

## Building complaint handling mechanisms for effective leadership / Agus Pramusinto

Agus Pramusinto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20448296&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Abstract. This paper discusses complaint handling mechanisms local leaders use for effective leadership. In a democratic government, public policy formulation is supposed to represent the interests of the citizens through a democratic political process. However, the involvement of the citizens is also needed during the public service delivery. A number of local leaders have built various complaint handling mechanisms tailored to channeling the voices of their citizenry. For example, the Mayor of Yogyakarta City established Walikota Menyapa (Mayor's Greeting) as medium of outreach and communication with people under his jurisdiction. The question is: Do such mechanisms contribute to effective leadership? In this regard, how do citizens use the mechanisms in expressing their aspirations and concerns and how does the Mayor respond to the complaints he receives from his citizens?. The research used documentary analysis method. Walikota Menyapa (WM) program reports were analyzed by quantifying the data. Qualitative analysis was also used to decipher the content of the complaints citizens made. The data shows that public complaints to the local government varied. However, the complaints handling mechanisms became an efficient instrument which the mayor used in monitoring the performance of his sub-ordinates.

<br><br>

Abstrak. Paper ini mendiskusikan mekanisme penanganan keluhan yang digunakan oleh pemimpin lokal dalam meningkatkan efektivitas kepemimpinannya. Dalam pemerintahan demokratis, perumusan kebijakan publik diharapkan mewakili kepentingan warga melalui proses politik yang demokratis. Akan tetapi, keterlibatan warga juga diperlukan selama pelaksanaan kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Sejumlah pemimpin lokal telah membangun berbagai mekanisme penanganan keluhan untuk menyalurkan suara warga. Misalnya, Walikota Kota Yogyakarta menciptakan "Walikota Menyapa/WM" sebagai media untuk berkomunikasi dengan warga. Pertanyaannya adalah apakah mekanisme tersebut mengefektifkan kepemimpinannya? Terkait dengan pertanyaan ini, seberapa jauh warga menggunakan mekanisme tersebut dan bagaimana Walikota merespon keluhan yang dia terima? Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dokumen. Program WM dianalisis secara kuantitatif. Analisis kualitatif juga dilakukan untuk melihat isi/pesan yang disampaikan oleh warga. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa berbagai macam keluhan telah disampaikan oleh warga. Sayangnya, suara kaum pria lebih banyak daripada kaum perempuan dan tidak ada masalah publik yang dialami secara personal yang disampaikan oleh warga. Ini menunjukkan bahwa konteks sosio-kultural mempengaruhi penggunaan WM oleh warga. Dengan mengadopsi WM, Walikota mendapatkan manfaat karena WM telah menjadi instrumen untuk memonitor kinerja aparatnya.