

# MENELAAH BEDA KELUHAN DAN PENGADUAN

Senin, 02 Januari 2023 - Ditiro Alam Ben

Otak adalah bagian tubuh manusia yang sangat kompleks. Melalui organ berwarna kelabu tersebut, manusia mengolah emosi untuk kemudian diekspresikan secara verbal ataupun gestural. Secara garis besar, emosi manusia tercipta dalam sistem limbik pada otak. Sistem ini mengatur emosi, memori, dan perilaku seseorang. Sebagai contoh, apabila seseorang mengalami peristiwa tertentu, sistem limbik akan mengolah rangsangan tersebut menjadi reaksi emosional yang spontan.

Dalam pendekatan klasik, pakar psikologi Paul Ekman membagi emosi manusia menjadi enam jenis emosi dasar yang meliputi kegembiraan, kesedihan, ketakutan, jijik, terkejut, dan amarah. Dalam kejadian sehari-hari, interaksi seseorang dengan orang lain atau suatu peristiwa minimal akan memunculkan satu dari enam emosi dasar tersebut. Tidak jarang ekspresi yang dikeluarkan seseorang dalam menyikapi suatu peristiwa adalah gabungan dari dua atau lebih emosi dasar.

Tentu saja tidak terhitung peristiwa sehari-hari yang dapat memunculkan reaksi dan ekspresi emosional seseorang. Beberapa contohnya adalah peristiwa yang melibatkan interaksi dengan pelayanan publik. Ketika seseorang mendapatkan pelayanan yang prima dan memuaskan, reaksi emosional yang timbul adalah kegembiraan. Bahkan seringkali reaksi terkejut akan muncul apabila mendapatkan layanan yang melampaui ekspektasi.

Sebaliknya, apabila seseorang menerima pelayanan yang kurang memuaskan atau di bawah standar, keterkejutan yang berujung pada kekecewaan dan kemarahan adalah ekspresi yang hampir pasti muncul. Apa yang anda ekspresikan ketika menemukan petugas loket pelayanan di sebuah instansi penyelenggara ternyata tidak ramah dan komunikatif kepada anda sebagai masyarakat pengguna layanan?

Sebagian orang dapat memilih menyimpan reaksi emosional di dalam hati. Namun sebagian lainnya akan memutuskan untuk meluapkannya menjadi reaksi yang konkret. Dalam hal kekecewaan dan kemarahan terhadap penerimaan layanan yang kurang baik, kita pada umumnya akan meluapkan emosi tersebut dalam bentuk keluhan atau pengaduan. Walaupun sekilas mirip, tampaknya ada perbedaan yang cukup mendasar di antara keduanya.

## Keluhan sebagai Reaksi Emosional

Berdasarkan KBBI daring, keluhan berakar dari kata "keluh" yang berarti ungkapan yang keluar karena perasaan susah (karena menderita sesuatu yang berat, kesakitan, dan sebagainya). Menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi dalam buku *Konsumen dan Pelayanan Prima* (2004), keluhan atau komplain adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas servis jasa atau produk.

Kita juga dapat menakar arti keluhan dalam padanan kata bahasa Inggris, yaitu "*complaint*". Berdasarkan kamus daring Merriam-Webster, salah satu pengertian *complaint* adalah *expression of grief, pain, or dissatisfaction*.

Ada titik temu yang dapat menyimpulkan ketiga pengertian di atas. Suatu keluhan dapat dimaknai sebagai ekspresi atau ungkapan seseorang terhadap hal yang tidak menyenangkan atau tidak memuaskan bagi orang tersebut. Keluhan juga dapat dinilai sebagai sebuah ekspresi yang reaktif dan seringkali spontan.

Seseorang atau mungkin kita sendiri pasti pernah melontarkan ujaran-ujaran kekecewaan seperti:

"*Waduh*, datang jauh-jauh dari rumah *kok cuma kayak gini* pelayanannya?"

"*Gimana* mau maju negara ini, jam *segini kok* loketnya belum buka."

"Saya kecewa dengan pelayanan di dinas ini, *kok* lambat sekali buat *nerbitkan* permohonan."

Seperti yang telah dipaparkan di awal tulisan, fungsi otak manusia memungkinkan lahirnya reaksi dan ekspresi spontan. Kutipan-kutipan ujaran di atas adalah bentuk emosi spontan yang menggambarkan keterkejutan dan kemarahan terhadap pelayanan yang diterima. Emosi dan reaksi tersebut pada akhirnya diungkapkan dalam bentuk keluhan.

## **Pengaduan sebagai Aktifitas Timbal Balik**

Dari pengertian yang diberikan oleh KBBI daring, pengaduan adalah cara atau perbuatan mengadu dan ungkapan rasa tidak senang atau tidak puas akan hal-hal yang tidak begitu penting, tetapi perlu diperhatikan. Berdasarkan akar katanya yaitu adu, KBBI daring memberikan pengertian pertemuan; sentuh; benturkan; sabung; hasut; tandingan; sampaikan; dan timbang.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana memberikan pengertian yang lebih rigid mengenai pengaduan. Dalam ketentuan umum, pengaduan dimaknai sebagai pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan tindak pidana aduan yang merugikannya.

Dalam lingkup pelayanan publik, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik juga memberikan penjelasan yang spesifik. Pada Pasal 1 angka 8 peraturan tersebut, pengaduan dimaknai sebagai penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Secara garis besar kita dapat menarik intisari pemahaman mengenai pengaduan dari tiga sumber di atas. Intisari pertama, adalah pengaduan bertumpu pada tindakan aktif dari orang/pihak yang kecewa, tidak puas, atau tidak senang terhadap peristiwa yang dialaminya. Tindakan aktif tersebut dilakukan untuk mendapatkan penjelasan ataupun penyelesaian terkait peristiwa tersebut. Tanpa adanya tindakan aktif, pengaduan hanya mungkin semata-mata hanya "tercecer" menjadi keluhan.

Kedua, pengaduan pada dasarnya bersifat resiprokal atau hubungan timbal balik antara dua pihak. Kedua pihak tersebut adalah pihak yang melaksanakan pengaduan dan pihak yang diadukan. Seringkali di antara kedua pihak tersebut terdapat pihak ketiga yang dapat berperan sebagai penghubung, penengah, mediator, hingga arbitrator.

Ketiga, pengaduan pada umumnya melibatkan proses atau rangkaian aktifitas yang baku dan terarah. Proses tersebut memungkinkan pengaduan menjadi tepat sasaran dan menyentuh sumber permasalahan. Selain itu, aktifitas dan informasi lain terkait pihak yang mengadu, pihak teradu, dan pokok permasalahan pengaduan dapat dicatat dan didata secara terpadu dan sistematis.

## **Mentransformasikan Keluhan Menjadi Pengaduan**

Berdasarkan penjelasan di atas, telah terlihat perbedaan mendasar antara keluhan dan pengaduan. Walaupun keduanya adalah cara untuk menyampaikan ketidakpuasan, keluhan adalah komunikasi satu arah, sedangkan pengaduan adalah komunikasi dua arah.

Keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan yang cenderung spontan dan relatif kurang terarah. Kekurangan tersebut dapat diakibatkan ketidaktahuan pihak yang tidak puas terhadap cara kerja sistem, ataupun ketidaktahuan mengenai pihak-pihak yang memiliki kewenangan dalam sistem tersebut.

Momentum ketidakpuasan mendalam yang dialami oleh seseorang juga dapat menimbulkan ledakan emosional yang membabi buta. Di titik emosional tersebut, tidak jarang muncul keluhan-keluhan yang menggunakan bahasa yang keras dan kasar. Di sinilah peran yang berwenang untuk merumuskan keluhan yang spontan dan belum terstruktur menjadi pengaduan yang terstruktur, terarah, dan berorientasi penyelesaian.

Dalam ruang lingkup pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengamanatkan mekanisme pengelolaan pengaduan yang harus diselenggarakan oleh instansi/lembaga penyelenggara pelayanan. Beberapa poin yang ditekankan antara lain pentingnya mengetahui identitas pengadu, keberadaan prosedur pengaduan, hingga uraian mengenai permasalahan pelayanan yang diadukan.

Selain aspek teknis pengelolaan pengaduan, pihak yang menerima pengaduan masyarakat juga harus mampu memahami aspek psikologis pengadu/masyarakat. Ada kalanya masyarakat pengguna layanan mengungkapkan ketidakpuasan lewat keluhan yang cenderung emosional, sporadis, dan kurang terarah.

Melalui pemahaman terhadap aspek psikologis, penerima pengaduan akan dapat menggali lebih dalam dan jelas mengenai ekspektasi masyarakat yang mengadu. Pendekatan emosional yang menekankan empati dan partisipasi juga diharapkan membuat masyarakat yang mengadu menjadi lebih nyaman dan terbuka untuk menyampaikan permasalahannya.