otoritas Perhubungan Laut/ Pelabuhan/ Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)** : Otoritas perhubungan laut/ pelabuhan mempunyai peran strategis di wilayah Propinsi Kepulauan Riau mengingat

transportasi antar wilayah/ pulau banyak dilakukan melalui moda transportasi laut. Sehingga arus lalu lintas dari dan menuju ke berbagai destinasi wisata sangatlah ditentukan oleh ketersediaan, kualitas moda transportasi laut beserta aspek pelayanannya. KSOP ini pula yang mempunyai otoritas diijinkan atau tidaknya moda transportasi laut beroperasi karena alasan tertentu, missal cuaca atau sebab teknis yang lain.

- **PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia)** : PHRI sebagai salah satu wadah organisasi profesi bidang perhotelan dan dan restoran merupakan pelaku usaha pendukung pariwisata perlu mendapat perhatian khusus. Hotel dan restoran boleh dikatakan urat nadinya pariwisata tanpa pelayanan yang memadai dari kedua aspek pariwisata terasa belum lengkap. Karena peranan hotel & restoran sebagai akomodasi harus senantiasa siaga dalam merespon situasi tanggap darurat;
- **ASITA (Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies)** : Keberadaan jasa tour and travels, sangat penting. Moda transportasi yang disediakan jasa ini biasanya meliputi, darat, laut dan udara. Karenanya kelancaran pariwisata perlu mendapat dukungan yang memadai dari aspek transportasinya beserta pelayanan travel perjalanannya;
- **Kepolisian Daerah Provinsi Kepulauan Riau** : Institusi kepolisian sebagai aparat yang bertanggungjawab terhadap keberlangsungannya keteriban masyarakat perlu dilibatkan secara aktif dalam mendukung pariwisata. Dengan berbagai kewenangan dan infrastruktur yang dimilikinya semua sektor yang bergerak di bidang kepariwisataan harus menjadikannya institusi ini sebagai mitra dalam menjamin kenyamanan

dan keamanan wisatawan. Dalam hal ini di Propinsi Kepulauan Riau termasuk Kota Batam terdapat patrol Batara Biru untuk turut memberikan rasa nyaman dan aman bagi masyarakat termasuk para wisatawan.

- **Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau** : Memiliki fungsi strategis sebagaipusat sumber kebijakan dan tindakan kesehatan yang melingkupi daerahnya. Fungsi itu antara lain ; (a) kebijakan / regulasi; (b) program, (c) data dan informasi yang terkait dengan pelayanan kesehatan pendukung kegiatan kepariwisataan.

Kepala dinas pariwisata Kepulauan Riau (Kepri) mengepalai 67 pegawai terdiri dari 38 laki-laki dan 29 perempuan yang memiliki tanggung jawab dalam pengembangan pariwisata terutama dalam mengkoordinasikan, mengkomunikasikan serta memutuskan tahapan-tahapan dan langkah-langkah penanganan / pengelolaan krisis (crisis management). Dilihat dari bidang pekerjaan, petugas Dinas Pariwisata Kepulauan Riau terdiri dari 5 sub bagian bidang tugas yaitu sekretariat, bidang pengembangan destinasi dan industri pariwisata, bidang pengembangan pemasaran pariwisata, bidang pengembangan kelembagaan pariwisata, dan bidang pengembangan ekonomi kreatif. Jumlah petugas pada masing-masing sub bidang dapat dilihat pada tabel 4.2.



Tabel 4.1. Bidang Tugas Sekretariat Crisis Center Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau

No	Bidang Tugas	Jumlah
1	Sekretariat	21
2	Bidang pengembangan destinasi dan industri pariwisata	8
3	Bidang pengembangan pemasaran pariwisata	7
4	Bidang pengembangan kelembagaan pariwisata	9
5	Bidang pengembangan ekonomi kreatif	26
Total		67

Dari data tersebut status kepegawaian terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS), pegawai non-PNS yang terdiri dari Pegawai Tidak Tetap (PTT) dan Tenaga Harian Lepas (THL). Rincian data terlihat dari tabel 4.2. Pendidikan petugas Dinas Pariwisata terdiri dari 14 lulusan S2, 31 lulusan S1, 7 lulusan D3, 14 lulusan SMA, dan 1 lulusan SD (Tabel 4.3). Petugas Dinas Pariwisata berasal dari tamatan yang beranekaragam seperti pariwisata, hukum, ekonomi, social, teknik, sains, pendidikan dan lainnya.

Tabel 4.2. Status Kepegawaian Sekretariat Crisis Center Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau

No	Status Kepegawaian	Keterangan Bidang Tugas	Jumlah
1	PNS	Sekretariat (19 orang), Bidang pengembangan destinasi dan industri pariwisata (8 orang), Bidang	46

		pengembangan pemasaran pariwisata (6 orang), Bidang pengembangan kelembagaan pariwisata (7 orang), Bidang pengembangan ekonomi kreatif (7 orang)	
2	Non-PNS		
	a. PTT	a. PTT meliputi Sekretariat (3 orang), Bidang pengembangan pemasaran pariwisata (1 orang), Bidang pengembangan kelembagaan pariwisata (2 orang), Bidang pengembangan ekonomi kreatif (1 orang).	7
	b. THL	b. THL meliputi Bidang pengembangan ekonomi kreatif (14 orang)	14
Total			67

(Sumber : Kasubbag Umum Kepegawaian Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau)

Tabel 4.3. Status Pendidikan Petugas Sekretariat Crisis Center Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau

No	Bidang Tugas	Status Pendidikan					Jumlah
		S2	S1	D3	SMA	SD	
1	Sekretariat	4	12	5	1	0	22
2	Bidang pengembangan	2	5	1	0	0	8

	destinasi dan industri pariwisata						
3	Bidang pengembangan pemasaran pariwisata	2	5		0	0	7
4	Bidang pengembangan kelembagaan pariwisata	5	3		0	0	8
5	Bidang pengembangan ekonomi kreatif	1	6	1	13	1	22
Total		14	31	7	14	1	67

(Sumber : Kasubbag Umum Kepegawaian Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau)

Usia petugas Dinas Pariwisata terdiri dari dewasa yaitu dibawah 40 tahun sebanyak 62 orang dan setengah umur (*praseenium*) yaitu diatas 40 tahun sebanyak 5 orang.

Data dari wisatawan yang ditemui adalah satu orang wisatawan lokal berjenis kelamin laki-laki dari pulau sumatera dan satu orang dari wisatawan mancanegara berkebangsaan singapura berjenis kelamin laki-laki. Usia wisatawan lokal yaitu 35 dan mancanegara berusia 27 tahun. Pekerjaan wisatawan lokal adalah pegawai swasta dan wisatawan mancanegara adalah pengusaha.

B. Hasil

a. Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau

Wawancara dengan Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau dilakukan pada tanggal 16 Juni 2017. Kepala Dinas menyatakan beberapa hal

mengenai pengaduan masyarakat dalam layanan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau yang terdiri dari 4 faktor yaitu 1) ketidakpuasan pelanggan; 2) faktor yang berhubungan dengan karakteristik pelayanan; 3) faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan; 4) faktor karakteristik kepribadian dan demografis individu; dan 5) faktor budaya. Berikut ini penjelasan beliau:

1. Ketidakpuasan Pelanggan.

Hal-Hal yang dipertanyakan mengenai faktor ketidakpuasan pelanggan yaitu:

- 1) Pendapat terhadap kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau . Kepala dinas pariwisata Provinsi Kepulauan Riau menjelaskan bahwa kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Kepulauan Riau saat ini sudah sangat baik. Ini tergantung kepada kondisi yang diperlukan dimana jika kondisi yang dibutuhkan sudah ada berarti sudah disiapkan jika tidak ada maka Dinas Pariwisata akan menyiapkan dan memberikan laporan ke pemerintah pusat.
- 2) Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata provinsi Kepulauan Riau. Kepala Dinas Pariwisata menyatakan belum ada didapati ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau.
- 3) Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata provinsi Kepulauan Riau. Cara Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada wisatawan dalam penanganan terhadap ketidakpuasan mereka dapat terselesaikan adalah bersifat perencanaan. Dinas Pariwisata memberikan keyakinan dan menjamin keamanan kepada wisatawan.

2. Faktor yang berhubungan dengan karakteristik pelayanan.

- 1) Pentingnya Pelayanan. Pelayanan adalah hal yang sangat penting karena pelayanan ini merupakan jasa dan citra terhadap Kepri untuk dapat memberikan kepuasan dan penangan keluhan-keluhan terhadap kondisi pariwisata kepulauan riau. Kepala Dinas Pariwisata menyatakan pelayanan merupakan hal yang penting karena jika mutu pelayanan meningkat maka menyebabkan angka wisatawan meningkat akibat informasi dari satu wisatawan ke masyarakat tempat dia berasal.
- 2) Alternatif dalam menangani pengaduan/keluhan. Alternatif dalam menangani pengaduan atau keluhan sangat banyak tergantung kepada kasus yang terjadi.
- 3) Biaya yang dibebankan kepada wisatawan dalam menanggulangi keluhannya. Dinas pariwisata tidak ada membebankan wisatawan dalam menanggulangi keluhannya. Keluhan akan diselesaikan demi kenyamanan wisatawan.

3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan.

- 1) Sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan. Kepala Dinas Pariwisata Kepri menyatakan wisatawan pasti mengalami kekecewaan dan ini mengakibatkan kunjungan wisatawan ke Kepri akan menurun.
- 2) Pentingnya bagi wisatawan menyampaikan keluhan yang dialami. Pentingnya bagi wisatawan menyampaikan keluhan yang dialami sangat penting. Jika tim crisis center Dinas Pariwisata Kepri tidak mengetahui apa yang menjadi keluhan wisatawan maka kejadian tersebut akan terus terjadi.

3) Ada tidaknya wisatawan mendapatkan kesulitan dalam menyampaikan keluhan. Kepala Dinas Pariwisata Kepri menyampaikan tidak ada wisatawan mendapatkan yang kesulitan dalam menyampaikan keluhan. Crisis center berusaha meminimalisir keluhan agar tidak semakin besar.

4. Faktor karakteristik kepribadian dan demografis individu.

- 1) Sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan. Kepala Dinas Parwisata menyatakan beraneka ragam sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan. Bagi tim crisis center harus tetap melayani dengan baik.
- 2) Perilaku wisatawan menyampaikan keluhan. Perilaku wisatawan menyampaikan keluhan juga diterima berbagai macam.
- 3) Peristiwa keluhan pada wisatawan berusia lebih muda, memiliki pendapatan yang lebih tinggi, dan lebih berpendidikan. Kepala Dinas Pariwisata menyatakan keluhan sering terjadi pada siapa saja dari segala usia, dari beraneka ragam pendapatan dan berbagai jenjang pendidikan.

5. Faktor budaya

- 1) Budaya masyarakat daerah memiliki dampak munculnya keluhan. Dari paparan diatas dan penjelasan kepala Dinas Pariwisata Kepri munculnya keluhan tergantung di daerah yang dituju dan karakter dari wisatawan. Namun masyarakat maupun tim crisis center masih dapat menerima.
- 2) Wisatawan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan masyarakat kepulauan riau pada saat berwisata. Dinas Pariwisata dan tim crisis center

bersama masyarakat sama-sama menunjukkan keramah tamahan dan menyambut wisatawan yang datang.

- 3) Saat wisatawan menemukan kendala dimana saja, masyarakat di Provinsi Kepulauan Riau selalu datang membantu wisatawan tanpa harus bertanya dan meminta tolong. Kepala Dinas Pariwisata Kepri menyatakan masyarakat Kepri bersifat saling tolong menolong. Jadi wisatawan menyatakan tidak perlu khawatir dimana saja mendapatkan masalah. Masyarakat berikut dengan tim crisis center pariwisata selalu siap membantu.

b. Sekretaris Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau.

Wawancara dengan Sekretaris Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau dilakukan pada tanggal 20 Juni 2017. Beliau menegaskan banyak hal mengenai pengaduan masyarakat dalam layanan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau yang terdiri dari 4 faktor. Penjelasan sebagai berikut:

1. Ketidakpuasan Pelanggan.

- 1) Pendapat terhadap kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau . Sekretaris Dinas Pariwisata Kepulauan Riau selaku ketua tim crisis center menyatakan kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Kepulauan Riau cukup baik. Hasil wawancara yang dilakukan menyatakan beberapa kualitas pelayanan yang baik yaitu tersedianya hotline, posko, tempat wisata yang bersih, masyarakat yang ramah. Beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu keamanan oleh polisi di tempat wisata, sistem hotline yang belum fulltime, petugas posko yang belum fullday, tempat wisata yang mahal, website Dinas Pariwisata

Kepulauan Riau yang dikembangkan lagi seperti menambah foto-foto wisata di pulau-pulau yang tersebar di Kepulauan Riau, layanan transportasi diperluas, aliran listrik dan air di perluas dan di perlama untuk daerah pulau wisata, serta jaringan internet dan selluler diperluas terutama di daerah pulau-pulau wisata.

- 2) Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata provinsi Kepulauan Riau. Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata Kepulauan Riau adalah sistem hotline yang belum fulltime dan petugas posko yang belum fullday. Masalah pada hotline adalah pada petugas yang bertanggung jawab pada sistem hotline tersebut. Sistem hotline yang telah disediakan masih disesuaikan dengan jam kerja petugas belum sampai 24 jam penuh. Sedangkan pada petugas posko, untuk hari sabtu dan minggu walaupun sudah diberikan jadwal bertugas di posko-posko, yaitu pada titik-titik area yang sudah ditentukan masih ada yang tidak disiplin dengan alasan karena ada kegiatan atau urusan keluarga dan lain sebagainya.
- 3) Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata provinsi Kepulauan Riau. Cara Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada wisatawan dalam penanganan terhadap ketidakpuasan mereka terhadap dapat terselesaikan adalah dengan cepat merespon apa yang menjadi keluhan wisatawan terhadap situasi, perilaku, dan keadaan pada tempat-tempat yang mereka kunjungi kemudian dilanjutkan atau dilaporkan kepada dinas-dinas terkait yang menyebabkan keluhan mereka.

2. Faktor yang berhubungan dengan karakteristik pelayanan.

- 1) Pentingnya Pelayanan. Pelayanan adalah hal yang sangat penting karena pelayanan ini merupakan jasa dan citra terhadap Kepri untuk dapat memberikan kepuasan dan penangan keluhan-keluhan terhadap kondisi pariwisata kepulauan riau ini.
- 2) Alternatif dalam menangani pengaduan/keluhan. Alternatif tentu bisa didapatkan karena Dinas Pariwisata mempunyai media-media dalam penanganan keluhan seperti yang tergabung dalam crisis center ini yaitu Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG), Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), kantor imigrasi, Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kepulauan Riau , PT Angkasa Pura (Perseroan)/ Otoritas Bandara Hang Nadim Batam, Dinas Perhubungan, Otoritas Perhubungan Laut/ Pelabuhan/ Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia), ASITA (Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies), serta Kepolisian Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Solusi-solusi terhadap keluhan nanti akan didapatkan dari badan-badan diatas.
- 3) Biaya yang dibebankan kepada wisatawan dalam menanggulangi keluhannya. Dalam SOP crisis center ini tidak ada pembebanan biaya terhadap penanggulangan keluhan wisatawan. Dan diharapkan oleh sekdis hal ini jangan sampai terjadi.

3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan.

1) Sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan.

Sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan ini bukan bersumber dari crisis center tetapi dengan pelaku usaha pariwisata yang ada ataupun pihak lainnya. Sekretaris Dinas Pariwisata menemukan sikap wisatawan saat menemukan lokasi wisata yang diluar dugaan yaitu kekecewaan. Oleh karena itu Dinas Pariwisata Kepri selalu membuat brosur dan video-video baik di website dan secara langsung dibagikan dalam pertunjukan (pameran) untuk dapat dipantau wisatawan sendiri. Informan wisatawan juga menyatakan bahwa jika apa yang mereka bayangkan tidak sesuai dengan kenyataan sangat terkejut dan juga merasa kecewa.

2) Pentingnya bagi wisatawan menyampaikan keluhan yang dialami.

Sekretaris Dinas Pariwisata menyatakan wisatawan sangat perlu memberikan kesan dan pesan mereka saat berkunjung di mana saja di Proovinsi Kepulauan Riau. Karena ini menjadi tugas crisis center untuk memperbaikinya. Dan dengan begitu crisis center Dinas Pariwisata Kepri bersama badan pemerintah lainnya tahu apa yang menjadi kekurangan dan melakukan perbaikan atas hal tersebut.

3) Ada tidaknya wisatawan mendapatkan kesulitan dalam menyampaikan keluhan. Crisis center Dinas Pariwisata Kepri belum ada mendapatkan keluhan. Karena hotline yang disediakan sudah mencakup kepada instansi-

instansi seperti Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG), Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), kantor imigrasi, Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kepulauan Riau, PT Angkasa Pura (Perseroan)/ Otoritas Bandara Hang Nadim Batam, Dinas Perhubungan, Otoritas Perhubungan Laut/ Pelabuhan/ Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia), ASITA (Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies), serta Kepolisian Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

4. Faktor karakteristik kepribadian dan demografis individu.

- 1) Sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan. Sekretaris Dinas Pariwisata menjelaskan beberapa sikap wisatawan saat menyampaikan keluhannya tergantung kepada karakter masing-masing, beberapa ada yang bersikap sopan, datar, emosional dan angkuh karena merasa daerah asalnya lebih baik dari tempat yang mereka kunjungi karena tidak kepuasannya. Dinas Pariwisata memiliki SOP dalam melayani wisatawan yaitu petugas Dinas Pariwisata dalam melayani wisatawan bersikap haruslah bersikap sopan, responsif, tenang dan memberikan kenyamanan.
- 2) Perilaku wisatawan menyampaikan keluhan. Perilaku wisatawan menyampaikan keluhan juga diterima berbagai macam. Petugas Dinas Pariwisata menyatakan bahwa sikap wisatawan dalam menyampaikan keluhan berhubungan dengan perilaku wisatawan tersebut. Perilaku wisatawan dalam menyampaikan keluhannya ada yang positif dan ada

yang negatif. Perilaku positif yang ditunjukkan oleh wisatawan yaitu bersabar (memafkan) dan perilaku negatif seperti memukul meja, meninggalkan tempat dengan marah-marah, dan memaksakan budaya sendiri di tempat budaya lain.

- 3) Peristiwa keluhan pada wisatawan berusia lebih muda, memiliki pendapatan yang lebih tinggi, dan lebih berpendidikan. Sekretaris Dinas Pariwisata menyatakan keluhan sering terjadi pada usia lebih tua, keluhan oleh wisatawan berpendapatan lebih tinggi tidak ada ditemukan, berpendidikan lebih tinggi atau tidak ada dijumpai seperti pada orang-orang tionghoa (cina) didasarkan atas ketidakmampuannya dalam berbahasa inggris.

5. Faktor budaya

- 1) Budaya masyarakat daerah memiliki dampak munculnya keluhan. Penjelasan sekretaris Dinas Pariwisata menyatakan bahwa beberapa wisatawan dalam berperilaku suka memaksakan budaya mereka dengan budaya di tempat yang mereka kunjungi. Sejauh ini masyarakat Kepulauan Riau mewarisi budaya yang baik yang berasal dari pola budaya leluhur dan Kepri sendiri merupakan budaya melayu. Budaya bukan menjadi dampak keluhan tetapi pola hidup manusia itu sendiri seperti membuang sampah sembarangan, pola menaikkan harga barang semauanya, dan pola sopan santun terhadap wisatawan.
- 2) Wisatawan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan masyarakat kepulauan riau pada saat berwisata. Sekretaris Dinas Pariwisata menyatakan bahwa wisatawan merasa nyaman terhadap

pelayanan yang diberikan masyarakat kepulauan riau pada saat berwisatatergantug pada situasi. Seperti pada bulan ketiga dan keempat. Pelayanan sering terjadi yaitu travel agent yang terlambat datang, datangnya rombongan wisatawan ke central oleh-oleh dan pihak central tidak siap dengan produk-produk yang sebenarnya diinginkan oleh wisatawan itu sendiri, intansi CIQ (*Custom Immigration Quarantine*) dalam menyambut wisatawan yang datang secara tidak ramah karena begitu berlimpahnya wisatawan yang datang, dan pihak lain yang tidak berwenang lainnya.

- 3) Saat wisatawan menemukan kendala dimana saja, masyarakat di Provinsi Kepulauan Riau selalu datang membantu wisatawan tanpa harus bertanya dan meminta tolong. Pola dan budaya masyarakat melayu di Provinsi Kepulauan Riau sangat ramah terhadap wisatawan. Masyarakat sangat proaktif terutama pada daerah-daerah wisata dan pulau-pulau tertentu dan ini tidak berlaku pada kota-kota yang bersifat individual seperti kota Batam.

c. Wisatawan Lokal

Wawancara dengan wisatawan lokal dilakukan pada tanggal 23 Juni 2017 bertempat di Pelabuhan Internasional Sri Bintang Pura. Adapun penjelasan mengenai layanan Dinas Pariwisata Kepulauan Riau (studi crisis center) ini yaitu:

1. Ketidakpuasan Pelanggan.

- 1) Pendapat terhadap kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau . Informan menyatakan kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Kepulauan Riau cukup baik. Hasil wawancara yang dilakukan menyatakan beberapa kualitas pelayanan yang cukup baik yaitu tersedianya hotline, posko, tempat wisata yang bersih, masyarakat yang ramah. Beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu keamanan oleh polisi di tempat wisata, tempat wisata yang mahal, website Dinas Pariwisata Kepulauan Riau yang dikembangkan lagi seperti menambah foto-foto wisata di pulau-pulau yang tersebar di Kepulauan Riau, layanan transportasi diperluas, aliran listrik dan air di perluas dan di perlama untuk daerah pulau wisata, serta jaringan internet dan selluler diperluas terutama di daerah pulau-pulau wisata.
- 2) Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata provinsi Kepulauan Riau. Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau yaitu keamanan oleh polisi di tempat-tempat wisata, sistem hotline yang belum fulltime dan terpajang di tempat wisata dan perbelanjaan, website Dinas Pariwisata Kepulauan Riau yang dikembangkan lagi, layanan transportasi diperluas, aliran listrik dan kuantitas air bersih di perluas dan di perlama untuk daerah pulau wisata, serta jaringan internet dan selluler diperluas terutama di daerah pulau-pulau wisata.
- 3) Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata provinsi Kepulauan Riau. Cara Dinas Pariwisata Provinsi

Kepulauan Riau memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada wisatawan dalam penanganan terhadap ketidakpuasan mereka dapat terselesaikan yaitu dapat dilihat dari pelayanan yang baik dari sarana dan prasarana yang cukup tersedia dalam beraktivitas.

2. Faktor yang berhubungan dengan karakteristik pelayanan.

- 1) Pentingnya Pelayanan. Wisatawan lokal menyatakan pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena merupakan kualitas dari Dinas Pariwisata sendiri.
- 2) Alternatif dalam menangani pengaduan/keluhan. Alternatif dalam menangani pengaduan/keluhan, Informan wisatawan lokal menyatakan sampai saat ini masih bisa menerima dan menikmati daerah kepulauan riau dengan cukup baik. Wisatawan terbantu dengan kondisi masyarakat di Kepulauan Riau yang ramah, murah hati dan siap membantu. Wisatawan yang dijumpai menyatakan sudah memahami kondisi kepulauan riau terlebih dahulu dari teman-teman yang sebelumnya berkunjung di Kepri dan mencari informasi di website. Oleh karena itu mereka telah mempersiapkan diri dengan hal-hal yang tidak diinginkan.
- 3) Biaya yang dibebankan kepada wisatawan dalam menanggulangi keluhannya. Selama ini saat mereka berkunjung di Kepulauan Riau tidak ada mengeluhkan tentang dibebani biaya-biaya ketika mereka mendapati kesulitan di Dinas Pariwisata. Alternatif berupa informasi dan solusi diberikan secara percuma. Kondisi saat mendapati kesulitan menemukan tempat dan wisatawan harus menggunakan kendaraan umum atau taksi

merupakan kewajiban harus membayar ongkosnya dan harga standar. Dan saya tidak mengeluhkan akan hal tersebut.

3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan.

- 1) Sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan. Wisatawan lokal menyatakan jika mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan tentunya kecewa dan pasti tidak ingin kembali berwisata.
- 2) Pentingnya bagi wisatawan menyampaikan keluhan yang dialami. Wisatawan lokal menyatakan bahwa menyampaikan keluhan itu sangat penting agar tidak terimbas dengan wisatawan yang lain dan menjadi kebiasaan terhadap pengusaha wisata tersebut.
- 3) Ada tidaknya wisatawan mendapatkan kesulitan dalam menyampaikan keluhan. Selama berkunjung belum mendapatkan keluhan. Informan wisatawan menyatakan selama berada di Kepri berjalan dengan baik. Kendala-kendala yang mereka alami tidak begitu berat masih dapat diatasi sendiri dan terkadang bertanya kepada pihak hotel atau tempat menginap dan masyarakat sekitar.

4. Faktor karakteristik kepribadian dan demografis individu.

- 1) Sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan. Wisatawan lokal menyampaikan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan tentu bersikap emosional dan merasa jauh dari apa yang diharapkan.

- 2) Perilaku wisatawan menyampaikan keluhan. Perilaku wisatawan menyampaikan keluhan juga diterima berbagai macam. Wisatawan lokal menyatakan jika mereka mendapatkan keluhan maka mereka akan berperilaku meniggalkannya dengan kesal, menunggu solusi dengan jaminan waktu dan bersikeras meminta pertanggung jawaban.
- 3) Peristiwa keluhan pada wisatawan berusia lebih muda, memiliki pendapatan yang lebih tinggi, dan lebih berpendidikan. Wisatawan lokal menyatakan keluhan tidak terfaktor pada usia, pendapatan, dan pendidikan. Semua jika mendapatkan pelayanan yang tidak baik tentu akan mengeluh.

5. Faktor budaya

- 1) Budaya masyarakat daerah memiliki dampak munculnya keluhan. Wisatawan lokal menyatakan tidak ada hal mencolok yang menjadi keanehan, mengganjal, dan mengganggu dengan kebiasaan masyarakat Kepri. Justru mereka sangat menikmati pemandangan di tempat mereka kunjungi Pelayanan di tempat menginap yang mereka rasakan sangat baik.
- 2) Wisatawan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan masyarakat kepulauan riau pada saat berwisata. Wisatawan lokal menyampaikan hal yang sama seperti diatas bahwa mereka tidak ada mendapati ada hal mencolok yang menjadi keanehan, mengganjal, dan mengganggu dengan kebiasaan masyarakat Kepri. Justru mereka sangat menikmati pemandangan di tempat mereka kunjungi Pelayanan di tempat menginap yang mereka rasakan sangat baik.

- 3) Saat wisatawan menemukan kendala dimana saja, masyarakat di Provinsi Kepulauan Riau selalu datang membantu wisatawan tanpa harus bertanya dan meminta tolong. Wisatawan lokal menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik selama berada di lokasi wisata Kepri baik dari orang-orang yang bekerja di tempat mereka menginap dan masyarakat disekitarnya.

d. Wisatawan Mancanegara

Wisatawan Mancanegara ini dilakukan pada tanggal 24 Juni 2017 bertempat di Pelabuhan Internasional Sri Bintan Pura. Adapun penjelasan beliau mengenai layanan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau (studi crisis center) terhadap pengelolaan pariwisata yaitu:

1. Ketidakpuasan Pelanggan.

- 1) Pendapat terhadap kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau . Pendapat wisatawan mancanegara terhadap kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau adalah baik. Informan menyatakan bahwa tempat wisata terlihat bersih dan alami dan masyarakat yang ramah.
- 2) Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata provinsi Kepulauan Riau. Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau yaitulayanan transportasi diperluas, aliran listrik dan kuantitas air bersih di perluas dan di perlama untuk daerah pulau wisata, serta jaringan internet dan selluler diperluas terutama di daerah pulau-pulau wisata.

3) Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata provinsi Kepulauan Riau. Cara Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada wisatawan dalam penanganan terhadap ketidakpuasan mereka dapat terselesaikan yaitu pembangunan yang cukup baik dan layanan yang nyaman dan tersedia.

2. Faktor yang berhubungan dengan karakteristik pelayanan.

- 1) Pentingnya Pelayanan. Wisatawan mancanegara menyatakan pelayanan adalah hal yang sangat penting demi kenyamanan wisatawan berkunjung ke Kepulauan Riau.
- 2) Alternatif dalam menangani pengaduan/keluhan. Wisatawan mancanegara menyatakan bahwa tersedia banyak alternatif dalam melayani kebutuhannya saat berada di tempat wisata di Kepulauan Riau ini.
- 3) Biaya yang dibebankan kepada wisatawan dalam menanggulangi keluhannya. Belum ada ditemukan pemerasan terhadap kebutuhan yang diinginkan.

3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan.

- 1) Sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan. Wisatawan mancanegara menyatakan sangat marah dan kecewa saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan.

- 2) Pentingnya bagi wisatawan menyampaikan keluhan yang dialami. Wisatawan mancanegara menyatakan sangat penting menyampaikan keluhan yang dialami kepada dinas terkait terhadap perilaku, situasi, dan kondisi yang dialami. Hal ini bertujuan agar kejadian tersebut tidak terulang kembali
- 3) Ada tidaknya wisatawan mendapatkan kesulitan dalam menyampaikan keluhan. Selama ini menyampaikan keluhan langsung kepada pihak perhotelan saja. Dan mereka membantu dalam menangani keluhan yang dialami.

4. Faktor karakteristik kepribadian dan demografis individu.

- 1) Sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan. Wisatawan mancanegara menyatakan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan tentunya emosi.
- 2) Perilaku wisatawan menyampaikan keluhan. Perilaku wisatawan menyampaikan keluhan juga diterima berbagai macam. Wisatawan mancanegara menyatakan memilih meninggalkan tempat dengan marah-marah, dan bersikeras meminta pertanggung jawaban atas kerugian yang dialami.
- 3) Peristiwa keluhan pada wisatawan berusia lebih muda, memiliki pendapatan yang lebih tinggi, dan lebih berpendidikan. Wisatawan mancanegara menyatakan siapa saja bisa mengeluh jika menemukan hal yang tidak sesuai dengan harapan.

5. Faktor budaya

- 1) Budaya masyarakat daerah memiliki dampak munculnya keluhan. Wisatawan mancanegara sangat senang dengan keramah tamahan masyarakat di tempat wisatawan.
- 2) Wisatawan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan masyarakat kepulauan riau pada saat berwisata. Pelayanan yang diberikan masyarakat Kepri sangat baik dan sejauh ini belum ada masalah.
- 3) Saat wisatawan menemukan kendala dimana saja, masyarakat di Provinsi Kepulauan Riau selalu datang membantu wisatawan tanpa harus bertanya dan meminta tolong. Wisatawan mancanegara menyatakan belum pernah menemukan masalah dalam menghabiskan waktu di Kepulauan Riau. Masyarakat saat ditemui sangat membantu tanpa dimintai pertolongan. Mereka sudah langsung menawarkan bantuan.

C. PEMBAHASAN

1. Ketidakpuasan Pelanggan.

Layanan Crisis Center Pariwisata Kepulauan Riau (Kepri) cukup baik dan beberapa hal yang perlu ditingkatkan adalah keamanan oleh polisi di tempat-tempat wisata, sistem hotline yang belum fulltime dan terpajang di tempat wisata dan perbelanjaan, petugas posko yang belum fullday, tempat wisata yang mahal, website Dinas Pariwisata Kepulauan Riau yang dikembangkan lagi, layanan transportasi diperluas, aliran listrik dan kuantitas

air bersih di perluas dan di perlama untuk daerah pulau wisata, serta jaringan internet dan selluler diperluas terutama di daerah pulau-pulau wisata.

Beberapa yang perlu dipertimbangkan kembali dalam crisis center adalah mengenai website pariwisata Kepulauan Riau. Tentu saja dalam beberapa hal yang menyita waktu untuk mencari tahu atau melapor kesana kemari akan memakan waktu bagi wisatawan jika tempat wisatawan berwisata dengan instansi yang bertanggung jawab atas kondisi yang dialami sangat jauh. Website dapat dilihat pada halaman yaitu <http://kepri.travel/>. Penambahan komentar pada halaman tersebut masih belum tersedia. Penambahan spot pariwisata masih perlu ditingkatkan terutama pulau-pulau.

Tim Crisis Center Pariwisata Kepri tetap melakukan perbaikan-perbaikan dibantu dengan pemerintah kota bersama dinas lainnya yang terkait dalam Tim Crisis Centre ini. Peningkatan tersebut ditunjukkan dengan peningkatan keamanan, pembangunan di berbagai bidang, penambahan transportasi dan lain-lain. Petugas Dinas Pariwisata menyatakan ketidakpuasan wisatawan kebanyakan pada situasi, perilaku, dan keadaan pada tempat-tempat yang mereka kunjungi. Dinas Pariwisata selalu siap merespon keluhan wisatawan melalui sistem hotline dan posko-posko yang sudah dibangun.

Hal diatas sesuai dengan pernyataan bahwa paradigma diskonfirmasi, kepuasan/ketidakpuasan dapat dipandang sebagai kondisi persasaan seorang pelanggan yang merupakan respon atas perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap kinerja penyedia pelayanan dan ekspektasi yang dimilikinya (Kotler dan Keller, 2012; Sumaedi dkk, 2015; Zeithaml dan Bitner, 2003).

Masalah sistem hotline dan posko yang belum 24 jam memiliki kendala pada petugas yang belum siap. Begitupun dengan website Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau belum maksimal karena belum adanya kolom pengaduan pada web tersebut. Hal ini berarti masih bersifat manual dan ini sama halnya dengan yang terjadi di kota Denpasar seperti pada penelitian Lestari, Bnadiyah, Wismayanti (2014) dalam penelitiannya berupa *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014)*.

Adapun kendala yang dihadapi dari Instansi Pemerintah diantaranya yaitu: a) alur penyaluran pengaduan dari ke sub-sub bidang di masing-masing Instansi yang masih dilakukan secara manual sehingga memperlambat waktu penanganan dan menyebabkan pengaduan yang masuk menjadi menumpuk dan Instansi yang bersangkutan kesulitan untuk menyampaikan tindak lanjut akhir pengaduan yang telah disalurkan sebelumnya, b) belum termanfaatkannya secara maksimal aplikasi, c) jaringan *internet* di masing-masing Instansi yang terkadang mengalami gangguan sehingga berpengaruh terhadap lamanya waktu klarifikasi dan penindaklanjutan, d) kesiapan sumber daya manusia di masing-masing Instansi dalam menjalankan pengelolaan Pengaduan Rakyat masih kekurangan sumber daya manusia untuk menjalankan agar pengaduan tersebut dapat ditanggapi secara interaktif ini dapat dilihat dari tingkatan pendidikan tidak linier yang dimiliki Dinas Pariwisata Kepri, e) belum tersedianya tim pengawas yang mengontrol tindak lanjut penanganan pengaduan di lapangan secara 24 jam.

Berkenaan kembali dengan website Dinas Pariwisata yang belum maksimal karena belum adanya sistem pengaduan di dalamnya, hal ini menyatakan hal yang sama dengan penelitian Pribadi (2014) menyatakan bahwa pelayanan pengaduan masyarakat saat ini sudah menjadi bagian dari upaya perbaikan pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah, baik pusat maupun di daerah sudah selayaknya memberikan perhatian khusus terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Perhatian Pemerintah dapat diwujudkan salah satunya dengan terus berinovasi menciptakan pelayanan pengaduan masyarakat yang tidak hanya mudah diakses oleh masyarakat, namun juga dapat diterima dan ditanggapi secara efektif oleh Pemerintah daerah.

Bagi wisatawan lokal beberapa tempat wisata di Kepri masih belum dapat dinikmati karena mahal seperti lokasi wisata Lagoi. Keterangannya bahwa menginap dan berbelanja di Lagoi dihargai dengan harga yang mahal. Sehingga tidak banyak wisatawan lokal yang berkunjung kesana. Zithhaml, Bitner, dan Gremler (2009) menyebutkan sedikitnya terdapat empat faktor kualitas pelayanan, harga, personal, dan situasional. Faktor harga berhubungan dengan biaya yang harus dikeluarkan pelanggan untuk memperoleh pelayanan. Dan ini tidak dapat bisa dinikmati oleh wisatawan lokal dengan pendapatan cukup jika pelayanan (jasa) dihargai sangat mahal seperti di daerah Lagoi Kepri.

2. Faktor yang berhubungan dengan karakteristik pelayanan.

Baik wisatawan maupun petugas menyatakan pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena ini merupakan jasa dan merupakan citra Kepri. Dalam hal ini pelayanan harus terus ditingkatkan. Dinas Pariwisata memberikan penjelasan bahwa alternatif diberikan tergantung kondisi keluhannya. Pemerintah Kepri terus membangun potensi terutama dalam bidang pariwisata, perbaikan jalan, peningkatan listrik, kuantitas air bersih, pembangunan tempat menginap, keamanan dari kriminalitas, jaringan internet dan seluler, secara terus menerus.

Dinas Pariwisata tidak ada membebankan wisatawan dalam menanggulangi keluhannya. Selama ini saat mereka berkunjung di Kepulauan Riau tidak ada mengeluhkan tentang dibebani biaya-biaya ketika mereka mendapati kesulitan di Dinas Pariwisata. Alternatif berupa informasi dan solusi diberikan secara percuma oleh Dinas Pariwisata. Informan wisatawan menyatakan sampai saat ini masih bisa menerima dan menikmati daerah kepulauan riau dengan cukup baik.

Wisatawan terbantu dengan kondisi masyarakat di Kepulauan Riau yang ramah, murah hati dan siap membantu. Wisatawan yang dijumpai menyatakan sudah memahami kondisi kepulauan riau terlebih dahulu dari teman-teman yang sebelumnya berkunjung di Kepri dan mencari informasi di website. Oleh karena itu mereka telah mempersiapkan diri dengan hal-hal yang tidak diinginkan.

Dari pernyataan di atas menunjukkan bahwa faktor ini menunjukkan sejauh mana pelayanan dipersepsikan gratis oleh pelanggannya (Oh, 2003, 2004). Penelitian yang dilakukan Oh (2003) menunjukkan bahwa *perceived of free use* dengan perilaku mengeluh berkorelasi negatif. Artinya, apabila

pelanggan memiliki persepsi bahwa pelayanan yang diperolehnya gratis, ia cenderung tidak akan mengeluh kepada penyedia pelayanan.

Keterbukaan tim crisis center pariwisata Kepri dalam melayani pengaduan merupakan hal positif dan membuktikan adanya keinginan ingin meningkatkan citra pariwisata Kepri. Hal ini sesuai pernyataan Larasati (2016) yang menyatakan bahwa adanya motivasi yang kuat untuk mencari alternatif solusi demi pemberian kinerja yang lebih baik lagi menunjukkan bahwa petugas peduli terhadap organisasi dan menginginkan adanya perbaikan bagi organisasi tersebut.

3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan.

Petugas Dinas Pariwisata menemukan sikap wisatawan saat menemukan lokasi wisata yang diluar dugaan yaitu kekecewaan. Oleh karena itu Dinas Pariwisata Kepri selalu membuat brosur dan video-video baik di website dan secara langsung dibagikan dalam pertunjukan (pameran) untuk dapat dipantau wisatawan sendiri. Informan wisatawan juga menyatakan bahwa jika apa yang mereka bayangkan tidak sesuai dengan kenyataan sangat terkejut dan juga merasa kecewa.

Hal diatas sesuai dengan pernyataan Kim dkk (2003), Oh (2003, 2004) bahwa persepsi pelanggan terhadap kemungkinan sukses dari keluhan yang diajukan menunjukkan persepsi pelanggan terkait dengan seberapa besar peluang keluhan yang diajukannya akan mendapat respons yang diharapkan. Hal ini dapat dipahami mengingat tidak semua keluhan akan dapat

ditindaklanjuti oleh penyedia pelayanan secara efektif. Lebih lanjut, pelanggan yang mengeluh juga mungkin berpotensi memperoleh kekecewaan. Para peneliti telah membuktikan bahwa semakin besar peluang sukses suatu keluhan apabila dilakukan, semakin cenderung seorang pelanggan untuk menyampaikan keluhan (Oh, 2003, 2004).

Petugas Dinas Pariwisata Kepri menyatakan bahwa wisatawan sangat perlu memberikan kesan dan pesan mereka saat berkunjung di mana saja di Provinsi Kepulauan Riau. Dengan begitu Dinas Pariwisata bersama pemerintah tahu apa yang menjadi kekurangan dan melakukan perbaikan atas hal tersebut. Informan wisatawan juga menyatakan tentu akan menyampaikan keluhan mereka jika itu sangat fatal sekali.

Petugas Dinas Pariwisata Kepri saat ini belum mendapatkan laporan wisatawan mendapatkan kesulitan dalam menyampaikan keluhan secara langsung. Dengan adanya Tim Crisis Centre baik kepolisian, Dinas Pariwisata, dan lainnya masih dapat mengatasi kondisi yang dialami wisatawan. Dalam hal ini peran serta masyarakat juga membantu wisatawan yang mendapat keluhan. Informan wisatawan saat ini dan selama mereka berada di Kepri berjalan dengan baik. Kendala-kendala yang mereka alami tidak begitu berat masih dapat diatasi sendiri dan terkadang bertanya kepada pihak hotel atau tempat menginap dan masyarakat sekitar.

Hasil penelitian diatas sama dengan pernyataan Oh (2003, 2004) yang menjelaskan bahwa para peneliti telah menyampaikan bahwa terdapat korelasi negatif antara tingkat kesulitan dalam mengeluh dan perilaku mengeluh. Hal

ini menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa tidak memiliki hambatan untuk mengeluh akan cenderung mengeluh dan sebaliknya.

4. Faktor karakteristik kepribadian dan demografis individu.

Tim crisis center Dinas Pariwisata (kadis dan sekdis) menjelaskan beberapa sikap wisatawan saat menyampaikan keluhannya tergantung kepada karakter masing-masing, beberapa ada yang bersikap sopan, datar, emosional dan angkuh karena merasa daerah asalnya lebih baik dari tempat yang mereka kunjungi karena tidak kepuasannya. Dinas Pariwisata memiliki SOP dalam melayani wisatawan yaitu petugas Dinas Pariwisata dalam melayani wisatawan bersikap haruslah bersikap sopan, responsif, tenang dan memberikan kenyamanan.

Dari literatur hal di atas menunjukkan bahwa kejadian tersebut disebabkan apabila pelanggan merasakan insiden negatif dengan penyedia pelayanan, ia dapat dengan mudah berpindah kepada penyedia pelayanan lain tanpa harus mengorbankan waktunya untuk mengeluh. Pada sisi lain, memang terdapat pelanggan yang tidak memiliki waktu untuk mengeluh dan lebih memilih meninggalkan penyedia pelayanan (Lerman, 2006). Oleh karena itu, penyedia pelayanan yang bersifat monopoli cenderung memperoleh keluhan pelanggan yang lebih banyak ketimbang penyedia pelayanan lainnya (Fornell dan Didow, 1980).

Dari penelitian, Dinas Pariwisata Kepri menjelaskan perilaku wisatawan dalam menyampaikan keluhannya ada yang positif dan ada yang negatif. Perilaku positif yang ditunjukkan oleh wisatawan yaitu bersabar (memaafkan)

dan perilaku negatif seperti memukul meja, meninggalkan tempat dengan marah-marah, dan memaksakan budaya sendiri di tempat budaya lain.

Petugas Dinas Pariwisata menyatakan keluhan sering terjadi pada usia lebih tua, keluhan oleh wisatawan berpendapatan lebih tinggi tidak ada ditemukan, berpendidikan lebih tinggi atau tidak ada dijumpai seperti pada orang-orang tionghoa (cina) didasarkan atas ketidakmampuannya dalam berbahasa inggris.

Lerman (2006) menunjukkan bahwa *politeness* (kesopanan) berkorelasi negatif dengan perilaku mengeluh. Semakin seorang memiliki kesopanan yang tinggi, semakin cenderung ia tidak menyampaikan keluhan dan sebaliknya (Lerman, 2006). Dari sisi demografis, Bearden dan Mason (1984) mengungkapkan bahwa studi-studi umumnya menunjukkan bahwa para pengeluh biasanya adalah orang-orang yang berusia lebih muda, memiliki pendapat yang lebih tinggi, dan lebih berpendidikan.

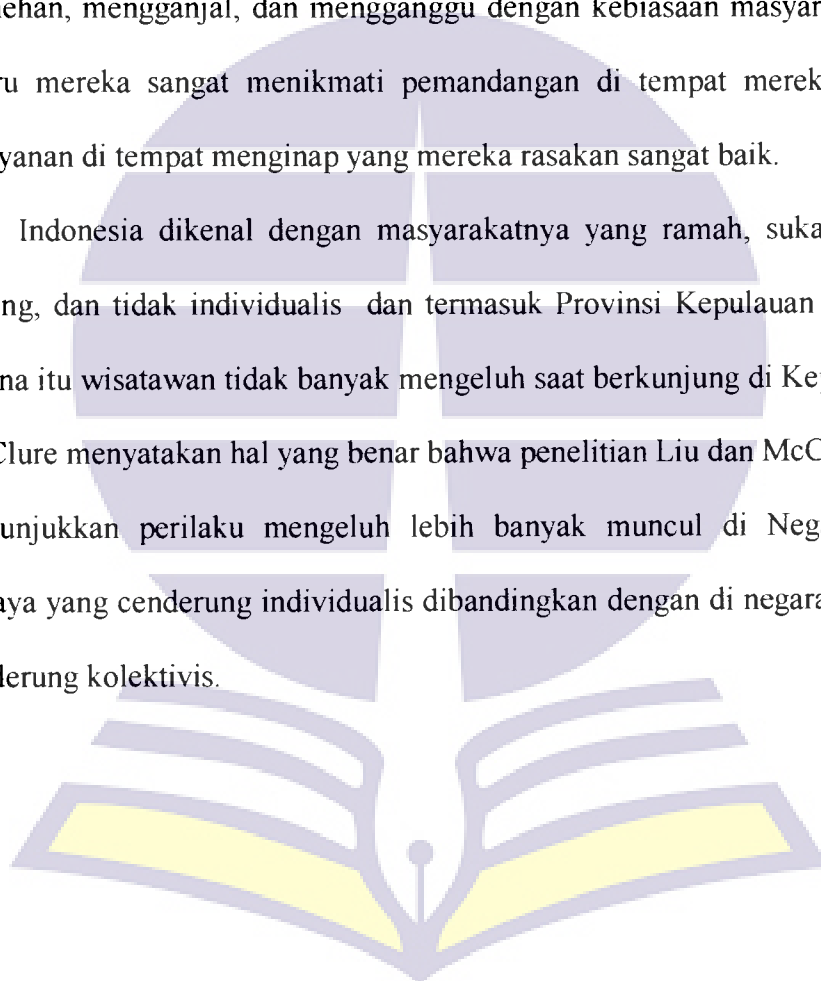
Dari hasil penelitian Bearden dan Mason (1984) tidak sama dengan apa yang ditemukan di Kepulauan Riau yaitu kebanyakan keluhan datang dari orang yang berusia lebih tua, hal ini dikarenakan kondisi tempat wisata di Kepulauan Riau kebanyakan kebanyakan merupakan resort berupa pulau-pulau yang jauh dari keramaian (kehidupan kota), dan banyak dikunjungi pasangan muda. dengan kondisi alam yang mudah berganti yaitu panas dan hujan berlebih memberikan ketidakcocokkan bagi orang tua yang kondisi tubuhnya tidak bisa menyesuaikan dengan kondisi alam di Kepulauan Riau.

5. Faktor budaya.

Dari paparan diatas dan penjelasan petugas Dinas Pariwisata Kepri juga menjelaskan bahwa beberapa wisatawan dalam berperilaku suka memaksakan budaya mereka dengan budaya di tempat yang mereka kunjungi. Sejauh ini masyarakat Kepri masih memberikan keramahan dan kenyamanan kepada wisatawan yang datang berkunjung. Kriminalitas yang terjadi terhadap wisatawan terjadi penurunan atau tidak ada khususnya di Batam.

Informan wisatawan menyatakan tidak ada hal mencolok yang menjadi keanehan, mengganjal, dan mengganggu dengan kebiasaan masyarakat Kepri. Justru mereka sangat menikmati pemandangan di tempat mereka kunjungi. Pelayanan di tempat menginap yang mereka rasakan sangat baik.

Indonesia dikenal dengan masyarakatnya yang ramah, suka bergotong royong, dan tidak individualis dan termasuk Provinsi Kepulauan Riau. Oleh karena itu wisatawan tidak banyak mengeluh saat berkunjung di Kepri. Liu dan McClure menyatakan hal yang benar bahwa penelitian Liu dan McClure (2001) menunjukkan perilaku mengeluh lebih banyak muncul di Negara dengan budaya yang cenderung individualis dibandingkan dengan di negara berbudaya cenderung kolektifis.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengaduan masyarakat dalam layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau (Studi Crisis Centre) sudah berjalan cukup baik dan hal yang perlu secara terus menerus ditingkatkan dari kelima faktor (ketidakpuasan pelanggan, faktor yang berhubungan dengan karakteristik pelayanan, faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan, faktor karakteristik kepribadian dan demografis individu, dan faktor budaya) adalah pada faktor ketidakpuasan pelanggan yang berupa keamanan, sistem hotline, website, dan fasilitas listrik, air, dan jaringan seluler untuk diperluas.

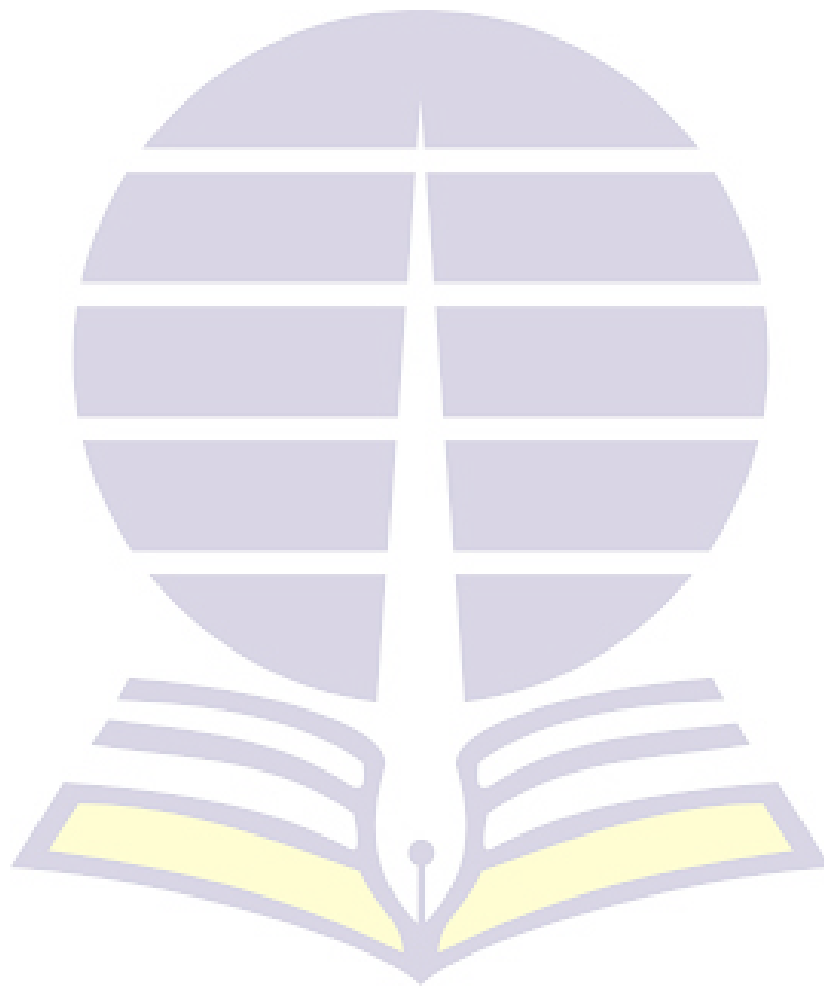
B. SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah

- 1) pemerintah, baik pusat maupun di daerah sudah selayaknya memberikan perhatian khusus terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.
- 2) Pemerintah diharapkan terus berinovasi menciptakan pelayanan pengaduan masyarakat yang tidak hanya mudah diakses oleh masyarakat, namun juga

dapat diterima dan ditanggapi secara efektif oleh Pemerintah daerah dan yang tergabung dalam crisis centre ini.

- 3) Pemerintah disarankan harus lebih memperhatikan kondisi di pulau-pulau yang memiliki potensi wisata yang belum terjamah wisatawan karena keterbatasan sistem yang ada. Dalam hal ini pembangunan janganlah terpusat pada satu titik tetapi secara keseluruhan.

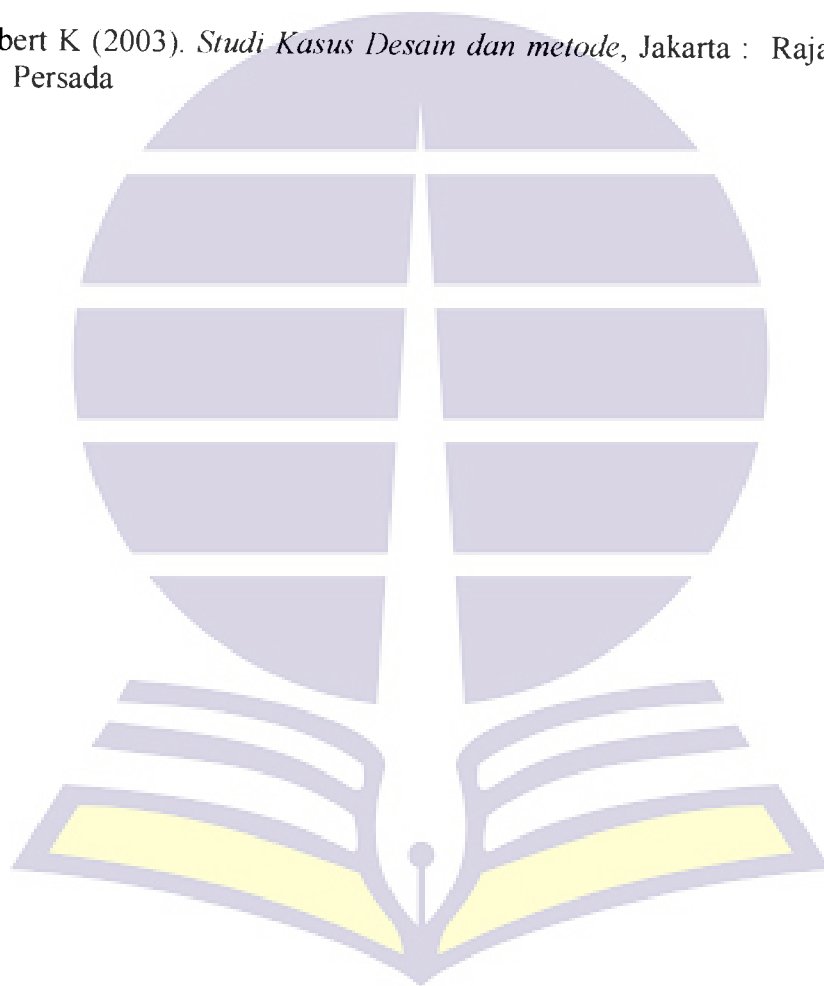


DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto. (2004). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Anwar, Hadi. (2000). *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, Suharsimi. (1993). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- BAPPENAS. (2010). *Laporan Pecapaian Tujuan Pembangunan Milenium Indonesia 2010*. BAPPENAS atau KPPN.
- Fornell, C., & Wernerfelt, B. (1987). Economic Constraints on Consumer Complaining Behavior. *Advance in Consumer Research*.
- Gorton. (2005). *Health Service Review Council: Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Australia
- Kaelan. (2005). *Metode Kualitatif Bidang Filsafat*. Yogyakarta: Paradigma.
- Kim, C., Kim, S., & Shin, C. (2003). The Effect Of Attitude And Perception On Consumer Complaint Intentions. *Journal of Consumer Marketing*, 20 (2).
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management* (14thed). Englewood Cliffs, Nj: Prentice Hall.
- Larasati, W. (2016). *Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Seksi Informasi Dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)*. (Online). (www.digilib.uin-suka.ac.id, diakses 09 Januari 2017).
- Lerman, D. (2006). Consumer Politeness and Complaining Behavior. *Journal of Services Marketing*, 18(1).
- Lestari, Bnadiyah, Wismayanti. (2014). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014)*. (Online). (www.ojs.unud.ac.id, diakses 09 Januari 2017).
- Liu, R.R., & McClure, P. (2001). Recognizing Cross-Cultural differences in Consumer Complaint behavior and intentions: An Empirical Examinations. *Journal of Consumer Marketing*, 18(1).

- Miles, B Matthew & A. Michael Huberman. (2007). Analisis Data kualitatif, Buku Tentang Sumber Metode-Metode Baru. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif., Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Monier, A.S. (2001).Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.Jakarta: Bumi Aksara.
- Murti, Bhisma. (2006). Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan. Yogyakarta: UGM press.
- Nasution.(2003). Metode Research.Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- NSW Ombudsman, (2000).*Effective Complaint Handling Guidelines*.Diakses 09 Januari 2017. www.nsw.gov.au.
- Oh, D.G. (2004). Complaining behavior of Academic Library Users in South Korea.*The Journal of Academic Librarianship*, 30(2).
- Patton, Michael Quinn. (1987).*Qualitative Education Methods*. Beverly Hills: Sage Publication.
- Pribadi, Ulung.(2014). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, (Online), Vol.01 No.01, Februari 2014.(<http://dx.doi.org/10.18196/jgpp.2014.0003>, diakses 09 Januari 2017).
- Poerwadarminta.W.J.S. (2003).Kamus Umum Bahasa Indonesia.Jakarta : Balai. Pustaka.
- Silalahi, Ulber. (2009). Metode Penelitian Sosial.Bandung; PT. Refika Aditama.
- Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaedi, Sik. (2016). *Sistem Manajemen Pengaduan Terintegrasi dalam Rangka Reformasi Birokrasi*. Jakarta: LIPI Press.
- Sumaedi.S., & Rakhmawati, T. (2015). The Effect of System Design Type on ISO 9001 Implementation outcome: A proposed conceptual framework and future research agenda. *International Journal of System Assurance Engineering and Management*.

- Sutopo dan Suryanto, Adi. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Syukri, Agus F. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4)*. Bantul: Kreasi Kencana.
- Tronvoll, B. (2012), a dynamic model of customer complaining behavior from the perspective of service-dominant logic. *European Journal of Marketing*, 46(12).
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Wasistiono Sadu. (2003). *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Fokusmedia.
- Zeithaml, V., Bitner, M.J., & Gemler, D. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (5th ed). Boston: McGraw Hill.
- Yin, Robert K (2003). *Studi Kasus Desain dan metode*, Jakarta : Raja Grafindo Persada



Lampiran 1

LEMBAR WAWANCARA

PENELITIAN TESIS :

PENGADUAN MASYARAKAT DALAM LAYANAN PADA DINAS
 PARIWISATA PROVINSI KEPULAUAN RIAU (STUDI DI CRISIS
 CENTER)

Nomor :

Tanggal :

Identitas Informan:

1. Nama :

2. Umur :

3. Jenis Kelamin :

4. Pekerjaan :

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau ?
2. Apa saja yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau ?
3. Bagaimanakah cara Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada wisatawan dalam penanganan terhadap ketidakpuasan mereka dapat terselesaikan? Coba Jelaskan.
4. Seberapa pentingkah pelayanan menurut anda? Jelaskan

5. Apakah wisatawan mendapatkan alternatif dalam menangani pengaduan/keluhan?
6. Apakah ada biaya yang dibebankan kepada wisatawan dalam menanggulangi keluhannya? Jelaskan
7. Bagaimana sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan?
8. Seberapa penting bagi wisatawan menyampaikan keluhan yang dialami?
9. Apakah wisatawan mendapatkan kesulitan dalam menyampaikan keluhan? Jelaskan.
10. Bagaimana sikap wisatawan menyampaikan keluhan? Jelaskan.
11. Bagaimana perilaku wisatawan menyampaikan keluhan? Jelaskan
12. Menurut anda apakah keluhan sering terjadi pada wisatawan berusia lebih muda, memiliki pendapatan yang lebih tinggi, dan lebih berpendidikan? Jelaskan.
13. Menurut anda apakah budaya masyarakat daerah memiliki dampak munculnya keluhan? Jelaskan.
14. Apakah wisatawan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan masyarakat kepulauan riau pada saat berwisata?
15. Apakah saat wisatawan menemukan kendala dimana saja, masyarakat di Provinsi Kepulauan Riau selalu datang membantu wisatawan tanpa harus bertanya dan meminta tolong?

Lampiran 2

DOKUMENTASI LAYANAN CRISIS CENTER PARIWISATA KEPULAUAN RIAU



Gambar 1. Website Pariwisata Kepulauan Riau (<http://kepri.travel/>)



BATAMNEWS.CO.ID, Batam - Korban perampokan di kawasan ikon "Welcome to Batam", Samantha Moberg, tak bisa membayangkan nasibnya saat ditodongkan parang di depan matanya. Ia pun sampai menangis saat kejadian itu.

Samantha dan Mark Tang lalu pergi dari lokasi perampokan tersebut. Sedangkan pelaku buru-buru kabur usai mendapatkan harta benda para korban.

Keduanya akhirnya tiba di tepi jalan dan seorang warga menanyakan apa yang terjadi terhadap mereka.

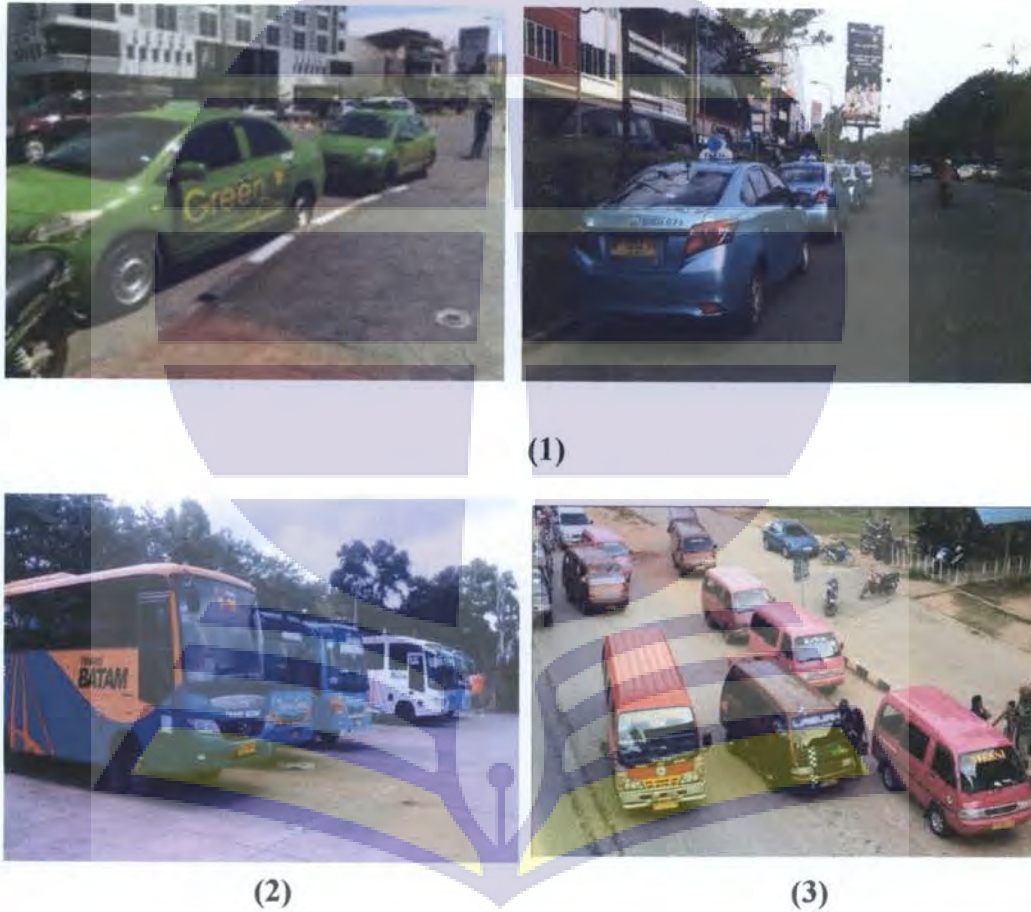
Setelah mencaritakan, keduanya pun diantar ke Polsek Batam Kota, yang hanya beberapa puluh meter dari lokasi tersebut.

Kedua warga negara asing asal Singapura itu pun lalu diantar ke Polresta Barelang, oleh anggota Polsek Batam Kota.

Dua orang asing itu dirampok di kawasan landmark kota Batam "Welcome to Batam" Batam Centre, Kota Batam, saat hendak mengambil foto dengan latar belakang ikon tersebut.

Dua orang pria mengendarai sepeda motor menghampiri mereka dan menodong dengan senjata tajam berupa parang. Sejumlah uang tunai dan harta benda mereka dibawa kabur pelaku.

Gambar 2. Pengaduan wisatawan di kepolisian barelang perihal kriminalitas di daerah kawasan "welcome to Batam"



Gambar 3. Beberapa jenis angkutan umum yang disediakan baik dari travel agent dan dinas perhubungan: (1) Taksi; (2) bus DAMRI (trans Batam); dan (3) Angkutan Kota (AngKot)

Lampiran 3

IDENTITAS INFORMAN

A. Nomor : 01
 Tanggal : 16 Juni 2017

Identitas Informan:

1. Nama : Drs. BURALIMAR, M.Si
 2. Umur : 55 Tahun
 3. Jenis Kelamin : Laki-laki
 4. Pekerjaan : Kepala Dinas Pariwisata Provinsi

Kepulauan Riau

B. Nomor : 02
 Tanggal : 20 Juni 2017

Identitas Informan:

1. Nama : AGUSNAWARMAN, M.Si
 2. Umur : 54 Tahun
 3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
 4. Pekerjaan : Sekretaris Dinas Pariwisata Provinsi

Kepulauan Riau

C. Nomor : 03

Tanggal : 23 Juni 2017

Identitas Informan:

1. Nama : Abdul Hadi

2. Umur : 27 Tahun

3. Jenis Kelamin : Laki-Laki

4. Pekerjaan : Wiraswasta

5. Asal : Sumatera Selatan

D. Nomor : 04

Tanggal : 24 Juni 2017

Identitas Informan :

1. Nama : Khairul Zaki

2. Umur : 33 Tahun

3. Jenis Kelamin : Laki-Laki

4. Pekerjaan : Wiraswasta

5. Asal : Malaysia

Lampiran 4

HASIL WAWANCARA

1. Ketidakpuasan Pelanggan.

1) Pendapat terhadap kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau .

NO	Informan	Keterangan
1	Kepala Dinas Pariwisata	Kepala Dinas Pariwisata menyatakan kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Kepulauan Riau saat ini sudah sangat baik. Ini tergantung kepada kondisi yang diperlukan dimana jika kondisi yang dibutuhkan sudah ada berarti sudah disiapkan jika tidak ada maka Dinas Pariwisata akan menyiapkan dan memberikan laporan ke pemerintah pusat.
2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Sekretaris Dinas Pariwisata Kepulauan Riau selaku ketua tim crisis center menyatakan kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Kepulauan Riau cukup baik. Hasil wawancara yang dilakukan menyatakan beberapa kualitas pelayanan yang baik yaitu tersedianya hotline, posko, tempat wisata yang bersih, masyarakat yang ramah. Beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu keamanan oleh polisi di

		<p>tempat wisata, sistem hotline yang belum fulltime, petugas posko yang belum fullday, tempat wisata yang mahal, website Dinas Pariwisata Kepulauan Riau yang dikembangkan lagi seperti menambah foto-foto wisata di pulau-pulau yang tersebar di Kepulauan Riau, layanan transportasi diperluas, aliran listrik dan air di perluas dan di perlama untuk daerah pulau wisata, serta jaringan internet dan seluler diperluas terutama di daerah pulau-pulau wisata.</p>
3	Wisatawan Lokal	<p>Informan menyatakan kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Kepulauan Riau cukup baik. Hasil wawancara yang dilakukan menyatakan beberapa kualitas pelayanan yang cukup baik yaitu tersedianya hotline, posko, tempat wisata yang bersih, masyarakat yang ramah. Beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu keamanan oleh polisi di tempat wisata, tempat wisata yang mahal, website Dinas Pariwisata Kepulauan Riau yang dikembangkan lagi seperti menambah foto-foto wisata di pulau-pulau yang tersebar di Kepulauan Riau, layanan transportasi diperluas, aliran listrik dan air di perluas dan di perlama untuk daerah pulau wisata, serta</p>

		jaringan internet dan selluler diperluas terutama di daerah pulau-pulau wisata.
4	Wisatawan Mancanegara	Pendapat wisatawan mancanegara terhadap kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau adalah baik. Informan menyatakan bahwa tempat wisata terlihat bersih dan alami dan masyarakat yang ramah.

2) Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata provinsi Kepulauan Riau.

NO	Informan	Keterangan
1	Kepala Dinas Pariwisata	Kepala Dinas Pariwisata menyatakan belum ada didapati ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau .
2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata Kepulauan Riau adalah sistem hotline yang belum fulltime danpetugas posko yang belum fullday.Masalah pada hotline adalah pada petugas yang bertanggung jawab pada sistem hotline tersebut. Sistem hotline yang telah disediakan masih disesuaikan dengan jam kerja petugas belum sampai 24 jam penuh. Sedangkan

		<p>pada petugas posko, untuk hari sabtu dan minggu walaupun sudah diberikan jadwal bertugas di posko-posko, yaitu pada titik-titik area yang sudah ditentukan masih ada yang tidak disiplin dengan alasan karena ada kegiatan atau urusan keluarga dan lain sebagainya.</p>
3	Wisatawan Lokal	<p>Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau yaitu keamanan oleh polisi di tempat-tempat wisata, sistem hotline yang belum fulltime dan terpajang di tempat wisata dan perbelanjaan, website Dinas Pariwisata Kepulauan Riau yang dikembangkan lagi, layanan transportasi diperluas, aliran listrik dan kuantitas air bersih di perluas dan di perlama untuk daerah pulau wisata, serta jaringan internet dan selluler diperluas terutama di daerah pulau-pulau wisata.</p>
4	Wisatawan Mancanegara	<p>Hal yang menjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau yaitu layanan transportasi diperluas, aliran listrik dan kuantitas air bersih di perluas dan di perlama untuk daerah pulau wisata, serta jaringan internet dan selluler diperluas terutama di daerah pulau-pulau wisata.</p>

- 3) Cara Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada wisatawan dalam penanganan terhadap ketidakpuasan mereka dapat terselesaikan.

NO	Informan	Pendapat
1	Kepala Dinas Pariwisata	Cara Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada wisatawan dalam penanganan terhadap ketidakpuasan mereka dapat terselesaikan adalah bersifat perencanaan. Dinas Pariwisata memberikan keyakinan dan menjamin keamanan kepada wisatawan.
2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Cara Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada wisatawan dalam penanganan terhadap ketidakpuasan mereka terhadap dapat terselesaikan adalah dengan cepat merespon apa yang menjadi keluhan wisatawan terhadap situasi, perilaku, dan keadaan pada tempat-tempat yang mereka kunjungi kemudian dilanjutkan atau dilaporkan kepada dinas-dinas terkait yang menyebabkan keluhan mereka.
3	Wisatawan Lokal	Cara Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada

		wisatawan dalam penanganan terhadap ketidakpuasan mereka dapat terselesaikan yaitu dapat dilihat dari pelayanan yang baik dari sarana dan prasarana yang cukup tersedia dalam beraktivitas.
4	Wisatawan Mancanegara	Cara Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada wisatawan dalam penanganan terhadap ketidakpuasan mereka dapat terselesaikan yaitu pembangunan yang cukup baik dan layanan yang nyaman dan tersedia.



2. Faktor yang berhubungan dengan karakteristik pelayanan.

1) Pentingnya Pelayanan

NO	Informan	Pendapat
1	Kepala Dinas Pariwisata	Pelayanan adalah hal yang sangat penting karena pelayanan ini merupakan jasa dan citra terhadap Kepri untuk dapat memberikan kepuasan dan penanganan keluhan-keluhan terhadap kondisi pariwisata kepulauan riau. Kepala Dinas Pariwisata menyatakan pelayanan merupakan hal yang penting karena jika mutu pelayanan meningkat maka menyebabkan angka wisatawan meningkat akibat informasi dari satu wisatawan ke masyarakat tempat dia berasal.
2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Pelayanan adalah hal yang sangat penting karena pelayanan ini merupakan jasa dan citra terhadap Kepri untuk dapat memberikan kepuasan dan penanganan keluhan-keluhan terhadap kondisi pariwisata kepulauan riau ini.
3	Wisatawan Lokal	Wisatawan lokal menyatakan pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena merupakan kualitas dari Dinas Pariwisata sendiri.
4	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan mancanegara menyatakan pelayanan adalah hal yang sangat penting demi

		kenyamanan wisatawan berkunjung ke kepulauan riau.
--	--	--

2) Alternatif dalam menangani pengaduan/keluhan.

NO	Informan	Pendapat
1	Kepala Dinas Pariwisata	Alternatif dalam menangani pengaduan atau keluhan sangat banyak tergantung kepada kasus yang terjadi.
2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Alternatif tentu bisa didapatkan karena Dinas Pariwisata mempunyai media-media dalam penanganan keluhan seperti yang tergabung dalam crisis center ini yaitu Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG), Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), kantor imigrasi, Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kepulauan Riau , PT Angkasa Pura (Perseroan)/ Otoritas Bandara Hang Nadim Batam, Dinas Perhubungan, Otoritas Perhubungan Laut/ Pelabuhan/ Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia), ASITA (Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies), serta Kepolisian Daerah Provinsi Kepulauan Riau . Solusi-solusi terhadap

		keluhan nanti akan didapatkan dari badan-badan diatas.
3	Wisatawan Lokal	Alternatif dalam menangani pengaduan/keluhan, Informan wisatawan lokal menyatakan sampai saat ini masih bisa menerima dan menikmati daerah kepulauan riau dengan cukup baik. Wisatawan terbantu dengan kondisi masyarakat di Kepulauan Riau yang ramah, murah hati dan siap membantu. Wisatawan yang dijumpai menyatakan sudah memahami kondisi kepulauan riau terlebih dahulu dari teman-teman yang sebelumnya berkunjung di Kepri dan mencari informasi di website. Oleh karena itu mereka telah mempersiapkan diri dengan hal-hal yang tidak diinginkan.
4	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan mancanegara menyatakan bahwa tersedia banyak alternatif dalam melayani kebutuhannya saat berada di tempat wisata di Kepulauan Riau ini.

3) Biaya yang dibebankan kepada wisatawan dalam menanggulangi keluhannya.

NO	Informan	Pendapat
1	Kepala Dinas Pariwisata	Dinas pariwisata tidak ada membebankan wisatawan dalam menanggulangi keluhannya.

		Keluhan akan diselesaikan demi kenyamanan wisatawan.
2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Dalam SOP crisis center ini tidak ada pembebanan biaya terhadap penanggulangan keluhan wisatawan. Dan diharapkan oleh sekdis hal ini jangan sampai terjadi.
3	Wisatawan Lokal	Selama ini saat mereka berkunjung di Kepulauan Riau tidak ada mengeluhkan tentang dibebani biaya-biaya ketika mereka mendapati kesulitan di Dinas Pariwisata. Alternatif berupa informasi dan solusi diberikan secara percuma. Kondisi saat mendapati kesulitan menemukan tempat dan wisatawan harus menggunakan kendaraan umum atau taksi merupakan kewajiban harus membayar ongkosnya dan harga standar. Dan saya tidak mengeluhkan akan hal tersebut.
4	Wisatawan Mancanegara	Belum ada ditemukan pemerasan terhadap kebutuhan yang diinginkan.

3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian pelanggan terhadap perilaku mengeluh dan proses penanganan keluhan pelanggan.

1) Sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan.

NO	Informan	Pendapat
1	Kepala Dinas Pariwisata	Kepala Dinas Pariwisata Kepri menyatakan wisatawan pasti mengalami kekecewaan dan ini mengakibatkan kunjungan wisatawan ke Kepri akan menurun.
2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan ini bukan bersumber dari crisis center tetapi dengan pelaku usaha pariwisata yang ada ataupun pihak lainnya. Sekretaris Dinas Pariwisata menemukan sikap wisatawan saat menemukan lokasi wisata yang diluar dugaan yaitu kekecewaan. Oleh karena itu Dinas Pariwisata Kepri selalu membuat brosur dan video-video baik di website dan secara langsung dibagikan dalam pertunjukan (pameran) untuk dapat dipantau wisatawan sendiri. Informan wisatawan juga menyatakan bahwa jika apa yang mereka bayangkan tidak sesuai dengan kenyataan sangat terkejut dan juga merasa kecewa.
3	Wisatawan Lokal	Wisatawan lokal menyatakan jika mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan tentunya kecewa dan pasti tidak ingin kembali berwisata.
4	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan mancanegara menyatakan sangat marah dan kecewa saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan.

1) Pentingnya bagi wisatawan menyampaikan keluhan yang dialami.

NO	Informan	Pendapat
1	Kepala Dinas Pariwisata	Pentingnya bagi wisatawan menyampaikan keluhan yang dialami sangat penting. Jika tim crisis center Dinas Pariwisata Kepri tidak mengetahui apa yang menjadi keluhan wisatawan maka kejadian tersebut akan terus terjadi.
2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Sekretaris Dinas Pariwisata menyatakan wisatawan sangat perlu memberikan kesan dan pesan mereka saat berkunjung di mana saja di Proovinsi Kepulauan Riau. Karena ini menjadi tugas crisis center untuk memperbaikinya. Dan dengan begitu crisis center Dinas Pariwisata Kepri bersama badan pemerintah lainnya tahu apa yang menjadi kekurangan dan melakukan perbaikan atas hal tersebut.
3	Wisatawan Lokal	Wisatawan lokal menyatakan bahawa menyampaikan keluhan itu sangat penting agar tidak terimbas dengan wisatawan yang lain dan menjadi kebiasaan terhadap pengusaha wisata tersebut.
4	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan mancanegara menyatakan sangat penting menyampaikan keluhan yang dialami

		kepada dinas terkait terhadap perilaku, situasi, dan kondisi yang dialami. Hal ini bertujuan agar kejadian tersebut tidak terulang kembali.
--	--	---

- 2) Ada tidaknya wisatawan mendapatkan kesulitan dalam menyampaikan keluhan.

NO	Informan	Pendapat
1	Kepala Dinas Pariwisata	Kepala Dinas Pariwisata Kepri menyampaikan tidak ada wisatawan mendapatkan yang kesulitan dalam menyampaikan keluhan. Crisis center berusaha meminimalisir keluhan agar tidak semakin besar.
2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Crisis center Dinas Pariwisata Kepri belum ada mendapatkan keluhan. Karena hotline yang disediakan sudah mencakup kepada instansi-instansi seperti Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG), Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), kantor imigrasi, Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Kepulauan Riau, PT Angkasa Pura (Perseroan)/ Otoritas Bandara Hang Nadim Batam, Dinas Perhubungan, Otoritas Perhubungan Laut/ Pelabuhan/ Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), PHRI (Perhimpunan Hotel

		dan Restoran Indonesia), ASITA (Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies), serta Kepolisian Daerah Provinsi Kepulauan Riau .
3	Wisatawan Lokal	Selama berkunjung belum mendapatkan keluhan. Informan wisatawan menyatakan selama berada di Kepri berjalan dengan baik. Kendala-kendala yang mereka alami tidak begitu berat masih dapat diatasi sendiri dan terkadang bertanya kepada pihak hotel atau tempat menginap dan masyarakat sekitar.
4	Wisatawan Mancanegara	Selama ini menyampaikan keluhan langsung kepada pihak perhotelan saja. Dan mereka membantu dalam menangani keluhan yang dialami.

4. Faktor karakteristik kepribadian dan demografis individu.

1) Sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan.

NO	Informan	Keterangan
1	Kepala Dinas Pariwisata	Kepala Dinas Parwisata menyatakan beraneka ragam sikap wisatawan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan. Bagi tim crisis center harus tetap melayani dengan baik.

2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Sekretaris Dinas Pariwisata menjelaskan beberapa sikap wisatawan saat menyampaikan keluhannya tergantung kepada karakter masing-masing, beberapa ada yang bersikap sopan, datar, emosional dan angkuh karena merasa daerah asalnya lebih baik dari tempat yang mereka kunjungi karena tidak kepuasannya. Dinas Pariwisata memiliki SOP dalam melayani wisatawan yaitu petugas Dinas Pariwisata dalam melayani wisatawan bersikap haruslah bersikap sopan, responsif, tenang dan memberikan kenyamanan.
3	Wisatawan Lokal	Wisatawan lokal menyampaikan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan tentu bersikap emosional dan merasa jauh dari apa yang diharapkan.
4	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan mancanegara menyatakan saat mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan tentunya emosi.

2) Perilaku wisatawan menyampaikan keluhan.

NO	Informan	Keterangan
1	Kepala Dinas Pariwisata	Perilaku wisatawan menyampaikan keluhan juga diterima berbagai macam.

2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Petugas Dinas Pariwisata menyatakan bahwa sikap wisatawan dalam menyampaikan keluhan berhubungan dengan perilaku wisatawan tersebut. Perilaku wisatawan dalam menyampaikan keluhannya ada yang positif dan ada yang negatif. Perilaku positif yang ditunjukkan oleh wisatawan yaitu bersabar (memaafkan) dan perilaku negatif seperti memukul meja, meninggalkan tempat dengan marah-marah, dan memaksakan budaya sendiri di tempat budaya lain.
3	Wisatawan Lokal	Wisatawan lokal menyatakan jika mereka mendapatkan keluhan maka mereka akan berperilaku meniggalkannya dengan kesal, menunggu solusi dengan jaminan waktu dan bersikeras meminta pertanggung jawaban.
4	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan mancanegara menyatakan memilih meninggalkan tempat dengan marah-marah, dan bersikeras meminta pertanggung jawaban atas kerugian yang dialami.

- 3) Peristiwa keluhan pada wisatawan berusia lebih muda, memiliki pendapatan yang lebih tinggi, dan lebih berpendidikan.

Tabel 4.15. Peristiwa keluhan pada wisatawan berusia lebih muda, memiliki pendapatan yang lebih tinggi, dan lebih berpendidikan

NO	Informan	Keterangan
1	Kepala Dinas Pariwisata	Kepala Dinas Pariwisata menyatakan keluhan sering terjadi pada siapa saja dari segala usia, dari beraneka ragam pendapatan dan berbagai jenjang pendidikan.
2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Sekretaris Dinas Pariwisata menyatakan keluhan sering terjadi pada usia lebih tua, keluhan oleh wisatawan berpendapatan lebih tinggi tidak ada ditemukan, berpendidikan lebih tinggi atau tidak ada dijumpai seperti pada orang-orang tionghoa (cina) didasarkan atas ketidakmampuannya dalam berbahasa inggris.
3	Wisatawan Lokal	Wisatawan lokal menyatakan keluhan tidak terfaktor pada usia, pendapatan, dan pendidikan. Semua jika mendapatkan pelayanan yang tidak baik tentu akan mengeluh.
4	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan mancanegara menyatakan siapa saja bisa mengeluh jika menemukan hal yang tidak sesuai dengan harapan.

5. Faktor budaya

1) Budaya masyarakat daerah memiliki dampak munculnya keluhan.

NO	Informan	Keterangan
1	Kepala Dinas Pariwisata	Dari paparan diatas dan penjelasan kepalaDinas Pariwisata Kepri munculnya keluhan tergantung di daerah yang dituju dan karakter dari wisatawan. Namun masyarakat maupun tim crisis center masih dapat menerima.
2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Penjelasan sekretaris Dinas Pariwisata menyatakan bahwa beberapa wisatawan dalam berperilaku suka memakasakan budaya mereka dengan budaya di tempat yang mereka kunjungi. Sejauh ini masyarakat Kepulauan Riau mewarisi budaya yang baik yang berasal dari pola budaya leluhur dan Kepri sendiri meupakan budaya melayu. Budaya bukan menjadi dampak keluhan tetapi pola hidup manusia itu sendiri seperti membuang sampah sembarangan, pola menaikkan harga barang semauanya, dan pola sopan santun terhadap wisatawan.
3	Wisatawan Lokal	Wisatawan lokal menyatakan tidak ada hal mencolok yang menjadi keanehan, mengganjal, dan mengganggu dengan kebiasaan masyarakat Kepri. Justru mereka sangat menikmati pemandangan di tempat mereka kunjungi

		Pelayanan di tempat menginap yang mereka rasakan sangat baik.
4	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan mancanegara sangat senang dengan keramah tamahan masyarakat di tempat wisata.

2) Wisatawan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan masyarakat kepulauan riau pada saat berwisata.

NO	Informan	Keterangan
1	Kepala Dinas Pariwisata	Dinas Pariwisata dan tim crisis center bersama masyarakat sama-sama menunjukkan keramahtamahan dan menyambut wisatawan yang datang.
2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Sekretaris Dinas Pariwisata menyatakan bahwa wisatawan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan masyarakat kepulauan riau pada saat berwisata tergantung pada situasi. Seperti pada bulan ketiga dan keempat. Pelayanan sering terjadi yaitu travel agent yang terlambat datang, datangnya rombongan wisatawan ke central oleh-oleh dan pihak central tidak siap dengan produk-produk yang sebenarnya diinginkan oleh wisatawan itu sendiri, intansi CIQ (<i>Custom Immigration Quarantine</i>) dalam menyambut

		wisatawan yang datang secara tidak ramah karena begitu berlimpahnya wisatawan yang datang, dan pihak lain yang tidak berwenang lainnya.
3	Wisatawan Lokal	Wisatawan lokal menyampaikan hal yang sama seperti diatas bahwa mereka tidak ada mendapati ada hal mencolok yang menjadi keanehan, mengganjal, dan mengganggu dengan kebiasaan masyarakat Kepri. Justru mereka sangat menikmati pemandangan di tempat mereka kunjungi Pelayanan di tempat menginap yang mereka rasakan sangat baik.
4	Wisatawan Mancanegara	Pelayanan yang diberikan masyarakat Kepri sangat baik dan sejauh ini belum ada masalah.

3) Saat wisatawan menemukan kendala dimana saja, masyarakat di Provinsi Kepulauan Riau selalu datang membantu wisatawan tanpa harus bertanya dan meminta tolong.

NO	Informan	Keterangan
1	Kepala Dinas Pariwisata	Kepala Dinas Pariwisata Kepri menyatakan masyarakat Kepri bersifat saling tolong menolong. Jadi wisatawan menyatakan tidak perlu khawatir dimana saja mendapatkan

		masalah. Masyarakat berikut dengan tim crisis center pariwisata selalu siap membantu.
2	Sekretaris Dinas Pariwisata	Pola dan budaya masyarakat melayu di Provinsi Kepulauan Riau sangat ramah terhadap wisatsawan. Masyarakat sangat proaktif terutama pada daerah-daerah wisata dan pulau-pulau tertentu dan ini tidak berlaku pada kota-kota yang bersifat individual seperti kota Batam.
3	Wisatawan Lokal	Wisatawan lokal menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik selama berada di lokasi wisata Kepri baik dari orang-orang yang bekerja di tempat mereka menginap dan masyarakat disekitarnya.
4	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan mancanegara menyatakan belum pernah menemukan masalah dalam menghabiskan waktu di Kepulauan Riau. Masyarakat saat ditemui sangat membantu tanpa dimintai pertolongan. Mereka sudah langsung menawarkan bantuan.