

## **Penerapan Manajemen Penanganan Keluhan Peserta Pelatihan (Studi Kasus Di Pusdiklat Badan Siber dan Sandi Negara )**

Anik Setyowati<sup>1\*</sup>, Muhammad Machbub Rochman<sup>2</sup>

<sup>1, 2</sup> Pusdiklat Badan Siber dan Sandi Negara

Email: [anik.setyowati@bssn.go.id](mailto:anik.setyowati@bssn.go.id)

### **Abstrak**

Pusdiklat sebagai tempat melaksanakan pelatihan tentu sering menerima keluhan terkait penyelenggaraan pelatihan maupun fasilitas yang tersedia. Keluhan ini berasal tidak hanya dari peserta pelatihan selaku penerima layanan, namun juga dari penyelenggara selaku pelaksana. Selama ini belum ada mekanisme penanganan keluhan yang jelas sehingga seringkali keluhan tidak tersampaikan kepada pihak yang berwenang menangani sehingga terkesan penanganan keluhan lambat atau tidak ada sama sekali. Padahal keluhan merupakan salah satu masukan yang dibutuhkan dalam proses perbaikan suatu organisasi. Pusdiklat Lemsaneg yang saat ini sudah bertransformasi menjadi Pusdiklat BSSN tentunya membutuhkan suatu mekanisme penanganan pelaporan keluhan yang terintegrasi. Sehingga adanya keluhan tidak hanya menjadi masukan bagi perbaikan organisasi namun juga dapat diselesaikan dengan cara yang tepat dan dalam waktu yang relatif singkat dan terpantau. Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif ini akan menggambarkan proses manajemen penanganan keluhan secara detail dalam menangani keluhan peserta pelatihan di Pusdiklat BSSN. Teknik analisis kualitatif yang digunakan teknik interpretasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan teknik triangulasi yaitu telaah dokumen, wawancara dan diskusi. Metode analisis terhadap data dengan menggunakan metode analisis data model alir. Hasil penelitian yang diperoleh berupa deskripsi Proses Manajemen Penanganan Keluhan dalam Menangani Keluhan Peserta Pelatihan di Pusdiklat BSSN yang memanfaatkan platform daring mulai dari penyampain hingga pengelolaan laporan keluhan. Manajemen Penanganan Keluhan ini lebih mudah dilakukan, lebih cepat karena memangkas jalur birokrasi dan lebih terukur proses penanganannya.

Kata kunci : Manajemen penanganan keluhan, pusdiklat BSSN, peserta pelatihan

### **Abstract**

*Training centers as a place to conduct training receive complaints about the implementation of training and facilities available from training participants as recipients of services and the organizers of the training center as implementers. So far, there has not been a precise complaint handling mechanism so that complaints are often not conveyed to the authorities in charge so that they appear to be handling complaints slowly or not at all. Whereas complaints are one of the inputs needed to improve an organization, BSSN Training Center certainly requires an integrated complaint handling mechanism. So, complaints are input for organizational improvement but also can be resolved appropriately and in relatively short and observable time. This research used a descriptive method with a qualitative approach. This method will describe the*

*complaint handling management process in detail in handling complaints of training participants at the BSSN Training Center. Qualitative analysis techniques used interpretive techniques. Data collection techniques used triangulation techniques that combine several techniques, namely document review, interviews, and discussion results. The method of analyzing data uses the method of analyzing data flow models. The study obtained results in the form of a description of the Complaints Handling Management Process in Handling Complaints of Participants in the BSSN Training Center which utilizes online platforms ranging from delivery to complaint report management. The Complaints Handling Management is more easy to do, faster because it cuts through the bureaucratic path and the measurement process is more measurable.*

Keywords: Complaints Handling Management, Basic Information Security Training, Public services

© 2020 Pusdiklat Perdagangan. All rights reserved

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dengan disahkan Peraturan Presiden (Perpres) nom or 53 tahun 2017 (Presiden, 2017) yang diperbarui dengan Perpres nomor 133 tahun 2017 tentang Badan Siber dan Sandi Negara, Lembaga Sandi Negara (Lemsaneg) bertransformasi menjadi Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). Transformasi ini berupa penam bahan fungsi siber pada fungsi Lemsaneg. Dengan perpres tersebut tugas fungsi BSSN memiliki tugas dan tanggung jawab di bidang Siber dan Persandian. BSSN merupakan Lembaga Pemerintah Non-Kementerian yang mempunyai tugas melaksanakan keamanan siber secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan, mengembangkan, dan mengkonsolidasikan semua unsur yang terkait dengan keamanan siber dan sandi. Sehingga semua kebijakan yang berkaitan dengan keamanan siber dan sandi menjadi tugas dan tanggung jawab BSSN, termasuk di dalam nya pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Siber dan Sandi.

Pengembangan kompetensi SDM di era industry 4.0 menuntut aparatur pemerintah baik Aparatur Sipil Negara (ASN), Tentara Nasional Indonesia (TNI) maupun Kepolisian Republik Indonesia (Polri) untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi informasi terkini. Terlebih lagi SDM Siber dan Sandi harus senantiasa meningkatkan dan mengembangkan kompetensinya agar senantiasa mampu menjawab tantangan di bidang pengamanan berbasis teknologi informasi. Pengembangan kompetensi SDM

Siber dan Sandi menjadi tanggung jawab dari Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) BSSN.

Pusdiklat sebagai tempat melaksanakan pelatihan tentu sering mendapat keluhan dari peserta pelatihan terhadap penyelenggaraan maupun fasilitas yang tersedia. Selama ini dikarenakan belum ada mekanisme penanganan terhadap keluhan menyebabkan keluhan tidak tersampaikan kepada pihak yang berwenang menangani sehingga terkesan penanganan keluhan lambat atau tidak ada sama sekali. Padahal pelaporan keluhan merupakan salah satu masukan yang dibutuhkan dalam proses perbaikan dan peningkatan pelayanan suatu organisasi. Selain itu karena belum ada sistem monitoring yang terintegrasi maka pantauan terhadap penanganan laporan tersebut juga belum dilakukan secara komprehensif, sehingga selesai atau tidak terkadang tidak dilaporkan kembali. Demikian pula jika ada keluhan tidak dapat ditangani, kendalanya sering tidak tersampaikan kepada pihak yang berwenang menangani sehingga tidak ada solusi yang bisa dihasilkan.

Penelitian mengenai sistem penanganan pengaduan keluhan ini telah dilakukan diantaranya: Keefektifan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Setiawan, 2015), Manajemen Komplain Pelanggan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Ishak Tulungagung (Putri Subekti, 2013), Analisis Manajemen Penanganan Keluhan Di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Wibowo, Ari, & Susi, 2014).

Namun mekanisme penanganan pengaduan keluhan peserta pelatihan seperti ini belum dimiliki atau belum dilakukan di Pusdiklat BSSN. Sesuai dengan penempatan tugas di Bidang Evaluasi dan Penjaminan Mutu Pendidikan dan Pelatihan (EPMPP) Pusdiklat BSSN, penulis menilai penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui penerapan manajemen pengaduan keluhan sebagai alternatif solusi menangani keluhan peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan sehingga memudahkan pemantauan penanganan dan penyelesaian laporan keluhan. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul: Penerapan Manajemen Penanganan Keluhan Peserta Pelatihan (Studi Kasus di Pusdiklat BSSN), dengan perumusan masalah Bagaimana Penerapan Manajemen Penanganan Keluhan dalam Menangani Keluhan Peserta Pelatihan di Pusdiklat BSSN? Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Proses Manajemen Penanganan Keluhan dalam menangani keluhan peserta pelatihan di Pusdiklat BSSN. Adapun manfaat penelitian adalah agar dapat menjadi referensi bagi peningkatan pelayanan Pusdiklat BSSN dalam menangani pengaduan peserta pelatihan dan dapat memberikan masukan atau saran dalam merumuskan kebijakan mengenai Penerapan Manajemen Penanganan Keluhan di Pusdiklat BSSN.

### **Kajian Teori Pelatihan**

Pelatihan merupakan proses belajar dalam pembelajaran untuk memperoleh keahlian, konsep, peraturan, atau sikap yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja tenaga kerja (Simamora, 2006).

Sedangkan menurut pasal 1 ayat 9 Undang-Undang No.13 Tahun 2003 Pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan." (Ketenagakerjaan, 2003). Sehingga pelatihan dapat disimpulkan sebagai serangkaian upaya yang dilakukan dengan sengaja dalam bentuk pemberian bantuan kepada pegawai yang dilakukan oleh tenaga profesional di bidang pelatihan dalam satuan

waktu yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi kerja pegawai dalam bidang pekerjaan tertentu untuk peningkatan produktivitas organisasi (Hamalik, 2007).

### **Keluhan Pelanggan**

Bagi sebuah institusi keluhan pelanggan dapat dijadikan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan. Karena dengan adanya keluhan pelanggan maka institusi dapat mengetahui kelemahan yang ada dan memperbaiki kelemahan tersebut.

Pengertian keluhan pelanggan (customer complaints) adalah umpan balik (feedback) dari pelanggan yang ditunjukkan kepada institusi yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan". (Ludington & Bell, 2006). Keluhan pelanggan bisa juga diartikan bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa yang telah diberikan oleh suatu institusi. Keluhan pelanggan pada dasarnya terbagi 2 yakni keluhan lisan dan keluhan tertulis". (Kotler, 2005).

### **Bentuk Penyampaian Keluhan Pelanggan**

Ketidakpuasan pelanggan bisa diartikan sebagai respon evaluasi terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian yang dirasakan oleh pelanggan (Tjiptono, 2005). Jika ketidakpuasan ini terjadi maka ada beberapa kemungkinan tindakan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu:

1. Pelanggan mengeluh, tetapi mereka tidak akan membeli atau menggunakan jasa institusi yang bersangkutan lagi. Mereka akan berusaha melakukan tindakan menghindar dari pembelian atau penggunaan berulang.
2. Pelanggan melakukan keluhan karena mereka sangat membutuhkan atau dengan kata lain tingkat konsumsi tinggi. Bisa juga karena berdasarkan pengalaman mereka memperoleh respon dan timbal balik yang baik dari institusi penyedia yang terbilang baik atau sangat baik terhadap keluhan.

3. Dalam cara penyampaian keluhan ketidakpuasan menurut (Tjiptono, 2005) dapat dikategorikan menjadi tiga, yaitu:

1. Respon Suara

Usaha penyampaian secara langsung atau lisan disertai dengan langsung meminta ganti rugi kepada institusi yang bersangkutan. Manfaat dari respon suara atau lisan secara langsung ini yaitu:

- a. Masih ada kesempatan institusi untuk memuaskan pelanggan saat itu juga.
- b. Rendahnya resiko publikasi buruk, baik dalam bentuk rekomendasi lisan, maupun melalui media massa.
- c. Adanya masukan mengenai kekurangan yang perlu diperbaiki sehingga dapat membina hubungan baik dengan pelanggan.

2. Respon Pribadi

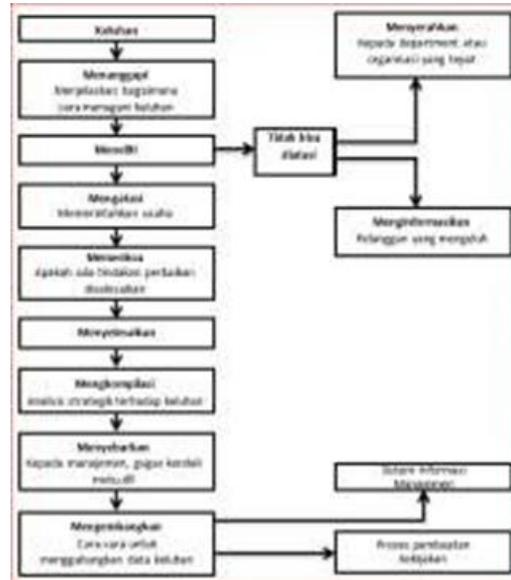
Ini tindakan yang berdampak besar terhadap institusi karena dilakukan dengan berbagi pengalaman buruk terhadap institusi kepada teman, rekan kolega dan keluarga, yang akan tersebar dengan cepat dan tak terkendali.

3. Respon Pihak ketiga

Tindakan yang ditakuti institusi karena meliputi usaha meminta ganti rugi melibatkan hukum, lewat media massa atau lembaga konsumen.

**Penanganan Keluhan Pelanggan**

Metode yang dapat dipakai untuk menangani keluhan pelanggan adalah dengan memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap jasa yang diberikan, hingga pada akhirnya memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak. Penanganan keluhan pelanggan yang efektif bisa dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan keluhan (Rizal & Furianto, 2009).



Gambar 1. Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif

Menemukan sumber masalah dari keluhan pelanggan sangat penting sehingga institusi tahu apa yang perlu diatasi, ditindaklanjuti, dan diupayakan agar tidak lagi menimbulkan masalah yang sama.

Manajemen puncak dibutuhkan keterlibatannya dalam menangani keluhan pelanggan dengan wewenang untuk

mengambil keputusan dan tindakan dalam memecahkan masalah.

Penanganan sebuah keluhan secara garis besar dapat dibagi menjadi 5 tahap sebagai berikut ini (Kaihatu, 2015):

1. Mendengarkan dan Memahami  
Mendengarkan menjadi kunci untuk menangkap apa yang dibutuhkan pelanggan disesuaikan dengan media dimana keluhan tersebut disampaikan.
2. Klarifikasi dan Penyamaan Persepsi  
Setelah tahap mendengarkan, maka persepsi yang sudah didapat harus diklarifikasikan sekali lagi pada pihak pelanggan yang melayangkan keluhan untuk mencegah kesalahan institusi dalam penanganan keluhan.

3. Penjelasan dan Permohonan Maaf  
Selanjutnya institusi melakukan penjelasan terhadap penyebab keluhan pelanggan tersebut diikuti oleh permohonan maaf oleh institusi. Dalam hal ini, permohonan maaf dilakukan atas situasi yang terjadi, dan bukan untuk mencari-cari kesalahan dari institusi saja.

#### 4. Solusi Penanganan

Saat keluhan disampaikan, dipahami, serta diklarifikasi dengan pelanggan yang bersangkutan, maka keluhan tersebut akan dikategorikan dan biasanya solusi dalam penanganannya berhubungan dengan SOP yang ada.

#### 5. Tindak Lanjut

Tahap ini sering dilupakan ataupun sengaja dilupakan oleh pihak institusi. Namun, tahap adalah tahap yang sangat penting karena tahap ini mencakup peminaan hubungan yang baik dengan pelanggan yang telah mengajukan keluhan.

### **Pencegahan Keluhan Pelanggan di Masa Depan**

Untuk mencegah terulangnya keluhan pelanggan di masa yang akan datang maka institusi perlu mengambil tindakan sebagai berikut :

1. Mengembangkan budaya memandang keluhan sebagai sesuatu yang positif. Keluhan menunjukkan adanya perhatian dari pelanggan.
2. Kesempatan pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Di institusi harus dibuat sarana dan bagian khusus untuk menerima keluhan dari pelanggan. Untuk menerima keluhan, bisa dilakukan oleh bagian customer service institusi.
3. Standar prosedur pelaporan dan penanganan keluhan pelanggan. Standar prosedur pelaporan dan penanganan keluhan harus dibuat agar jelas

bagaimana menerima keluhan secara langsung dari konsumen.

4. Standar waktu penyelesaian keluhan pelanggan. Semua bagian yang berkaitan dengan penanganan keluhan harus mematuhi standar waktu tersebut.

### **METODOLOGI**

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Uhar Suharsaputra dan Baban Sobandi, penelitian deskripsi menggambarkan suatu situasi fenomena secara detail dan lebih menekankan pada menjawab pertanyaan "how" (bagaimana) dan "who" (siapa). Dalam penelitian deskripsi ini dimulai dengan subjek yang terdefiniskan dengan baik kemudian menggambarkan atau mendeskripsikannya secara akurat. (Sobandi, 2016). Metode deskriptif ini akan menggambarkan proses manajemen penanganan keluhan secara detail dalam menangani keluhan peserta pelatihan di Pusdiklat BSSN.

Teknik analisis kualitatif yang digunakan adalah teknik interpretasi (interpretive techniques). Pada teknik interpretasi ini, peneliti akan menginterpretasikan data melalui pembentukan pemahaman (*forming an impression*) untuk kemudian menyusun laporan berdasarkan impresinya dalam suatu dokumen laporan yang terstruktur (Sobandi, 2016). Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan teknik triangulasi yang menggabungkan beberapa teknik yakni telaah dokumen, wawancara dan hasil diskusi.

Wawancara dilakukan dengan wawancara tak terstruktur dengan melakukan langsung terhadap para informan, dengan teknik elisitasi. Diskusi dilakukan dengan mentor selaku pembimbing dan rekan-rekan sejawat.

Metode analisis terhadap data dengan menggunakan metode analisis data model Alir. Analisis model Alir seperti dijelaskan Miles dan Huberman dalam Suharsa Putra dalam Baban Sobandi dengan langkah-langkah sebagai berikut (Sobandi, 2016):

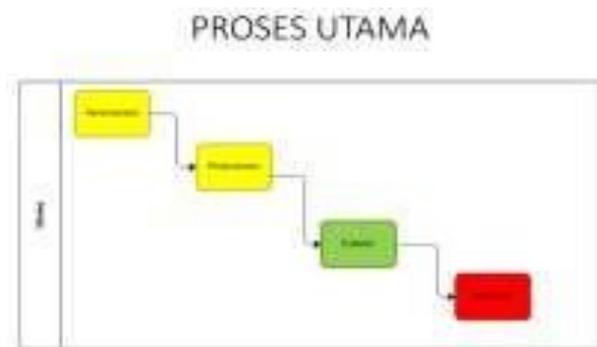


**Gambar 2. Model Alir**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Proses Bisnis Pusdiklat BSSN**

Keluhan peserta pelatihan, bagi Pusdiklat BSSN dijadikan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan oleh institusi. Dengan adanya keluhan peserta Pusdiklat BSSN dapat mengetahui kelemahan yang ada pada institusi dan m em perbaiki kelemahan tersebut.



**Gambar 3. Proses Utama Proses Bisnis Pusdiklat BSSN**

Dalam proses bisnis Pusdiklat BSSN yang tergambar di Gambar 3 terlihat bahwa evaluasi merupakan bagian dari Proses Utama di Pusdiklat BSSN.



**Gambar 4. Proses Pelaksanaan Proses Bisnis Pusdiklat BSSN**

Sedangkan penanganan keluhan peserta pelatihan merupakan bagian dari Proses Pelaksanaan Monitoring yang menjadi bagian tak terpisahkan dalam Proses Pelaksanaan seperti yang terlihat dalam Gambar 4 Proses Pelaksanaan dan Evaluasi merupakan dua Proses Utama dalam Proses Bisnis Pusdiklat BSSN yang harus dilaksanakan secara berkesinambungan agar mekanisme kerja secara keseluruhan dapat berjalan dengan baik dan benar.

**Metode Triangulasi**

Proses pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini sesuai dengan teknik dibawah ini:



**Gambar 5. Bagas Metode Triangulasi yang digunakan**

Telaahan dokumen berupa pengolahan hasil dari beberapa laporan sebagai berikut :

- 1. Laporan piket penyelenggaraan diklat.

Laporan ini diperoleh dari hasil piket pamong penyelenggara pelatihan yang bertugas dari pukul 16.00 hingga 08.00 keesokan harinya. Hasil laporan disampaikan setiap paginya kepada Bidang Diklat Tekfung dan Manajemen. Laporan piket berisi tentang kondisi peserta pelatihan, kondisi sarana dan prasarana dan laporan penyelenggaraan pelatihan.

Keluhan peserta yang sering muncul dalam laporan piket adalah tentang kondisi kesehatan peserta, rusaknya fasilitas di asrama, kurangnya beberapa peralatan

yang dibutuhkan saat pembelajaran dan keluhan terkait pelayanan catering.

## 2. Laporan monitoring kelas.

Laporan ini diperoleh dari Tim Monitoring Bidang EPMPP yang bertugas melakukan monitoring kelas secara berkala, termasuk sesi wawancara dengan seluruh peserta pelatihan dalam kelas saat pertengahan dan akhir masa pelatihan.

Dari hasil laporan monitoring ini diperoleh laporan keluhan peserta yang lebih lengkap dan rinci dibanding dengan yang sudah didapat dari laporan piket penyelenggaraan. Misalnya sejauh mana penanganan peserta yang sakit dan kondisi terkini, perbaikan fasilitas asrama yang rusak, pemenuhan peralatan pembelajaran dan tingkat perbaikan pelayanan catering yang telah dilakukan.

## 3. Laporan evaluasi penyelenggaraan pelatihan

Laporan ini merupakan laporan akhir pelatihan yang merupakan gabungan dari hasil evaluasi peserta dari penguasaan materi dan sikap perilaku, serta evaluasi penyelenggaraan pelatihan secara keseluruhan. Dari laporan ini didapati keluhan peserta pelatihan terhadap sarana dan prasarana yang masih terulang hingga pelatihan selesai. Misalnya keluhan terkait perbaikan kran air di toilet kamar peserta, kerusakan kunci kamar asrama atau masih kurangnya perbaikan layanan catering dalam hal kebersihan peralatan makan.

Wawancara dilakukan tak terstruktur dengan melakukan langsung terhadap para informan, dengan tehnik elisitasi. Informan meliputi :

1. Perwakilan Piket penyelenggara yang berjumlah 5 (lima) orang.
2. Tim monitoring kelas yang berjumlah 5 (lima) orang.
3. Tim evaluator penyelenggara diklat yang

berjumlah 3 (tiga) orang.

4. Perwakilan peserta pelatihan sejumlah 5 (lima) orang.
5. Petugas pengelola Sistem Informasi Kediklatan (Sidik) sejumlah 1 (satu) orang.

Dari wawancara dengan perwakilan piket penyelenggara, tim monitoring dan tim evaluator diperoleh hasil yang kurang lebih sama dengan hasil telaahan dokumen laporan. Ditambah dengan konfirmasi mengenai terhambatnya penanganan keluhan karena laporan menumpuk di Bidang Diklat Manajemen atau Tekfung karena belum adanya sistem otomatis penerusan laporan ke pihak terkait.

Wawancara terhadap perwakilan peserta pelatihan diperoleh kesimpulan adanya kesulitan peserta dalam menyampaikan keluhan dan untuk mengetahui sejauh mana keluhan mereka telah ditindaklanjuti oleh pihak penyelenggara. Hal ini dikarenakan petugas yang bertugas berganti tiap hari, dan sering kali petugas pengganti belum menerima laporan keluhan ataupun penanganannya sehingga menimbulkan perulangan penyampaian laporan keluhan yang sama.

Hasil wawancara terhadap petugas pengelola Sidik memberikan kejelasan belum adanya mekanisme pelaporan keluhan peserta berbasis sistem informasi yang bisa diakses oleh semua pihak yang terkait dalam penanganan keluhan tersebut.

Untuk diskusi dalam metode triangulasi ini dilakukan dengan beberapa rekan widyaiswara di Pusdiklat BSSN yang juga merupakan pihak penyelenggara. Dari hasil diskusi ini diketahui bahwa proses penanganan keluhan secara efektif baru tahap menerima dan menanggapi laporan. Belum adanya mekanisme yang jelas dalam tindak lanjut menimbulkan keluhan yang berulang. Dengan sering bergantinya pamong piket dan terbatasnya durasi tugas maka peserta pelatihan membutuhkan sarana penyampaian keluhan yang lebih efektif.

Dari metode triangulasi yang dilakukan melalui telaahan dokumen, wawancara dan diskusi tersebut diperoleh data sebagai berikut :

1. Keluhan yang sering muncul terkait dengan kesehatan peserta, kerusakan di asrama peserta, kurangnya peralatan proses pembelajaran dan layanan catering.
2. Lokasi dimana sering timbul keluhan adalah di Gedung Asrama, Gedung Kelas dan Ruang Makan.
3. Keluhan peserta diklat mengenai kerusakan sarana dan prasarana pelatihan menumpuk di Bagian Umum Pusdiklat BSSN.
4. Keluhan terkait penyelenggaraan pelatihan sering terlambat tersampaikan ke bidang terkait, yaitu Bidang Diklat Manajemen, Bidang Diklat Tekfung dan Bidang EPMPP.
5. Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif yang dilakukan baru pada tahap menerima dan menanggapi, selebihnya belum ada mekanisme yang jelas.
6. Seringkali keluhan yang sama muncul kembali di sesi monitoring dan wawancara pertama dan selanjutnya.
7. Peserta pelatihan membutuhkan sarana penyampaian keluhan yang mudah diakses kapan saja dan dimana saja

## **HASIL**

Dari data metode triangulasi yang telah didapatkan ada beberapa hal yang harus segera dicari solusi penyelesaiannya. Keluhan yang sering muncul terkait kesehatan peserta membutuhkan penanganan yang cepat karena mempengaruhi hasil akhir pelatihan baik terhadap prestasi peserta maupun output penyelenggaraan pelatihan. Di Pusdiklat BSSN telah ada fasilitas poliklinik yang mampu menangani keluhan pertama kesehatan peserta. Poliklinik terletak di gedung terpisah dan tenaga kesehatan hanya bertugas di jam kerja saja. Sehingga peserta yang mengalami gangguan kesehatan diluar jam kerja sering mengalami kesulitan mendapatkan penanganan yang dibutuhkan.

Keluhan yang sering timbul di Gedung Asrama terkait kerusakan fasilitas di asrama peserta sering kali berulang disampaikan dikarenakan belum ada mekanisme penerusan yang otomatis dari hasil laporan piket penyelenggara langsung ke Bagian Urusan Dalam Bagian Umum Pusdiklat BSSN untuk segera dilakukan langkah perbaikan. Laporan piket tertulis harus disampaikan dulu kepada Bidang Diklat Manajemen dan Tekfung baru setelah itu diteruskan ke bagian Umum sehingga membutuhkan waktu, sementara itu peserta melaporkan kembali ke petugas piket selanjutnya karena merasa laporan belum tertangani. Hal yang sama terjadi terhadap keluhan peserta mengenai kurangnya peralatan selama proses pembelajaran dan yang terkait dengan layanan catering, apalagi keduanya terjadi di gedung yang terpisah dari gedung utama yakni Gedung Kelas dan Ruang Makan sehingga koordinasi sering terkendala.

Keluhan terhadap penyelenggaraan pelatihan juga sering terhambat tersampaikan ke pihak terkait yakni Bidang Diklat Manajemen dan Bidang Diklat Tekfung karena harus menunggu laporan tertulis piket keesokan harinya atau laporan monitoring berkala. Hal ini tentu saja mengurangi efesiensi proses penanganan keluhan.

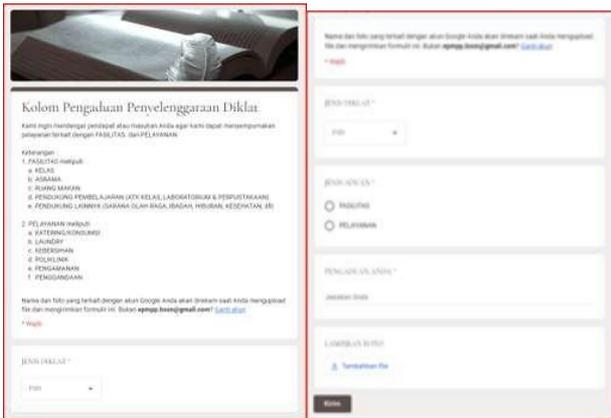
Peserta pelatihan membutuhkan sarana penyampaian keluhan yang mudah diakses kapan saja dan dimana saja, sekaligus secara langsung dapat tersampaikan kepada pihak yang terkait menangani di waktu yang sama Pihak penyelenggara juga membutuhkan sarana penerimaan laporan yang bisa diakses kapan saja serta memungkinkan melaporkan sejauh mana tindak lanjut yang telah dilakukan guna mencegah berulangnya laporan yang sama baik karena tidak atau belum tertangani maupun karena kurangnya penyampaian info kepada peserta.

Dari pembahasan diatas maka penulis akan mendeskripsikan konsep Manajemen Penanganan Keluhan Peserta Pelatihan di Pusdiklat BSSN yang diharapkan mampu mengatasi permasalahan penanganan keluhan secara efektif dan efisien. Konsep ini meliputi mekanisme penyampaian keluhan, proses laporan keluhan, pengelolaan laporan

keluhan hingga manajemen penanganan keluhan secara keseluruhan. Keseluruhan konsep berbasis daring yang memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh platform Google.

**Penyampaian Keluhan**

Dimulai dari penyampaian keluhan yang harus mampu memenuhi kebutuhan peserta pelatihan yang menginginkan sarana penyampaian yang mudah diakses. Bidang EPMP yang bertugas di bidang evaluasi dan monitoring akan mengirimkan *link googleform* ke WAG setiap kelas pelatihan. *Link* ini berisi formulir sederhana yang berisi pertanyaan seputar keluhan terhadap fasilitas dan pelayanan seperti terlihat dalam Gambar 6.



Gambar 6. Formulir Laporan Keluhan

Setelah pengisian formulir maka peserta pelatihan dapat langsung mengirimkan dengan sekali klik saja. Proses Penyampaian keluhan secara keseluruhan dapat dilihat di Gambar 7 di bawah ini.



Gambar 7. Proses Penyampaian Keluhan

**Laporan Keluhan**

Formulir laporan keluhan yang telah diisi peserta pelatihan dan dikirimkan akan langsung masuk dalam media penyimpanan

online, dalam hal ini googledrive, seperti yang terlihat dalam Gambar 8.



Gambar 8. Laporan Keluhan di Googledrive

Dari gambar tersebut terlihat semua laporan keluhan peserta pelatihan yang masuk. Laporan ini dikelola oleh Bidang EPMP yang dapat diakses dan dilihat oleh semua penanggung jawab di tiga bidang di Pusdiklat BSSN. Dengan demikian masing-masing bidang akan mengetahui keluhan yang harus ditangani kemudian melakukan penyelesaian. Namun hanya bidang terkait dengan laporan saja yang bisa melakukan perubahan terhadap hasil penyelesaian keluhan.

Setiap bidang akan menuliskan hasil penanganan terhadap keluhan terkait bidang masing-masing, baik selesai atau jika ada kendala sehingga harus tertunda. Dengan demikian semua bidang di Pusdiklat dapat saling memantau perkembangan dari penanganan keluhan dan berkolaborasi dalam menyelesaikan jika ada kendala.

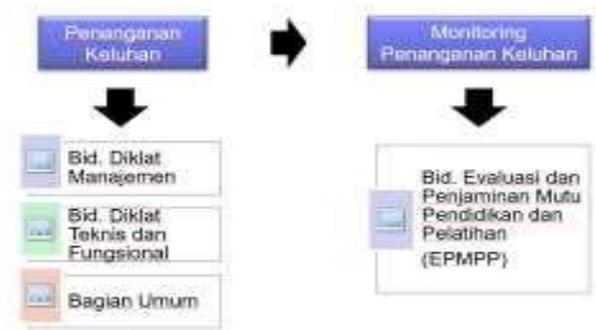
Proses laporan keluhan lebih jelas seperti dalam Gambar 9.



Gambar 9. Proses Laporan Keluhan

**Pengelolaan Laporan Keluhan**

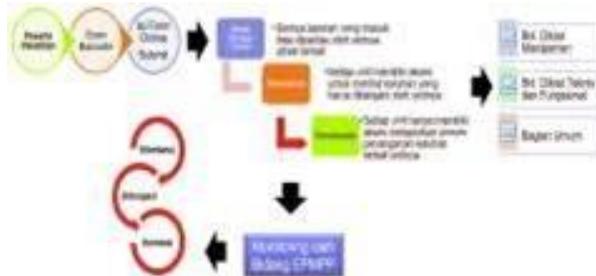
Pengelolaan laporan keluhan dapat dibagi menjadi dua, yaitu Penanganan Keluhan dan Monitoring Penanganan Keluhan. Bidang-bidang di Pusdiklat dan tugasnya dalam pengelolaan keluhan peserta pelatihan dapat dilihat dalam Gambar 10.



Gambar 10. Bidang dan Tugas Penanganan Keluhan

### Manajemen Penanganan Laporan Keluhan

Konsep Manajemen penanganan laporan keluhan peserta pelatihan di Pusdiklat BSSN secara menyeluruh dapat dilihat di Gambar 10 berikut ini:



Gambar 11. Manajemen Penanganan Laporan Keluhan

Dari gambar tersebut dapat dilihat mekanisme penyampaian keluhan, penanganan keluhan, laporan keluhan secara realtime, bidang yang berwenang menangani dan mekanisme monitoring dari mulai mengetahui laporan keluhan hingga pemantauan proses penanganan keluhan baik yang berhasil diselesaikan maupun yang tertunda dikarenakan ada kendala. Bidang EPMPP juga akan melakukan koordinasi kepada bidang terkait jika dalam jangka waktu yang telah disepakati keluhan belum tertangani. Laporan inipun dapat diakses dan dipantau oleh Kapusdiklat selaku pimpinan yang berwenang mengawasi jalannya manajemen penanganan keluhan peserta pelatihan dan menjamin proses bisnis Pusdiklat berjalan sebagaimana mestinya.

Keseluruhan proses penanganan laporan keluhan peserta juga dapat dipantau melalui

dashboard yang disediakan Sidik di Pusdiklat BSSN.

Manajemen penanganan keluhan peserta diklat ini sudah dilujikan ke beberapa kelas pelatihan luring yang dilaksanakan di tahun 2019 dan berjalan secara efektif dan efisien.

### SIMPULAN DAN SARAN

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini berupa deskripsi konsep proses manajemen penanganan keluhan dalam menangani keluhan peserta pelatihan di Pusdiklat BSSN yang:

1. Lebih mudah dalam proses pelaporan karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja oleh peserta pelatihan dengan mengakses tautan yang dibagikan;
2. Lebih cepat dalam proses penerusan pelaporan kepada bidang yang menangani karena memangkas jalur birokrasi yang ada;
3. Lebih mudah monitoringnya karena laporan dapat diakses oleh bidang yang berkepentingan hingga ke Kapusdiklat;
4. Lebih terukur proses penanganannya, baik yang berhasil tertangani cepat, tertunda, ataupun terkendala karena faktor lain.

### RENCANA PENGEMBANGAN

Untuk kedepannya diperlukan langkah pengembangan penerapan barcode agar dapat diaplikasikan dalam proses pelaporan keluhan sehingga makin memudahkan dalam proses manajemen penanganan keluhan peserta pelatihan.

Bidang EPMPP saat ini sedang mengembangkan sistem penyampaian keluhan dengan menggunakan fasilitas QR code. Hal ini merupakan pengembangan dari sistem e-Evaluasi dan Laporan Keluhan online yang sudah diterapkan. Stiker berisi QR code ini akan ditempelkan di lokasi dimana keluhan sering timbul, yaitu Gedung Kelas, Gedung Asrama dan Ruang Makan. Peserta pelatihan tinggal melakukan scanning terhadap QR code dengan ponsel yang akan langsung

memunculkan formulir aduan keluhan. Proses selanjutnya sama dengan yang sudah berjalan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kepala Lembaga Sandi Negara (2017). Peraturan Kepala Lem baga Sandi Negara tahun 2017 nomor 3 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Sandim an.
- Ham alik, O. (2007). M anajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu Pengembangan Sumber Daya M anusia. Jakarta: Bum i Aksara.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik M elalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir M aladministrasi Dalam M eningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi*.
- Indonesia, K. B. (2019, Oktober 14). <https://kbbi.web.id>. Retrieved from [https://kbbi.w eb.id/integrasi](https://kbbi.web.id/integrasi)
- Jogiyanto. (2009). Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Kaihatsu, T.S. (2015). Manajemen Komplain. Jakarta: Penerbit Andy.
- KepmenPan. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik. Kemenpan, Jakarta.
- Ketenagakerjaan (2003). Undang-undang Nomor13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Jakarta, Indonesia.
- Kotler, P. (2005). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Indeks.
- Ludington, J., & Bell, S. (2006). Coping with Customer Complaint. *Journal of Service Research*.
- Presiden. (2017). Peraturan Presiden nom or 53 tahun 2017 tentang Badan Siber dan sandi Negara. 2017.
- Publik, P. P. (2013). Jakarta.
- Putri Subekti, D. S. (2013). Manajemen Komplain Pelanggan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Ishak Tulungagung. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 1, Nomor 1.
- Rizal, & Furianto, A. (2009). Marketing Reloaded: Kompilasi Konsumen dan Praktek. Jakarta: Salem ba Em pat.
- Setiawan, M.R. (2015).Keefektifan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *M anajemen dan Kebijakan Publik*, Volume 3, Num ber 3.
- Simamora, H. (2006). Manajemen Sumber Daya M anusia. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sobandi, B. (2016). Metode Penelitian 2. Jakarta: Lembaga Adm inistrasi Negara.
- Tijptono, F. (2005). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Bayu M edia Publishing.
- UU. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang- Undang, Jakarta.
- Wibowo, T.P., A.S., & S.S. (2014). Analisis Manajemen Penanganan Keluhan Di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and M anagement Review*, Volum e 3, Num ber 1.