PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SEBAGAI

PENDUKUNG IKLIM ORGANISASI

(Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)



Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

WIDYA LARASATI

12730001

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2016



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama

: Widya Larasati

NIM

: 12730001

Prodi

: Ilmu Komunikasi

Konsentrasi

: Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah hasil karya/penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 14 Maret 2016

Yang menyatakan,

Widya Larasati NIM. 12730001



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Di Yogyakarta

Assalamualaikum, Wr. Wb

Setelah memeriksa, mengarahkan, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama: Widya Larasati

NIM : 12730001

Prodi: ILMU KOMUNIKASI

Judul:

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SEBAGAI PENDUKUNG IKLIM ORGANISASI

(Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 14 Maret 2016 Pembimbing

Rama Kertamukti, M. Sn NIP. 19721026 201101 1 001



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DSH/PP.00.9/101/2016

Tugas Akhir dengan judul

: PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SEBAGAI PENDUKUNG IKLIM ORGANISASI (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi

Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama

: WIDYA LARASATI

Nomor Induk Mahasiswa

: 12730001

Telah diujikan pada

: Kamis, 31 Maret 2016

Nilai ujian Tugas Akhir

: A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Rama Kertamukti, S.Sos., MSn NIP. 19721026 201101 1 001

Penguji I

Drs Siantari Rihartono, M.Si

NIP. 19600323 199103 1 002

Penguji II

Mokhamad/Mahfud, S.Sos. I. M.Si. NIP 19770713 200604 1 002

ogyakarta, 31 Maret 2016

Willy Sunan Kalijaga

Social dan Humaniora

NAN Kamsi, M.A.

NIP. 19570207 198703 1 003

MOTTO

There is a Will, There is a Way (Dimana ada kemauan, pasti ada jalan)

Good things come to those who wait.

But better things come to those who work for it.

Carilah ilmu dengan mencintai setiap prosesnya
-Widya Laras-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Almamater Tercinta

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakullas Ilmu Sosial dan Kumaniora

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarla

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kitaa, Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat serta kita nanti syafaatnya di Yaumul Akhir.

Selama penyelesaian skripsi ini, peneliti dibantu oleh berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan kali ini perkenankanlah peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

- Bapak Dr. H. Kamsi, M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Bapak Drs. Bono Setyo, M.Si, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi.
- 3. Bapak Rama Kertamukti, M.Sn, selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah sabar membimbing, memberikan waktu, tenaga dan pikirannya bagi peneliti. Tidak hanya selama membimbing skripsi namun juga selama peneliti berkuliah mulai dari awal kuliah hingga saat ini telah banyak memberikan nasihat mengenai pembelajaran dalam hidup. Insyallah akan selalu peneliti ingat dan jalankan untuk menuju kearah yang lebih baik.
- 4. Para Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bekal ilmu kepada peneliti mulai dari semester awal hingga saat ini. Semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat dan menjadi pahala yang terus mengalir.
- 5. Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora yang telah membantu dalam hal perizinan, khususnya Ibu Nur Fadilah yang telah banyak membantu peneliti dengan penuh kesabaran.

- 6. Keluarga besar Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, khususnya Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim), Ibu Nastiti, Bu Dina, Pak Daus, Mbak Cicil, Mbak Windy, Mas Dwi, Mas Ardhi, Mbk Risa yang telah membantu dan mendukung peneliti selama melakukan observasi disana. Serta Ibu Eni, Ibu Sih, Mbak Fina, dan Kepala Kantor Bapak Agus Sony Murdiyanto yang telah memberikan izin penelitian bagi peneliti untuk memperoleh data dan informasi selama penelitian.
- 7. Kedua orangtua, Bapak Basrowi dan Ibunda Tati Rohaiti, yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi baik moral maupun finansial, kasih sayang yang tidak terhingga untuk keberhasilan peneliti. *You are my everything*.
- 8. Kakak Wowon, Ayuk Dwik, Ayuk Rani dan Adek Gigih yang selalu mendoakan dan memberikan semangat bagi peneliti. Sayang kalian selalu.
- Keluarga besar Simbah Muh Wardani, Mbah Putri, Pakde Jam, Bude Sri, Bude Waringah, Lek Siti, Lek Umi, terima kasih karena selama peneliti kuliah di Jogja telah banyak membantu, memberikan nasihat dan menyayangi peneliti.
- 10. Ibu Ririn Risnawati, Mbak Dian Rhesa, Mbak Anindya Arfiani, Mbak Ninda Puspita, yang selalu memberikan masukkan dan arahan saat peneliti mulai kebingungan mengerjakan skripsi.
- 11. Tias Bekti Novisari, Syariffah, Akrom Khasani, Mira Mawarni, Amelia Hayuning Pakarti, Haliemah's Cousin, Fuandani Istiati, yang telah dengan senang hati meminjamkan laptopnya sehingga skripsi ini bisa selesai. Tanpa laptop kalian, mungkin peneliti belum sampai di tahap ini.
- 12. Family Tree: Ayah Rindi, Bunda Agnes, Oppa Rocky, Bos Gemio, Adeng Ismel dan Enni serta mamagnae Yala, terima kasih atas dukungan dan cinta kalian. Kalian terbaik.
- 13. Teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2012 khususnya IKOM A, KomGen (Tiwi, Haliemah, Thea, Cahya, Erlin, Azmi, Dian, Intan), terima kasih banyak untuk semua momen yang telah kita jalani bersama selama

- hampir 4 tahun ini. Fathayatul Husna, Denda Yulia Asih atas nasihat dan dukungannya, terima kasih.
- 14. Keluarga besar KKN 86GK165, Kost Bu Ennok, Anak-anak Pendopo dan Smanpala, Anak-anak Kedokteran Unsri, Resum, Kopassus, Lee HyukJae, Super Junior, terimakasih telah membuat peneliti tidak stress selama mengerjakan skripsi dan selalu memberikan dukungan.
- 15. Para informan dari masyarakat yang telah meluangkan waktunya, dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga amal mereka mendapat balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritikk dan saran akan peneliti perhatikan guna perbaikan kedepan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 9 Maret 2016

Peneliti,

Widya Larasati

NIM. 12730001

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	XV
ABSTRACT	xvi
BABI: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat	9
D. Tinjauan Pustaka	10
E. Landasan Teori	17
F. Kerangka Berfikir	32

G. Metode Penelitian	35
BAB II : GAMBARAN UMUM	
A. Profil Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	47
B. Profil Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim)	55
C. Penanganan Pengaduan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I	
Yogyakarta	55
1. Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat	57
2. Profil Petugas Loket Pengaduan Masyarakat Kantor Imigrasi	
Kelas I Yogyakarta	60
BAB III: ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan	
Sarana Komunikasi (Fosarkim)	. 65
B. Bentuk Dukungan Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap	
Iklim Organisasi di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi	
(Fosarkim)	101
BAB IV: PENUTUP	
A. Kesimpulan	134
B. Rekomendasi dan Salam	135
C. Kata Penutup	136
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Matriks Perbedaan Telaah Pustaka	16
Tabel 2: Informan Penelitian	37
Tabel 4: Pembagian Tugas Penanganan Pengaduan di Seksi Fosarkim	117

DAFTAR BAGAN

Bagan 1: Kerangka Berfikir	. 34
Bagan 2: Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	. 54
Bagan 3: Struktur Organisasi Seksi Fosarkim	. 56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Rapat Dalam Kantor (RDK) Penanganan Pengaduan Masyarakat
dalam Rangka Pelayanan Publik67
Gambar 2: Tata Cara Penanganan Pengaduan Terkait Proses Klarifikasi71
Gambar 3: Pedoman Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat Direktur
Jenderal Imigrasi Tahun 2011
Gambar 4: Media Pengiriman Pengaduan
Gambar 5: Surat Pengaduan Masyarakat yang Tidak Memenuhi Syarat
Gambat 6: Hasil Penanganan oleh Seksi Fosarkim
Gambar 7: Jangka Waktu Proses Penanganan Pengaduan Masyarakat
Gambar 8: Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas
Gambar 9: Pasal tentang Perlindungan terhadap Pelapor dan Terlapor95
Gambar 10: Pengaduan Masyarakat yang berisi Tuduhan terhadap Kantor
Imigrasi Kelas I Yogyakarta`97
Gambar 11: Suasana Mayarakat yang Menunggu Nomor Antriannya
di panggil110

Gambar 12: Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai Tugas dari Petugas
Loket
Gambar 13: Hasil Penanganan Pengaduan yang Melibatkan seksi lain
Gambar 14: Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Rekapitulasi Tahunan Penerimaan dan Penanganan pengaduan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2014
- Lampiran 2: Rekapitulasi Tahunan Penerimaan dan Penanganan pengaduan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2015
- Lampiran 3: Daftar Pengadu Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta tahun 2014 2015

Lampiran 4: Interview Guide

ABSTRACT

Complaint handling becomes an important thing that can be a medium to improve the quality of work or services in an organization. This research describes about complaint handling in Information and Communication section as the division that handles the complaint received by Imigrasi Kelas I Yogyakarta office. Complaints that received by organization can affect the employees' work. This research illustrates how public complaint handling supports the organizational climate in this section (Information and Communication section). The positive organizational climate can affect the quality of employees performance, so that the better service will be provided by organization

This research uses qualitative descriptive method. The data was collected using observation, in-depth interview and documentation. To check the validity of the data, the author uses a triangualtion of sources.

The result of this research shows that public complaint handling supports the organizational climate in this section in accordance with the dimension of organizational climate of Stringer which include structure, standards, responsibility, recognition, support and commitment. Organizational climate in this section becomes pleasant because the employees feel that they have high responsibility to face and finish the complaints, support each others and look for a solution together. Moreover, the proudness of their work, motivation to do the better work and loyality toward organization increase because of those public complaint handling.

Keywords: public complaint handling, organizational climate

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya, penyelenggaraan program kerja pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud peningkatan tersebut adalah melalui pemberian pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh unit-unit kerja pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan, pelayanan dalam bentuk jasa, infrastruktur dan pelayanan akan jaminan keselamatan hukum.

Seperti firman Allah dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَتَأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓا أَنفِ قُواْ مِن طَيِّبَتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا الَّذِينَ ءَامَنُوَا أَنفِ قُواْ مِن طَيِّبَتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ ٱلْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا ٱلْخَيِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسَّتُم الْخُرِيثَ اللَّهُ عَنِيُّ حَكِمِيدُ اللَّهُ عَنِيُّ حَكِمِيدُ اللهَ عَنِيْ مَا اللهُ عَنِيُّ حَكِمِيدُ اللهَ عَنِيُّ حَكِمِيدُ اللهُ عَنِيْ اللهُ عَنِيُّ حَكِمِيدُ اللهَ عَنِيْ اللهُ عَنِيُّ حَكِمِيدُ اللهَ عَنِيْ اللهُ عَنِيْ اللهُ عَنِيُّ حَكِمِيدُ اللهُ عَنِيْ اللهُ عَنِي اللهُ عَنِيْ اللهُ عَنِيْ اللهُ عَنِيْ اللهُ عَنِي اللهُ عَنِيْ اللهُ عَنِي اللهُ عَلَيْ اللهُ عَنِي اللهُ عَنِي اللهُ عَنِي اللهُ عَلَيْ اللهُ عَلَيْ اللهُ عَنِي اللهُ عَلَيْ اللهُ عَلَى اللهُ عَلَيْ اللهُ اللهُ اللهُ اللهُ عَلَيْ اللهُ اللهُ اللهُ عَلَيْ اللهُ عَلَيْ اللهُ عَلَيْ اللهُ اللهُ اللهُ عَلَيْ اللهُ اللهُ

"Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji". (Q.S.Al-Baqarah:267)

Kutipan tersebut menjelaskan **SWT** ayat bahwa Allah memerintahkan kepada hamba-Nya untuk memberikan sesuatu yang baikbaik terhadap orang lain. Dalam menjalankan suatu usaha, hendaknya kita memberikan produk, jasa ataupun pelayanan yang baik dan berkualitas. Dengan demikian, akan muncul rasa percaya dari orang lain terhadap usaha yang kita jalankan. Sesuai dengan makna ayat diatas, usaha yang dimaksud adalah usaha yang dilakukan ataupun dijalankan oleh seseorang baik itu bernilai profit maupun non profit, baik itu perusahaan swasta maupun instansi pemerintahan. Salah satu bentuk pelayanan yang tercermin dari ayat tersebut adalah pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan selaku aparatur negara.

Di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa, "pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" (Thamrin, 2013:112). Dapat dilihat bahwa dasar hukum ini menjadi landasan para instansi pemerintahan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Akan tetapi, pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan masih jauh dari harapan masyarakat. Salah satu fakta yang terjadi di Indonesia terkait dengan kondisi pelayanan publik saat ini adalah pelayanan pembuatan paspor yang lama. Paspor sebagai

dokumen resmi yang memuat identitas pemegangnya merupakan hak dari setiap warga negara Indonesia. Seperti yang peneliti kutip dari laman http://www.rri.co.id/post/berita/190279/ruang_publik/masyarakat_keluhka n_lamanya_pengurusan_paspor_di_kantor_imigrasi_bukittinggi.html (diakses pada 24 November 2015), menyebutkan bahwa:

"Elimawati, salah seorang pengurus paspor dari Pasaman, mengaku sudah empat kali hilir-mudik dari tempat tinggalnya ke kantor imigrasi. Elimawati mengisahkan jarak tempuh dari tempat tinggalnya ke kantor imigrasi klas II Bukittinggi selama 3 jam perjalanan. Sesampainya di kantor, masih ada berkas yang kurang dan disuruh untuk melengkapi terlebih dahulu. Semua itu ia lakoni demi mendapatkan paspor agar bisa mengunjungi saudaranya di Malaysia. Ada juga masyarakat yang dimintai berkas aneh-aneh karena ia harus umroh dan hal tersebut tidak masuk akal. Bahkan ada juga yang sampai menginap di sini. Datang jam 10 malam supaya tidak terlambat mengantri pagi, ungkapnya".

Hal ini memprihatinkan, pelayanan publik berupa pembuatan paspor yang harusnya bersifat tidak membebankan masyarakat justru membuat masyarakat menjadi tidak puas dan dikecewakan karena adanya kendala dalam hal berkas yang belum lengkap, antrian yang cepat habis dan pelayanan yang lama.

Kurang puasnya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat membuat masyarakat mulai mengeluh dan melakukan pengaduan. "Aduan masyarakat muncul sebagai wujud pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal" (dikutip dari

http://www.pembelajar.com/menangani-keluhan-pelanggan,22 November 2015).

Menurut Schelling and Chris Topher, Ed (dalam Rahmayanty, 2010:101) dijelaskan bahwa, "pentingnya mengorganisir keluhan (complaint) ataupun aduan karena pelanggan yang mengeluh adalah teman baik kami, karena mereka memberikan kesempatan kepada kami untuk meningkatkan pelayanan". Pemerintah yang dalam hal ini adalah abdi masyarakat sebagai penyedia pelayanan perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan pengaduan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi pemerintahan, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari program kerja yang dilaksanakan oleh pemerintaha.

Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta merupakan organisasi/lembaga pemerintahan yang bergerak dalam hal penyiapan perumusan kebijakan di bidang dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, izin tinggal dan status, penindakan, lintas batas, kerjasama luar negeri serta sistem informasi dalam keimigrasian. Sebagai organisasi bergerak yang hal penyelenggaraan pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta tidak lepas dari laporan pengaduan masyarakat. Berdasrkan pra-survey yang peneliti lakukan pada tanggal 23 November 2015, diperoleh data bahwa terdapat 16 laporan pengaduan masyarakat yang diterima oleh kantor imigrasi Kelas I Yogyakarta selama tahun 2015. Jumlah ini bertambah cukup signifikan dibandingkan tahun 2014 yang hanya terdapat

8 laporan pengaduan masyarakat (Wawancara dengan Kasubsi Informasi, Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)

Masalah pengaduan yang paling sering diterima oleh kantor imigrasi adalah terkait dengan aspek pelayanan dan aspek perilaku pegawainya. Beberapa masyarakat menuliskan secara langsung keluhannya melalui surat pengaduan masyarakat di loket pengaduan, melalui kotak pengaduan, twitter, website, email, menelepon langsung ke kantor imigrasi atau melakukan pengaduan langsung secara lisan di Kantor Imigrasi.

Berdasarkan data yang peneliti terima ketika pra-survey yakni pada tanggal 23 November 2015, ada beberapa bentuk pengaduan yang ditulis secara langsung melalui surat pengaduan masyarakat, yakni sebagai berikut:

"Untuk pelayanan, padahal sudah jam 8 loket belum dibuka dan belum ada yang melayani satupun pegawai. Padahal pelayanan itu produk jasa nomor satu di instansi kantor imigrasi, seharusnya menerapkan pelayanan yang tepat dan cepat. Untuk perilaku pegawai, padahal sudah jam 08.15 masih ada 4 pegawai yang ngobrol berbincang-bincang sambil makan apalagi didepan loket yang sangat terlihat oleh konsumen" (Sumber: Surat Pengaduan Masyarakat bulan Maret 2015, Arsip Kantor Imigrasi Yogyakarta).

Selain itu, ada juga pengaduan masyarakat yang ditulis terkait dengan ketidakpuasannya terhadap pelayanan dan perilaku pegawai yang ada dikantor imigrasi, yakni sebagai berikut:

"Pegawai di bagian pemanggilan berkas wawancara & foto berperilaku kasar dengan pengunjung, memanggil nama

secara tidak sopan. Foto: yang mau foto belum siap, sudah difoto. Disuruh mengulang tidak mau. Hasil foto jelek sekali, seperti ada noda hitam di kepala. (Sumber: Surat Pengaduan Masyarakat bulan Maret 2015, Arsip Kantor Imigrasi Yogyakarta).

Dari pernyataan pengaduan diatas, dapat dilihat bahwa masyarakat merasa kurang nyaman dengan sistem pelayanan yang diberikan yakni "molor"dari jadwal yang sudah ditetapkan. Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan perilaku pegawai yang masih sibuk berbincang-bincang sambil makan dimana kondisi tersebut sangat terlihat jelas oleh masyarakat yang sedang mengurus dokumen keimigrasian. Ada pula masyarakat yang mengeluhkan masalah perilaku pegawai yang membentak dan memperlakukan pemohon secara tidak sopan. Masyarakat merasa kecewa dengan sikap pegawai yang memandang rendah masyarakat pembuat paspor.

Banyaknya pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan dari pegawai kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai cenderung rendah. Seperti yang dijelaskan dalam Ruliana (2014:148), bahwa:

kualitas pekerjaan seorang karyawan akan menggambarkan kinerja yang dimilikinya. Bila kualitas kerja yang dihasilkannya baik, maka hal itu menunjukkan bahwa karyawan tersebut memiliki kinerja yang baik pula. Sedangkan apabila seorang karyawan menghasilkan kualitas kerja yang buruk, maka dapat dilihat bahwa kinerja yang dimilikinya juga buruk.

Tingkah laku karyawan yang dalam hal ini adalah kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi iklim organisasi melalui kepribadian mereka. Komunikasi karyawan memainkan peran penting dalam membentuk iklim sebuah organisasi. "Iklim organisasi menjadi penting karena mengaitkan konsep-konsep, perasaan-perasaan dan harapanharapan anggota-anggota organisasi dan membantu menjelaskan perilaku anggota organisasi" (Ruliana, 2014:152). Bahkan menurut Stinger (dalam Wirawan, 2007), iklim organisasi menentukan munculnya motivasi sehingga mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja anggota organisasi.

Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta menjadi tanggung jawab organisasi untuk melakukan penanganan terhadap pengaduan yang diterima. Iklim yang mendukung adalah iklim yang mendorong bawahan ketingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan. Jika penanganan pengaduan masyarakat mendukung iklim organisasi di kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta maka akan berdampak pada peningkatan kualitas kinerja pegawainya. Dengan meningkatnya kualitas kinerja dari pegawai maka akan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh instansi dan mengurangi pengaduan dari masyarakat kedepannya.

Berangkat dari permasalahan tersebut, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian terhadap penanganan pengaduan masyarakat dalam mendukung iklim organisasi di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi, mengingat bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta merupakan instansi pemerintahan yang tidak hanya bergerak dalam hal penyiapan dokumen

perjalanan seperti paspor, tetapi juga kerjasama luar negeri dan penyimpanan data informasi terkait keimigrasian, baik itu data Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) yang sedang ke Indonesia. Selain itu, pengaduan merupakan hal yang pasti akan diterima oleh para pelaku usaha karena menyangkut kualitas produk, jasa maupun layanan yang diberikan, baik itu perusahaan profit maupun nonprofit. Penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan karena dapat mengetahui iklim organisasi yang ada di instansi pemerintahan setelah melakukan penanganan terhadap pengaduan yang mereka terima. Penanganan pengaduan menjadi penting karena menjadi kesempatan kedua untuk memberikan pelayanan prima, merupakan salah satu alat evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan sebagai cermin kepedulian dan kepercayaan masyarakat. Tidak hanya itu, dengan penelitian ini kita lebih mengenal bagaimana proses penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta selaku instansi pemerintahan untuk memperlihatkan profil organisasinya dan menaikkan derajat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: "Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif pada Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi

Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang peneliti angkat dalam penelitian ini adalah "Bagaimanakah penanganan pengaduan masyarakat sebagai pendukung iklim organisasi di seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?"

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Untuk mengetahui penanganan pengaduan masyarakat dalam mendukung iklim organisasi di seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Berguna sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi peneliti lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Di sisi lain, penelitian ini dapat menambah wawasan dan kepustakaan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

b. Manfaaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dalam

memberikan pelayanan yang lebih baik lagi melalui pengaduan masyarakat yang diterima oleh organisasi. Selain itu, diharapkan kedepannya aduan masyarakat yang diterima baik oleh instansi pemerintahan maupun perusahaan bukan lagi menjadi "momok" yang perlu ditakutkan oleh sebuah organisasi, tetapi aduan ataupun keluhan tersebut dapat menjadi sarana evaluasi dalam mendukung iklim organisasi pada instansi yang bersangkutan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.

D. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini, peneliti meninjau dari hasil karya berupa skripsi dan jurnal. Terdapat dua buah skripsi dan satu buah jurnal yang peneliti tinjau sebagai tinjauan pustaka di penelitian ini. Masing-masing skripsi di tulis oleh mahasiswa Universitas Negeri Semarang, yaitu "Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat dalam Mewujudkan Tata Pamong yang Baik (*Good Governence*) di Kota Semarang" disusun oleh Wiyanto dengan nomor induk mahasiswa (NIM) 3401407052 berasal dari jurusan Hukum dan Kewarganegaraan. Skripsi yang kedua berjudul "Efektivitas Kolom "Pikiran Pembaca" sebagai Ruang Layanan Publik (Studi Deskriptif Kualitatif pada Surat Kabar Harian Kedaulatan Rakyat Yogyakarta Tanggal 1-14 Maret 2012)" disusun oleh Yuanita Setio Pratiwi dengan nomor induk mahasiswa (NIM) 08730093 berasal dari jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Sedangkan jurnal yang peneliti rujuk sebagai tinjauan pustaka berjudul "Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Kota Samarinda", disusun oleh Herta Sudyanti Utami (Mahasiswi Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman), DB. Paranoan dan M. Gunthar Riady yang merupakan Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman.

 "Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat dalam Mewujudkan Tata Pamong yang Baik (Good Governence) di Kota Semarang", disusun oleh Wiyanto

Dalam skripsi tersebut, Wiyanto menjelaskan pemerintah sebagai pemegang mandat dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan demokratis, sesuai dengan harapan dan tuntutan warga negara. Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dipandang sebagai hak yang harus diperoleh oleh setiap warga negara. Karena dipandang sebagai hak maka harus didasarkan pada norma-norma hukum yang jelas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persoalan yang memunculkan keluhan di masyarakat adalah pelayanan baik jasa maupun non jasa dari penyedia pelayanan (pemerintah Kota Semarang) belum sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, keluhan muncul disebabkan karena penyedia pelayanan maupun pengguna layanan yang melanggar hak pegguna layanan yang lain. Penanganan keluhan masyarakat khususnya di Kota Semarang dipusatkan untuk ditangani oleh P5 Kota Semarang. Masyarakat dapat menyalurkan keluhan melalui media cetak, elektronik dan atau datang langsung ke P5.

Peneliti menjadikan hasil skripsi diatas sebagai bahan rujukan karena melihat dan meninjau adanya keterkaitan antara pengelolaan keluhan terhadap tata pamong pemerintahan Kota Semarang. Meskipun dari penelitian yang peneliti teliti lebih mengarah pada bagaimana penanganan pengaduan masyarakat dapat mendukung iklim organisasi yang ada di instansi tersebut, namun dengan iklim organisasi yang baik maka akan berpengaruh pula pada kinerja karyawan di instansi tersebut, sehingga kedepannya pelayanan yang diberikan juga dapat menjadi lebih baik lagi.

 "Efektivitas Kolom "Pikiran Pembaca" sebagai Ruang Layanan Publik (Studi Deskriptif Kualitatif pada Surat Kabar Harian Kedaulatan Rakyat Yogyakarta Tanggal 1-14 Maret 2012)", disusun oleh Yuanita Setio Pratiwi

Dalam penelitian yang disusun oleh Yuanita, dijelaskan bahwa kebebasan untuk menyampaikan segala opini dalam ruang

publik merupakan wujud turut ikut dalam terselenggaranya negara demokrasi. Media massa selaku mediator antara masyarakaat dan pemerintah mencoba memberikan ruang-ruang khusus sebagai media untuk menyampaikan opini salah satunya adalah "Pikiran Pembaca" yang dimiliki oleh Surat Kabar Harian (SKH) Kedaulatan Rakyat.

Yuanita mencoba mengkaji hadirnya kolom "Pikiran Pembaca" sebagai sarana yang dimafaaatkan oleh masyarakat Yogyakarta. Selain itu untuk lebih mengenal fungsi dan peran media di tengah-tengah masyaraakat sebagaai rubrik yang berhasil sesuai dengan tujuan kehadirannya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitataif dengan menggunakan metode wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehadiran kolom "Pikiran Pembaca" mendapatkan respon yang sangat baik ditengah-tengah masyarakat. Ruang yang disediakan oleh SKH Kedaulatan Rakyat telah banyak memberikan manfaat sesuai dengan fungsinya sebagai ruang layanan publik yang menampung segala aspirasi masyarakat.

3. "Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Kota Samarinda", disusun oleh Herta Sudyanti Utami, DB.Paranoan, M.Gunthar Riady

Dalam jurnal yang ditulis oleh Herta, dkk, dijelaskan bahwa terdapat penurunan prestasi kerja pegawai di Dinas Perindustrian Perdagangan Kota Samarinda. Hal tersebut tampak dari beberapa indikasi, seperti : lambatnya penyelesaian pekerjaan, hubungan kerja diantara sesama pegawai terkadang kurang harmonis, kurang efektif dalam melaksanakan pekerjaan dan beberapa faktor lain. Keadaan tersebut dipengaruhi oleh iklim organisasi yang kurang baik yang ada di dinas tersebut.

Penyusun ingin mengkaji persoalan yang menyangkut prestasi kerja pegawai yakni dengan melakukan pengujian pengaruh iklim organisasi terhadap prestasi kerja pegawai khususnya di Dinas Perindustrian Perdagangan Kota Samarinda.Penyusun mencoba mengaitkan variabel iklim organisasi yang meliputi rasa tanggung jawab, kualitas kerja, reward atau ganjaran, rasa persaudaraan dan semangat tim terhadap prestasi kerja pegawai di dinas tersebut.

Hasil penelitian Herta, dkk, menunjukkan bahwa terdapat hasil yang secara simultan atau bersama-sama variabel iklim organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Samarinda.Selain memiliki persamaan penelitian tentang iklim organisasi, penelitian yang disusun oleh Herta, dkk juga memilih instansi pemerintahan sebagai objek penelitiannya, sehingga

penelitian tersebut dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti.Letak perbedaannya terletak pada metode penelitiannya, Herta, dkk menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi ganda dan uji parsial. Sedangkan peneliti dalam penelitian Pengaduan Masyarakat sebagai Pendukung Iklim Organisasi akan menggunakan metode penelitian secara deskriptif kualitatif. Selain itu, penelitian yang ditulis oleh penyusun lebih mengarah kepada bagaimana iklim organisasi dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan prestasi kerja pegawai, sedangkan peneliti lebih mengarah kepada bagaimana adanya pengaduan masyarakat dalam hal pelayanan dapat menjadi pendukung iklim organisasi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

Tabel 1 Matriks Perbedaan Telaah Pustaka

Sasaran	Penelitian yang Ditelaah		
Telaah	1	2	3
Judul	Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat dalam Mewujudkan Tata Pamong yang Baik (Good Governence) di Kota Semarang	Efektivitas Kolom "Pikiran Pembaca"sebagai Ruang Layanan Publik (Studi Deskriptif Kualitatif pada Surat Kabar Harian Kedaulatan Rakyat Yogyakarta Tanggal 1-14 Maret 2012)	Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Kota Samarinda
Peneliti	Wiyanto	Yuanita Setio Pratiwi	Herta Sudyanti Utami, DB.Paranoan, M.Gunthar Riady
Tahun	2011	2012	2013
Metode Penelitian Temuan Penelitian	Metode Deskriptif Kualitatif mencari persoalan yang menimbulkan komplain (keluhan) dari masyarakat sehingga mampu mengkaji pengelolaan komplain (keluhan) masyarakat dalam upayanya untuk mewujudkan tata pamong yang baik (Good Governance) diPusat Penanganan Pengaduan Pelayanan	Metode Deskriptif Kualitatif mengkaji hadirnya kolom "Pikiran Pembaca" sebagai sarana yang dimafaaatkan oleh masyarakat Yogyakarta sebaagaai ruang layanan publik yang menampung segala aspirasi masyarakat.	Metode Kuantitatif mengkajipersoala n yang menyangkut prestasi kerja pegawai dengan melakukan pengujian pengaruh iklim organisasi terhadap prestasi kerja pegawai di Dinas Perindustrian Perdagangan
Teori	Publik Kota Semarang Manajemen Komplain	Efektivitas model Multiple Constituency, yang menggabungkan pendekatan tujuan dan teoi sistem efektivitas	Kota Samarinda. Variabel Iklim Organisasi

Persamaan	Objek penelitiannya	Metode penelitian	Fokus penelitian
	yakni pada	yakni metode	yakni pada iklim
	penanganan	deskriptif kualitatif	organisasi dan
	pengaduan masyarakat	serta tentang ruang	objek
	dan metode	layanan publik	penelitiannya
	penelitiannya yaitu		yakni instansi
	deskriptif kualitatif		pemerintahan
Perbedaan	Wiyanto lebih	Yuanita berfokus	Peneliti lebih
	berfokus pada hasil	pada efektivitas	berfokus pada
	akhirnya yaitu berupa	kolom "Pikiran	pendukung atau
	perwujudan tata	Pembaca" sebagai	peningkatan
	pamong yang lebih	aobjek	iklim organisasi
	baik bagi kota	penelitiannya,	melalui
	Semarang, sedangkan	sedangkan peneliti	pengaduan
	hasil akhir dari	lebih berfokus pada	masyarakat,
	penelitian peneliti	penanganan	sedangkan Herta,
	berfokus pada iklim	pengaduan sebagai	dkk, berfokus
	organisasi yang ada di	pendukung iklim	pada pengaruh
	seksi Informasi dan	sebuah organisasi	iklim organisasi
	Sarana Komunikasi		terhadap prestasi
	Kantor Imigrasi Kelas		kerja pegawai
	I Yogyakarta		

(Sumber: Olahan Peneliti)

E. Landasan Teori

1. Komunikasi Organisasi

Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Robbins dalam Liliweri (2004:11) mengatakan, 'organisasi adalah sebuah bentuk kerjasama yang sistematik antara sejumlah orang untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Disebut kerjasama karena didalamnya terbentuk jalinan, hubungan, relasi, dan komunikasi antar sejumlah orang yang mempunyai tugas dan fungsi yang sama atau yang berbeda-beda lalu

membentuk sebuah sistem untuk memenuhi tujuan yang telah disepakati bersama'.

Menurut Redding dan Sanborn dalam Muhammad (2005), komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward*, komunikasi *upward*, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program (Masmuh, 2010:5)

Goldhaber (1986) memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah (Muhammad, 2002:67). Definisi tersebut mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian.

Joseph A. Devito (1997), juga mendefiniskan bahwa komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi (Masmuh, 2010:6). Organisasi tidak mungkin ada tanpa komunikasi. Apabila tidak ada komunikasi, para pegawai tidak mengetahui apa yang dilakukan rekan kerjanya. Pimpinan tidak dapat menerima informasi, kordinasi kerja tidak mungkin dilakukan dan organisasi akan runtuh karena ketiadaan

komunikasi (Davis dan Newstrom, 2004:151) untuk itu komunikasi organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi.

"Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling tukar menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau berubah-ubah" (Ruliana, 2014:20). Lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan eksternal. Lingkungan internal disini adalah personalia (karyawan), golongan fungsional dari organisasi dan komponen organisasi lainnya seperti tujuan, produk dan jasa. Sedangkan lingkungan eksternal adalah para pelanggan, konsumen, pesaing dan teknologi.

Berkaitan dengan lingkungan, terdapat hubungan antara lingkungan dengan iklim sebuah organisasi karena iklim organisasi merupakan kualitas dari lingkungan internal sebuah organisasi. Menurut Wirawan (2008, 121), disebutkan bahwa "lingkungan dipakai secara luas dalam ilmu alam, tetapi istilah ini terlalu luas untuk melukiskan cakupan hubungan antara lingkungan dengan lingkungan organisasinya". "Iklim organisasi dan iklim komunikasi memiliki hubungan yang erat, karena iklim organisasi tanpa iklim komunikasi maka proses organisasi tidak akan berjalan dengan efektif dan efisien" (Ruliana, 2014:151).

a. Iklim Organisasi

Kata iklim biasanya dihubungkan dengan suasana atau kondisi udara di lingkungan tertentu. Istilah iklim dalam iklim organisasi merupakan kiasan (metafora). Menurut Sackmann dalam Pace dan Faules (2006), dijelaskan bahwa "iklim merupakan suatu kiasan yang dapat memberi gambaran yang gamblang pada tingkat kognitif, emosional, perilaku dan menyatakan suatu bagian tertentu pada tindakan tanpa menetapkan perilaku sebenarnya" (Ruliana, 2014:151).

Istilah iklim organisasi (*organizational climate*) pertama kalinya dipakai oleh Kurt Lewin pada tahun 1930-an, yang menggunakan istilah iklim psikologi (*psychological climate*), kemudian istilah iklim organisasi dipakai oleh R. Tagiuri dan G. Litwin. Menurut Tagiuri dan Litwin dalam Muhammad (2002:82) disebutkan bahwa, "iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi , mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam satu set karakteristik atau sifat organisasi".

"Robert Stringer(2002) mendefinisikan iklim organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi" (Wirawan, 2008:122). Sedangkan menurut Luthans

(dalam Simamora, 2004) dijelaskan bahwa, "iklim organisasi adalah lingkungan internal atau psikologi organisasi".

Berdasarkan penjelasan di atas maka kesimpulan dari iklim organisasi adalah kualitas lingkungan internal yang dialami oleh anggota-anggotanya, mempengaruhi sikap dan perilaku serta dapat tergambar dalam sejumlah nilai karakteristik khusus dari suatu organisasi dan disebut sebagai kepribadian organisasi tersebut yang merupakan pemikiran hasil persepsi dari anggota organisasi dan juga dapat menentukan munculnya motivasi.

Iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang diterima oleh anggota organisasi. Perlu diketahui bahwa setiap organisasi akan memiliki iklim organisasi yang berbeda. Keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi atau sifat individu yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut. Semua organisasi tentu memiliki strategi dalam mengelola SDM. Iklim organisasi yang terbuka memacu pegawai untuk mengutarakan kepentingan dan ketidakpuasan tanpa adanya rasa takut akan tindakan balasan dan perhatian.

Ketidakpuasan dapat ditangani dengan cara yang positif dan bijaksana. Iklim keterbukaan bagaimanapun juga hanya tercipta jika semua anggota memiliki tingkat keyakinan yang tinggi dan mempercayai keadilan tindakan. Iklim organisasi penting untuk

diciptakan karena merupakan persepsi seseorang tentang apa yang diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya. Iklim ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai oleh organisasi.

"Iklim organisasi memiliki peran yang sangat penting karena mengaitkan konsep-konsep, perasaan-perasaan, dan harapan anggota-anggota organisasi dan membantu menjelaskan perilaku anggota organisasi" (Poole dalam Pace dan Faules, 2013:148). Kopelman, Brief dan Guzzo (1989) membuat hipotesis dan menyatakan bahwa "iklim organisasi, yang meliputi iklim komunikasi, penting karena menjembatani praktik-praktik pengelolaan sumber daya manusia dengan produktivitas" (Pace dan Faules, 2013:148).

Di dalam bukunya, Wirawan (2008:122) memberikan definisi yang secara lebih luas bahwa, "iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual atau kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya, pemasok, konsumen, konsultan dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang memengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi".

Iklim organisasi dapat terbentuk karena adanya beberapa faktor. Menurut Liliweri dalam Ruliana (2014:153), faktor yang

membentuk iklim organisasi adalah faktor lingkungan organisasi eksternal dan faktor lingkungan organisasi internal.

- Lingkungan eksternal organisasi, seperti: lingkungan alam, fisik, perundang-undangan, pemerintah pusat, pemerintah daerah, industri, lembaga hukum, lembaga sumber daya keuangan, seperti perbankan, asuransi, pajak, koperasi dan yayasan, pendidikan dan kompetitor dan lain sebagainya yang mempengaruhi iklim organisaasi.
- 2. Lingkungan internal organisasi terdiri dari dari visi, misi, strategi, struktur organisasi, ukuran organisasi, teknologi dan sumber daya manusia,syarat-syarat pekerjaan, keterampilan dan kemampuan individu, perilaku kepemimpinan, budaya praktik manajemen serta kebutuhan individu.

Iklim organisasi secara objektif eksis, terjadi di setiap organisasi dan mempengaruhi perilaku anggota organisasi, tetapi hanya dapat diukur secara tidak langsung melalui persepsi anggota organisasi. Dimensi dan indikator iklim organisasi harus dikembangkan guna mengukur iklim organisasi. Dimensi iklim organisasi adalah unsur, faktor, sifat atau karakteristik variabel iklim organisasi.

Robert Stringer (dalam Wirawan, 2008:131) berpendapat bahwa dimensi iklim organisasi mempengaruhi motivasi anggota organisasi untuk berperilaku tertentu. Ia mengatakan bahwa untuk mengetahui iklim organisasi terdapat enam dimensi yang diperlukan. Dengan mengetahui keenam dimensi dari iklim organisasi suatu perusahaan, dapat digambarkan profil iklim organisasi perusahaaan tersebut. Keenam dimensi tersebut antara lain yaitu:

1. Struktur (Structure)

Struktur organisasi merefleksikan perasaan di organisasi secara baik dan mempunyai peran dan tanggungjawab yang jelas dalam lingkungan organisasi.

2. Standar-standar (*Standards*)

Standar dalam suatu organisasi mengukur perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebangganyang dimiliki oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik.

3. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab merefleksikan perasaan karyawan bahwa mereka menjadi "bos diri sendiri" dan tidak memerlukan keputusannya dilegitimasi oleh anggota organisasi lainnya.

4. Penghargaaan (*Recognition*)

Penghargaan mengindikasikan bahwa anggota organisasi merasa dihargai jika mereka dapat menyalurkan tugas secara baik. Penghargaan merupakan ukuran penghargaan dihadapkan dengan kritik dan hukuman atas penyelesaian pekerjaan.

5. Dukungan (Support)

Dukungan merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung diantara anggota kelompok kerja.

6. Komitmen (Commitment)

Komitmen merefleksikan perasaan bangga anggota terhadap organisasinya dan derajat keloyalan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Berbeda dengan Steve Kelneer yang menyebutkan enam dimensi iklim organisasi sebagai berikut (Ruliana, 2014:153):

1. Flexibility conformity. Fleksibilitas dan comfomity merupakan kondisi organisasi yang untuk memberikan keleluasan bertindak bagi pegawai serta melakukan penyesuaian diri terhadap tugas-tugas yang diberikan. Hal ini berkaitan dengan aturan yang ditetapkan organisasi, kebijakan dan prosedur yang ada. Penerimaan

- terhadap ide-ide yang baru merupakan nilai pendukung di dalam mengembangkan iklim organisasi yang kondusif demi tercapainya tujuan organisasi.
- Responsibility. Berkaitan dengan perasaan karyawan mengenai pelaksanaan tugas organisasi yang diemban dengan rasa tanggung jawab atas hasil yang dicapai, karena mereka terlibat di dalam proses yang sedang berjalan.
- 3. Standards. Yakni berkaitan dengan perasaan pegawai tentang kondisi organisasi dimana manajemen memberikan perhatian kepada pelaksanaan tugas dengan baik, tujuan yang telah ditentukan serta toleransi terhadap kesalahan atau hal-hal yang kurang sesuai atau kurang baik.
- 4. *Reward.* Hal ini berkaitan dengan perasaan karyawan tentang penghargaan dan pengakuan atas pekerjaan yang baik.
- 5. Clarity. Terkait dengan perasaan karyawan bahwa mereka mengetahui apa yang diharapkan dari mereka berkaitan dengan pekerjaan, peranan dan tujuan organisasi.

6. *Tema Commitmen*. Berkaitan dengan perasaan karyawan mengenai perasaan bangga mereka memiliki organisasi dan kesediaan untuk berusaha lebih saat dibutuhkan.

Sebagai satu keadaan yang dapat mempengaruhi perilaku anggota organisasi, iklim organisasi memiliki berbagai unsur atau dimensi. James dan James dalam Murphy (1990) membagi dimensi iklim organisasi menjadi:

- 1) Role Stress and Lack of Harmony. Di sini organisasi perlu memperhitungkan beban kerja dan tekanan yang dirasakan dari lingkungan pekerjaan untuk memunculkan perilaku kerja yang positif, karena tekanan pekerjaan dan kurangnya keserasian dalam tubuh organisasi dapat menjadi kondisi yang kurang menguntungkan bagi pegawai untuk dapat bekerja dengan tenang.
- 2) Leadership Facilitation and Support. Diperlukan dukungan dan kepemimpinan yang sesuai bagi pegawai.
- 3) *Job Challenge and Autonomy*. Pegawai perlu memiliki tantangan pekerjaan dan otonomi tugas.
- 4) Work Group Cooperation, Friendliness and Warmth.

 Organisasi perlu menjaga adanya kerjasama dalam kelompok kerja, hubungan yang hangat dan persahabatan di antara para anggotanya. Dengan demikian suasana dapat menyenangkan bagi para anggotanya.

2. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan berawal dari masyarakat yang mengadu kepada pemerintah berupa saran, pertanyaan atau keluhan. Menurut Endar Sugiarto (1999) dalam Sutopo dan Suryanto (2003:29), dijelaskan bahwa "sumber-sumber keluhan pelanggan antara lain: pelanggan internal (pegawai suatu instansi/organisasi) dan pelanggan eksternal (masyarakat)". Menurut Endar Sugiarto, terdapat 4 kategori keluhan pelanggan, yaitu:

a. Mechanical Complain (Keluhan Mekanikal)

Mechanical complaint adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sehubungan dengan tidak berfungsinya peralatan yang dibeli/disampaikan kepada pelanggan tersebut.

b. Attitudinal Complain (Keluhan akibat sikap petugas pelayanan)

Merupakan keluhan pelanggan yang timbul karena sikap negative petugas pelayanan pada saat melayani pelanggan.

c. Service Related Complain (Keluhan yang berhubungan dengan Pelayanan)

Service related complaint adalah suatu keluhan pelanggan karena hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri.

d. *Unusual Complain* (Keluhan yang Aneh)

Merupakan keluhan pelanggan yang bagi petugas merupakan keanehan (tidak wajar/tidak umum).

Agus Fanar Syukri, Ph.D. (2009:29) 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 diwaktu yang akan datang.

Bagi instansi pemerintahan sebagai aparatur penyelenggaraan pelayanan publik, definisi pengaduan memiliki arti yang berbeda-beda sesuai dengan bidang instansi masing-masing. Karena penelitian yang diangkat oleh peneliti berkaitan dengan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, maka definisi pengaduan masyarakat menurut petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1347.UM.01.10 Tahun 2011 pasal 1 adalah "pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut pengaduan adalah laporan yang bersifat lisan atau tertulis yang mengandung informasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur atau pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh aparat imigrasi, yang berasal baik dari masyarakat maupun dari media massa dan sumber-sumber informasi lain yang relevan menyangkut pelayanan keimigrasian".

Menurut Gorton (2005:2) dijelaskan bahwa:

"Complaints are a vital form of consumer feedback that provide unique and valuable information to an organization concerned with quality improvement and risk management". (Pengaduan merupakan bentuk timbal balik dari konsumen yang berisi informasi yang unik dan berharga, sehingga organisasi dapat memperhatikan peningkatan kualitas dan manajemen resiko).

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa pengaduan merupakan elemen penting bagi organisasi. Pengaduan dapat memberikan nilai positif bagi organisasi dimana organisasi dapat mengetahui apa yang menjadi kelemahannya ataupun kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengaduan masyarakat harus ditangani secara serius agar terus terjalin hubungan yang baik antara intansi pemerintahan dengan masyarakat. Penanganan pengaduan masyarakat adalah suatu kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasikan, mengklarifikasikan, memberikan alternatif solusi kepada pengadu serta mendokumentasikan dan mensosialisasikan hasil penanganan pengaduan kepada masyarakat.

Mengacu pada petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1347.UM.01.10 Tahun 2011 dimana penanganan pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut penanganan pengaduan adalah serangkaian proses atau langkah penanganan berupa *monitoring*, observasi, konfirmasi, klasifikasi dan/atau pemeriksaan untuk mengungkap kebenaran hal yang diadukan.

Di dalam bukunya, Gorton (2005:6) menjelaskan bahwa, terdapat 7 prinsip dalam penanganan pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan dan dapat dimengerti oleh setiap level organisasi. Prinsip-prinsip tersebut, yaitu:

1. Quality Improvement (Peningkatan Kualitas)

Penanganan pengaduan merupakan bagian yang penting dalam pendekatan peningkatan kualitas.

Peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas dievaluasi dan ditingkatkan.

2. Open Disclosure (Keterbukaan Menerima Pengaduan)

Elemen-elemen keterbukaan adalah pernyataan bersalah, penjelasan secara faktual ataas apa yang telah terjadi, konsekuensi potensial dan langkah yang diambil dalam mengatur peristiwa dan mencegah kesalahan yang berulang.

3. *Commitment* (Komitmen)

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 (Aksesbilitas)

Organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan daan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lainnya.

5. Responsiveness (Kemampuan Bereaksi)

Bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi harus berorientasi keada masyarakat, sebagai pihak ayang berhak menerima pelayanan. Organisasi juga harus maau menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan secara serius.

6. Transparency & Accountability (Transparansi dan Bertanggung Jawab)

Proses dalam penangan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertaanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat.

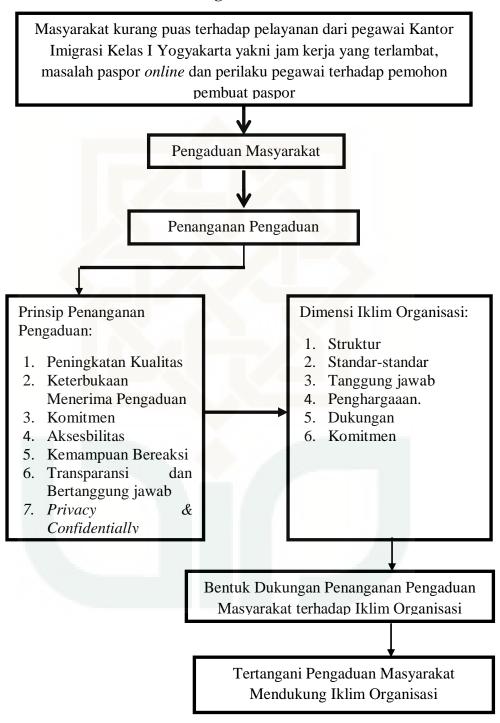
7. Privacy & Confidentially

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.

F. Kerangka Berfikir

Pola pikir peneliti dalam penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui penanganan pengaduan masyarakat yang diterima oleh sebuah organisasi dalam mendukung iklim organisasi di organisasi tersebut. Lebih spesifik lagi, yang ingin peneliti lihat adalah dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat sudah pasti akan ada proses dan interaksi antar pegawai yang ada di seksi Informasi dan Sarana Komunikasi. Proses interaksi personal merupakan salah satu komponen penting dalam komunikasi, karena komunikasi sudah pasti melibatkan interaksi antarpersonalnya. Proses interaksi saat melakukan penanganan pengaduan itulah yang akan peneliti teliti sebagai pendukung iklim organisasi yang ada di seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Berikut adalah kerangka berfikir yang telah disusun oleh peneliti.

Bagan 1 Kerangka Berfikir



(Sumber: Olahan Peneliti)

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, metode pengkajian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif. Sedangkan tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif, dimana penelitian ini akan melalui proses observasi, pengumpulan data yang akurat berdasarkan fakta di lapangan, disertai dengan wawancara dengan narasumber. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Dengan demikian hasil penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut (Ghony dan Almanshur, 2014:34).

Alasan peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif adalah untuk mengetahui peanganan pengaduan masayarakat sebagai pendukung iklim organisasi di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Menurut peneliti, riset ataupun penelitian komunikasi seperti ini akan mendapatkan hasil yang lebih mendalam dan keabsahan data yang relevan dengan penelitian yang dilakukan karena dilakukan dengan metodologi kualitatif yang meliputi observasi partisipasi, wawancara mendalam, studi dokumen dan triangulasi sumber data.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

"Subjek penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya didalam penelitian, subjek penelitian harus ditata sebelum peneliti siap mengumpulkan data. Subjek penelitian dapat berupa benda, hal atau orang. Tapi subjek penelitian pada umumnya manusia atau apa saja yang menjadi urusan manusia" (Arikunto, 2007:152).

Dalam penelitian ini, penentuan subjek digunakan untuk memperoleh informasi secara jelas dan mendalam. Subjek responden dalam penelitian ini diambil penelitian atau menggunakan teknik purposive sampling. "Teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan peneliti" (Kriyantono, 2007:154). Subjek dalam penelitian ini dipilih karena pertimbangannya lebih pada kemampuan sampel (informan) untuk memasok informasi selengkap mungkin sesuai dengan masalah penelitian yang dibahas.

Subjek penelitian didasarkan atas tujuan peneliti dalam mengungkap masalah yang diangkat dalam penelitian. Selanjutnya subjek dijadikan sumber untuk mendapatkan data atau informasi penelitian.

Informan dalam penelitian ini adalah pegawai dari Divisi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Hal tersebut dikarenakan infoman yang dibutuhkan adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam penanganan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Peneliti mengambil 5 informan dari seksi dan subseksi karena merasa sudah cukup mewakili untuk memperoleh data. Selain itu, peneliti juga membutuhkan informan pendukung lainnya, yakni masyarakat yang melakukan pengaduan ke Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta untuk mencari sumber data lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

Tabel 2 Informan Penelitian

No	Jabatan/Posisi	Jumlah Informan
1.	Kepala Seksi Fosarkim	1
2.	Kasubsi Komunikasi	1
3.	Kasubsi Informasi	1
4.	Pegawai seksi Fosarkim	2
Total Informan		5

(Sumber: Olahan Peneliti)

b. Objek Penelitian

"Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi pemusatan pada kegiatan penelitian, atau dengan kata lain segala sesuatu yang menjadi sasaran penelitian" (Sugiono, 2008:152). Oleh sebab itu, objek penelitian ini adalah penanganan pengaduan masyarakat di seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

3. Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah tujuh prinsip penanganan pengaduan menurut Gorton dan enam dimensi iklim organisasi menurut Stringer. Tujuh prinsip penanganan pengaduan yang disampaikan Gorton merupakan indikator untuk mengukur sejauh mana inti dari komponen pelayanan suatu organisasi. Penanganan pengaduan yang sudah sesuai dengan ketujuh prinsip tersebut akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dari suatu organisasi kedepannya. Ketujuh prinsip penanganan pengaduan tersebut antara lain:

- a. Quality Improvement (Peningkatan Kualitas), yakni penanganan pengaduan merupakan bagian yang penting dalam pendekatan peningkatan kualitas. Peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas dievaluasi dan ditingkatkan.
- b. *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan), yaitu elemen-elemen keterbukaan 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.

- c. Commitment (Komitmen), yakni seluruh anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelayanan secara efektif.
- d. Accessibility (Aksesibilitas), yaitu organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lainnya.
- e. Responsiveness (Kemampuan Bereaksi) adalah bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi harus berorientasi keada masyarakat, sebagai pihak ayang berhak menerima pelayanan.

 Organisasi juga harus maau menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan secara serius.
- f. Transparency & Accountability (Transparansi dan Bertanggung Jawab) merupakan proses dalam penangan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertaanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat.
- g. *Privacy & Confidentially*, yaitu 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.

Setelah mengetahui seperti apa pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di seksi Fosarkim berdasarkan tujuh prinsip penanganan pengaduan menurut Gorton, selanjutnya adalah mencari tahu iklim organisasi di seksi tersebut setelah adanya penanganan pengaduan. Unit analisis yang akan peneliti gunakan untuk mengukur iklim organisasi di Seksi Fosarkim adalah enam dimensi iklim organisasi menurut Stringer. Enam dimensi tersebut merupakan indikator untuk mengukur iklim suatu organisasi yang sudah terbentuk. Dengan mengukur keenam dimensi dari iklim organisasi, akan dapat digambarkan profil iklim organisasi perusahaaan tersebut. Keenam dimensi tersebut antara lain yaitu:

- a. Struktur. Struktur organisasi merefleksikan perasaan di organisasi secara baik dan mempunyai peran dan tanggungjawab yang jelas dalam lingkungan organisasi.
- b. Standar-standar. Standar dalam suatu organisasi mengukur perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebanggan yang dimiliki oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik.
- c. Tanggung jawab. Tanggung jawab merefleksikan perasaan karyawan bahwa mereka menjadi "bos diri sendiri" dan tidak memerlukan keputusannya dilegitimasi oleh anggota organisasi lainnya.

- d. Penghargaan. Penghargaan mengindikasikan bahwa anggota organisasi merasa dihargai jika mereka dapat menyalurkan tugas secara baik. Penghargaan merupakan ukuran penghargaan dihadapkan dengan kritik dan hukuman atas penyelesaian pekerjaan.
- e. Dukungan. Dukungan merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung diantara anggota kelompok kerja.
- f. Komitmen. Komitmen merefleksikan perasaan bangga anggota terhadap organisasinya dan derajat keloyalan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Dengan adanya penanganan pengaduan masyarakat yang terjadi di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, maka peneliti dapat mengetahui sejauh mana penanganan pengaduan tersebut dalam mendukung iklim organisasi di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Jenis Data

Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri atas dua data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan berupa observasi dan hasil wawancara dengan para informan (pihak yang kompeten untuk diwawancarai). Data primer dalam penelitian ini adalah informan dari Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.Sedangkan data sekunder dirangkum melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini serta literatur-literatur pendukung seperti buku, artikel dan media internet.

b. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

"Observasi atau pengamatan merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati halhal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan" (Ghony dan Almanshur, 2014:163). Melalui observasi/pengamatan, peneliti dapat berperan serta dan berpartisipasi dalam rutinitas subjek penelitian, baik mengamati apa yang mereka lakukan, mendengarkan apa yang mereka katakan dan menanyai orang-orang lainnya disekitar mereka selama jangka waktu tertentu.

2) Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam atau *depth interview* merupakan salah satu instrument penting dalam melakukan pengumpulan data.Hal ini tentunya melibatkan subjek realitas yang dipilih untuk diteliti.

"Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam" (Kriyantono, 2007:98). Wawancara mendalam disebut juga wawancara intensif karena menjadi alat utama pada riset kualitatif yang dikombinasikan dengan observasi partisipan.

3) Dokumentasi

"Dokumen dapat dipahami sebagai setiap catatan tertulis yang berhubungan dengan suatu peristiwa masa lalu, baik yang dipersiapkan maupun yang tidak dipersiapkan untuk suatu penelitian" (Ghony dan Almanshur, 2014:199).Dokumentasi yang bisa peneliti kumpulkan terdiri dari dua bentuk, yaitu dokumen privat dan dokumen publik. Pada dokumen privat, peneliti akan mencoba mengumpulkan surat-surat, catatan dan lain-lain. Sedangkan pada dokumen publik, peneliti akan mengumpulkan laporan, foto-foto dan lain-lain.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan setelah pengumpulan data. Dalam penelitian deskriptif ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis model yang dipopulerkan oleh Miles dan Huberman. Ghony dan Almanshur (2014:306) menjelaskan bahwa, "analisis data Miles dan Huberman meliputi: (1) reduksi data, (2) display/penyajian data dan (3) mengambil kesimpulan atau diverifikasi".

a. Reduksi Data

"Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lokasi" (Ghony dan Almanshur, 2014:307). Analisis yang dikerjakan peneliti selama proses reduksi data adalah melakukan pemilihan tentang bagian data mana yang dikode, dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebar dan cerita apa yang sedang berkembang.

b. Proses Penyajian Data

"Penyajian data disini merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan". (Ghony dan Almanshur, 2014:308). Dengan melihat penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang

didapat peneliti dari penyajian tersebut. Selain melakukan penyajian data dengan teks naratif, peneliti juga dapat menggunakan grafik, matriks dan *chart*.

c. Proses Menarik Kesimpulan

Peneliti mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat dan proposisi. Kesimpulan juga dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung, makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekuatannya dan kecocokannya yang merupakan validitasnya.

6. Metode Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan atau validitas data dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan berbagai sumber data, diantaranya mengumpulkan data dari lokasi, latar dan kelompok yang berlainan sesuai dengan fakta yang sebenarnya di lapangan.

Dalam penelitian ini, metode keabsahan yang peneliti gunakan adalah triangulasi sumber data. "Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu" (Ghony dan Almanshur, 2014:322). Sedangkan, "triangulasi sumber adalah teknik untuk membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang didapat

melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif" (Patton dalam Moleong, 2010:330). Peneliti akan menguji data dari satu sumber dan kemudian dibandingkan dengan data dari sumber lain. Dengan cara ini, peneliti dapat menjelaskan masalah secara lebih komprehensif. Peneliti akan melakukan triangulasi sumber data dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

Untuk mencapai keabsahan data, peneliti akan melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

- a. Membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. (Moleong, 1991:178).

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penelitian tentang penanganan pengaduan masyarakat sebagai pendukung iklim organisasi di Seksi Infomasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa ada hasil yang positif yang didapatkan oleh Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) pada saat menangani pengaduan masyarakat yang mereka terima. Prinsip penanganan pengaduan masyarakat mendukung iklim organisasi di seksi tersebut menjadi kondusif.

Bentuk dukungan ini terlihat dari adanya keterlibatan prinsip penanganan pengaduan dalam mendukung iklim organisasi di seksi tersebut. Dari dimensi struktur, prinsip penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi (Fosarkim) membuat para petugas mampu menjalankan peran serta tanggungjawabnya dengan baik dan tetap merasa nyaman bekerja meskipun dalam proses penanganan pengaduan.

Selain itu, terdapat pula dukungan keterbukaan dalam menerima pengaduan dari petugas loket yang mendukung dimensi standar-standar dalam menerima aduan dari masyarakat. 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.

Prinsip penanganan pengaduan juga mendukung proses penanganan yang cepat agar perbaikan di kantor tersebut dapat segera terlaksana. Adanya pembagian kerja menunjukkan bahwa, tanggungjawab di seksi tersebut sudah terbagi dengan baik dan mampu mendukung iklim organisasi di seksi tersebut karena adanya keterlibata antarseksi yang saling bekerja sama selama proses penanganan penagduan.

Petugas loket yang terbuka dalam menerima dan menangani aduan, bersikap transparansi dan mempermudah akses timbal balik antara organisasi dengan masyarakat mendukung lingkungan kerja di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi. Komitmen yang dimiliki oleh seksi tersebut telah mengikat sense of belonging para pegawainya bahwa mereka merupakan bagian dari organisasi dan menjadikan petugas loket sebagai problem solver yang dibutuhkan oleh organisasi.

B. Rekomendasi dan Saran

Sebagai sebuah instansi pemerintahan yang kedudukannya mendominasi semua aktivitas yang menyangkut dokumen-dokumen keimigrasian, Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta memiliki peranan yang penting bagi masyarakat Yogyakarta dan sekitarnya. Selama melakukan penelitian di instansi tersebut, banyak pendapat masyarakat dan pegawai yang mungkin belum banyak diketahui oleh kanim Jogja sendiri. Beberapa

hasil wawancara dengan para petugas loket, beberapa petugas mengharapkkan ada penghargaan yang diberikan ke pegawai disamping reward berupa pemberian nilai. Dari dimensi tersebut, peneliti menarik kesimpulan dan memberikan saran ke Kanim Jogja untuk setidaknya memberikan intangble reward kepada para petugas loket. Intangible reward tersebut bisa berupa ucapan verbal maupun apresiasi karena petugas sudah berhasil menangani aduan tersebut.

Selain itu, adanya aduan yang diterima oleh Kanim Jogja diharapkan bisa menjadi pembelajaran dan sarana evaluasi karena masyarakat terus melakukan pengawasan dan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Adapun saran bagi masyarakat adalah berusahalah untuk menjadi masyarakat yang cerdas. Artinya, masyarakat harus paham mengenai halhal yang berkaitan dengan pengaduan. Berhenti mengirimkan "surat kaleng", tetapi mulai berani untuk menunjukkan identitas dirinya dan memenuhi syarat-syarat pengaduan yang sudah ditentukan. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat tidak hanya pandai mengkritik tetapi juga mau berkontribusi dengan memberikan kritikan yang membangun untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik lagi bagi instansi tersebut.

C. Kata Penutup

Puji syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat pertolongan-Nya skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki. Penulis menyadari bahwa keterbatasan kemampuan penulis, membuat penyusunan skripsi ini masih memiliki beberapa kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tulisan ini.

Semoga tulisan sederhana ini dapat bermanfaat serta menginspirasi peneliti dan orang lain. Aammiin Allahumma Aamiin Ya Robbal 'Alamiinn.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya. 2009. Diterjemahkan oleh Yayasan PenyelenggaraPenerjemah/Penafsir Al-Qur'an Revisi Terjemah oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an Departemen Agama Republik Indonesia. Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema
- Alo, Liliweri. 2004. Wacana Komunikasi Organisasi. Bandung: Mandar Maju
- Arikunto, Suharsimi. 2007. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.

 Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Davis, Keith dan John W Newstrom. 2004. *Perilaku dalam Organisas*i. Alih Bahasa Agus Darma. Jakarta: Erlangga
- Ghony, M Djunadi dan Fauzan Almanshur. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Gibson, dkk. 1997. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Tangerang: Binarupa Aksara
- Gorton, Michael, dkk. 2005. *Health Service Review Council: Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Australia
- Kriyantono, Rachmat. 2007. Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh

 Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi

 Organisasi, Komunikasi Pemasaran. Jakarta: Kencana Prenada Media

 Group

- Masmuh Abdullah. 2010. Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang
- Moleong, Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Muhammad, Arni. 2002. Komunikasi Organisasi. Jakarta:Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2010. *ILMU KOMUNIKASI Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakaarya
- Rahmayanty, Nina. 2012. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Grha Ilmu
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Thamrin, H. Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Wirawan. 2008. Budaya dan Iklim Organisasi Teori Aplikasi dan Penelitian.

 Jakarta: Salemba Empat

Skripsi:

Karin, Dina Karina. 2012. Pengaruh Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

- Pratiwi, Yuanita Setio. 2012. Efektivitas Kolom "Pikiran Pembaca" sebagai Ruang Layanan Publik (Studi Deskriptif Kualitatif pada Surat Kabar Harian Kedaulatan Rakyat Yogyakarta Tanggal 1-14 Maret 2012).

 Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Utami, Herta Sudyanti, dkk. 2013. Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap

 Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Kota

 Samarinda. Samarinda: Universitas Mulawarman
- Wiyanto. 2011. Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat dalam Mewujudkan Tata Pamong yang Baik (Good Governence) di Kota Semarang. Semarang: Universitas Negeri Semaarang

Internet:

- http://www.imigrasijogja.org. Diakses pada 02 November 2015, pukul 09.30 WIB
- http://www.jakarta.kemenkumham.go.id. Diakses tanggal 22 November 2015, pukul 11.04 WIB
- http://www.lapor.ukp.go.id/pengaduan/1148700/perbedaan-paspor-24-halaman-dan-paspor-48-halaman.html. Diakses pada 29 Februari 2016, 17.05 WIB
- http://www.pembelajar.com/menangani-keluhan-pelanggan. Diakses pada 22 November 2015, pukul 20.19 WIB
- http://www.rri.co.id/post/berita/190279/ruang_publik/masyarakat_keluhkan_lam anya_pengurusan_paspor_di_kantor_imigrasi_bukittinggi.html. Diakses pada 24 November 2015, 14.05 WIB

INTERVIEW GUIDE

PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

A. Quality Improvement (Peningkatan Kualitas)

- 1. Dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat, apakah ada evaluasi dari seksi Fosarkim setelah menangani aduan tersebut? Bagaimanakah bentuk evaluasi tersebut dan seberapa sering evaluasi tersebut dilakukan?
- 2. Setelah dilakukan evaluasi, apakah ada peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi ini?
- 3. Apakah ada peningkatan kualitas dari segi penanganan pengaduannya?

B. Open Disclosure (Keterbukaan Menerima Informasi)

- 1. Dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat, apakah semua pengaduan tersebut dapat diselesaikan oleh seksi Fosarkim ? Atau dilemparkan ke seksi atau kantor lain ?
- 2. Jika pengaduan tersebut berkaitan dengan kesalahan/kelalaian dari kantor Imigrasi, apakah ada pernyataan bersalah yang diberikan oleh seksi Fosarkim terhadap pengadu? Dan apakah ada penjelasan secara faktual terkait aduan yang diterima?
- 3. Apakah selama ini ada dampak yang cukup besar dan berpengaruh terhadap kantor Imigrasi setelah dilakukannya penanganan terhadap aduan yang diterima?

C. Komitmen

1. Apakah ada kesepakatan yang dibuat oleh seksi Fosarkim dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat ? Bagaimanakah bentuk kesepakatan tersebut?

- 2. Apakah anda memiliki komitmen pribadi dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat?
- 3. Apa harapan anda saat menangani pengaduan masyarakat tersebut?

D. Aksesibilitas

- 1. Bagaimana respon yang seksi Fosarkim terima dari pengadu setelah pengaduannya selesai ditangani?
- 2. Apa saja faktor penghambat yang Anda rasakan saat melakukan penanganan pengaduan masyarakat?

E. Responsiveness (Kemampuan Bereaksi)

- 1. Bagaimana pendapat Anda terhadap adanya pengaduan masyarakat yang diterima oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta? Seberapa pentingkah keberadaan masyarakat bagi organisasi seperti Kantor Imigrasi Jogja?
- 2. Dalam melakukan penanganan pengaduan, aduan yang diterima langsung ditangani pada hari itu atau ada penundaan penanganan? Jika ada penundaan, atas pertimbangan apakah penundaan tersebut?
- 3. Berapa lama proses penanganan pengaduan masyarakat tersebut?

F. Transparan & Tanggung Jawab

- 1. Seperti apakah bentuk keterbukaan yang dilakukan seksi Fosarkim saat melakukan penanganan pengaduan masyarakat?
- 2. Bagaimanakah bentuk penyampaian informasi hasil penanganan pengaduan ke pengadu dan bentuk penyampaian informasi ke bagian yang menjadi subjek aduan ?

G. Privasi & Rahasia

1. Bagaimana seksi Fosarkim menjaga kerahasiaan informasi selama penanganan pengaduan ? Termaasuk juga bagaimana seksi Fosarkim menjaga kerahasiaan identitas pengadu?

- 2. Siapakah yang membuat keputusan terhadap haasil akhir dari penanganan pengaduan masyarakat tersebut?
- 3. Menurut Anda, apakah keputusan akhir tersebut sudaah bersifaat terbuka dan dapaat dipertanggungjawabkan?

DIMENSI IKLIM ORGANISASI

A. Struktur

- 1. Apa jabatan Anda di Seksi Fosarkim? Apa peran dan tanggungjawab Anda dalam seksi ini? Dan apa peran Anda saat menangani aduan masyarakat?
- 2. Bagaimana pendapat Anda tentang lingkungan kerja Anda? Apakah menyenangkan dan sesuai harapan Anda dalam bekerja?
- 3. Apakah Anda merasa puaas setelah melakukan penanganan terhadap pengaduan yang diterima?

B. Standar-standar

- 1. Apa yang anda rasakan saat sedang menangani pengaduan tersebut? Apakah anda merasa tertekan dan cenderung tidak menyukai pengaduan tersebut?
- 2. Bagaimana Anda mengendalikan strees kerja saat melakukan penanganan pengaduan? Dan Setelah melakukan penanganan pengaduan masyarakat, apakah Anda semakin termotivasi dalam bekerja?
- 3. Apakah Anda merasa bangga bekerja di Kantor Imigrasi Jogja? Saat melakukan penanganan pengaduan, pernahkah Anda merasa jenuh bekerja di seksi Fosarkim?
- 4. Jikaa diberikan poin 1-10, tingkat kepuasan Anda bekerja di Seksi Fosarkim terletak pada level berapa? Apa alasannya?

C. Tanggungjawab

- Seperti apakah bentuk tanggungjawab yang dijalankan oleh Kantor Imigrasi Jogja?
- 2. Saat melakukan penanganan pengaduan, apakah Anda merasa bahwa tanggungjawab Anda di Seksi Fosarkim semakin meningkat?
- 3. Saat menjalankan peran anda dalam melakukan penanganan pengaduan, apakah semua keputusan yang diambil adalah murni keputusan Anda atau ada pengaruh pendapat dari petugas loket lainnya?

D. Penghargaan

- 1. Apakah di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta atau di seksi Fosarkim sendiri terdapat budaya pemberian penghargaan terhadap pegawai, terutama saat berhasil menangani penagduan masyarakat yang kantor terima? Seperti apakah bentuk pemberian penghargaan tersebut?
- 2. Apakah adanya penghargaan memotivasi Anda untuk lebih meningkatkan kualitas kinerja Anda?
- 3. Setelah melakukan penanganan pengaduan masyarakat, adakah kritik yang Anda ataupun seksi terima baik dari masyarakat maaupun dari organisasi?

E. Dukungan

- 1. Apakah Anda memiliki rasa percaya yang tinggi terhadap rekan kerja Anda? Bagaimanaa wujud saaling percaya tersebut?
- 2. Saat melakukan penanganan pengaduan, apakah Anda masih memiliki rasa percaya yang tinggi terhadap rekan kerja Anda?
- 3. Apakah antar petugas loket di seksi Fosarkim saling mendukung? Bagaimanakah bentuk dukungan yang diberikan?
- 4. Menurut Anda, apakah lingkungan kerja dan organisasi mendukung Aanda saat sedang menangani pengaduan masyarakat tersebut?

F. Komitmen

- 1. Apakah penanganan pengaduan masyarakat mempengaruhi kesepakatan/komitmen yang telah dimiliki oleh seksi Fosarkim?
- 2. Apakah anda termasuk orang yang loayaal atau setiap terhadap orgaanisasi Andaa?
- 3. Bagaimana wujud kesetiaan Anda terhadap organisasi terutama setelah menangani pengaduan masyarakat?



INTERVIEW GUIDE

(Informan/Masyarakat Pengirim Aduan ke Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)

Nama/name	:	
Pekerjaan	:	
Contact Person	:	
Alamat	:	
Hari/Tanggal		
Jam	J:	

Daftar Pertanyaan:

- Apa latar belakang atau alasan Anda mengirimkan aduan masyarakat ke Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?
- 2. Seberapaa sering Anda mengirimkan aduaan ke Kantor Imigrasi Jogja?
 Melalui media apa anda mengirimkan aduan Anda?
- 3. Bagaimana respon awal dari Kantor Imigrasi Jogja saat Anda mengirimkan aduan Anda?
- 4. Berapa lama Anda menerima hasil penanganan pengaduannya? Dan melalui media apa anda menerima hasil penanganan tersebut?
- 5. Apa yang Anda rasakan setelah menerima hasil penanganan pengaduan tersebut? Apakah Anda merasa puas dengan jawaban yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Jogja?
- 6. Menurut Anda, bagaimanakah kualitas pelayanan yang di Kantor Imigrasi Jogja? Apakah setelah Anda mengirimkan aduan, terdapat peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Jogja?

- 7. Menurut Anda, seberapa pentingkah keberadaan Kantor Imigrasi Jogja bagi masyarakat?
- 8. Apakah Kantor Imigrasi Jogja telah membuka diri dalam menerima pengaduan Anda?



Curriculum Vitae

Nama Lengkap : Widya Larasati

Tempat & Tgl Lahir : Pendopo, 28 November 1994

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat Rumah : Talang Jawa, RT.11, RW.IV, Kelurahan Beruge Ilir,

Kecamatan Pendopo, Kabupaten Empat Lawang, Sumatera

Selatan

Alamat di Yogyakarta : Jl. Petung Gg. Musholla No.4 RT.11/RW.04

Papringan, Caturtunggal, Depok, Sleman, D.I Yogyakarta

Tb/Bb : 160 cm/ 50 kg

Kesehatan : Sangat Baik

Email : widyaradio@gmail.com

Telepon : 0858 3277 6616

Riwayat Pendidikan

2012-sekarang : Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan

Humaniora, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

∂ 2009-2012 : SMA N 4 Lahat, Sumatera Selatan

 ∂ 2006-2009 : SMP N 1 Pendopo, Sumatera Selatan

∂ 2000-2006 : SD N 29 Talang Jawa, Sumatera Selatan

Pengalaman Organisasi

> Pelangi Event Organizer (2015)

FOKASI (Forum Komunitas Komunikasi) (2013-2015)

> Ikom Radio (**2012-2015**)

- > FORMAT (Forum Silaturahmi Alumni SMA N 4) (2012-sekarang)
- > DKM (Dewan Kegiatan Masjid) SMA N 4 Lahat (2010-2012)
- > Osis SMP N 1 Pendopo (**2007-2008**)
- > English Club (**2006-2008**)
- Pramuka SD N 29 Talang Jawa (2004-2006)

