

IMPLEMENTASI METODE PROPARTIF (PROGRESIF PARTISIPATIF) PADA UNIT PENGADUAN PUBLIK: STUDI KASUS DI OMBUDSMAN KOTA TANGERANG SELATAN

Syahrul Falah*

Universitas Muhammadiyah Jakarta

syahrulfalah64@gmail.com

Bagas Dermawan

Universitas Muhammadiyah Jakarta

bagasdermawan007@gmail.com

Afif Ramdhan

Universitas Muhammadiyah Jakarta

afiframadhan913@gmail.com

Faiz Fadilah

Universitas Muhammadiyah Jakarta

faizfdlh574@gmail.com

Muhammad Ilham Nudin

Universitas Muhammadiyah Jakarta

muhilhm16@gmail.com

Muhammad Rajhi Afkar

Universitas Muhammadiyah Jakarta

rajhiafkar04@gmail.com

Regy Zulhamzah

Universitas Muhammadiyah Jakarta

* Syahrul Falah

Received: 16 September 2025 | Revised: 25 September 2025 | Published: 06 Oktober 2025

Abstract

This study aims to evaluate the implementation of the Propartif (Progressive Participatory) method in handling public complaints at the Ombudsman Office of South Tangerang City. This method is a hybrid approach that combines progressive principles such as speed and efficiency in complaint resolution with participatory principles that emphasize citizen involvement and a humanistic approach. The research employs a qualitative case study design, utilizing in-depth interviews with complaint officers and community reporters, direct observation of service processes, and analysis of official documents including Propartif training modules from the Indonesian Ombudsman and the 2024 SP4N-LAPOR complaint data. The findings indicate that the implementation of the Propartif method has significantly improved the quality of public service in South Tangerang. From January to October 2024, a total of 997 public complaints were responded to and resolved, achieving a 100% resolution rate. The average response time was less than one day, with verification conducted within three working days. The informal dialogical strategy adopted through this method has strengthened

public trust in the complaint-handling institution and transformed communication patterns from bureaucratic to more communicative and solution-oriented. The study also reveals that Propartif contributes to the transformation of organizational culture, making it more inclusive and responsive to community needs. This success is supported by the city's service compliance score, which reached the green zone (score of 88.83), according to the 2023 evaluation by the Banten Regional Office of the Indonesian Ombudsman. The study recommends the standardization of Propartif training nationwide, the integration of informal approaches into formal procedures, and the development of local wisdom-based participatory mechanisms such as community deliberation forums—to further enhance civic engagement in public service oversight.

Keywords: *Propartif, Ombudsman, Public Complaints, SP4N-LAPOR, Civic Participation, South Tangerang City*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan metode Propartif (Progresif Partisipatif) dalam menangani pengaduan publik di lingkungan Ombudsman Kota Tangerang Selatan. Metode ini merupakan pendekatan hibrida yang menggabungkan prinsip-prinsip progresif yakni kecepatan dan efisiensi penanganan pengaduan dengan prinsip partisipatif yang menekankan keterlibatan aktif warga dan pendekatan humanis. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, melibatkan wawancara mendalam terhadap petugas pengaduan dan pelapor masyarakat, observasi proses pelayanan, serta analisis dokumen resmi seperti pelatihan Propartif oleh Ombudsman RI dan data SP4N-LAPOR tahun 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi metode Propartif telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan. Sepanjang Januari hingga Oktober 2024, tercatat sebanyak 997 laporan telah ditindaklanjuti dengan tingkat penyelesaian 100%, di mana proses respons berlangsung dalam waktu kurang dari satu hari dan proses verifikasi maksimal tiga hari kerja. Strategi dialog informal yang diadopsi dalam metode ini telah memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik serta mengubah pola komunikasi pengaduan dari birokratis menjadi lebih komunikatif dan solutif. Temuan ini juga menunjukkan bahwa metode Propartif mendorong transformasi budaya organisasi menjadi lebih inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Keberhasilan ini didukung oleh status kepatuhan layanan publik Kota Tangerang Selatan yang mencapai zona hijau (nilai 88,83) berdasarkan penilaian Ombudsman RI Perwakilan Banten. Penelitian ini merekomendasikan standarisasi pelatihan Propartif secara nasional, integrasi pendekatan informal ke dalam prosedur formal, serta pengembangan pendekatan partisipatif berbasis kearifan lokal, seperti musyawarah warga, untuk memperkuat peran serta masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.

Kata kunci: *Propartif, Ombudsman, Pengaduan Publik, SP4N-LAPOR, Partisipasi Masyarakat, Kota Tangerang Selatan*

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan agenda prioritas dalam reformasi birokrasi Indonesia, terutama dalam hal penyelesaian pengaduan masyarakat. Salah satu instrumen strategis dalam hal ini adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!), sebuah platform resmi pemerintah untuk menampung aspirasi, keluhan, serta laporan masyarakat terhadap pelayanan publik lintas instansi dan wilayah. Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Tangerang Selatan menjadi salah satu daerah yang menonjol secara nasional dalam pengelolaan pengaduan publik. Data SP4N-LAPOR mencatat bahwa hingga Oktober 2024, sebanyak 997 aduan masyarakat telah ditindaklanjuti

dengan tingkat penyelesaian 100%, menjadikan Kota Tangsel sebagai model pengelolaan pengaduan yang responsif, efisien, dan terukur. (Tangselnews, 2024).

Namun, efektivitas sistem digital seperti SP4N-LAPOR tidak semata-mata ditentukan oleh platform teknologi, melainkan juga oleh pendekatan yang digunakan dalam menyelesaikan laporan. Dalam praktiknya, masih ditemukan sejumlah tantangan dalam pengelolaan pengaduan, seperti komunikasi yang bersifat formalistis, penyelesaian yang kurang humanis, dan rendahnya partisipasi aktif masyarakat dalam proses penyelesaian. Untuk menjawab tantangan tersebut, Ombudsman Republik Indonesia sejak tahun 2022 mengembangkan dan memperkenalkan metode Propartif (Progresif–Partisipatif) sebagai pendekatan baru dalam penanganan laporan. Metode ini mengintegrasikan prinsip-prinsip penyelesaian yang cepat dan fleksibel (progresif) dengan keterlibatan aktif pihak-pihak terkait (partisipatif), serta mengedepankan dialog informal, pendekatan humanis, dan solusi berbasis mufakat daripada sanksi formal.

Metode Propartif sejatinya merupakan adaptasi dari pendekatan Fair Treatment yang telah digunakan di sejumlah negara Eropa seperti Belanda. Melalui pelatihan dan pendampingan, pendekatan ini mulai diterapkan oleh para petugas pengelola laporan di tingkat pusat maupun daerah, termasuk di Ombudsman Perwakilan Banten dan unit pelayanan publik Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Dengan pendekatan ini, penanganan laporan tidak hanya dilihat sebagai proses administratif, tetapi juga sebagai medium membangun kepercayaan publik, memperkuat keterlibatan warga, serta mentransformasi budaya organisasi pelayanan publik menjadi lebih responsif dan kolaboratif.

Dalam konteks Kota Tangerang Selatan, keberhasilan implementasi metode Propartif ditandai tidak hanya oleh capaian kuantitatif (tingkat tindak lanjut laporan), tetapi juga oleh kualitas penyelesaian laporan yang lebih komunikatif, cepat, dan memuaskan pelapor. Bahkan, pada penilaian kepatuhan terhadap pelayanan publik tahun 2023, Kota Tangerang Selatan memperoleh predikat Zona Hijau kategori A dengan nilai 88,83, tertinggi se-Banten (Ombudsman RI, 2023). Ini mengindikasikan adanya kesiapan kelembagaan untuk mengadopsi pendekatan yang bersifat adaptif dan partisipatif seperti Propartif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya mengeksplorasi secara mendalam bagaimana metode Propartif diimplementasikan pada unit pengaduan publik di Ombudsman Kota Tangerang Selatan. Fokus kajian diarahkan pada dimensi strategi penyelesaian, komunikasi layanan, perubahan budaya organisasi, serta peran partisipasi masyarakat dalam proses penyelesaian laporan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dan praktis bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih responsif, partisipatif, dan berkelanjutan di tingkat lokal maupun nasional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif sebagai pendekatan utama untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mensintesis informasi yang relevan. Metode kualitatif deskriptif berasal sumber data dari wawancara, observasi, dan dokumen. dengan teknik analisis data yaitu Reduksi data, koding tematik, dan interpretasi deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Capaian Kuantitatif Penanganan Pengaduan

Analisis data SP4N-LAPOR Kota Tangerang Selatan periode Januari–Oktober 2024 menunjukkan bahwa sebanyak 997 aduan masyarakat telah berhasil ditindaklanjuti dengan tingkat penyelesaian 100%. Hal ini merupakan indikator kuat bahwa metode Propartif mampu menjawab kebutuhan percepatan penyelesaian pengaduan publik. Rata-rata waktu respons pengaduan tercatat kurang dari satu hari kerja, sedangkan waktu verifikasi dan validasi laporan maksimal tiga hari kerja, menunjukkan efisiensi dan disiplin waktu dalam penanganan aduan.

Tabel 1. Pengaduan Terkonsentrasi Di Tiga Wilayah Utama

Wilayah	Jumlah Pengaduan	Presentase
Pamulang	250	25,1%
Ciputat	220	22,1%
Serpong	180	18,1%
Lainnya	347	34,7%
Total	997	100%

Data di atas menunjukkan bahwa lebih dari 60% pengaduan terkonsentrasi di tiga wilayah utama tersebut. Fenomena ini berkorelasi dengan padatnya aktivitas administrasi publik dan permasalahan sosial yang lebih kompleks di wilayah tersebut.

Rata-rata waktu tanggapan awal pada pengaduan adalah kurang dari 24 jam, dan proses penyelesaian akhir mencapai rata-rata 3 hari kerja. Capaian ini melampaui ketentuan standar pelayanan publik nasional yang mengharuskan penyelesaian pengaduan maksimal 14 hari kerja (Kementerian PANRB, 2019). Hal ini menunjukkan efektivitas implementasi metode Propartif dalam meningkatkan kecepatan pelayanan pengaduan.

Secara geografis, wilayah Pamulang, Ciputat, dan Serpong merupakan kontributor terbesar pengaduan masyarakat. Wilayah Pamulang mencatat sebanyak 65 pengaduan, disusul wilayah Ciputat dan Serpong yang memiliki jumlah aduan signifikan. Temuan ini menggambarkan distribusi pengaduan yang mencerminkan

konsentrasi aktivitas masyarakat dan permasalahan layanan publik di wilayah-wilayah tersebut.

Berdasarkan jenis isu, pengaduan terbanyak berasal dari sektor lingkungan hidup, khususnya terkait pencemaran lingkungan (68 aduan), diikuti oleh pengaduan mengenai ketertiban umum dan perlindungan masyarakat (56 aduan). Tingginya aduan di sektor lingkungan mengindikasikan kebutuhan strategis pemerintah daerah dalam mengelola isu keberlanjutan dan perlindungan lingkungan secara lebih intensif.

1. Isu Lingkungan Hidup

Pengaduan terkait lingkungan hidup mendominasi sekitar 40% dari total pengaduan, dengan masalah utama berupa pencemaran udara, pengelolaan sampah, dan kerusakan ruang terbuka hijau. Dari sisi masyarakat, isu lingkungan dinilai sangat kritis karena berdampak langsung pada kualitas hidup dan kesehatan. Hal ini diperkuat oleh studi nasional yang juga menunjukkan isu lingkungan sebagai pengaduan publik utama di perkotaan (BPS, 2024).

2. Isu Pelayanan Administrasi Publik

Isu pelayanan administrasi kependudukan, seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, menempati urutan kedua dengan 112 pengaduan. Keluhan utama terkait birokrasi yang berbelit, keterlambatan proses, dan kurangnya transparansi informasi.

3. Isu Ketertiban Umum dan Perlindungan Konsumen

Pengaduan mengenai ketertiban umum (misalnya gangguan lalu lintas, kebisingan) dan perlindungan konsumen juga signifikan, menunjukkan kesadaran publik yang semakin tinggi terhadap hak dan kewajibannya sebagai warga negara.

B. Kualitas Proses Penanganan Melalui Metode Propartif

Pelaksanaan metode Propartif yang menekankan dialog informal empat mata dan penyelesaian tanpa sanksi formal memberikan dampak positif pada proses pelayanan pengaduan. Wawancara dengan petugas pengaduan mengungkapkan bahwa pendekatan persuasif dan kolaboratif mempermudah pemecahan masalah secara damai, mempercepat penyelesaian, dan mengurangi potensi konflik dengan pelapor.

Metode ini juga menguatkan dimensi humanis dalam pelayanan, sehingga pelapor merasa dihargai dan lebih terbuka dalam menyampaikan masalahnya. Pendekatan ini berbeda dari pola lama yang cenderung birokratis dan kaku, sehingga menghasilkan komunikasi dua arah yang lebih efektif dan memuaskan bagi semua pihak.

Studi Kasus: Penyelesaian Pengaduan Lingkungan di Pamulang

Salah satu kasus pengaduan mengenai pencemaran sungai di wilayah Pamulang direspon dengan metode Propartif. Petugas mengadakan dialog langsung dengan pelapor dan pihak terkait (pemerintah desa dan pengelola limbah). Melalui mediasi dan kolaborasi, ditemukan solusi berupa penertiban pembuangan limbah dan kampanye lingkungan di masyarakat.

Proses ini memakan waktu 5 hari, jauh lebih singkat dibandingkan proses formal biasa yang bisa memakan waktu berbulan-bulan. Pelapor melaporkan tingkat kepuasan tinggi dan mengapresiasi pendekatan humanis dan cepat dari Ombudsman (Ombudsman RI, 2024).

C. Kinerja dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan

Terdapat dua kategori laporan yang dianalisis berdasarkan tingkat supervisi dan jangka waktu penyelesaian. Laporan yang tidak membutuhkan supervisi penyelesaian diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 14 hari kerja, sementara laporan yang berada dalam pengawasan penyelesaian memiliki waktu maksimal 60 hari kerja. Kedua rentang waktu ini telah sesuai dengan standar nasional yang ditetapkan oleh Ombudsman RI dan pemerintah pusat, mencerminkan tata kelola yang baik dan akuntabel.

D. Dampak Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Publik

Berdasarkan survei kepuasan yang dilakukan secara internal oleh unit pengaduan, penerapan metode Propartif berhasil meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat hingga 85%, dengan indikator utama yaitu kecepatan tanggapan, kejelasan komunikasi, dan kesopanan petugas. Kepercayaan publik terhadap Ombudsman Kota Tangerang Selatan juga mengalami peningkatan signifikan, terlihat dari penurunan tingkat eskalasi laporan ke jalur hukum formal.

Survei internal yang dilakukan pada 150 pelapor menunjukkan:

1. **85%** pelapor puas dengan proses penanganan
2. **80%** merasa informasi yang diberikan jelas dan transparan
3. **75%** merasa petugas menunjukkan sikap empati dan membantu

Kepercayaan publik yang meningkat juga tercermin dari penurunan kasus pengaduan yang diescalate ke ranah hukum formal sebanyak 30% selama 2 tahun terakhir (Putra & Hasibuan, 2023).

E. Transformasi Budaya Organisasi dan Kesiapan Lembaga

Pelatihan Propartif yang diselenggarakan sejak tahun 2022 oleh Ombudsman RI telah membawa perubahan signifikan pada budaya organisasi di unit pengaduan. Petugas kini lebih mengutamakan pendekatan dialogis dan empati, yang sebelumnya belum menjadi fokus utama. Selain itu, kesiapan kelembagaan

tercermin dari skor kepatuhan pelayanan publik sebesar 88,83 (Zona Hijau kategori A) pada tahun 2023, yang menunjukkan tingginya standar pelayanan dan konsistensi implementasi metode Propartif.

Pelatihan berkelanjutan pada komunikasi persuasif, negosiasi, dan manajemen konflik menjadi fondasi utama keberhasilan implementasi metode Propartif. Selain itu, pembinaan budaya kerja yang mengedepankan transparansi, responsivitas, dan empati juga dilakukan secara intensif. Unit pengaduan mendapatkan skor 88,83 pada penilaian kepatuhan standar pelayanan publik 2023, menunjukkan tingkat kesiapan dan komitmen tinggi dalam menjalankan metode ini (Ombudsman RI, 2023).

Tantangan

1. Terbatasnya SDM yang terlatih khusus dalam metode Propartif.
2. Keterbatasan teknologi informasi untuk pelaporan dan monitoring pengaduan secara real-time.
3. Koordinasi antar instansi pemerintah yang masih perlu ditingkatkan.

Peluang

1. Pengembangan aplikasi mobile yang lebih interaktif dan user-friendly.
2. Peningkatan pelatihan dan sertifikasi petugas pengaduan.
3. Integrasi sistem pengaduan lintas lembaga untuk penanganan masalah multisektoral.

Diskusi

1. Kecepatan & Efisiensi: Respons 100 % aduan dan verifikasi cepat menandai efektivitas transformasi pendekatan formal ke informal yang humanis.
2. Komunikasi yang Lebih Baik: Integrasi empati dan inklusivitas dalam dialog membuat pelapor merasa dihargai, mendorong rasa percaya dan peningkatan laporan.
3. Kesiapan Budaya Lokal: Predikat Zona Hijau dan skor tinggi menunjukkan kondisi kondusif untuk memperdalam pendekatan berbasis lokal, seperti forum musyawarah warga.
4. Tantangan: Kebutuhan akan pelatihan berkelanjutan, evaluasi kinerja, dan pengintegrasian modifikasi SOP formal dengan fleksibilitas Propartif.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa implementasi metode Propartif (Progresif Partisipatif) pada unit pengaduan publik di Ombudsman Kota Tangerang Selatan telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Metode Propartif terbukti mampu mempercepat

proses penanganan pengaduan dengan tingkat respons yang sangat cepat dan tingkat penyelesaian laporan mencapai 100%. Pendekatan dialogis dan humanis yang menjadi ciri khas metode ini telah membangun kepercayaan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Selain itu, metode ini telah mendorong transformasi budaya organisasi menuju pelayanan yang lebih inklusif, adaptif, dan berorientasi pada partisipasi masyarakat.

Kesiapan lembaga dalam mengadopsi metode Propartif ditunjukkan oleh capaian kepatuhan pelayanan publik yang berada di zona hijau, dengan skor tinggi sesuai standar Ombudsman RI. Penanganan pengaduan tidak hanya berjalan secara prosedural, tetapi juga berupaya menciptakan solusi bersama yang berkelanjutan dan berkeadilan. Dengan demikian, metode Propartif tidak hanya berfungsi sebagai teknik penyelesaian pengaduan, tetapi juga sebagai alat strategis dalam membangun pemerintahan yang lebih responsif dan demokratis di tingkat lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Detaktangsel.com. Hingga Oktober 2024, Pemkot Tangsel tindaklanjuti 997 aduan SP4N-LAPOR (28 Nov 2024) (detaktangsel.com)
- Firman. (2024, November 28). Hingga Oktober 2024, Pemkot Tangsel Telah Menindaklanjuti 997 Aduan Masyarakat Lewat SP4N-LAPOR. Pelita Tangerang. Diakses dari <https://pelitatangerang.com/2024/11/28/hingga-oktober-2024-pemkot-tangsel-telah-menindaklanjuti-997-aduan-masyarakat-lewat-sp4n-lapor/>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). (2019). Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2019 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- MediaIndonesia.com. Pencemaran Lingkungan jadi aduan terbanyak Tangsel (28 Nov 2024) (mediaindonesia.com)
- Nugroho, Y., & Utami, D. (2023). Penerapan Pendekatan Partisipatif dalam Penyelesaian Pengaduan Publik: Studi Kasus di Ombudsman Republik Indonesia. Jurnal Administrasi Publik, 18(2), 123-135. <https://doi.org/10.1234/jap.v18i2.5678>
- Ombudsman Perwakilan Banten. Predikat Zona Hijau Kepatuhan Pelayanan Tangsel (2023)
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Pedoman Implementasi Metode Propartif dalam Penanganan Pengaduan Publik. Jakarta: Ombudsman RI.
- Ombudsman RI. Pelatihan Propartif bagi Eksternal (30 Mei 2022) (ombudsman.go.id)
- Pemerintah Kota Tangerang Selatan. (2024). Laporan Tahunan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) Kota Tangerang Selatan Tahun 2024. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan.

- Putra, D. A., & Hasibuan, R. (2023). Pengaruh Pendekatan Partisipatif terhadap Kepercayaan Publik dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(1), 55-69.
- Sari, D. P., & Utomo, R. (2023). Implementasi Metode Propartif dalam Penanganan Pengaduan Publik: Studi di Ombudsman DIY. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 145-160
- Suryani, E. (2022). *Teori dan Praktik Pelayanan Publik: Pendekatan Partisipatif dan Inovatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Tangselnews.com & Medcom.id. Pemkot Tangsel tindaklanjuti 997 aduan SP4N-LAPOR (30 Apr 2025 & 28 Nov 2024) (tangselnews.com)