

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan masyarakat yang disertai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan kebutuhan masyarakat semakin besar pula. Keterbatasan yang dimiliki oleh aparatur pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan melahirkan tuntutan-tuntutan dari masyarakat itu sendiri. Tuntutan masyarakat diajukan kepada penyelenggara pelayanan, dimana aparat pemerintah disini sebagai pihak penyelenggara pelayanan itu.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sistem informasi memberikan peran yang sangat penting dalam bidang pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menggunakan keunggulan sistem informasi yang ia gunakan sebagai kunci strategi pengelolaan pelayanan. Manajemen pelayanan publik dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan memerlukan adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang membantu atau menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi pimpinan dalam pengelolaan pelayanan publik. Perkembangan Sistem Informasi Manajemen juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakannya dalam proses pengambilan keputusan.

Konsep *good governance* (tata laksana pemerintahan yang baik) hadir sebagai salah satu jalan keluar dalam pemecahan masalah dari beberapa tuntutan didalam masyarakat, dan diharapkan mampu untuk mengatasi setiap permasalahan yang muncul didalam proses pelayanan publik, yang sejatinya pelayanan publik itu sendiri melibatkan dua unsur penting yaitu pemerintah dan masyarakat. Upaya untuk menghubungkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukan merupakan suatu hal yang baru. Pelayanan publik memiliki keterkaitan sangat erat dengan yang namanya kesejahteraan rakyat. Suatu pelayanan publik yang berkualitas tentu saja akan menciptakan kepuasan masyarakat, selaku pihak yang menggunakan jasa pelayanan publik.

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru di mana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang - undang untuk menjamin hak masyarakat, yaitu: kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa ada rasa takut. Kehadiran berbagai undang - undang tersebut dapat dikatakan sebagai tonggak akan hadirnya era demokrasi di Indonesia. Konsekuensi dari itu semua kedaulatan dipegang oleh rakyat sehingga suara rakyat harus didengar dan diperhatikan oleh pemerintah yang diberi otoritas oleh rakyat melalui pemilihan presiden, gubernur dan bupati secara langsung.

Proses penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berbasiskan otonomi merupakan bentuk kesadaran pemerintah dan warga masyarakat daerah untuk

menjalankan daerahnya sendiri berdasarkan wewenang yang telah diserahkan pemerintah pusat. Situasi demikian dapat terjadi disebabkan dua alasan, yaitu pertama, konstitusi telah memerintahkan pembentukan daerah yang berasaskan otonomi sebagai bentuk bersifat kompromi final dan ke dua, rentang kendali pemerintahan negara yang sangat terbatas, sehingga dibutuhkan pemerintah daerah agar pelayanan publik dapat dilayani secara optimal. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, ada banyak pertimbangan yang harus dijadikan pegangan pokok agar konsep pelaksanaan otonomi dapat berjalan sebagaimana mestinya diantara berbagai pertimbangan tersebut adalah penerapan tata kelola pemerintahan daerah yang baik *the good local governance*.

UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Kendal merupakan unit pengelolaan pengaduan yang memiliki tugas untuk mengelola aduan yang berasal dari masyarakat yang nantinya dilakukan melalui kanal media yang tersedia. Semua aduan yang masuk melalui kanal media UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) selanjutnya diteruskan kepada OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk ditangani dan diselesaikan. Dengan adanya UP4 ini diharapkan pengaduan masyarakat dapat ditangani secara cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara.

Seperti halnya yang dikutip dari laman Pemkab Kendal https://www.kendakab.go.id/berita/id/20171003001/up4_diskominfo_sudah_terima_239_aduan_masyarakat (yang diakses pada 5 November 2018) yang di katakan oleh Kepala Diskominfo Kabupaten Kendal Drs. Muryono, SH MPd :

“Sejak diluncurkan bertepatan dengan Hari Jadi Kabupaten Kendal ke-412 tanggal 28 Juli 2017 lalu, Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (UP4) Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kendal saat ini sudah dipergunakan masyarakat dengan baik. Terbukti hingga 2 Oktober 2017 sudah ada 239 aduan. Semua aduan langsung kami sampaikan ke OPD terkait agar segera mendapatkan jawaban dan penanganan. Dari semua laporan yang masuk, saat ini hanya ada 9 yang masih menunggu jawaban,” katanya. “Untuk mempercepat Desa Online saat ini kami sudah memiliki 15 tenaga pendamping agar masyarakat pedesaan juga dapat mengadu dengan cepat secara online,” ujarnya. “Kepuasan masyarakat itu, jika aduan cepat direspon, maka semua OPD harus aktif merespon, sebab semua itu untuk terciptanya pelayanan prima,”ujarnya.

Dari pernyataan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Kendal per tanggal 2 Oktober 2017 sejak pertama didirikan Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (UP4) sudah ada 239 aduan yang masuk, semua aduan sudah disampaikan kepada OPD setempat. Dari pengamatan sementara, hanya 2% laporan yang belum mendapat jawaban sama sekali. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Kendal juga berharap bahwa semua OPD yang mendapat laporan segera untuk menindak lanjutinya dan merespon aktif segala laporan demi terciptanya pelayanan yang prima. Menurutnya Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (UP4) saat ini harus terus melakukan perbaikan terhadap penanganan pengaduan yang ada agar semua pengaduan yang masuk bisa ditangani secara cepat dan harus adanya kerjasama yang maksimal dengan OPD terkait.

Tabel 1.1

Jenis aduan UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal pada masa awal pembentukan UP4 Tahun 2017

No	Jenis Aduan	Jumlah
1	infrastruktur jalan	80
2	pelayanan publik	65

3	lampu penerangan jalan umum (LPJU)	25
4	parkir liar	25
5	penertiban PKL	10
6	keluhan miras	10
7	dugaan pungli pendidikan	10
8	perijinan galian C	10
9	pajak bumi dan bangunan	4
JUMLAH		239

(Sumber : portal resmi Kab. Kendal 2017)

Jika kita amati dari tabel di atas, infrastruktur jalan merupakan yang paling banyak dalam pengaduan yang diterima oleh UP4 tersebut. Menurut pengamatan sementara, infrastruktur yang ada di Kabupaten Kendal memang tergolong masih buruk dan perlu segera di tindak lanjuti secara cepat. Karena pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi masyarakat, agar penyedia pelayanan publik dapat mendengar keluhan dari masyarakat. Hal tersebut di lakukan dengan tujuan agar pelayanan publik dapat memperhatikan apa yang terjadi kebutuhan masyarakat sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih baik. Sayangnya di beberapa lembaga masih menganggap sistem pengaduan ini sebagai *thread* (ancaman) dalam keberjalanan organisasi. Partisipasi memiliki peran penting, bagi masyarakat.

Pada awal dibentuknya UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) terlihat sangat antusiasnya masyarakat Kabupaten Kendal terhadap pengaduan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan masuknya 239 aduan ke kanal media UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik). Dengan sangat antusiasnya masyarakat terhadap aduan membuat pengaduan masyarakat di Kabupaten Kendal menjadi hal penting bagi masyarakat itu sendiri. Apabila masyarakat sudah antusias pemerintah daerah yang hal ini melalui UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) harus

menjaga antusias masyarakat dengan memberikan pelayanan yang maksimal dalam pengaduan masyarakat.

Tabel 1.2

Data Jumlah Aduan Lapor.go.id Kabupaten Kendal Tahun 2017 - 2020

No	Tahun	Jumlah Aduan
1.	2017	520
2.	2018	787
3.	2019	327
4.	2020	332

(Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal)

Berdasarkan uraian tabel di atas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal masih mengalami naik turun dalam proses pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Pada tahun 2018 merupakan tahun dimana banyaknya pengaduan yang masuk melalui Lapor.go.id namun di tahun-tahun berikutnya jumlah aduan semakin menurun. Tuntutan masyarakat mengenai peningkatan kualitas dalam pelayanan publik saat ini semakin tinggi namun belum sepenuhnya dapat dipenuhi oleh pemerintah.

UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) sebagai unit pengelola masyarakat terbukti belum bisa menjaga antusias masyarakat tentang aduan masyarakat. Pada awal pembentukannya UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) berhasil

menarik antusias masyarakat dengan masuknya 239 aduan dalam waktu satu bulan dan pada tahun 2017 total 520 aduan yang masuk dengan masih aktifnya semua kanal media. Pada tahun 2018 menjadi tahun dimana aduan yang masuk ke UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) ini mendapatkan persentase paling banyak dan di tahun berikutnya aduan menjadi sangat menurun.

Dari pengamatan sementara masalah yang terjadi dari ketidakkonsistennan UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam mengelola aduan yaitu berasal dari tidak aktifnya kanal media yang UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) miliki. Beberapa kanal media seperti Facebook : Lapor Kendal, Twitter: Lapor Kendal #LaporKendal masih belum aktif dan terakhir terlihat aktif pada tahun 2017. Lapor.go.id merupakan salah satu kanal media yang paling aktif saat ini. Pada tahun 2021 pun kanal media Lapor.go.id masih aktif dan terlihat masih menangani aduan yang masuk. UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) sebagai pengelola aduan seharusnya bisa mempromosikan semua kanal media supaya masyarakat bisa menggunakan layanani ini dengan banyak cara. UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam mengelolaa aduan tidak begitu efektif karena mereka hanya menggunakan satu kanal media saja yaitu Lapor.go.id dan apabila seluruh kanal media mereka gunakan dan aktifkan, pengaduan di Kabupaten Kendal ini menjadi lebih efektif dan masyarakat bisa mengakses lenih luas perihal pengaduan masyarakat.

Secara umum, masalah pelayanan publik yang bersumber dari internal penyedia layanan, terutama yang terkait dengan sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sikap diskriminatif, budaya tidak mau melayani, banyaknya pungutan liar dan penempatan sumber daya aparatur yang tidak berdasarkan kompetensi. Selain masalah

yang terjadi di lingkungan internal penyedia layanan, permasalahan pelayanan publik juga dapat terjadi di lingkungan eksternal atau pihak penerima layanan (masyarakat) yaitu berupa transparansi data aduan yang masuk dan sudah diselesaikan oleh pihak pengelola.

Kurangnya sumberdaya manusia dalam mengelola UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam mengelola aduan menyebabkan tidak adanya laporan aduan ke masyarakat. Dalam hal ini hanya 1 pengelola saja dan 2 tenaga teknis yang ada didalam UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Seharusnya UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) sebagai pengelola harus menerbitkan laporan masyarakat tentang seberapa banyak masuknya aduan dan seberapa banyaknya aduan yang telah di tangani. Apabila UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) menerbitkan laporan pengaduan, masyarakat menjadi lebih tahu tentang ke efektifan UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) sebagai unit pengelola aduan dan jika unit pengelola aduan ini efektif masyarakat menjadi lebih percaya terhadap aduan masyarakat dan antusias masyarakat menjadi lebih baik.

Dalam pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik seharusnya dapat ditangani secara cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik. Lembaga ini sekaligus juga merupakan sarana partisipasi bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Penanganan pengaduan merupakan hal terpenting saat ini, masyarakat sebagai pihak yang melaporkan hal-hal tersebut harus ditindaki secara maksimal demi terciptanya pelayanan publik yang lebih baik.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut dan mencari alternatif pemecahannya yang dituangkan dalam usulan penelitian yang berjudul **EFEKTIVITAS UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik DALAM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KENDAL.**

1.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Belum optimalnya UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Kendal.
2. Kurangnya transparansi UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Kendal

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Kendal ?
2. Faktor yang menjadi kendala UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Kendal ?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada hal-hal yang telah dirumuskan dan hendak dicapai dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Kendal.
2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi kendala UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Kendal

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat teoritis

Bagi kepentingan akademis, penelitian ini dapat memberikan informasi bagi pembaca serta memberikan sumbangan terhadap perkembangan dan kemajuan Ilmu Administrasi Publik, khususnya mengenai efektivitas.

2. Manfaat praktis

- a. Memberikan kontribusi pemikiran kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal dalam rangka pelaksanaan UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik)

- b. Dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal untuk memperbaiki pelaksanaan UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik)

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Dalam Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kendal tidak lepas dengan melihat dari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya oleh beberapa mahasiswa. Berikut ini merupakan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan oleh beberapa mahasiswa.

Tabel 1. 3
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Suci Styawan (2015)	Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota SurabayaII)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan di Kota II Surabaya masih belum baik. Kasus ini rupanya masih menemukan bahwa kotak saran masih belum berfungsi dengan baik. Lalu, ada loket pengaduan yang kosong tanpa kehadiran petugas yang sudah ditentukan, karena ada tugas lain di lapangan. Kekurangan manusia sumber daya yang menghasilkan penanganan keluhan tidak sesuai target dan keluhan masih dalam jumlah yang cukup besar.	Dalam penelitian ini UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal meneliti tentang efektivitas ini UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal dalam mengelola pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Kendal. Hal yang menjadi pembeda dalam penelitian ini yaitu dalam pengelolaan ini UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal sudah menggunakan teknologi <i>website</i> dan sosial media lainnya tanpa menggunakan kotak saran

				serta dalam penelitian ini ini UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal sebagai pengelola tidak mentransparansikan laporan pengaduannya kepada masyarakat.
2.	Sad Dian Utomo (2010)	Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik	Hasil penelitian menunjukkan ada lima faktor mempengaruhi efektivitas Pusat Manajemen Pengaduan Layanan Publik, kepemimpinan yang akomodatif khususnya dari Kota Semarang walikota; konstitusi dan regulasi lokal; peran masyarakat sipil, terutama organisasi non-pemerintah; dan acara khusus.	Dalam penelitian ini UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal meneliti tentang efektivitas ini UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal dalam mengelola pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Kendal. Hal yang menjadi pembeda dalam penelitian ini yaitu dalam pengelolaan ini UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal sudah menggunakan teknologi <i>website</i> dan sosial media lainnya serta dalam penelitian ini ini UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal sebagai pengelola tidak mentransparansikan laporan pengaduannya kepada masyarakat.
3.	Cuher Santoso (2018)	Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang	Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa dalam implementasi layanan publik dalam mengelola keluhan di Pusat Pengaduan Keluhan Masyarakat (P3M) masih banyak keluhan yang tidak dikelola, seperti ketepatan waktu.	Dalam penelitian ini UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal meneliti tentang efektivitas ini UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal dalam mengelola pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Kendal. Hal

			<p>Berdasarkan masalah yang ditemukan dalam penelitian, penulis memberikan rekomendasi untuk memperbaiki masalah yang ada termasuk: Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mengelola keluhan, sosialisasi kepada masyarakat tentang unit kerja Pusat Manajemen Pengaduan Masyarakat (P3M) tidak diketahui oleh publik, di lapangan dan membuat sistem permohonan keluhan yang dapat digunakan oleh semua elemen masyarakat dan dapat memantau proses pengaduan</p>	<p>yang menjadi pembeda dalam penelitian ini yaitu dalam pengelolaan ini UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal sudah menggunakan teknologi <i>website</i> dan sosial media lainnya tanpa menggunakan sistem permohonan serta dalam penelitian ini ini UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal sebagai pengelola tidak mentransparasikan laporan pengaduannya kepada masyarakat.</p>
--	--	--	--	---

1.5.2. Administrasi Publik

Administrasi negara menurut Dimock & Dimock (1978:13) merupakan suatu bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari suatu keluarga hingga Perserikatan Bangsa-Bangsa disusun, digerakkan dan dikemukakan. Administrasi negara juga merupakan bagian dari politik, yang mempelajari penentuan kebijaksanaan negara dalam suatu proses yang mulai dengan para pemilih dan berlangsung melalui partai-partai politik, badan-badan perwakilan rakyat, hingga pada badan-badan administrasi sendiri.

Nicholas Henry menjelaskan bahwa administrasi publik adalah suatu administrasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang

diperintah, juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara baik (Pasalong, 2013:8).

Administrasi publik menurut Felix. A. Nigro dan Lloyd G. Nigro (Syafiie, 2006:24) adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintah; meliputi ketiga cabang pemerintahan eksekutif, legislatif dan yudikatif serta hubungan di antara mereka; mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik; sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat; dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Menurut S. Prajudi Amosudirjo (Ibrahim, 2013:17) administrasi publik adalah administrasi daripada negara sebagai organisasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan yang ditetapkan melalui Undang-undang.

Administrasi publik menjelaskan bahwa dalam mempelajari administrasi publik harus memahami ruang lingkup administrasi publik, salah satu ruang lingkup administrasi publik adalah manajemen publik. Robert T. Golembiewski menyatakan bahwa dalam perkembangan ilmu administrasi publik perlu menekankan kepada *focus* dan *locus*. Fokus diartikan sebagai memperlihatkan tempat dari bidang studi tersebut, sedangkan locus memperlihatkan kepada tempat dari bidang studi tertentu. Ilmu administrasi di Indonesia saat ini merupakan produk impor yang disisipi dengan kearifan lokal (Sugandi, 2011:10).

Di dalam administrasi publik memiliki metode atau cara untuk - menyelesaikan suatu permasalahan serta ada prinsip dimana metode atau cara tersebut digunakan. Prinsip yang sedemikian itu berbicara mengenai fokus dan lokus dalam administrasi publik dalam kaitannya dengan paradigma administrasi publik.

1.5.3. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma administrasi negara dalam buku Pokok-pokok Administrasi Publik dan Implementasi (Ibrahim, 2013:5-6), yaitu:

a. Paradigma 1: Dikotomi antara Politik dan Administrasi Negara (1900-1930-an)

Fokus administrasi negara terbatas pada masalah-masalah organisasi, kepegawaian dan penyusunan anggaran dalam birokrasi pemerintahan, sedangkan masalah-masalah pemerintahan, politik, dan kebijakan merupakan substansi ilmu politik. Selanjutnya pokok-pokok dari paradigma ini antara lain:

- 1) Politik seharusnya tidak perlu mengganggu administrasi.
- 2) Manajemen memberikan sumbangan ilmiahnya terhadap administrasi.
- 3) Administrasi negara harus mampu menjadikan dirinya sebagai ilmu pengetahuan bebas nilai.
- 4) Misi dari ilmu administrasi adalah konomisasi dan efisiensi

b. Paradigma 2: Prinsip-prinsip Administrasi Negara (1927-1950-an)

Dalam paradigma ini fokus administrasi negara ialah penekanan pada prinsip-prinsip administrasi negara yang dianggap berlaku secara universal pada setiap bentuk organisasi dan setiap lingkungan sosial budaya.

c. Paradigma 3: Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-an-1970-an)

Menurut paradigma ini tidak sepatasnya ada dikotomi antara politik dan administrasi karena memang tidak realistis. Selanjutnya prinsip-prinsip administrasi tidak bebas nilai, tidak bersifat universal, dalam kenyataan sangat dipengaruhi lingkungannya. Paradigma ini menganggap studi administrasi negara adalah bagian dari ilmu politik, hanya saja berbeda titik beratnya. Ilmu politik berfokus pada proses penyusunan kebijakan kekuatan sosial politik di luar birokrasi, administrasi negara berfokus pada penyusunan kebijakan dalam tubuh birokrasi, tetapi tidak terlepas dari sistem politik yang berlaku.

d. Paradigma 4: Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970-an)

Paradigma ini menganggap bahwa ilmu administrasi negara sebagai bagian ilmu politik, perlu dikembangkan lebih lanjut dua aspek yang harmonis yakni pengembangan ilmu administrasi secara murni berdasarkan psikologi sosial, aspek lain mengenai seluk-beluk kebijakan publik.

e. Paradigma 5: Administrasi Negara sebagai Administrasi (sejak 1970-an)

Paradigma ini merupakan pembaharuan terhadap paradigma-paradigma sebelumnya. Ilmu administrasi negara tidak terbatas pada kajian-kajian ilmiah maupun kebijakan, tetapi juga berinteraksi dengan berbagai ilmu lainnya. Fokus administrasi negara mencakup teori-teori organisasi, analisis kebijakan publik, teknik-teknik administrasi dan manajemen modern, berbagai persoalan dalam birokrasi pemerintahan dan persoalan-persoalan kebutuhan serta aspirasi masyarakat. administrasi negara bersifat lebih kompleks, menyangkut penyelenggaraan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dalam arti yang luas.

Selain itu menurut Denhardt dan Denhardt (Hardiyansyah, 2011:4) membagi paradigma administrasi negara menjadi tiga paradigma, yaitu: *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS). Paradigma yang paling mutakhir dalam administrasi negara menurut Denhardt dan Denhardt adalah NPS. Ketiga perbandingan paradigma dimkasud, disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. 4
Perbandingan Perspektif: *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), dan *New Public Service* (NPS)

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori publik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients</i> dan <i>constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizens</i>
Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Akuntabilitas	Hierarki administrasi dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multiaspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai	Desentralisasi	Struktur kolbooratif

	dengan otoritas <i>top-down</i>	organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Hardiyansyah (2011: 4)

Dalam administrasi publik terdapat dua ruang lingkup administrasi publik, yaitu kebijakan publik dan manajemen publik. Kebijakan publik menurut Willy N. Dunn (Syafiie, 2006: 106) adalah suatu rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintahan, seperti pertahanan keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan dan lain-lain. Pada penelitian ini difokuskan pada manajemen publik.

1.5.4. Manajemen Publik

Pada dasarnya manajemen publik, yaitu manajemen instansi pemerintah. Menurut Overman (Pasolong, 2007:83), mengemukakan bahwa manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

J. Steven Ott, Albert C. Hyde dan Jay M. Shafritz (Pasolong, 2007:83), berpendapat bahwa dalam tahun 1990an, manajemen publik mengalami masa transisi dengan beberapa isu terpenting yang akan sangat menantang, yaitu: privatisasi sebagai suatu alternative bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, rasionalitas dan akuntabilitas, perencanaan dan control, keuangan dan penganggaran serta produktifitas sumber daya manusia.

Pengembangan manajemen publik dimasa mendatang, menurut “*The National Commission on Public Service*” di Amerika Serikat ditinjau oleh Ott, Hyde dan Sharfiz perlu memperhatikan beberapa hal, yaitu perlu mengidentifikasikan secara jelas peran dan pelayanan publik dalam proses yang demokratis, sekaligus standar etika dan kinerja yang tinggi dari para pejabat kunci; perlu fleksibilitas dalam menata organisasi, termasuk kebebasan memperkerjakan dan memecat pegawai yang harus diberikan kepada para petinggi kabinet dan pimpinan instansi; pengangkatan atau penunjukan pejabat oleh presiden harus dikurangi, dan lebih diberikan ruang pengembangan karier profesional dan pemerintah harus melakukan investasi lebih besar disbanding pendidikan dan pelatihan eksekutif dan manajemen (Pasolong, 2007:84).

Salah satu upaya untuk mendorong keberhasilan pengelolaan organisasi dapat dilakukan mulai dengan perbaikan Sistem Informasi Manajemen.

1.5.5 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan adalah memenuhi kebutuhan antara pemberi dan penerima.

Definisi pelayanan publik menurut Hidayaningrat dikutip oleh Suwondo (2001, Siagian (1992) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek-aspek sebagai berikut:

- a) Pelayanan publik berhubungan dengan kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan haknya.
- b) Pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa yang vital.
- c) Adanya prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*), hal ini sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan negara dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima dan berkualitas. Prinsip-prinsip pelayanan publik digunakan sebagai upaya peningkatan kualitas di dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik termasuk dalam hal ini adalah sebagai dasar pengembangan e-government. Prinsip-prinsip tersebut ialah prinsip aksesibilitas, kontinuitas, teknikalitas, profitabilitas, dan akuntabilitas.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Pemerintah sebagai sebutan kolektif

yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN diantaranya adalah pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang, pangan dan papan, pelayanan kemasyarakatan. Di dalam pelaksanaannya, pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dilakukan melalui beberapa pola. Pola-pola di dalam memberikan pelayanan publik dijelaskan pula oleh LAN yaitu pola pelayanan teknis fungsional, pola pelayanan satu pintu, pola pelayanan satu atap, pola pelayanan terpusat, dan pola pelayanan elektronik.

a) Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh

pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

1.5.6 Efektivitas Organisasi

Efektivitas berasal dari kata efektif, batasan konsep ini sulit untuk diperinci, karena masing-masing disiplin ilmu memberikan pengertian sendiri. Bagi seorang ahli ekonomi dan analisis keuangan, efektivitas semakna dengan keuntungan, atau laba investasi. Bagi seorang manajer produksi, efektivitas seringkali berarti berarti kuantitas keluaran (*output*) barang dan jasa. Bagi seorang ilmuwan bidang riset, efektivitas dijabarkan dengan jumlah paten, penanaman dan produk baru suatu organisasi.

Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Seperti yang dikemukakan oleh Arthur G. Gedeian dkk. Semakin besar pencapaian tujuan - tujuan organisasi semakin besar efektivitas. (Gedeian dkk, 1991:61). Berdasarkan pendapat di atas, bahwa apabila pencapaian tujuan-tujuan daripada organisasi semakin besar, maka semakin besar pula efektivitasnya. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan adanya pencapaian tujuan yang besar daripada organisasi maka makin besar pula hasil yang akan dicapai dari tujuan-tujuan tersebut.

Abdulrahmat (2003:92) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Menurut pendapat Mahmudi (2005:92) mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”

Gambar 1.1

Hubungan Efektivitas

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{OUTCOME}}{\text{OUTPUT}}$$

Sumber: Mahmudi, 2005:92.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka efektifitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses, dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya.

1.6 Definisi Konsep

1.6.1 Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik

Dalam penelitian ini yang dimaksud tentang Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) yaitu menggambarkan seluruh siklus input, proses, dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan. Sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang ditimbulkan, membawa hasil dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan, dalam hal ini efektivitas dapat dilihat dari seluruh siklus input, proses, dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen: sumber/asal pengaduan, isi pengaduan, unit penanganan pengaduan, respon pengaduan, umpan balik, laporan penanganan pengaduan.

1.6.2 Faktor yang menjadi kendala pengaduan pelayanan publik

Faktor yang menjadi kendala UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik adalah kurangnya pemanfaatan sumber

daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan dan dapat dimengerti oleh setiap organisasi.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep adalah menjelaskan unsur utama penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur variabelnya. Dalam penelitian ini, fenomena yang di lihat meliputi:

1.7.1 Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik

1. Input

Input UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam proses pengumpulan data atau bahan mentah pada setiap aduan yang masuk. Seluruh aduan yang masuk melalui kanal media yang UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) seperti Suara Warga di web www.kendalkab.go.id, Aplikasi Laporan!, Facebook: Laporan Kendal, Twitter: @laporkendal #laporkendal, Telfn :0294-384008 atau dengan datang langsung ke Media Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal.

2. Proses

Pengumpulan seluruh aduan yang masuk ke kanal media UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dan selanjutnya semua aduan yang masuk dijadikan data serta menjadi bahan evaluasi setiap tahunnya.

3. Output

Laporan pengaduan yang UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) keluarkan setelah semua aduan terhimpun serta menjadi pandangan masyarakat tentang keberjalanan UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik)

1.7.2 Faktor yang menjadi kendala UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam pengaduan pelayanan publik.

1. Sumberdaya Manusia

Kualitas sumberdaya manusia UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayann publik.

2. Sarana dan Prasarana

Fasilitas sarana dan prasarana UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam mengelolan pengaduan pelayanan publik. Kelengkapan sarana dan prasarana UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam melakukan pengaduan.

1.8 Metode Penelitian

Menurut Tejoyuwono (1991) dalam Hartono (2011) metodologi penelitian merupakan suatu ilmu tentang kerangka kerja dalam melaksanakan penelitian yang bersistem. Bersistem berarti penelitian dikerjakan secara kontekstual.

Metode penelitian Sugiyono (2014: 2), pada dasarnya cara ilmiah untuk mendapatkan suatu data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Metode ini digunakan karena desain penelitian kualitatif pada umumnya tidak mengemukakan hipotesis yang harus dites, tetapi lebih sering pernyataan penelitian yang lebih mengarahkan pada ketercapaian pengumpulan data secara langsung

1.8.1. Desain Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai alat untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu dan untuk menyelesaikan masalah ilmu dan praktis. Penelitian pada hakekatnya merupakan upaya untuk mengejar kebenaran tersebut dilakukan melalui model tertentu.

Penelitian kualitatif dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lain. Bodgan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati (Basrowi, Suwandi, 2008: 22-23)

Selanjutnya tipe penelitian dibagi menjadi dua macam :

a. Penelitian Deskriptif

Suatu pemecahan masalah dengan membandingkan gejala-gejala yang dikemukakan, mengadakan klarifikasi gejala-gejala, dan menetapkan pengaruh antara gejala-gejala yang dikemukakan.

b. Penelitian Eskploratif

Suatu penelitian yang digunakan untuk memperdalam pengetahuan melalui gejala tertentu dengan maksud untuk merumuskan masalah-masalah secara terperinci.

Penelitian mengenai Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) dalam Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kendal dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lain (Baswori,Suwandi, 2008: 22-23). Penelitian ini lebih menekankan pada suatu analisis dan sekaligus penggambaran tentang suatu kondisi realitas yang ada sehingga hasil dari penelitian tersebut adalah banyak menggunakan kata-kata deskriptif. Dengan demikian melalui penelitian deskriptif kualitatif ini hanya berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan Efektivitas Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Pada: UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik) Kabupaten Kendal.

1.8.2. Situs Penelitian

Situs penelitian menempatkan tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilaksanakan. Lokasi atau wilayah yang diambil dalam penelitian ini adalah Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal. Jl. Raya Soekarno-Hatta No.193,
Karanggeneng, Pegulon, Kec. Kendal, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah 51313.
Komplek pendopo Kabupaten Kendal

1.8.3. Subjek Penelitian

Berdasarkan pertimbangan untuk memilih informan dalam penelitian ini
maka yang menjadi informan adalah sebagai berikut :

1. Kasie Pengelolaan dan Pengaduan Informasi Publik
2. Staff Seksi Pengelolaan dan Pengaduan Informasi Publik (bagian pengelolaan pengaduan)
3. Staff Seksi Pengelolaan dan Pengaduan Informasi Publik (bagian konfirmasi aduan)
4. Masyarakat yang melakukan pengaduan

1.8.4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data yang bersifat deskriptif, yaitu data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara dan analisis dokumen. Bentuk lain dapat berupa gambar yang diperoleh melalui pemotretan.

1.8.5. Sumber Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh dari :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data-data primer diperoleh melalui jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan

oleh peneliti kepada informan dalam wawancara ataupun melalui pengamatan langsung atau observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder berisi catatan mengenai kejadian atau peristiwa yang telah terjadi berupa tulisan dari buku, dokumen, internet, dan sumber-sumber lainnya. Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan data sekunder dari buku dan internet serta dokumen-dokumen pendukung lainnya.

1.8.6. Teknik Pengumpulan Data

Ciri utama dari penelitian kualitatif adalah tidak dapat dipisahkan dari peranan peneliti itu sendiri sebagai penentu keseluruhan skenarionya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka.

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Dalam penelitian kualitatif sebaiknya digunakan wawancara terbuka, yaitu dimana para subjek atau informan mengetahui bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula apa maksud dan tujuan wawancara tersebut. Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak berstruktur. Dalam wawancara tidak terstruktur, responden biasanya terdiri atas mereka yang terpilih saja karena sifat-sifatnya

yang khas. Biasanya mereka memiliki pengetahuan yang mendalam situasi, dan mereka lebih mengetahui informasi yang diperlukan.

2. Observasi

Teknik observasi atau pengamatan didasarkan atas pengalaman secara langsung. Teknik ini juga memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe observasi Non-Partisipan (*Non-Participant Observation*). Peneliti hanya mencatat, menganalisis dan selanjutnya dapat membuat kesimpulan tentang perilaku masyarakat yang sedang diamati.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Metode ini merupakan metode pengumpulan data yang berupa data-data berupa gambar, dokumen resmi, data-data resmi yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal

1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang

penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2014: 244)

Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan secara menyeluruh data yang didapat selama proses penelitian. Dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui analisis data lapangan. Menurut Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing*.

Menurut Miles dan Huberman dalam H.B Sutopo (2002: 94-96), ketiga komponen tersebut adalah:

a. *Data Reduction*

Merupakan proses seleksi, pemfokusan dan penyederhanaan abstraksi data kasar yang diperoleh lapangan. Tahap ini berlangsung terus menerus dari tahap awal sampai tahap akhir penelitian.

b. *Data Display*

Merupakan penyajian data-data yang telah diolah dalam bentuk tabel, matrik, grafik atau teks naratif yang didesain secara sistematis sehingga memudahkan pembaca untuk memahaminya. Penyajian data yang memberikan informasi ini dapat digunakan untuk analisa sesuatu yang terjadi, untuk selanjutnya memungkinkan menarik kesimpulan dan mengambil tindakan.

c. *Conclusion drawing*

Penarikan kesimpulan ini dilakukan setelah semua data berhasil dikumpulkan. Setelah menganalisis data-data tersebut, mencari tema, ketentuan penjelasan dan kesamaan-kesamaan yang akan muncul. Dalam proses ini ada landasan-landasan yang sangat kuat dan diperlukan agar verifikasi yang dibuat dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

1.8.8. Kualitas Data

Validasi didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum Creswell & Miller (2012). Pada penelitian ini teknis validitas data yang digunakan oleh peneliti adalah Triangulasi. Moleong dalam Prastowo (2012) menjelaskan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Tujuan umum dilakukannya triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis maupun interpretatif dari sebuah riset.

1. Triangulasi Sumber Data (*Data Triangulation*)

Triangulasi sumber adalah menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang ada.