

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud dapat berupa pelayanan administratif, barang, atau jasa yang difasilitasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi yang memiliki fungsi untuk menyediakan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hal yang harus diperhatikan secara mendetail mengingat sudah menjadi hak masyarakat untuk menerima pelayanan publik yang berkualitas dari penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, pelayanan publik juga merupakan amanat yang diatur secara jelas di dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009. Eksistensi peraturan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 menjadi pertanda bahwa terdapat payung hukum yang jelas untuk dijadikan landasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun hal-hal yang patut diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu proses yang tidak

dapat luput dari penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Mengingat masyarakat merupakan memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, inklusif, dan memenuhi tolak ukur pelayanan yang telah ditetapkan undang-undang, adanya pengelolaan, pengorganisasian, atau manajemen pengaduan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Manajemen pengaduan masyarakat dibutuhkan untuk menanggapi keluhan-keluhan yang terjadi di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam keberjalanan penyelenggaraan pelayanan publik tentunya dibutuhkan pengaduan masyarakat sebagai bentuk refleksi pelayanan publik yang telah terlaksana dan diberikan kepada masyarakat. Disinilah peran masyarakat untuk turut andil meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan aspirasi yang nantinya dikelola di dalam tahapan manajemen pengaduan. Aspirasi yang nantinya dikelola tentunya dapat dijadikan suatu gambaran untuk merumuskan langkah-langkah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dewasa ini perubahan zaman yang sangat cepat dan disruptif menghasilkan dampak terhadap setiap lini kehidupan manusia. Namun, perubahan bukanlah hal yang perlu ditakuti atau dihindari melainkan manusia beserta lingkungan di sekitarnya dituntut untuk melakukan adaptasi. Proses penyelenggaraan pelayanan publik suatu kegiatan yang melibatkan interaksi antara satu individu dengan individu yang lain tentunya tak luput dari dampak perkembangan zaman dan teknologi. Pengaduan masyarakat yang tadinya dilakukan dengan cara konvensional seperti mendatangi kantor instansi atau meninggalkan pesan lewat kotak surat kini mulai jarang ditemui. Instansi penyelenggara pelayanan publik melakukan adaptasi terhadap perkembangan zaman

dengan cara menyediakan layanan hotline dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat.

Ir. Joko Widodo selaku Presiden Republik Indonesia memberikan instruksi kepada birokrasi untuk mengaplikasikan sistem elektronik dalam kegiatan pemerintahan (*E-Government*). Itu dilakukan sebagai tindak lanjut dari instruksi Presiden Joko Widodo untuk mengedepankan transparansi publik. *E-government (e-gov)* intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian *E-Government*, salah satunya adalah penggunaan teknologi informasi seperti internet sebagai alat bantu. Kemudian yang kedua menurut dia adalah tujuan pemanfaatannya, sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. Ketersediaan informasi yang transparan dan setiap saat dapat diakses oleh masyarakat, tentu akan membuat sistem pemerintahan lebih baik. Untuk diketahui pula, bahwa Pemerintah Pusat telah mengeluarkan Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* Indonesia.

Dalam penyelenggaraan *E-Government* ini sendiri juga menjadi pengingat bahwa seberapa banyaknya tugas serta tanggung jawab pemerintah, karena berfungsi dalam mengatur masyarakatnya. Namun definisi dari *E-Government* ini dalam dinamika penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu negara tidaklah luput dari kondisi internal negara tersebut baik secara makro maupun secara mikro.

Dalam rangka merealisasikan penerapan sistem *E-Government* dan memberikan wadah untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Tegal, mengadakan sosialisasi mengenai aplikasi SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Pengaduan Online Rakyat) yang dikelola Kementerian PANRB pada hari Selasa, 14 Desember 2021 yang bertempat di Pendopo Ki Gede Sebayu. Pemerintah terus berbenah dalam upaya menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Salah satunya membuka ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan publik yang belum baik, melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR). Sejatinya SP4N-LAPOR dibentuk dengan 3 tujuan mendasar, yakni untuk mewujudkan penyelenggara pelayanan publik yang dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik. Tak hanya itu, penyelenggara pelayanan publik turut andil memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Harapannya, aplikasi SP4N-LAPOR dapat mempermudah pemerintah untuk menerima pengaduan yang efektif oleh masyarakat agar permasalahan dari masyarakat terhadap layanan publik bisa ditindaklanjuti secara efektif dan efisien. Selain itu, masyarakat diharapkan dapat berinteraksi secara langsung kepada pemerintah sehingga alur komunikasi dalam proses pengaduan tidak terlalu kompleks. SP4N-LAPOR juga merupakan manifestasi dari transparansi pelayanan publik yang dilakukan melalui pengaduan masyarakat. Tak hanya itu, fungsi lain dari SP4N-LAPOR ialah dapat mencegah timbulnya potensi konflik serta membantu terciptanya rasa aman bagi masyarakat.

Jika dilihat data di laman web Lapor.go.id, jumlah pelapor per Januari 2019 adalah sebanyak 801.257 pengguna, sedangkan laporan yang masuk di SP4N dari tahun 2012 hingga 2019 sebanyak 1.389.891. Laporan yang masuk tersebut berasal dari 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia yang telah terhubung dengan SP4N-LAPOR. Hal ini menjadi suatu angka segar yang menandakan bahwa wadah yang disediakan pemerintah mendapatkan atensi dari masyarakat. Di sisi lain, kanal SP4N-LAPOR yang disediakan pemerintah memiliki kendala tersendiri dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Fenomena ini disebabkan oleh beberapa hal. Salah satunya, pengaduan yang disampaikan masyarakat, tidak mendapatkan tindak lanjut. Sebagaimana dipaparkan pada Lampiran Permenpan-RB Nomor 46 Tahun 2020, dipaparkan tentang Permasalahan Lingkungan Strategis Dan Pengelolaan SP4N-LAPOR! bahwa di tahun 2019, terdapat 16.650 laporan masyarakat yang belum mendapatkan tindak lanjut. Tentunya jumlah tersebut terbilang banyak, bayangkan saja betapa kecewanya masyarakat yang sudah menyampaikan pengaduannya melalui kanal pengaduan tersebut, namun tak ada kabar dan tindak lanjut atas permasalahan yang disampaikannya. Selain masih banyak laporan yang belum kunjung mendapatkan proses tindak lanjut, banyak pengguna aplikasi SP4N Lapor yang sulit untuk mengajukan pengaduan dikarenakan aplikasi SP4N Lapor tidak jarang mengalami *error* saat diakses. Tercatat 2.054 pengguna aplikasi SP4N Lapor memberikan rating 2,3 dari skala 1-5 di *google playstore*. Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi SP4N Lapor mengalami pengalaman yang kurang memuaskan ketika mengajukan pengaduan melalui aplikasi SP4N Lapor.

Tabel 1.1 Jumlah Laporan SP4N Lapor di Kota Tegal 2019

Tahun	Kategori Laporan	Jumlah Laporan Masuk	Jumlah Laporan Ditindaklanjuti
2019	Kepegawaian	5	5
	Kesehatan	3	2
	Lingkungan Hidup	5	4
	Kependudukan	3	2
	Politik, Hukum, dan Keamanan	4	0
	Ekonomi	8	4
	Kesejahteraan Sosial	15	8
	Infrastruktur	2	2
	Pendidikan	1	1

Sumber: Diskominfo Kota Tegal

Di Kota Tegal sendiri, dapat dikatakan jumlah pelapor melalui kanal SP4N Lapor mengalami dinamika di tiap tahunnya. Berdasarkan data yang tercatat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal, terhitung pada tahun 2019 laporan yang diterima berjumlah 46 laporan yang terdiri dari beberapa jenis laporan antara lain 1 laporan terkait pendidikan, 2 laporan terkait infrastruktur, 15 laporan terkait kesejahteraan sosial, 8 laporan terkait ekonomi, 4 laporan dengan kategori politik, hukum, dan kemanan, 3 laporan terkait kependudukan, 5 laporan terkait lingkungan

hidup, 3 laporan kesehatan, dan 5 laporan kepegawaian. Dari total 36 laporan yang masuk tercatat sejumlah 32 laporan telah berhasil mendapatkan tindak lanjut.

Tabel 1.2 Jumlah Laporan SP4N Lapor di Kota Tegal 2020

Tahun	Kategori Laporan	Jumlah Laporan	Jumlah Laporan Ditindaklanjuti
2020	Kependudukan	1	1
	Kepegawaian	4	4
	Lingkungan Hidup	1	1
	Ekonomi	4	3
	Kesejahteraan Sosial	25	21
	Kesehatan	7	6
	Infrastruktur	7	4
	Politik, Hukum, dan Keamanan	1	0
	Pendidikan	2	2

Sumber: Diskominfo Kota Tegal

Pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2020, tercatat total 52 laporan yang masuk melalui kanal aplikasi SP4N Lapor dengan rincian 2 laporan mengenai sektor pendidikan, 1 laporan mengenai sektor politik, hukum, dan keamanan, 7 laporan dari sektor infrastruktur dan kesehatan, 25 laporan dari sektor kesejahteraan sosial, 4 laporan mengenai sektor ekonomi, 1 laporan terkait sektor lingkungan hidup, 4 laporan terkait

sektor kepegawaian, dan 1 laporan terkait sektor pendidikan. Dari 52 lapran yang masuk tercatat 48 laporan mendapatkan tindak lanjut.

Tabel 1.3 Jumlah Laporan SP4N Lapor di Kota Tegal 2021

Tahun	Kategori Laporan	Jumlah Laporan Masuk	Jumlah Laporan Ditindaklanjuti
2021	Kependudukan	2	2
	Kepegawaian	8	5
	Lingkungan Hidup	4	4
	Ekonomi	2	2
	Kesejahteraan Sosial	12	8
	Kesehatan	7	6
	Infrastruktur	3	2
	Politik, Hukum, dan Keamanan	1	1
	Pendidikan	0	0

Sumber: Diskominfo Kota Tegal

Pada tahun 2021, SP4N Lapor mendapatkan sejumlah 39 laporan masuk dengan rincian 1 laporan di bidang politik, hukum, dan kemanan, 3 laporan di bidang infrastruktur, 7 laporan di bidang kesehatan, 12 laporan di bidang kesejahteraan sosial, 2 laporan di bidang ekonomi, 4 laporan di bidang lingkungan hidup, 8 laporan di bidang kepegawaian, 2 laporan di bidang kependudukan. Tercatat dari total laporan masuk sejumlah 39 laporan, 30 laporan mendapatkan tindak lanjut.

Tabel 1.4 Jumlah Laporan SP4N Lapor di Kota Tegal 2022

Tahun	Kategori Laporan	Jumlah Laporan Masuk	Jumlah Laporan Ditindaklanjuti
2022	Kependudukan	2	2
	Kepegawaian	12	8
	Lingkungan Hidup	4	3
	Ekonomi	1	1
	Kesejahteraan Sosial	15	15
	Kesehatan	2	2
	Infrastruktur	8	6
	Politik, Hukum, dan Keamanan	0	0
	Pendidikan	3	2

Sumber: Diskominfo Kota Tegal

Pada tahun 2022, data dari Diskominfo Kota Tegal mengatakan bahwa laporan terakhir yang diterima yaitu pada tanggal 28 Desember. Terhitung dari 1 Januari – 28 Desember, Aplikasi SP4N Lapor mendapatkan sejumlah 47 laporan dari masyarakat Kota Tegal dengan rincian 3 laporan di bidang pendidikan, 8 laporan di bidang infrastruktur, 2 laporan di bidang kesehatan, 15 laporan di bidang kesejahteraan sosial, 1 laporan di bidang ekonomi, 4 laporan di bidang lingkungan hidup, 12 laporan di bidang kepegawaian, 2 laporan di bidang pendidikan. Total dari 47 laporan yang masuk, terhitung 39 laporan berhasil mendapatkan tindak lanjut. Berdasarkan laporan ringkas

yang bersumber langsung dari Diskominfo Kota Tegal, adapun jenis laporan yang masuk memiliki kategori yang variatif. Terhitung dari tahun 2019 – 2022 terdapat beberapa topik laporan pengaduan seperti infrastruktur, kepegawaian, kesejahteraan sosial, administrasi kependudukan, fasilitas kesehatan, politik hukum dan keamanan, lingkungan hidup, dan perekonomian.

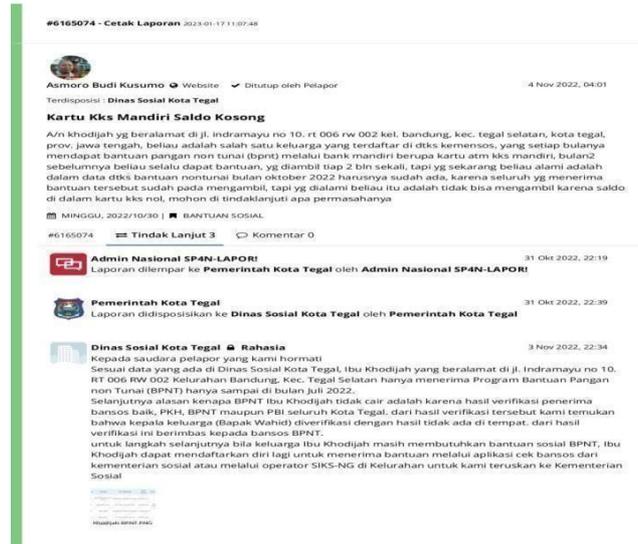
Gambar 1.1 Proses Pengelolaan Pengaduan Yang Masuk



Sumber: SOP SP4N-Lapor

Melihat kategori pengaduan yang beragam, tentunya Diskominfo Kota Tegal selaku pengelola pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N Lapor memiliki mekanisme tersendiri dalam menanggapi dan mengelola pengaduan yang masuk. Tahapan awal yang dilakukan Diskominfo Kota Tegal dalam mengelola pengaduan ialah memeriksa pengaduan yang masuk baik melalui website ataupun aplikasi SP4N Lapor. Kemudian, Diskominfo Kota Tegal melakukan tindak lanjut laporan dengan melakukan telaah dan klarifikasi lanjutan terhadap pengaduan.

Gambar 1.2 Laporan Masuk Beserta Feedback di Aplikasi



Sumber: Laporan Terdisposisi Diskominfo Kota Tegal

Setelah itu dilakukan proses penyaluran pengaduan dan penyelesaian pengaduan. Kemudian dilakukan tahapan pemantauan dan evaluasi ataspenyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan. Pada tahapan akhir pelaporan, Tim Pemeriksa menyusun dan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab melalui Tim Koordinasi.

Tabel 1.5 Proses Pengelolaan Laporan yang Masuk

Tab / Sub-Tab	Nama Status	Warna	Deskripsi
BELUM Ditindaklanjuti	Terverifikasi		Laporan belum terverifikasi atau tertunda yang sudah didisposisi oleh admin.
Sedang DiPROSES	Ditindaklanjuti oleh Instansi		Laporan terverifikasi yang telah ditindaklanjuti oleh instansi.
	Ditanggapi oleh Pelapor		Laporan terverifikasi yang ditindaklanjuti kembali / ditanggapi oleh pelapor.
SELESAI	Ditutup oleh Sistem		Laporan diproses yang telah tertutup secara otomatis oleh sistem LAPOR! (tertutup otomatis 10 hari terhitung dari tindak lanjut terakhir yang diberikan oleh instansi).
	Ditutup oleh Admin		Laporan diproses yang ditutup secara manual oleh admin menggunakan aksi: Tutup Laporan.
	Ditutup oleh Pelapor		Laporan diproses yang tertutup karena aksi pengguna yang menyatakan puas dengan tindak lanjut instansi.

Sumber: Modul Pelatihan Lapor1 Ver. 3.0

Kemudian, proses tindak lanjut laporan membutuhkan waktu, belum ada ruang untuk pengaduan yang bersifat mendesak. Semua pengaduan diperlakukan sama dengan proses setidaknya verifikasi dalam waktu 3 hari, proses tindak lanjut dalam jangka 5 hari, dan proses memberi tanggapan balik dalam waktu 10 hari. Tentunya hal ini akan menjadi kendala jika sebuah laporan yang disampaikan masyarakat membutuhkan penanganan segera, misalnya proses rekrutmen kepegawaian yang biasanya dilakukan dalam waktu tak terlalu lama, dari satu tahapan ke tahapan selanjutnya. Atau bisa juga permasalahan penerimaan peserta didik/mahasiswa yang

tahapannya dan tenggat waktunya sudah ditentukan. Sehingga jika lambat proses penanganan pengaduannya, bisa jadi berujung pada ketidاكلulusan peserta. Hal ini tentu saja akan menimbulkan kerugian baik material maupun immaterial bagi peserta. Sehingga ke depan, kiranya perlu dipertimbangkan mekanisme penanganan khusus bagi pengaduan-pengaduan yang bersifat mendesak tersebut.

. Dengan adanya kanal pengaduan masyarakat, masyarakat memiliki wadah untuk menyampaikan kritik, saran, dan keresahan terkait berbagai aspek pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Sedangkan pemerintah memiliki wadah untuk mengetahui hal - hal yang menjadi keresahan publik sehingga pelayanan yang diberikan dapat tepat sasaran. Namun, kanal pengaduan masyarakat SP4N Lapor yang menjadi satu hal krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Tegal masih memiliki beberapa kekurangan. SP4N Lapor terkadang mengalami *maintenance* dan *error* saat diakses sehingga menghambat masyarakat Kota Tegal yang ingin melakukan pengaduan.

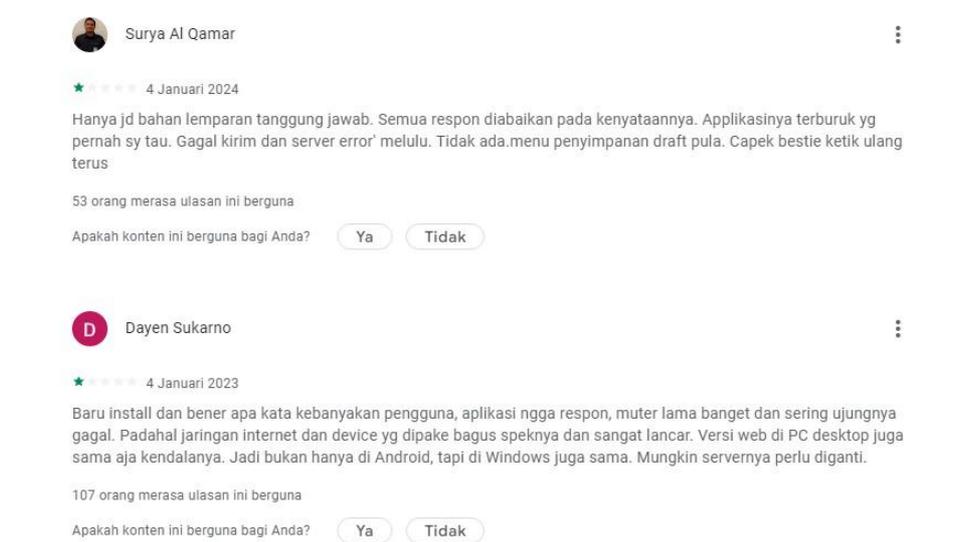
Gambar 1.3 Gangguan Pada Aplikasi SP4N Lapor



Sumber: Diskominfo Kota Tegal

Perbaikan server yang mengakibatkan gangguan saat mengakses aplikasi SP4N Lapor tentunya membuat pengalaman saat melaporkan pengaduan menjadi terhambat. Masyarakat sebagai pengguna aplikasi tentunya akan merasa kurang nyaman jika saat ingin menyampaikan pengaduan bertepatan dengan gangguan yang dialami oleh aplikasi SP4N Lapor. Hal tersebut membuat ulasan yang didapatkan oleh aplikasi SP4N Lapor kurang menunjukkan hasil yang baik.

Gambar 1.3 Ulasan Pengguna Aplikasi SP4N Lapor



Sumber: Google Playstore Aplikasi SP4N Lapor

Selain perihal performa aplikasi, sosialisasi aplikasi SP4N Lapor yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal, belum dilakukan kepada masyarakat. Sosialisasi hanya baru dilakukan kepada pihak OPD yang nantinya akan turut andil memberikan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat yang masuk. Di sisi lain, masyarakat sebagai pihak yang nantinya akan menjadi pengguna aplikasi SP4N Lapor untuk menyampaikan pengaduan belum mendapatkan sosialisasi.

Gambar 1.4 Sosialisasi SP4N Lapor Kepada OPD



Sumber: Diskominfo Kota Tegal

Kemudian belum terdapat wadah yang mengkhususkan suatu pengaduan yang bersifat *urgent* sehingga pengelolaan semua jenis pengaduan dipukul rata. Setelah mengamati fenomena tersebut, timbul suatu pertanyaan penelitian yaitu: “Bagaimana pengelolaan pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal?”. Melihat pertanyaan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait “**Analisis Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a) Keridakpuasan masyarakat terkait kinerja aplikasi SP4N Lapor dalam mengelola pengaduan masyarakat
- b) Terjadinya perbaikan *server* pada aplikasi SP4N Lapor sehingga menghambat akses aplikasi
- c) Sosialisasi terkait aplikasi SP4N Lapor sebagai layanan pengaduan masyarakat berbasis teknologi informasi secara lanjut dan berkala hanya dilakukan kepada OPD dan belum dilakukan kepada masyarakat sebagai pengguna aplikasi
- d) Output dan tindak lanjut yang dilakukan pemerintah dalam merespon pengaduan kurang maksimal

1.3 Rumusan Masalah

Setelah menelaah lebih jauh keluhan - keluhan yang terjadi di dalam proses manajemen pengaduan masyarakat dengan menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal, maka rumusan masalah yang ditemukan oleh peneliti yaitu:

1. Bagaimana manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal?
2. Apa saja faktor – faktor yang berkontribusi dalam penyelenggaraan manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal?

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal
2. Menganalisis faktor – faktor yang berkontribusi dalam penyelenggaraan manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan secara Teoritis

- a) Hasil penelitian diharapkan mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dalam kajian studi ilmu administrasi publik khususnya pada bidang manajemen pengaduan masyarakat
- b) Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan pembuatan dan pengembangan suatu penelitian yang meneliti terkait manajemen pengaduan masyarakat atau topik serupa

1.5.2 Kegunaan secara Praktis

Hasil penelitian diharapkan mampu membantu instansi pelayanan publik khususnya Diskominfo Kota Tegal dalam mengoptimalkan penyelenggaraan manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT

1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki tujuan untuk mendapatkan suatu bahan perbandingan sekaligus acuan. Penelitian terdahulu juga berfungsi sebagai pembeda sehingga penelitian ini terhindar dari kesamaan dengan penelitian lain. Dengan demikian penelitian terdahulu yang tercantum adalah sebagai berikut.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Rizka Ziadi, Bambang Supriyono, dan Andy Fefta Wijaya berlokasi di Jakarta dengan judul *“The Effectiveness of Information System in Public Complaint Service: An Implementation of E-Government based on Jakarta Smart City Applications”* mengulas mengenai efektivitas dari sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat di Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan analisis 4 dari 6 komponen sukses sistem informasi oleh DeLone & McLean yang membahas terkait information quality, service quality, use, dan user satisfaction. Hasil penelitian ini ialah 2 aplikasi pengaduan masyarakat di Kota Jakarta dinilai sangat efektif.

Kemudian, terdapat penelitian yang dilakukan Manangga dan Indah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif sedangkan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian Manangga dan Indah menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (2008). Tujuan penelitian Manangga dan Indah adalah untuk menggambarkan bagaimana Kualitas Pelayanan Wadah Usulan dan Keluhan (e-Wadul) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Hasil penelitian ditemukan bahwa dari jumlah keseluruhan 6 indikator kualitas pelayanan e-Wadul telah menunjukkan hasil yang baik, namun masih dibutuhkan sosialisasi yang rutin dilakukan dan tindak lanjut dari SKPD mengenai kejelasan penyelesaian laporan.

Selanjutnya terdapat penelitian yang dilakukan Yeni Denisa Lestari, Joko Tri Nugraha, dan Nike Mutiara Fauziah yang dilakukan pada tahun 2019. Penelitian dengan judul Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang membahas mengenai penerapan e-government di kabupaten Magelang yang menyediakan layanan untuk menampung aspirasi masyarakat kabupaten Magelang seperti pertanyaan, pengaduan, dan tuntutan masyarakat yaitu Layanan Aspirasi Masyarakat. Dalam penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Analisis dilakukan dengan Teknik analisis studi kasus dari Robert K Yin. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya keterbatasan anggaran, keterbatasan infrastruktur teknologi dan keterbatasan sumber daya manusia sebagai pengelola tidak dapat terlaksana sosialisasi secara merata dan berkelanjutan.

Lalu, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Ida Yuniar Ristiani pada tahun 2020. Penelitian dengan judul Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat membahas mengenai inovasi yang diwujudkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam pelaksanaan pelayanan untuk masyarakat di kabupaten Sumedang yang total pelayanannya mencapai 360 layanan dalam 23 instansi dengan jumlah total 88.926 pengunjung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis menggunakan model manajemen segitiga pelayanan oleh Albrecht & Bradford yang melihat strategi, sistem, dan sumber daya manusia yang berorientasi pada pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan permasalahan MPP di kabupaten Sumedang terkait dengan server yang digunakan dan minimnya masyarakat dalam menggunakan fasilitas yang sudah disediakan.

Selanjutnya, penelitian dengan judul "*Manajemen Penerapan SP4N LAPOR! Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Bekasi*" oleh Hanny Dhea dan Gun Gun pada tahun 2020 menunjukkan hasil bahwa penerapan SP4N di Kabupaten Bekasi sejauh ini belum dikelola secara optimal dilihat dari analisis 4 fungsi manajemen. Hal tersebut dikarenakan belum dilakukannya sosialisasi secara merata, oleh karena itu masih terdapat masyarakat yang belum memahami cara penggunaan program LAPOR! ini dan masih terdapat instansi yang belum mengoperasikan SP4N LAPOR!. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif.

Adapun penelitian dengan judul *“Implementasi Electronic Governance Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Di Kabupaten Karawang”* oleh Praditha Yaniarti Eka Pratiwi pada tahun 2020 menunjukkan hasil bahwa Pencapaian tujuan dalam pelaksanaan aplikasi Lapor! di Kabupaten Karawang sudah berjalan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai, integrasi dalam pelaksanaan aplikasi Lapor! sudah cukup efektif dalam pelaksanaan koordinasi dan komunikasi. Adaptasi masyarakat pun sudah mulai berjalan maksimal. Penelitian tersebut merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Penelitian Laurensia Nindyta Angelina Haspo, Aldri Frinaldi (2020) berjudul *“Penerapan Aplikasi SP4N-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok”*. Penelitian ini merupakan penelitian pendekatan deskriptif menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi SP4N LAPOR! Pada Diskominfo Kota Solok yang masih belum maksimal sehingga dapat ditemukan langkah-langkah alternatif untuk melakukan optimalisasi pada manajemen pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! di Kota Solok.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok belum berjalan sebagaimana semestinya. Hal tersebut dapat dilihat dengan masih terdapatnya kekurangan yang berdampak buruk. Kemudian yang menjadi faktor pendukung penerapan Aplikasi (LAPOR!) adalah aspek *Hardware* dan *Software* (tersedianya perangkat yang dibutuhkan untuk menjalankan LAPOR!), *Human Resource* atau SDM (adanya sumber daya manusia yang ahli dibidangnya), Data dan Informasi (tersedianya data dan informasi yang dibutuhkan), Struktur Organisasi

(adanya kesesuaian kegiatan LAPOR! dengan tugas pokok dan fungsi unit pelaksana), serta Sikap Pelaksana (ditanggapi dengan baik dari Pelapor).

Kemudian, pada penelitian yang dilakukan oleh Liana menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif pendekatan induktif. Tehnik pengumpulan data pada penelitian ini berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian Liana menggunakan teori pemanfaatan aplikasi LAPOR Model Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh David (1989) dan Adam (1992) Chin dan Tood (1995). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan serta menganalisis aplikasi LAPOR dalam meningkatkan pelayanan pengaduan melalui tolak ukur dari teori pemanfaatan.

Hasil penelitian ditemukan bahwa pemanfaatan aplikasi LAPOR belum sepenuhnya dimanfaatkan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan 5 dari 9 indikator berupa jumlah pengaduan yang masuk sedikit, sarana dan prasarana tidak mendukung, minimnya kepuasan masyarakat, dan intensitas yang jauh dari target.

Dalam penelitian yang dilakukan Afra menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Penelitian yang dilakukan Afra menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian yang dilakukan Afra menggunakan teori indikator pengawasan oleh Robbins dan Coulter. Tujuan penelitian yang dilakukan Afra adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana jalannya pengawasan layanan Jaklapor di Jakarta. Hasil atau temuan pada penelitian yang dilakukan Afra adalah layanan ini memberikan kemudahan dalam membantu pemerintah untuk menangani permasalahan yang terjadi di Jakarta.

Selanjutnya terdapat penelitian oleh Afif Syarifudin Yahya, Setiyono pada tahun 2022 yang berjudul “*Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR*”. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut (Martini, 1987) yang diukur melalui tiga pendekatan yaitu: pendekatan sumber, pendekatan proses, pendekatan sasaran. Desain penelitian menggunakan desain kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, observasi, dan wawancara. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N LAPOR sudah berjalan namun penyelenggaraannya belum efektif. Belum efektifnya pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR dapat diidentifikasi berdasarkan berbagai permasalahan. Permasalahan pada pendekatan sumber yaitu masih rendahnya adaptasi sehingga jumlah input kedalam aplikasi masih rendah, permasalahan pada pendekatan proses yakni penambahan jumlah kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, sedangkan pendekatan sasaran yakni belum ada kejelasan mengenai pengklasifikasian kategorisasi laporan yang disesuaikan antara jenis dan waktu laporan.

Sedangkan penelitian yang sedang dilakukan peneliti sekarang memiliki judul “*Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N LAPOR Di Kota Tegal*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pengaduan masyarakat di Kota Tegal yang menyampaikan keluhan melalui aplikasi SP4N LAPOR serta menganalisis faktor – faktor yang berkontribusi dalam penyelenggaraan

manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang mana data yang telah dikumpulkan berupa gambar dan narasi kata-kata, bukan angka. Metode yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yaitu observasi, wawancara, dan melakukan dokumentasi.

1.7 Kerangka Teori

1.7.1 Administrasi Publik

John M. Pfifner dan Robert V. Prethus mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut. Administrasi Publik merupakan suatu kegiatan yang mencakup proses pelaksanaan kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh lembaga perwakilan politik. Administrasi Publik ialah sebuah usaha koordinasi, baik perorangan atau kelompok dalam rangka melaksanakan kebijaksanaan pemerintah utamanya pada pekerjaan sehari-hari pemerintah.

Secara umum, Administrasi Publik merupakan suatu proses yang berkaitan dengan implementasi kebijaksanaan pemerintah, arahan kecakapan, serta teknik yang tak terkira jumlahnya, dan memberi arahan serta maksud terhadap usaha sejumlah orang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Administrasi Publik merupakan suatu disiplin ilmu dan atau suatu pola tindakan yang dilakukan oleh lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif untuk mengatur proses kehidupan bernegara dalam bentuk manajemen publik maupun kebijakan publik melalui serangkaian tahap kebijakan publik mulai dari tahap formulasi kebijakan, implementasi, sampai tahap evaluasi melalui sinergi antar seluruh *stakeholder* baik publik maupun privat dalam menjamin pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan juga mengupayakan pemecahan permasalahan yang terjadi pada publik. Ilmu Administrasi Publik dalam

perkembangannya sering kali mengalami pergeseran paradigma ditandai dengan pergeseran lokus dan fokus ilmu administrasi publik yang menunjukkan disiplin ilmu tersebut mengalami perkembangan.

Nicholas Henry membagi paradigma administrasi publik menjadi 6 paradigma, yaitu sebagai berikut. Paradigma 1 (1900-1926). Paradigma 1 administrasi publik atau yang dikenal dengan istilah paradigma dikotomi politik dan administrasi dipelopori oleh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White Goodnow. Paradigma ini memberikan penjelasan bahwa politik harus memusatkan perhatiannya pada kebijakan yang didasarkan atas aspirasi rakyat. Sedangkan, administrasi memusatkan perhatiannya pada implementasi kebijakan yang mencakup aspirasi rakyat tersebut. Pemisahan antara proses politik dan administrasi tersebut diwujudkan pada pemisahan antara lembaga legislatif sebagai jembatan aspirasi rakyat dengan lembaga eksekutif sebagai implementator aspirasi tersebut. Dalam hal ini, pihak eksekutif bertugas membantu pihak legislatif untuk memformulasikan kebijakan sesuai dengan kehendak rakyat. Paradigma ini memiliki implikasi bahwa suatu proses administrasi harus dilihat sebagai sebuah proses yang bebas nilai serta ditujukan untuk mencapai nilai efisiensi dan ekonomis *government bureaucracy*. Sayangnya, paradigma ini justru cenderung kurang memperhatikan aspek fokus *government bureaucracy* dan menekankan pada lokusnya saja.

Paradigma 2 (1927-1937). Paradigma 2 administrasi publik disebut dengan istilah paradigma prinsip administrasi yang dipelopori oleh tokoh besar bernama Willoughby, Gullick, dan Urwick. Pemikiran paradigma ini tak terlepas dari pemikiran Fayol dan Taylor sebagai tokoh era manajemen klasik. Fokus administrasi publik menurut paradigma ini adalah prinsip administrasi yang meliputi POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*) yang dianggap cocok diterapkan dalam segala konteks apapun. Sedangkan, lokus administrasi publik menurut paradigma ini tidak diungkapkan secara jelas dengan anggapan bahwa prinsip administrasi tersebut dapat berlaku di dalam konteks apapun termasuk organisasi pemerintah.

Paradigma 3 (1950-1970). Paradigma 3 administrasi publik dikenal dengan istilah Paradigma Administrasi Negara sebagai ilmu politik. Paradigma ini bermula dari keresahan Morstein-Marx, seorang editor buku "*Elements of Public Administration*". Marx berpendapat bahwa proses administrasi dan politik tidak mungkin bisa dipisahkan. Pendapat tersebut diperkuat oleh Habert Simon yang menjelaskan bahwa prinsip administrasi tidak dapat berlaku secara global dikarenakan prinsip tersebut tidak konsisten pada praktiknya. Administrasi negara dalam hal ini tidak lagi didefinisikan sebagai suatu hal yang bebas nilai, melainkan selalu dibalut oleh suatu nilai tertentu, artinya akan selalu ada *value leden politics* pihak lain dalam prosesnya. Dengan

itu, John Gaus secara tegas mengungkapkan bahwa teori administrasi publik merupakan teori politik karena pada praktiknya anggapan tentang administrasi publik selalu dipengaruhi oleh nilai tertentu berlaku atau terjadi. Hal tersebut, yang melatarbelakngi paradigma 3 administrasi publik, yakni administrasi negara sebagai ilmu politik. Lokus dari paradigma ini adalah birokrasi pemerintahan. Akan tetapi, fokus paradigma ini menjadi tidak jelas karena banyaknya kelemahan pada prinsip administrasi publik. Mereka yang mengajukan kritik terhadap prinsip administrasi publik sayangnya tidak mengupayakan titik temu tentang fokus administrasi publik. Saat itu, administrasi publik tengah mengalami krisis identitas karena anggapan bahwa administrasi publik merupakan disiplin ilmu yang didominasi oleh ilmu politik. Paradigma 4 (1956-1970). Paradigma 4 administrasi publik atau paradigma administrasi publik sebagai ilmu administrasi merupakan paradigma pengembangan prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya yang dikemas dalam bentuk lebih ilmiah dan mendalam. Paradigma ini berfokus pada perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern, metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi, dan lain sebagainya. Orientasi dalam perkembangan paradigma ini diarahkan pada 2 hal, yakni perkembangan ilmu administrasi murni dengan didukung oleh disiplin ilmu psikologi sosial dan kebijakan publik. Seluruh fokus perkembangan dalam paradigma ini diasumsikan dapat diterapkan

dalam administrasi bisnis maupun administrasi publik. Namun, sayangnya paradigma ini memiliki lokus yang tidak jelas. Paradigma 5 (1970-1990). Paradigma 5 administrasi publik dikenal dengan paradigma administrasi publik sebagai administrasi publik. Fokus dan lokus dalam paradigma ini jelas. Adapun fokus paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Sedangkan, lokusnya adalah masalah publik dan kepentingan publik. Kemudian Paradigma 6 administrasi publik dikenal dengan istilah administrasi publik baru atau *governance* (1990 – sekarang). Paradigma ini merupakan paradigma tambahan yang dikemukakan oleh George Frederickson di samping lima paradigma administrasi publik yang dikemukakan oleh Nicholas Henry.

Paradigma administrasi publik baru memiliki fokus pengorganisasian, penggambaran, dan pendesaian organisasi agar mampu berjalan dengan mengedepankan nilai kemanusiaan secara maksimal dengan pengembangan sistem desentralisasi, partisipasi, demokratis, responsif, dan merata dalam upaya pemenuhan layanan publik.

Paradigma terakhir ini menjelaskan bahwa sebelum era *governance* maka semua paradigma sebelumnya cenderung berorientasi pada *government* (Henry, 2018). Konsekuensi dari paradigma terakhir adalah perubahan perhatian dari semata

bergantung pada *government* dalam penyelenggaraan urusan berbangsa dan bernegara menjadi pada keterlibatan beberapa aktor yang secara bersama-sama dengan pemerintah terlibat dalam penyelenggaraan urusan berbangsa dan bernegara (*governance*).

Paradigma ini memiliki ciri khas, yakni menolak anggapan bahwa administrasi bersifat *value free* karena dalam paradigma ini nilai yang dibahas seringkali menimbulkan pertentangan antara satu dengan lainnya. Titik permasalahannya adalah hal yang harus dilakukan dalam upaya mendorong terciptanya nilai tersebut.

1.7.2 Manajemen Publik

Pengertian manajemen publik menurut para ahli yang akan disebutkan tergantung latar belakang pendidikan, pengalaman, atau perspektif yang dianut oleh para ahli tersebut. Diantarnya pengertian manajemen publik adalah sebagai berikut. Overman dalam Harbani 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.

Stoner (dalam Handoko, 2011:8) mengemukakan pengertian manajemen adalah sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan

penggunaan sumber daya- sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan. Kemudian, menurut Donovan dan Jackson (2013:11-12) manajemen publik diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan dengan serangkaian keterampilan (*skill*).

Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan, menurut Sangkala (2012:11) manajemen publik merupakan penggabungan antara orientasi normatif dari administrasi publik tradisional dengan orientasi instrumental dari manajemen umum.

Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban 2008:93) manajemen publik diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Budi Kurniadi manajemen publik merupakan manajemen pelayanan masyarakat.

1.7.3 Manajemen

Manajemen secara bahasa (etimologi) berasal dari kata kerja “*to manage*” yang berarti mengurus, mengatur, mengemudikan, mengendalikan, menangani, mengelola, menyelenggarakan, menjalankan, melaksanakan dan memimpin. Kata “management” berasal

dari bahasa latin “mano” yang berarti tangan, kemudian menjadi “manus” yang berarti bekerja berkali-kali.

Sedangkan menurut istilah (terminologi) terdapat banyak pendapat mengenai pengertian manajemen. Berikut ini disebutkan beberapa pendapat tokoh-tokoh dalam mendefinisikan arti manajemen diantaranya menurut Henry L Sisk dalam bukunya “*Principles of Management*” disebutkan *Management is the coordination of all resources through, the processes of planning, organizing, directing, and controlling in order to attain stated objectives*. Artinya manajemen adalah proses pengkoordinasian seluruh sumber daya melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Henry Fayol menyatakan bahwa pengertian manajemen adalah proses yang terdiri dari kegiatan untuk merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan sumber daya manusia (SDM) & mengadakan pengendalian dalam rangka untuk mencapai tujuan yang akan dicapainya.

Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian.

Sedangkan, Menurut George R. Terry, manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan,

pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan SDM dan sumber daya lainnya. Menurut Terry, manajemen adalah proses, yakni aktivitas yang terdiri dari empat sub aktivitas yang masing-masing merupakan fungsi fundamental. Keempat sub aktivitas itu yang dalam dunia manajemen sebagai P.O.A.C. adalah Planning, Organizing, Actuating dan Controlling. Dalam suatu manajemen terdapat beberapa tujuan yaitu melaksanakan dan mengevaluasi strategi yang dipilih secara efektif dan efisien dan efisien, mengevaluasi kinerja, meninjau, dan mengkaji ulang situasi serta melakukan berbagai penyesuaian dan koreksi jika terdapat penyimpangan di dalam pelaksanaan strategi, senantiasa memperbaharui strategi yang kita rumuskan agar sesuai dengan perkembangan lingkungan eksternal, senantiasa meninjau kembali kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman peluang yang ada, senantiasa melakukan inovasi atas kegiatan sehingga kita hidup kita lebih teratur.

Robert Kritiner mendefinisikan manajemen adalah sebagai suatu proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah.

Mary Parker Follet mendefinisikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan – tujuan organisasi melalui pengaturan orang – orang lain untuk melaksanakan

tuberbagai tugas yang mungkin diperlukan, atau berarti dengan tidak melakukan tugas –tugas itu sendiri.

Kemudian, menurut Stoner manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dari definisi tersebut Stoner menggunakan kata proses, bukan seni. Hal tersebut mengartikan bahwa manajemen merupakan kemampuan atau keterampilan pribadi.

Luther Gulick mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

Sondang P. Siagian mendefinisikan manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan yang melalui kegiatan orang lain.

Ridwan mendefinisikan manajemen adalah proses merencanakan mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan untuk menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, melalui manajemen yang baik, suatu pekerjaan dapat dilalui dengan efektif dan efisien. Efektif bermakna sebagai kemampuan untuk menentukan tujuan yang memadai (melakukan hal yang tepat). Sedangkan efisien bermakna

untuk meminimalkan sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi (melakukan dengan tepat).

1.7.4 Fungsi - fungsi Manajemen

George R. Terry, 1958 dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 10) membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC.

a) Perencanaan

George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 10) mengemukakan tentang *Planning* sebagai berikut, yaitu “*Planning is the selecting and relating of facts and the making and using of assumptions regarding the future in the visualization and formulation to proposed of proposed activation believed necessary to accieve desired result*”. Dalam bahasa Indonesia hal tersebut memiliki makna “Perencanaan adalah memilih fakta dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.”

b) Pengorganisasian

Pengorganisasian tidak dapat diwujudkan tanpa ada hubungan dengan yang lain dan tanpa menetapkan tugas-tugas tertentu untuk masing-masing unit. George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 38) mengemukakan tentang organizing sebagai berikut, yaitu *“Organizing is the determining, grouping and arranging of the various activities needed necessary for the attainment of the objectives, the assigning of the people to these activities, the providing of suitable physical factors of environment and the indicating of the relative authority delegated to each respective activity”*. Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokan, dan penyusunan macam - macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan-kegiatan ini, penyediaan faktor-faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan menunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.

c) Pelaksanaan

Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 82) mengatakan bahwa pelaksanaan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak

pimpinan. Hal tersebut berarti bahwa tercapai atau tidaknya tujuan tergantung kepada bergerak atau tidaknya seluruh anggota kelompok manajemen, mulai dari tingkat atas, menengah sampai kebawah. Segala kegiatan harus terarah kepada sasaran, mengingat kegiatan yang tidak terarah kepada sasaran hanyalah merupakan pemborosan terhadap tenaga kerja, uang, waktu dan materi atau dengan kata lain merupakan *mismanagement*.

d) Pengawasan

Menurut George R. Terry (Sukarna, 2011: 110) mengemukakan bahwa pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan apabila perlu melakukan perbaikan - perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standar (ukuran). Pengawasan mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak. Walaupun *planning, organizing, actuating* baik, tetapi apabila pelaksanaan kerja tidak teratur, tertib dan terarah, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Dengan demikian *controlling* mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tertuju kepada sasaran, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

1.7.5 Unsur – unsur Manajemen

Manusia sabagai pelaku manajemen di mana yang diatur oleh manusia adalah semua aktivitas yang ditimbulkan dalam proses manajemen yang selalu berhubungan dengan faktor-faktor produksi yang disebut dengan 6 M. Menurut George R. Terry, unsur-unsur manajemen yang disebut yaitu, “*the six M in managemen*” yakni, *Man, Money, Material, Macahine, Methods* dan *Market*.

e) **Man (Manusia)**

Manusia memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi yang menjalankan fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi yang menentukan tujuan dan dia pula yang menjadi pelaku dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Tanpa manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul kerana adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

f) **Money (Uang)**

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak diabaikan. Dalam dunia modern uang sebagai alat tukar menukar dan alat mengukur nilai kekayaan, sangat diperlukan untuk mencapai suatu tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.

g) *Methods (Metode)*

Metode atau cara melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Cara kerja atau metode yang tepat sangat menentukan kelancaran setiap kegiatan proses manajemen dari suatu organisasi.

h) *Material (Barang)*

Faktor ini sangat penting karena manusia tidak dapat melaksanakan tugas kegiatannya tanpa adanya barang atau alat perlengkapan, sehingga dalam proses perlengkapan suatu kegiatan oleh suatu organisasi tertentu perlu dipersiapkan bahan perlengkapan yang dibutuhkan

i) *Machines (Mesin)*

Mesin adalah alat peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang akan dijual serta memberi kemudahan manusia dalam setiap kegiatan usahanya sehingga peranan mesin tertentu dalam era moden tidak dapat diragukan lagi.

j) *Market (Pasar)*

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang dengan produksi suatu hasil lembaga/perusahaan dapat dipasarkan, karena itu pemasar dalam manajemen ditetapkan sebagai salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Pasar diperlukan untuk menyebarkan hasil-hasil produksi agar sampai ketangan konsumen.

1.8 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep dalam penelitian merupakan konsep yang memuat indikator - indikator secara rinci dan dapat menjadi sebuah variabel yang terukur. Dalam penelitian ini, dapat dikatakan bahwa operasionalisasi konsep yang diambil mengacu kepada tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal dan menganalisis faktor – faktor yang berkontribusi dalam manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal.

1.8.1 Manajemen Pengaduan

Manajemen pengaduan yang dimaksud dalam hal ini ialah upaya penataan atau pengelolaan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal dalam memberikan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat Kota Tegal yang masuk melalui aplikasi SP4N Lapor. Dalam menganalisis manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal peneliti menggunakan fungsi manajemen dari teori manajemen menurut George R. Terry yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Dalam menganalisis manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal, peneliti menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Planning

Perencanaan adalah pemilih fakta dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Adapun dalam penelitian ini, perencanaan meliputi:

- a) Rencana aksi yang dirumuskan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal.
- b) Regulasi yang menjadi dasar hukum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal dalam menyelenggarakan pengelolaan pengaduan.

2. Organizing

Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam - macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan-kegiatan ini, penyediaan faktor-faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan. Adapun dalam penelitian ini, pengorganisasian meliputi:

- a) Struktur organisasi yang diterapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal sebagai penyelenggara pengelolaan pengaduan.
- b) Sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal terhadap OPD sebagai pembagian wewenang dan

memberikan pemahaman dalam mengelola pengaduan.

3. *Actuating*

Pelaksanaan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan. Adapun dalam penelitian ini pelaksanaan meliputi:

- a) Koordinasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal dengan pihak OPD terkait dalam memberikan tindak lanjut terhadap pengaduan yang masuk.
- b) Komitmen dan respon yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal dengan OPD dalam memberikan tindak lanjut terhadap pengaduan yang masuk.

4. *Controlling*

Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan apabila perlu melakukan perbaikan - perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standar (ukuran). Adapun dalam penelitian ini pelaksanaan meliputi:

- a) Evaluasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal terkait kinerja dalam melakukan pengelolaan pengaduan

- b) Evaluasi dari masyarakat terkait aplikasi SP4N Lapor dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal dalam memberikan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat.

1.8.2 Faktor – Faktor yang Berkontribusi Dalam Manajemen Pengaduan

Operasionalisasi konsep yang selanjutnya meliputi tujuan penelitian yang kedua yaitu mengidentifikasi faktor – faktor yang berkontribusi dalam manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal. Dalam menganalisis faktor – faktor yang berkontribusi dalam manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal, peneliti menggunakan unsur manajemen yaitu *man*, *money*, dan *method* dari teori manajemen George R. Terry. Adapun fenomena – fenomena yang diamati dalam operasionalisasi konsep penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. *Man*

Manusia memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi yang menjalankan fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi yang menentukan tujuan dan dia pula yang menjadi pelaku dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam menyelenggarakan manajemen pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N Lapor, tentunya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal memiliki sumber daya manusia yang berkontribusi di dalamnya. Adapun dalam penelitian ini unsur man meliputi:

- a) Monitoring yang dilakukan admin kota dan admin OPD terhadap pengaduan yang masuk melalui aplikasi SP4N Lapor.

- b) Pemahaman admin kota dan admin OPD dalam mengelola pengaduan yang masuk melalui aplikasi SP4N Lapor.

2. *Money*

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak diabaikan. Dalam dunia modern uang sebagai alat tukar menukar dan alat mengukur nilai kekayaan, sangat diperlukan untuk mencapai suatu tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N Lapor, tentunya uang dalam bentuk anggaran berkontribusi agar manajemen pengaduan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal dapat mencapai tujuan. Adapun unsur money dalam hal ini meliputi:

- a) Ketersediaan anggaran yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal untuk menyelenggarakan kegiatan terkait pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N Lapor.

3. *Method*

Metode atau cara melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Cara kerja atau metode yang tepat sangat menentukan kelancaran setiap kegiatan proses manajemen dari suatu organisasi. Adapun dalam hal ini unsur method meliputi:

- a) Metode yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal untuk berkoordinasi dengan OPD dalam memberikan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi

SP4N Lapor.

Berdasarkan operasionalisasi konsep diatas, penelitian ini memiliki acuan konsep sehingga dapat menjawab bagaimana manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal dan apa saja faktor – faktor yang berkontribusi dalam manajemen pengaduan masyarakat berbasis IT menggunakan aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal.

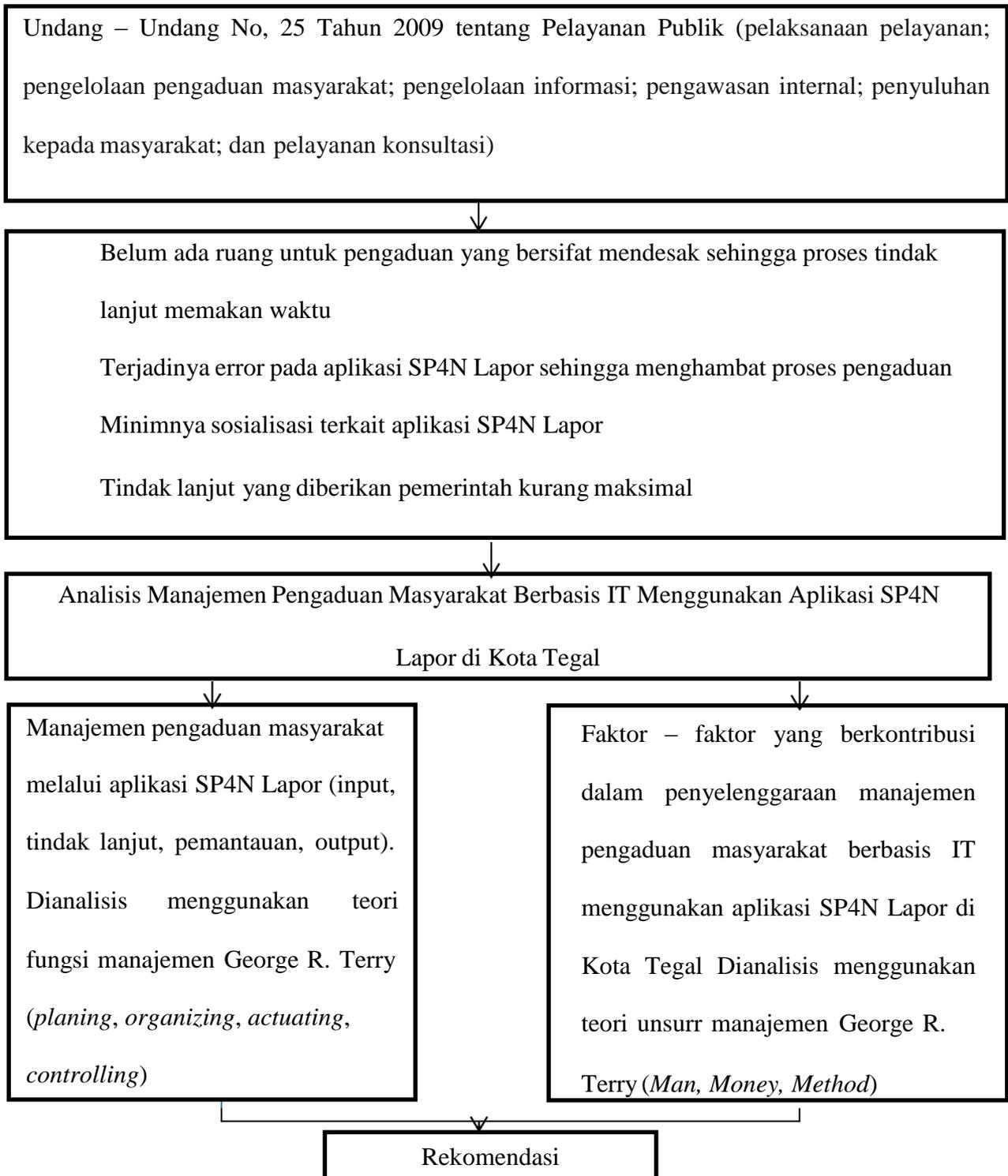
1.9 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik tentunya tidak lepas dari pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Pengaduan masyarakat menjadi suatu hal yang penting dalam pelayanan publik. Mengingat dengan adanya pengaduan masyarakat, maka terdapat hubungan yang komunikatif dan akuntabel pula antara pelayan publik dengan masyarakat.

Pada dasarnya, pengaduan masyarakat bukan hanya sekedar eksistensi yang dihadirkan oleh pemerintah. Lebih dari itu, pengaduan masyarakat perlu didukung dengan kegiatan manajemen atau pengelolaan yang baik. Dalam pelaksanaan pengaduan masyarakat di Kota Tegal, Pemerintah Kota Tegal menggunakan aplikasi SP4N Lapor sebagai sarana masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara *online* kepada Pemerintah Kota Tegal. Namun, dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat oleh Pemerintah Kota Tegal masih mengalami beberapa masalah seperti pemahaman penyelenggara pengaduan terkait sistem pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N Lapor, perbaikan sistem aplikasi yang sewaktu-waktu menghambat masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, dan belum adanya wadah khusus untuk pengaduan yang bersifat darurat. Manajemen pengaduan masyarakat menggunakan aplikasi SP4N Lapor dapat dianalisis dengan menggunakan teori manajemen yang dikemukakan oleh George R. Terry yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*.

Agar mempermudah peneliti dalam memahami pokok-pokok pikiran dari teori yang digunakan, maka dari itu dibuatlah model kerangka pemikiran yang didasarkan atas pola pikir peneliti mengenai Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal.

Gambar 1.5 Kerangka Berpikir Penelitian



1.10 Fenomena Penelitian

Fenomena penelitian dapat dimaknai sebagai sesuatu yang ada dan muncul dalam kesadaran peneliti dengan menggunakan cara serta penjelasan tertentu bagaimana proses sesuatu menjadi terlihat jelas dan nyata. Fenomena penelitian merupakan fakta-fakta yang relevan dengan masalah yang diteliti, diangkat dari gejala empiris atau permasalahan praktis dan/atau permasalahan teoritis), fenomena bersifat umum (dapat terjadi di berbagai instansi/organisasi/perusahaan/wilayah di Indonesia) dan bersifat khusus (terjadi di unit analisis penelitian). Fenomena dalam penelitian ini ditinjau dari teori manajemen yang dikemukakan oleh George R. Terry.

George R. Terry mengemukakan tentang pengertian manajemen bahwa Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Hal tersebut sejalan dengan pengaduan masyarakat melalui SP4N Lapor di Kota Tegal yang memiliki tujuan nyata yaitu untung menampung dan menjawab keresahan masyarakat Kota Tegal. Adapun menurut Goerge R. Terry manajemen memiliki 4 fungsi yaitu *planning, organizing, actuating, controlling*. Fenomena dalam penelitian “Analisis Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal” dapat dilihat sebagai berikut:

1. *Planning*

George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 10) mengemukakan bahwa Perencanaan adalah pemilih fakta dan penghubungan fakta - fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan - perkiraan atau asumsi – asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan – kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2. *Organizing*

Pengorganisasian tidak dapat diwujudkan tanpa ada hubungan dengan yang lain dan tanpa menetapkan tugas - tugas tertentu untuk masing - masing unit. George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011:38) mengemukakan tentang *organizing* sebagai penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam - macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang - orang (pegawai), terhadap kegiatan - kegiatan ini, penyediaan faktor - faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.

3. *Actuating*

Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 82) mengatakan bahwa penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong semua

anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha – usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.

4. *Controlling*

Menurut George R. Terry (Sukarna, 2011: 110) mengemukakan bahwa *controlling*, yaitu Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bila mana perlu melakukan perbaikan - perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standard (ukuran). Pengawasan mempunyai peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak. Sehingga dengan hal tersebut dapat segera dilakukan koreksi, antisipasi dan penyesuaian-penyesuaian sesuai dengan situasi, kondisi dan perkembangan zaman.

Kemudian untuk menganalisis faktor – faktor yang berkontribusi dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal menggunakan unsur manajemen menurut George R. Terry yaitu *man*, *money*, dan *method* sebagai fenomena yang diamati. Adapun yang dimaksud *man*, *money*, dan *method* ialah sebagai berikut:

1. *Man*

Faktor manusia dalam organisasi berkaitan dengan ketersediaan dan kompetensi manusia yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

2. *Money*

Ketersediaan atau realisasi dari sumber anggaran yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. *Method*

Perencanaan metode atau cara dalam melaksanakan setiap alternatif kegiatan program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

1.11 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah. penelitian deskripsi secara garis besar merupakan kegiatan penelitian yang hendak membuat gambaran atau mencoba mencandra suatu peristiwa atau gejala secara sistematis, faktual dengan penyusunan yang akurat.

1.11.1 Sumber Data

Sumber data dibedakan atas dua kelompok, yaitu: sumber data primer (*primary data*) dan sumber data sekunder (*secondary data*). Sumber primer adalah suatu objek atau dokumen asli – material mentah dari pelaku yang disebut “*first-hand information*.” Data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi dinamakan data primer. Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data yang dikumpulkan melalui sumber-sumber lain yang tersedia dinamakan data sekunder. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi asli. Sumber sekunder dapat disebut sebagai “*second-hand information*” (Silalahi, 2010:289).

Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pengelola pengaduan SP4N-Lapor yaitu pelayan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal. Sementara untuk Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- k) Data, arsip, atau dokumen yang dimiliki oleh Diskominfo Kota Tegal
- l) Situs lapor.go.id
- m) Jurnal, artikel, dan informasi dari media cetak yang relevan dengan topik penelitian

1.11.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tegal selaku instansi penyelenggara pegaduan masyarakat melalui kanal aplikasi SP4N-Lapor.

1.11.3 Teknik Penetapan Informan

Dalam pendekatan kualitatif, ada beberapa istilah yang digunakan untuk menunjuk subjek penelitian. Ada yang mengistilahkan informan karena informan memberikan informasi tentang suatu kelompok atau entitas tertentu, dan informan bukan diharapkan menjadi representasi dari kelompok atau entitas tersebut. Istilah lain adalah *participant*. Partisipan digunakan, terutama apabila subjek mewakili suatu kelompok tertentu, dan hubungan antara peneliti dengan subjek penelitian dianggap bermakna bagi subjek. Istilah informan dan partisipan tersebut secara substansial dipandang sebagai instrument utama dalam penelitian kualitatif.

Dalam melakukan penetapan informan terhadap penelitian ini, digunakan *purposive technique*. *Purposive technique* adalah salah satu jenis teknik pengambilan sampel yang biasa digunakan dalam penelitian ilmiah. *Purposive technique* adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu (Sugiyono, 2008). *Purposive technique* (juga dikenal sebagai *judgement*, *selective* atau subyektif sampling) adalah teknik pengambilan sampel di mana peneliti mengandalkan penilaiannya sendiri ketika memilih anggota populasi untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Adapun informan yang ditetapkan dalam penelitian yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal ialah:

1. Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik & Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal
2. Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal
3. Admin SP4N Lapor Kota Tegal selaku pengelola pengaduan masyarakat melalui SP4N Lapor
4. Masyarakat Kota Tegal selaku pengguna aplikasi SP4N Lapor.

1.11.4 Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua tahap penelitian, yaitu tahap persiapan penelitian. Pertama peneliti membuat pedoman wawancara yang disusun berdasarkan dimensi kebermaknaan hidup sesuai dengan permasalahan yang dihadapi subjek. Pedoman wawancara ini berisi pertanyaan-pertanyaan mendasar yang nantinya akan berkembang dalam wawancara. Pedoman wawancara yang telah disusun, ditunjukkan kepada yang lebih ahli dalam hal ini adalah pembimbing penelitian untuk mendapat masukan mengenai isi pedoman wawancara. Setelah mendapat masukan dan koreksi dari pembimbing, peneliti membuat perbaikan terhadap pedoman wawancara dan mempersiapkan diri untuk melakukan wawancara.

Tahap persiapan selanjutnya adalah peneliti membuat pedoman observasi yang disusun berdasarkan hasil observasi terhadap perilaku subjek selama

wawancara dan observasi terhadap lingkungan atau setting wawancara, serta pengaruhnya terhadap perilaku subjek dan pencatatan langsung yang dilakukan pada saat peneliti melakukan observasi. Namun apabila tidak memungkinkan maka peneliti sesegera mungkin mencatatnya setelah wawancara selesai. Peneliti selanjutnya mencari subjek yang sesuai dengan karakteristik subjek penelitian. Untuk itu sebelum wawancara dilaksanakan peneliti bertanya kepada subjek tentang kesiapannya untuk diwawancarai. Setelah subjek bersedia untuk diwawancarai, peneliti membuat kesepakatan dengan subjek tersebut mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara.

Kemudian, tahapan pelaksanaan penelitian. Peneliti membuat kesepakatan dengan subjek mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara berdasarkan pedoman yang dibuat. Setelah wawancara dilakukan, peneliti memindahkan hasil rekaman berdasarkan wawancara dalam bentuk verbatim tertulis. Selanjutnya peneliti melakukan analisis data dan interpretasi data sesuai dengan langkah-langkah yang dijabarkan pada bagian metode analisis data diakhir bab ini. Setelah itu peneliti membuat dinamika psikologis dan kesimpulan yang dilakukan, peneliti memberikan saransaran untuk penelitian selanjutnya.

1.11.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Observasi didefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku

secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Inti dari observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai. Perilaku yang tampak dapat berupa perilaku yang dapat dilihat langsung oleh mata, dapat didengar, dapat dihitung, dan dapat diukur. Pada dasarnya tujuan observasi adalah untuk mendeskripsikan lingkungan (*site*) yang diamati, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, individu yang terlibat dalam lingkungan tersebut beserta aktivitas dan perilaku yang dimunculkan, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu yang terlibat tersebut.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Kemudian apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respondenya sedikit/kecil. Dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang responden dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

Metode dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang di gunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter di gunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Metode ini berupa informasi yang

berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan.

1.11.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses sistematis data-data yang terkumpul agar dapat dipahami permasalahan dalam penelitian lebih mendalam sehingga dapat ditafsirkan (Emzir, 2010). Adapun analisis yang dilakukan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut.

Melakukan observasi, wawancara, dan pengumpulan data. Langkah tersebut merupakan langkah awal sebelum peneliti melakukan analisis data. Pada saat melakukan tahapan tersebut, wawancara dilakukan bersama informan yang telah ditetapkan dengan teknik penetapan informan *purposive sampling*. Kemudian, wawancara dan data dari hasil observasi didokumentasikan.

Berdasarkan data dan wawancara yang telah didokumentasikan, kemudian dokumentasi tersebut diidentifikasi dengan menggunakan *software* ATLAS.ti untuk mempermudah analisis data apakah pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-Lapor sudah berjalan dengan efektif atau belum. Adapun langkah yang digunakan dalam melakukan analisis data menggunakan ATLAS.ti ialah Membuat HU (*Heurmeunistic Unit*), sebagai langkah awal dalam penggunaan *software* ATLAS.ti. Kemudian melakukan input data *primary document* untuk dilakukan analisis. Setelah itu, dilakukan pemilihan data dengan melakukan *quotation* data. Langkah selanjutnya ialah

melakukan *coding* untuk menentukan kode yang akan digunakan (d disesuaikan menurut sumber ataupun temuan pribadi) dan menandai data dengan kode yang sesuai. Kemudian melakukan analisis dengan membuat suatu gambaran jaringan (*network*). Gambaran jaringan ini dapat membantu peneliti dalam menelusuri hubungan dari temuan yang akan dianalisis dengan temuan-temuan lainnya ataupun dengan kutipan dan/atau kode yang telah ditandai. Setelah dilakukan analisis, dilakukan penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir yang dapat dilakukan oleh peneliti. Penarikan kesimpulan ini didasarkan pada hasil analisis data penelitian yang kemudian akan diringkas. Hasil analisis data penelitian yang akan diringkas tentu saja merupakan informasi yang telah digali secara optimal.