



Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo

Feriyanto K Tuna^{1*}, Irawaty Igrisa², Sry Yulyanty Mozin³

¹⁻³Universitas Negeri Gorontalo, Kota Gorontalo, Indonesia

feriyantotuna14@gmail.com^{1*}, irawatyigrisa17@ung.ac.id², yulmozin@ung.ac.id³

Korespondensi Penulis: feriyantotuna14@gmail.com*

Abstract. *This study aims to determine and analyze the management of public complaints at the Office of the Supreme Audit Agency of Gorontalo Province Representative. This research uses a qualitative research approach. The method used in this research is descriptive qualitative. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The results showed that the management of public complaints in the Office of the Gorontalo Provincial Representative of the Supreme Audit Agency, the application of the principles of public complaints management, namely Quality Improvement, Accessibility, Transparency, Responsibility (Accountability) and Privacy and Confidentiality have been realized properly, these principles have been carried out in accordance with Standard Operational Procedures and applicable laws and regulations. Of the several principles that have been realized, there are still principles that are not well implemented, namely the principles of Openness to Receive Complaints (Open Disclosure) and Commitment (Commitment). In the principle of Openness to Receive Complaints (Open Disclosure) with the limited topics of complaints that can be complained about by the public, this refers to the limitation of the scope of the problem to be conveyed and used as material for complaints in making complaints, which is the main factor that is a shortcoming in the application of this principle. In addition, the principle of Commitment is still poorly applied by public complaints management employees, especially the commitment to publish the results of public complaints.*

Keywords: *Analysis, Management, Community Complaints.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo, penerapan prinsip pengelolaan pengaduan masyarakat yaitu Peningkatan Kualitas (Quality Improvement), Aksesibilitas (Accessibility), Transparansi (Transparency), Tanggung Jawab (Accountability) dan Privasi dan Kerahasiaan (Privacy & Confidentiality) sudah direalisasikan dengan baik, prinsip-prinsip tersebut telah dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dari beberapa prinsip yang sudah direalisasikan masih terdapat prinsip yang kurang dijalankan dengan baik yaitu prinsip Keterbukaan Menerima Pengaduan (Open Disclosure) dan Komitmen (Commitment). Pada prinsip Keterbukaan Menerima Pengaduan (Open Disclosure) dengan adanya keterbatasan topik pengaduan yang bisa diajukan oleh masyarakat, hal tersebut merujuk pada batasan ruang lingkup masalah yang akan disampaikan dan dijadikan bahan aduan dalam melakukan pengaduan menjadi faktor utama yang menjadi kekurangan dalam penerapan prinsip ini. Selain itu, pada prinsip Komitmen (Commitment) masih kurang diterapkan oleh pegawai pengelola pengaduan masyarakat terutama komitmen dalam melakukan publikasi hasil pengaduan masyarakat.

Kata Kunci: Analisis, Pengelolaan, Pengaduan Masyarakat.

1. PENDAHULUAN

Dalam menciptakan sistem pemerintahan yang baik, setelah era reformasi pemerintah Indonesia mulai menerapkan konsep *Good Governance* dalam pembangunan reformasi birokrasi untuk melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Akan tetapi selama menjalankan penerapan konsep *Good Governance* dalam sistem pemerintahan, pemerintah Indonesia dirasa masih belum optimal dalam menjalankan konsep tersebut karena masih terdapat beberapa penyimpangan-penyimpangan yang menjadi faktor penghambat salah satunya penyalahgunaan keuangan negara dan buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan sehingga belum tercapainya pelaksanaan reformasi birokrasi.

Berangkat dari kondisi birokrasi di Indonesia yang semakin terpuruk dan masih jauh dari pelaksanaan *Good Governance* dalam pembangunan reformasi birokrasi. Dengan adanya pengelolaan pengaduan masyarakat pemerintah sebagai pelaksana reformasi birokrasi mendapatkan kesempatan untuk melakukan perbaikan dan evaluasi terhadap kinerja yang telah dijalankan. Menurut Hamidani & Etriyanti (2021), pengaduan masyarakat adalah bentuk pelayanan publik dalam menerima dan menangani semua keluhan masyarakat dengan tujuan meningkatkan kinerja dan mengetahui kekurangan kegiatan pemerintah. Maka melalui Kebijakan Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional diharapkan dapat membantu pelaksanaan dan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam reformasi birokrasi khususnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dapat dijalankan dengan baik melalui pengelolaan pengaduan masyarakat. (Perpres RI, 2013)

Dalam penelitian ini membahas mengenai analisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo dengan fokus utama pada kajian dalam penelitian ini terletak pada ranah pengelolaan pengaduan masyarakat di lembaga Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo dengan berdasar pada teori Gorton dalam Rohmah et al., (2022) mengenai tujuh prinsip dalam penanganan pengelolaan pengaduan masyarakat yaitu *Quality Improvement* (Peningkatan kualitas); *Open Disclosure* (Keterbukaan menerima pengaduan); *Commitment* (Komitmen); *Accessibility* (Aksesibilitas); *Transparency* (Transparansi); *Accountability* (Bertanggung jawab); *Privacy & Confidentiality* (Privasi dan kerahasiaan) yang akan dijadikan sebagai landasan dalam melakukan penelitian, prinsip-prinsip tersebut dapat membantu keefektifan dan efisiensi proses penanganan pengaduan masyarakat berjalan dengan baik. Alasan peneliti menggunakan teori Gorton, karena konteks penelitian mengenai masalah-masalah dalam pengelolaan pengaduan

masyarakat yang terjadi di Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo relevan dengan prinsip-prinsip yang terdapat pada teori Gorton tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo dalam melakukan pengaduan, terdapat beberapa cara yang bisa dilakukan oleh masyarakat yaitu melalui *website* E-PPID, melalui surat, dan bisa datang langsung di Pusat Informasi Komunikasi (PIK). Terdapat beberapa alasan dalam melakukan pengaduan yaitu : penggunaan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) tidak sesuai peruntukan, pemborosan pengelolaan keuangan pemerintah daerah, kegagalan hasil pengelolaan keuangan pemerintah daerah/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)/desa, dan kebutuhan dasar masyarakat yang belum terpenuhi.

Pengaduan ini dilakukan bertujuan untuk memberantas praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) serta peningkatan kualitas pelayanan yang berada di entitas-entitas pemerintahan daerah Provinsi Gorontalo. Sedangkan dalam melakukan pengaduan Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo menggunakan *Wistleblowing system* melalui SK Kepala Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo Nomor 25/SK/XIX.GOR/07/2021 Tentang Penanganan Pelaporan Pelanggaran (*Wistleblowing system*) untuk menjaga rahasia identitas masyarakat yang ingin melakukan pengaduan.

Berdasarkan pengamatan observasi awal, Pada tahun 2020 jumlah aduan diterima yaitu 7 aduan dan pada tahun 2021 berjumlah 4 aduan menurun 75% dari jumlah aduan pada tahun 2020 sedangkan pada tahun 2022 berjumlah 12 aduan meningkat 150% dari jumlah aduan pada tahun 2021. Aduan-aduan tersebut berisikan mengenai masalah-masalah yang terjadi di entitas-entitas pemerintah daerah Provinsi Gorontalo yaitu penyimpangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), permasalahan pada pengadaan barang dan jasa, permasalahan pengelolaan dana desa dan permohonan untuk melakukan pemeriksaan.

Pada tahun 2020 jumlah pengaduan masyarakat yang masuk berjumlah tujuh pengaduan dimana yang menjadi topik pengaduan tersebut menyangkut tentang permasalahan penyimpangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), permasalahan pada pengadaan barang dan jasa dan pengelolaan dana desa. Pengaduan-pengaduan tersebut disampaikan melalui E-PPID, surat dan PIK. Selanjutnya pada tahun 2021 pengaduan yang masuk berjumlah empat pengaduan dimana pengaduan-pengaduan tersebut menyangkut permohonan pemeriksaan dan penyimpangan dana desa. Sedangkan, pada tahun 2022 jumlah pengaduan yang masuk berjumlah 12 menyangkut penyimpangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah APBD dan permohonan pemeriksaan.

Hasil pengaduan masyarakat yang masuk di Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo kemudian akan digunakan sebagai info untuk proses pemeriksaan dan akan disampaikan melalui Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) yang akan diserahkan langsung pada entitas atau pemerintah daerah terkait, setiap semester dan setiap tahunnya. Selain akan diserahkan langsung pada entitas atau pemerintah daerah terkait, Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) juga akan diumumkan dengan memuatnya diberbagai media yang diproduksi dan dikelola oleh Badan Pemeriksa Keuangan (misalnya *website*, publikasi cetak, media sosial, *instagram* dan *twitter*), melalui laporan-laporan tercetak (lengkap dan ringkasan) yang dikirimkan kepada berbagai pemangku kepentingan melalui konferensi pers dan siaran pers, serta melalui berbagai acara yang mempertemukan Badan Pemeriksa Keuangan dengan media dan publik luas.

Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat sangat penting dalam mendukung terwujudnya penerapan konsep *Good Governance* dalam mewujudkan reformasi birokrasi di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo, dengan ini perlu menciptakan inovasi-inovasi yang berkelanjutan. Maka dari itu, penelitian ini penting untuk dilakukan sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo”

1. TINJAUAN PUSTAKA

Istilah administrasi publik dapat diartikan sebagai administrasi pemerintahan yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Dimana pemahaman seperti ini pada hakikatnya merupakan jiwa dari Ilmu Administrasi Publik yang sejak pertama kali dikembangkan dengan tujuan eksistensinya untuk melayani kepentingan masyarakat pada umumnya (Igirisa, 2022). Definisi lain menjelaskan administrasi publik juga dipahami sebagai berikut: 1) administrasi publik mencakup pelaksanaan kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik; 2) administrasi publik adalah koordinasi usaha-usaha individu dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini terutama mencakup pekerjaan pemerintah sehari-hari; 3) administrasi publik adalah proses yang berkaitan dengan implementasi kebijakan. (Ulitoto et al., 2020)

Makmur et al (2022), menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat disebut pelayanan publik, karena pada dasarnya pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan

pelayanan publik yang baik dan dapat memuaskan semua pihak. Mallu et al (2022) memberikan penjelasan dalam hal memberikan layanan publik, kualitas dan kepuasan sipenerima layanan biasanya dapat dilihat secara langsung, sehingga prosesnya tidak menimbulkan masalah dalam memberikan layanan yang ditinjau dari kualitasnya.

Arifin et al (2020) mengemukakan bahwa pengertian pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau proses yang mengawasi semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Sedangkan, menurut Istigomah et al (2023), secara etimologi kata pengelolaan berasal dari kata *To Manage* yang mempunyai arti mengatur sedangkan jika dilihat dari berbagai literature, pengelolaan dapat dipahami dari 3 pengertian: Pengelolaan adalah suatu proses, pengelolaan adalah kolektivitas manusia, pengelolaan sebagai ilmu dan seni.

Nugraha et al (2021) mendefinisikan pengaduan masyarakat adalah proses penyampaian informasi yang mengandung keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Laporan ini nantinya dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi kebijakan peraturan yang telah dibuat dan untuk mengidentifikasi masalah yang terkait dalam masyarakat secara efisien. Sebagaimana yang dikutip Rohmah et al (2022) Terdapat tujuh prinsip dalam penanganan pengaduan masyarakat yaitu : *Quality Improvement* (Peningkatan kualitas); *Open Disclosure* (Keterbukaan menerima pengaduan); *Commitment* (Komitmen); *Accessibility* (Aksesibilitas); *Transparency* (Transparansi); *Accountability* (Bertanggung jawab); *Privacy & Confidentiality* (Privasi dan kerahasiaan).

3. METODE

Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Dalam pendekatan ini, peneliti merancang suatu gambaran yang kompleks dalam bentuk kata-kata, laporan terperinci dari beberapa pandangan responden serta melakukan studi dalam situasi yang alami. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif berdasarkan fakta-fakta yang berada di lapangan. Artinya, data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data yang menggambarkan suatu fenomena dalam bentuk kata-kata, tulisan, lisan ataupun dengan cara mengamati perilaku individu maupun kelompok yang dimana data yang diperoleh secara langsung dari narasumber atau informan disajikan dalam bentuk kata verbal. Data dalam penelitian ini berasal dari berbagai sumber literatur yang berhubungan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat dengan diklasifikasikan menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok yang

diperoleh secara langsung melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan data sekunder adalah sumber data yang di peroleh secara tidak langsung melalui media perantara baik melalui website, buku, artikel dan jurnal.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan Kualitas (*Quality Improvement*)

Prinsip Peningkatan Kualitas (*Quality Improvement*) merupakan instrument yang sangat penting dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat, prinsip ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi pegawai sehingga dapat mempermudah proses pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada di suatu instansi atau lembaga pemerintah.

Mencermati hal tersebut di atas hasil analisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo mengenai penerapan prinsip Peningkatan Kualitas (*Quality Improvement*) berdasarkan hasil temuan dan hasil pengamatan penelitian, maka peneliti menegaskan bahwa prinsip Peningkatan Kualitas (*Quality Improvement*) telah diterapkan dengan baik. dapat dilihat dengan adanya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan oleh Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo sebagai sebuah alternatif pelayanan yang bisa dilakukan oleh masyarakat dan dengan diterapkannya Standar Operasional Prosedur yang dipatuhi oleh seluruh pegawai sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo, khususnya pelayanan dalam pengaduan masyarakat.

Keterbukaan Menerima Pengaduan (*Open Disclosure*)

Keterbukaan Menerima Pengaduan (*Open Disclosure*) merupakan indikator yang harus diterapkan dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat karena dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan yang diberikan oleh suatu instansi atau lembaga. Dengan adanya prinsip keterbukaan menerima pengaduan, masyarakat dapat mengetahui sejauh mana proses pengaduan yang mereka adukan apakah sudah ditindaklanjuti atau tidak ditindaklanjuti.

Mencermati hal tersebut di atas hasil analisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo dalam penerapan prinsip Keterbukaan Menerima Pengaduan (*Open Disclosure*) dengan memperhatikan beberapa hal yang menjadi penghambat dalam penerapan prinsip ini berdasarkan hasil temuan dan hasil pengamatan, menegaskan bahwa Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo

hendaknya tidak memberikan batasan kepada masyarakat terhadap topik pengaduan yang akan diadakan, alangkah baiknya Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo dapat menerima terlebih dahulu seluruh pengaduan yang diadakan masyarakat, kemudian jika tidak sesuai dengan kewenangannya pengaduan tersebut dapat disalurkan kepada penyelenggara lain yang berwenang terhadap pengaduan yang dilaporkan. Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang tercantum dalam Bab II Pasal 2 bahwa, penyelenggara wajib menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan dan menyalurkan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang. Selbihnya, seluruh kegiatan yang berkaitan dengan penerapan prinsip Keterbukaan Menerima Pengaduan (*Open Disclosure*) di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo telah direalisasikan dengan baik.

Komitmen (Commitment)

Komitmen (*Commitment*) merupakan sebuah prinsip yang dapat menanamkan dedikasi, loyalitas dan ketekunan yang tinggi kepada seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Menurut (Aji et al., 2020), komitmen kerja merupakan salah satu kunci yang menentukan suatu keberhasilannya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam konteks pengaduan masyarakat komitmen berarti kepatuhan terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat, menindaklanjuti pengaduan dengan tepat waktu serta memastikan bahwa masalah-masalah yang disampaikan dalam pengaduan diselesaikan dengan baik.

Analisis pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo dalam penerapan prinsip Komitmen (*Commitment*) berdasarkan hasil temuan Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo menerapkan Prinsip Komitmen (*Commitment*) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan maklumat pelayanan PIK. Namun berdasarkan hasil pengamatan, masih terdapat beberapa hal yang kurang direalisasikan dengan baik yaitu komitmen pegawai dalam melakukan publikasi hasil pengaduan masyarakat karena informasi mengenai pengaduan masyarakat pada tahun 2023 dan 2024 masih belum dipublikasikan dalam *website* Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo.

Aksesibilitas (Accessibility)

Aksesibilitas (*Accessibility*) dalam konteks pengaduan merupakan kemudahan akses dan ketersediaan layanan yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan

pengaduan. Dengan adanya prinsip aksesibilitas masyarakat dapat lebih mudah dalam melakukan pengaduan dan pelayanan pengaduan yang didapatkan lebih efektif dan efisien.

Analisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo dalam penerapan prinsip Aksesibilitas (*Accessibility*) berdasarkan hasil temuan dan hasil pengamatan prinsip ini telah dijalankan dengan baik. Dengan adanya penerapan prinsip ini masyarakat mendapatkan kemudahan akses dalam melakukan pengaduan masyarakat sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Transparansi (*Transparency*)

Transparansi (*Transparency*) merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat, prinsip ini mendorong pentingnya kejelasan dan keterbukaan dalam proses pengaduan yang dilakukan oleh suatu instansi atau lembaga serta mendorong pegawai dapat bersifat transparan dan jujur terhadap proses penanganan pengaduan. Sama halnya dengan prinsip keterbukaan menerima pengaduan tujuannya agar masyarakat yang melakukan pengaduan tau sejauh mana proses tindak lanjut yang dilakukan oleh suatu instansi atau lembaga terhadap pengaduan yang mereka adukan.

Mencermati hal tersebut di atas analisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo dalam penerapan prinsip Transparansi (*Transparency*) berdasarkan hasil temuan dan hasil pengamatan, prinsip ini telah direalisasikan dengan baik. Dapat dilihat dengan adanya *website* Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo yang di dalamnya terdapat informasi-informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo serta permintaan informasi yang dapat diajukan dan diakses oleh masyarakat sebagai upaya penerapan yang dilakukan oleh Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo.

Tanggung Jawab (*Accountability*)

Menurut Syarbini dalam Nurmala dkk (2020:12), bahwa tanggung jawab merupakan sikap serta perilaku seseorang dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang harus dilaksanakan baik untuk diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial budaya) negara serta terhadap tuhan yang maha esa. Prinsip tanggung jawab merupakan prinsip yang sangat krusial dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat, prinsip ini menekankan perlunya landasan etika yang harus diterapkan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan suatu tindakan,

keputusan dan kewajiban yang mereka lakukan khususnya dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat.

Hasil analisis proses pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo dalam penerapan prinsip Tanggung Jawab (*Accountability*) berdasarkan hasil temuan dan hasil pengamatan prinsip ini telah dijalankan dengan baik. Dengan adanya proses tindak lanjut terhadap laporan pengaduan yang dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku serta penyampaian laporan yang dilakukan secara berkala merupakan suatu bentuk penerapan prinsip Tanggung Jawab (*Accountability*) dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah dilakukan oleh Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo.

Privasi dan Kerahasiaan (*Privacy & Confidentiality*)

Prinsip Privasi dan Kerahasiaan (*Privacy & Confidentiality*) merupakan sebuah landasan yang sangat penting yang harus diterapkan dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat. Prinsip ini bertujuan untuk melindungi data-data dan informasi-informasi pribadi pengadu dari ancaman keamanan, seperti perentasan atau kebocoran data dan penyalahgunaan data atas hal-hal yang tidak diinginkan terutama di era digital dimana informasi pribadi mudah disebarkan dan disalahgunakan.

Hasil analisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo dalam penerapan prinsip Privasi dan Kerahasiaan (*Privacy & Confidentiality*) berdasarkan hasil temuan dan hasil pengamatan, prinsip ini telah direalisasikan dengan baik. Dapat di lihat dengan adanya *Whistleblowing system* yang diterapkan dalam proses penanganan pengaduan masyarakat di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo sehingga dapat menjaga informasi yang bersifat pribadi dari masyarakat yang ingin melakukan pengaduan sebagai *whistleblower* adalah sebuah upaya penerapan prinsip Privasi dan Kerahasiaan (*Privacy & Confidentiality*) dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah direalisasikan dengan baik.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa, pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo, prinsip pengelolaan pengaduan masyarakat dimana dari ketujuh prinsip tersebut lima diantaranya yaitu Peningkatan Kualitas (*Quality Improvement*); Aksesibilitas (*Accessibility*); Transparansi (*Transparency*); Tanggung Jawab (*Accountability*)

dan Privasi dan Kerahasiaan (*Privacy & Confidentiality*) sudah direalisasikan dengan baik, prinsip-prinsip tersebut telah dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari beberapa prinsip yang sudah direalisasikan masih terdapat prinsip yang kurang dijalankan dengan baik yaitu prinsip Keterbukaan Menerima Pengaduan (*Open Disclosure*) dan Komitmen (*Commitment*). Pada prinsip Keterbukaan Menerima Pengaduan (*Open Disclosure*) dengan adanya keterbatasan topik pengaduan yang bisa diajukan oleh masyarakat, hal tersebut merujuk pada batasan ruang lingkup masalah yang akan disampaikan dan dijadikan bahan aduan dalam melakukan pengaduan menjadi faktor utama yang menjadi kekurangan dalam penerapan prinsip ini. Selanjutnya, pada prinsip Komitmen (*Commitment*) belum sepenuhnya diterapkan dengan baik oleh pegawai pengelola pengaduan masyarakat terutama dalam melakukan publikasi hasil pengaduan masyarakat karena data pengaduan masyarakat semester awal dan semester kedua pada tahun 2023 belum dipublikasikan sampai pada saat penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2024.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A. W., Firdaus, M. A., & Bimo, W. A. (2020). Pengaruh komitmen dan sikap kerja terhadap kinerja karyawan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(3), 334. <https://doi.org/10.32832/manager.v3i3.3865>
- Arifin, R., Latif, N., & Putri, A. N. P. (2020). Pengelolaan surat menyurat pada Kantor Balai Latihan Masyarakat Makassar berbasis web. *Inspiration: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 10(1), 68–76. <https://doi.org/10.35585/inspir.v10i1.2555>
- Hamidani, S., & Etriyanti, E. (2021). Sistem informasi pengaduan masyarakat Kota Lubuklinggau berbasis website. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya*, 3(2), 61–67.
- Igirisa, I. (2022). Kebijakan publik: Suatu tinjauan teoritis dan empiris (I. Muhammad, Ed.; Issue 112). Penerbit Tanah Air Beta.
- Istigomah, K., Isma, A., & Nuryadi, I. (2023). Analisis pengelolaan dana desa dalam pembangunan Desa Sumber Agung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*, 1(2), 160–169. <https://doi.org/10.1002/jmbe.12345>
- Makmur, R., Mappamiring, & Rahim, S. (2022). Kualitas pelayanan pegawai dalam penerbitan surat keterangan pendaftaran tanah (SKPT) pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*, 75–103.
- Mallu, Z. H., Ilato, R., & Igirisa, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. *Journal Administration and Public Service*, 3, 36–45. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/index>

- Nugraha, E. S., Padri, A. R., Nurdiawan, O., Faqih, A., & Anwar, S. (2021). Implementasi aplikasi pengaduan masyarakat berbasis android pada Gedung DPRD. JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), 8(6), 360. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3679>
- Perpres RI. (2013). Peraturan presiden republik indonesia nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik (pp. 1–8).
- Rohmah, N., Herawati, A. R., & Afrizal, T. (2022). Evaluasi responsi Vitas sistem penanganan pengaduan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. Jurnal Pekerjaan Umum, 7(Sens 7).
- Ulitoto, Y. K., Abdussamad, Z., & Mozin, S. Y. (2020). Policy implementation of the five-day work program (LKH): Case study at SMP Negeri 1. Jurnal Pendidikan, 23–27.