

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Di Indonesia, praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme sudah terjadi sejak masa awal kemerdekaan Republik Indonesia dan terus berlangsung hingga sekarang (Jisman: 2022). Hal tersebut akan semakin memperburuk citra birokrat di mata masyarakat. Memasuki era reformasi, pemerintah Indonesia menghadapi tantangan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK) pada tahun 2023, menegaskan bahwa tujuan utama reformasi birokrasi adalah untuk mencapai administrasi yang efektif melalui perekrutan pegawai yang berintegritas tinggi, produktif, dan memiliki komitmen untuk meningkatkan kepercayaan publik.

“Reformasi birokrasi” sebagai upaya untuk meningkatkan moral, praktik, dan metodologi layanan untuk mencapai hasil tata kelola yang efektif (Islah, 2018). Untuk mereformasi birokrasi, langkah pertama yang harus dilakukan adalah menata kelembagaan dan sumber daya manusianya. Tahap selanjutnya adalah perumusan proses, metode, mekanisme, dan struktur yang jelas; memastikan akuntabilitas aparatur; meningkatkan pengawasan yang komprehensif; dan meningkatkan kualitas pelayanan publik ke standar tertinggi (Cahyarini, 2021).

Pelayanan publik dicirikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Istilah ini berasal dari UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang disahkan pada tahun 2009. UU No. 25 Tahun 2009 tersebut juga mengatur asas-asas layanan publik agar birokrasi menjalankan pelayanan publik secara adil, tidak menghambat atau mempersulit hak-hak warganya. Jika hal ini tidak ditindaklanjuti, maka penyelenggara pelayanan publik dapat dianggap telah melakukan maladministrasi.

Ombudsman Republik Indonesia (ORI), sebagai lembaga pemerintah, bertanggung jawab untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. ORI bertugas menerima pengaduan tentang dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi didefinisikan sebagai “perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat”.

ORI dikenal masyarakat sebagai lembaga yang menyelesaikan aduan atau keluhan dalam pelayanan publik. Hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia dari 2022 hingga 2023 menunjukkan bahwa masih ada banyak laporan atau pengaduan masyarakat tentang maladministrasi di berbagai instansi pemerintah. Menurut www.ombudsman.go.id, Ombudsman RI menangani 22.197 laporan masyarakat dan 8.292 dugaan maladministrasi pada tahun 2022. Kemudian, pada

tahun 2023, Ombudsman pusat dan kantor perwakilan menangani laporan masyarakat terkait pelayanan publik sebanyak 7.392, yang 3.415 di antaranya merupakan laporan dugaan maladministrasi. Penurunan jumlah keluhan masyarakat menunjukkan bahwa jumlah keluhan masyarakat masih relatif belum berkurang karena verifikasi keluhan masyarakat ternyata sebagian bukan tanggung jawab Ombudsman.

Adapun kategori laporan dugaan maladministrasi yang paling banyak ditemukan pada tahun 2022 hingga 2023 oleh Ombudsman RI adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Laporan Dugaan Maladministrasi Kepada Ombudsman RI

Klasifikasi Dugaan Maladministrasi	2022	2023
Tidak Memberikan Pelayanan	15%	41%
Penundaan Berlarut	18%	28%
Penyimpangan Prosedur	9%	19%
Tidak Patut	4%	4%
Tidak Kompeten	1%	3%
Penyalahgunaan Wewenang	1%	2%
Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	1%	2%
Diskriminasi	0,8%	0,3%
Berpihak	0,1%	0,3%
Konflik Kepentingan	0,1%	0,1%
Lain-lain	50%	0,3%

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia (2022-2023)

Perubahan drastis pada kategori "Lain-lain" dari 50% di tahun 2022 menjadi 0,3% di tahun 2023 dapat dijelaskan oleh peningkatan drastis dari jumlah dugaan maladministrasi yang diklasifikasikan sebagai "Tidak Memberikan Pelayanan". Masih tingginya jumlah laporan dugaan maladministrasi yang masuk membuat tuntutan kinerja pemerintah bertambah karena harus menyelesaikan banyak dugaan

kasus maladministrasi (Aprilia, et.al: 2024). Berikut adalah Tabel tentang jumlah laporan masyarakat kepada Ombudsman RI di Pulau Jawa:

Tabel 1.2 Jumlah Laporan Masyarakat Kepada Ombudsman RI
Berdasarkan Kantor Terima/Provinsi di Pulau Jawa Tahun 2023

Kantor Terima	2023
Jawa Timur	26.3%
Jawa Tengah	17.8%
Jakarta Raya	15.7%
Jawa Barat	15.7%
Banten	12.7%
DI Yogyakarta	11.9%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI (2023)

Provinsi Jawa Tengah menempati urutan kedua sebagai provinsi dengan jumlah pengaduan terbanyak, yaitu 17,8% dari total pengaduan masyarakat. Fenomena tersebut memerlukan perhatian yang serius dari pemerintah terutama Pemerintah Jawa Tengah untuk dapat meningkatkan mutu layanan yang diberikan terutama dalam merespon aduan dan aspirasi masyarakat. Di Jawa Tengah, rincian penerimaan pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI sebagai berikut:

Tabel 1.3 Jumlah Penerimaan Pengaduan Masyarakat Kepada Ombudsman RI
Berdasarkan Kota/Kabupaten di Jawa Tengah

Kota/Kabupaten	2023
Kota Semarang	13%
Kabupaten Pati	4%
Kabupaten Klaten	3%
Kabupaten Kudus	2%
Kabupaten Banyumas	2%
Kabupaten Demak	2%
Kabupaten Grobogan	2%
Kota Surakarta	2%
Kabupaten Semarang	2%
Kabupaten Sukoharjo	2%
Kabupaten Blora	1%
Kabupaten Pemalang	1%

Kota/Kabupaten	2023
Kabupaten Cilacap	1%
Kabupaten Kendal	1%
Kabupaten Tegal	1%
Kabupaten Brebes	0.85%
Kabupaten Jepara	0.85%
Kabupaten Karanganyar	0.85%
Kabupaten Magelang	0.85%
Kabupaten Purworejo	0.85%
Kabupaten Sragen	0.85%
Kota Salatiga	0.85%
Kota Tegal	0.71%
Kabupaten Pekalongan	0.57%
Kabupaten Rembang	0.57%
Kabupaten Temanggung	0.57%
Kabupaten Wonosobo	0.57%
Kabupaten Boyolali	0.43%
Kota Magelang	0.43%
Kabupaten Batang	0.28%
Kabupaten Kebumen	0.28%
Kabupaten Banjarnegara	0.14%
Kabupaten Purbalingga	0.14%
Kabupaten Wonogiri	0.14%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI (2023)

Dari Tabel 1.3 dapat dideskripsikan bahwa jumlah pengaduan masyarakat tertinggi berasal dari Kota Semarang yaitu sebesar 13%. Tingginya kasus pengaduan tentunya terkait dengan kualitas pelayanan pengaduan dan kepuasan masyarakat (Aprilia, et al., 2024). Adapun substansi yang banyak dilaporkan kepada Ombudsman RI yaitu:

Tabel 1.4 Jumlah Substansi yang Dilaporkan Kepada Ombudsman RI Berdasarkan Kategori Wilayah di Pulau Jawa

Substansi	2023
Perhubungan dan Infrastruktur	12.5%
Administrasi Kependudukan	9.6%
Kesejahteraan Sosial	9.0%
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	7.6%
Pendidikan	6.9%
Kepolisian	5.5%

Substansi	2023
Kesehatan	4.4%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI (2023)

Berdasarkan Tabel 1.4, dapat dideskripsikan bahwa pada tahun 2023 substansi administrasi kependudukan merupakan pengaduan ke-2 tertinggi dibandingkan dengan aduan substansi lainnya. Adapun pada substansi aduan pertama yaitu substansi perhubungan dan infrastruktur atau dalam konteks Kota Semarang yaitu Dinas Perhubungan Kota Semarang pada tahun 2023 sudah mendapatkan hasil menjawab laporan terbaik dari informasi serta aduan. Adapun statistik permohonan Informasi dan Keberatan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dapat dilihat pada Gambar 1.1.

Gambar 1. 1 Statistik Permohonan Informasi dan Keberatan



Sumber: Dinas Perhubungan Kota Semarang (2023)

Tingginya jumlah laporan masyarakat di Jawa Tengah pada tahun 2023, kemudian jumlah pengaduan masyarakat tertinggi yang berasal dari Kota Semarang dimana substansi aduan ke-2 terbanyak yaitu dalam administrasi kependudukan, Hal ini mungkin berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang, serta kualitas dari pelayanan tersebut. Disdukcapil Kota Semarang

merupakan salah satu entitas pengelola kependudukan yang telah menggunakan berbagai cara kreatif dalam menyampaikan layanan pengaduan kepada masyarakat.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memungkinkan pengadu untuk menyampaikan keluhan atas ketidakpatuhan penyedia layanan terhadap standar pelayanan atau tidak terpenuhinya tanggung jawab penyedia layanan. Hak istimewa ini diberikan kepada pengadu dalam perannya sebagai penerima layanan atau pelapor. Paragraf pertama dari Pasal 3 menetapkan bahwa semua penyedia layanan publik harus membuat mekanisme pengaduan untuk menangani keluhan yang berkaitan dengan layanan publik.

Didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mengatur standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa setiap penyelenggara layanan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Sistem pengajuan keluhan harus responsif, berfungsi sebagai layanan yang sesuai dengan kriteria yang mudah dipahami oleh pelanggan dan memastikan tindak lanjut yang cepat. Membentuk forum interaksi bilateral antara pemerintah dan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Hal ini akan dicapai dengan menyediakan akses pengaduan masyarakat berdasarkan prinsip daya tanggap.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang diacu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang bahwa masyarakat dapat melaporkan pengaduan dari berbagai kanal seperti SP4N-LAPOR! dan Sapa Mbak Ita. Pengaduan dapat disampaikan melalui tatap muka, surat tertulis, website Laporku, aplikasi atau website Sapa Mbak Ita, dan sosial media seperti *Instagram*, *Whatsapp*, dan *Twitter*.

Alur pengaduan yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Semarang beberapa terintegrasi dengan portal aduan yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi Kota Semarang, sehingga perlu dilakukan pemantauan yang jelas mengenai penyaluran aduan kepada OPD yang terlibat. Meskipun berbagai kanal aduan telah tersedia, namun pengaduan belum sepenuhnya teratasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang masih terus menerima pengaduan yang cukup banyak dari masyarakat.

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. SKM menghasilkan data yang kemudian diolah menjadi IKM. Dengan kata lain, SKM adalah proses pengumpulan data, sedangkan IKM adalah hasil dari proses tersebut yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat.

Pada tahun 2023, hasil SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Disdukcapil Kota Semarang mendapatkan angka yang cukup baik yaitu sebesar 85,9. Namun,

dalam kategori unsur pelayanan masih terdapat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena masih rendahnya angka IKM yang didapatkan. Adapun unsur yang memiliki nilai IKM terbawah yaitu: (1) kompetensi pelaksana; (2) perilaku pelaksana; dan (3) penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Dokumen ini menyajikan analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Tabel 1.5 Nilai IKM Disdukcapil Kota Semarang

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	85,97	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,87	A
3	Waktu Penyelesaian	86,13	A
4	Biaya/Tarif	88,97	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,23	A
6	Kompetensi Pelaksana	85,05	A
7	Perilaku Pelaksana	80,92	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	78,44	B
9	Sarana dan Prasarana	85,94	A

Sumber: Laporan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2023)

Keberhasilan Disdukcapil Kota Semarang secara tidak langsung dapat dilihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah disebutkan sebelumnya. Situasi ini menggambarkan bahwa masyarakat dan Disdukcapil Kota Semarang membutuhkan layanan yang efisien untuk mengetahui kebutuhan dan mendapatkan masukan yang dapat meningkatkan kualitas layanan melalui penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Selain itu, kanal pengaduan berfungsi sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dengan instansi, sehingga masyarakat dapat memberikan masukan yang dapat digunakan untuk memperbaiki pelayanan yang dianggap kurang optimal.

Disdukcapil Kota Semarang pada unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai 78,44 yang merupakan nilai terendah dari unsur lainnya yaitu persyaratan, sarana dan prasarana, biaya, waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, dan lain-lain. Berdasarkan data tersebut menimbulkan pertanyaan mengapa unsur penanganan pengaduan tersebut mendapat nilai terendah. Apabila tidak ditindaklanjuti maka akan mempengaruhi pada kepercayaan masyarakat serta berdampak pada pemenuhan hak warga negara.

Temuan dari penelitian oleh Silvia, Riyadi, dan Purnaweni yang berjudul “Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan ‘Sapa Mbak Ita’ Kecamatan Tembalang” (2023) dijelaskan bahwa Pelayanan responsif melibatkan petugas yang tanggap yang menangani aduan masyarakat melalui kanal pengaduan.

Didukung dengan penelitian oleh Lukman dan Dwimawanti yang berjudul “Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang” (2020) menunjukkan bahwa responsivitas yang belum sepenuhnya baik dikarenakan tidak ada tanggapan dan kejelasan oleh pemberi layanan kepada pelapor. Secara garis besar, pelapor diharuskan menerima informasi mengenai perkembangan dalam rentang waktu 10 hingga 24 jam kerja. Dengan diberikan informasi berkala, pelapor dapat mengetahui hasil keluhan yang diberikan.

Dalam penelitian lain oleh Rohmah, Herawati, dan Afrizal yang berjudul “Evaluasi Responsivitas Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang” (2023) juga didapatkan bahwa kecepatan waktu untuk menindaklanjuti pengaduan juga dipengaruhi oleh alur mekanisme yang panjang. Hambatan yang ditemukan dalam menghambat kecepatan waktu juga

dikarenakan pada kurangnya kelengkapan informasi dan keterbatasan fitur yang seringkali eror.

Dalam penelitian lain oleh Renaldhy, Rostyaningsih, dan Lestari dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Sistem Layanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang” (2023) menjelaskan bahwa penerapan pelayanan, memerlukan kesepakatan oleh beragam *stakeholders* sebelum menyelesaikan pengaduan oleh masyarakat. Hal itu dapat memiliki efek baik, seperti keberagaman layanan, tetapi juga dapat memiliki efek buruk, seperti proses layanan yang tidak lancar dan memakan waktu yang lebih lama untuk menyediakan layanan.

Selanjutnya pada penelitian oleh Sura Arfan, dkk yang berjudul “*Responsivity of Public Services in Indonesia during the Covid-19 Pandemic*” (2021) bahwa rendahnya kemampuan birokrasi dalam merespon keluhan dari masyarakat menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan. Dalam menanggapi keluhan masyarakat, birokrasi cenderung menempatkan regulasi dan prosedur sebagai panglima tertinggi yang harus dipatuhi terlepas dari situasi internal. Ada 2 strategi untuk meningkatkan respon birokrasi yaitu kehati-hatian dalam memutuskan jenis pelayanan dan menempatkan pengguna jasa sebagai pusat perhatian.

Dari 5 (lima) hasil penelitian yang telah disajikan sebelumnya, dapat dipahami bahwa responsivitas atau daya tanggap dalam pelayanan publik memerlukan kemampuan petugas dalam merespon setiap pelanggan dengan prosedur yang tepat dan waktu yang cepat, sehingga dapat memberikan kejelasan kepada pelapor dan meningkatkan kepercayaan kepada instansi yang terlibat.

Namun, masih terdapat permasalahan pengaduan yang belum terselesaikan dilihat dari nilai IKM penanganan pengaduan di Disdukcapil Kota Semarang yang menduduki nilai terendah dibandingkan dengan unsur lain.

2. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan kondisi permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI tertinggi berasal dari Kota Semarang.
2. Substansi administrasi kependudukan merupakan pengaduan ke-2 tertinggi dibandingkan dengan aduan substansi lainnya.
3. Disdukcapil Kota Semarang pada unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai terendah dari unsur lainnya yaitu persyaratan, sarana dan prasarana, biaya, dan lain-lain.

3. RUMUSAN MASALAH

Berikut ini adalah rumusan masalah penelitian yang diturunkan dari konteks penelitian yang telah diuraikan sebelumnya.

1. Bagaimana responsivitas pelayanan publik pada pengelolaan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?

4. TUJUAN PENELITIAN

Sehubungan dengan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, berikut ini adalah tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini:

1. Mengkaji responsivitas pelayanan publik pada pengelolaan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi Responsivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

5. KEGUNAAN PENELITIAN

5.1 Kegunaan Teoritis

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan dan berbagi konsep tentang ilmu pengetahuan, yaitu administrasi publik, dan untuk menunjukkan daya tanggap pelayanan publik dalam menangani pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

5.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini termasuk:

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu administrasi publik dan dapat menjadi masukan yang berarti bagi peningkatan kualitas pelayanan publik untuk menjamin kepuasan masyarakat.

b) Bagi Masyarakat

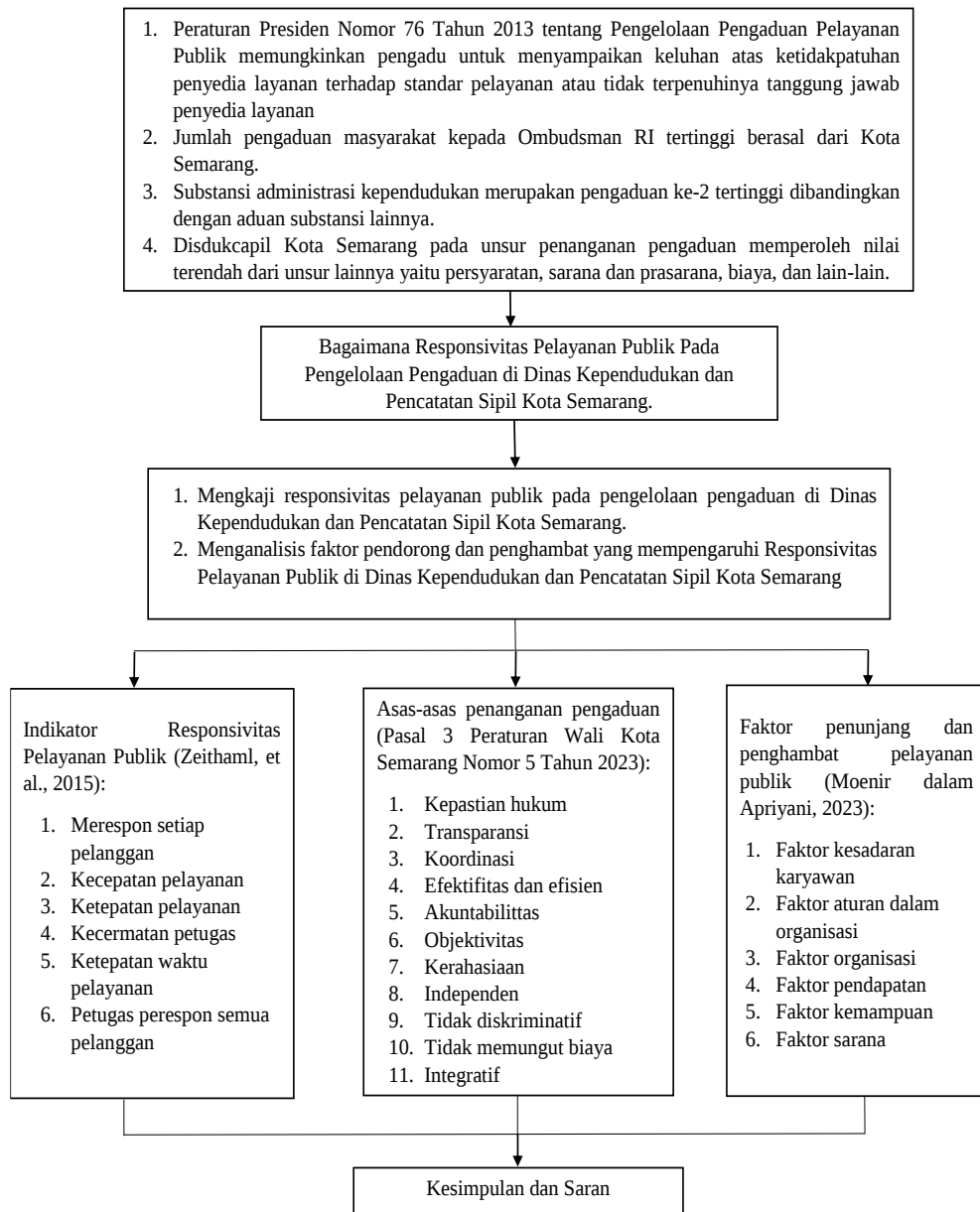
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pencerahan kepada masyarakat mengenai pelayanan pengaduan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

c) Bagi Instansi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menggunakan penelitian ini untuk meningkatkan responsivitas pelayanan publik dalam penanganan pengaduan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan secara keseluruhan.

6. KERANGKA PEMIKIRAN

Gambar 1. 2. Kerangka Pikir Penelitian



7. PENELITIAN TERDAHULU

Berbagai penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, antara lain sebagai berikut:

Pertama, penelitian oleh Fega Herdini dan Agus Widiyarta (2019) mengenai responsivitas pelayanan publik dalam merespon kritik pelanggan sebagaimana penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif serta mendapatkan hasil penelitian bahwa dalam merespon kritik pelanggan, ada beberapa kendala, seperti kesulitan dalam menyesuaikan jadwal pelanggan dengan jadwal petugas, kondisi lapangan yang memperlambat proses penanganan, serta ketidakmampuan petugas untuk memberikan informasi mengenai estimasi waktu penanganan dan keterlambatan yang mungkin terjadi. Didukung dengan penelitian oleh Sharifah, Madihatun, dan Siti Rozaidah (2022) bahwa apabila keluhan oleh masyarakat dibiarkan tidak ditangani maka akan menyebabkan tata kelola yang tidak efektif, ketidakpuasan pelanggan.

Sementara itu, Penelitian sebelumnya yang disebutkan di atas memiliki beberapa kesamaan, yaitu bahwa responsivitas pelayanan publik meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, ada perbedaan dalam fokus penelitian ini. Penelitian sebelumnya lebih berfokus pada implementasi program oleh instansi melalui responsivitas pelayanan publik, Penelitian ini mengkaji pengelolaan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Tidak hanya fokus penelitian yang berbeda, tetapi juga metode penelitian yang digunakan, kerangka konseptual yang digunakan untuk mendukung penelitian, dan lokasi penelitian yang berbeda di dasar perbedaan tersebut.

Tabel 1.6 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil
Responsivitas Pelayanan Publik			
1.	Fega Herdini, dan Agus Widiyarta, 2019, “Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk”	Penelitian ini bertujuan untuk menilai responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk terhadap masukan dari konsumen.	Dalam merespon kritik pelanggan, petugas masih mengalami beberapa kendala, seperti kesulitan dalam menyesuaikan jadwal pelanggan dengan jadwal petugas, kondisi lapangan yang memperlambat proses penanganan, serta ketidakmampuan petugas untuk memberikan informasi mengenai estimasi waktu penanganan dan keterlambatan yang mungkin terjadi.
2.	Tri Wahyuni, 2020, “Memperkuat Responsivitas Penyelenggaraan Paten Di Kecamatan Samarinda Ulu”	Riset akan dilakukan terhadap daya tanggap pelaksanaan PATEN di Kecamatan Samarinda Ulu.	Hasil survey menggambarkan bahwa pada kondisi awal pengaduan sudah berjalan dengan baik. Namun, pelaksanaan kegiatan, kelengkapan kuesioner, analisis investigasi, daftar pengaduan layanan, dan rencana tindak lanjut yang belum lengkap dalam pelaksanaan.
3.	Triyastuti Setianingrum, dan Yam’ah Tsalatsa, 2020, “Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik Di Kota Yogyakarta”	Riset diperlukan untuk menilai reaksi Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap layanan UPIK. Penilaian ini akan dilakukan dengan mengevaluasi variabel-variabel seperti kecepatan, ketepatan, kejelasan, dan kebutuhan selanjutnya.	Kemampuan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani pengaduan masyarakat masih belum memadai, terutama dalam hal tindak lanjut. Hingga saat ini, belum ada mekanisme tindak lanjut yang ditetapkan oleh masing-masing SKPD/unit kerja.

No	Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil
4.	Novayanti Sopia dan Ismaniar Ismail, 2019, “Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Sinjai”	Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai, untuk mengetahui responsivitas pelayanan publik dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).	Efisiensi pelayanan pengurusan SIUP di DPMPTSP Kabupaten Sinjai sudah cukup baik, namun masih terdapat tantangan dalam penerbitan SIUP bidang perdagangan. Tantangan-tantangan tersebut antara lain adalah masalah komunikasi antara petugas dan pemohon, serta jarak geografis lokasi usaha pemohon yang dapat mempersulit proses pengurusan SIUP.
5.	Rasdiana, dan Riski Ramadani, 2021, “Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone”	untuk mengetahui sejauh mana responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan publik.	Kemampuan dalam merespon masyarakat terlihat positif dengan adanya penggunaan nomor <i>handphone</i> Kepala Dinas sebagai kontak publik. Meskipun demikian, kecepatan dalam pelayanan masih mengalami kendala karena masalah jaringan yang sering mengalami gangguan, juga kurangnya jumlah pegawai pemerintah. Pelayanan sudah sesuai SOP yang berlaku. Terakhir, kemampuan dalam menanggapi keluhan juga dinilai baik.
6.	Ahmad Rahman D., 2021, “Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami responsivitas pelayanan publik pada masa pembatasan aktivitas masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow.	Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow melayani setiap anggota masyarakat atau pemohon yang mencari layanan dengan komitmen terhadap pelayanan yang prima dan teliti, serta mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Mereka menerapkan Penegakan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dengan tetap menjaga sikap positif dan komunikasi yang efektif, sehingga masyarakat merasa nyaman.

No	Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil
7.	Rusni Djafar dan Umar Sune, 2022, “Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato”	Studi kasus akan dilakukan pada pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato untuk melihat dampaknya terhadap responsivitas pelayanan publik.	Indikator daya tanggap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari petugas (dokter atau perawat) kepada pasien, ditunjukkan dengan keramahan, kesopanan, dan empati. Indikator ketepatan pelayanan mencakup kesigapan dan kesungguhan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pasien, yang tergolong baik.
8.	Nur R., Augustin R. H., Teuku A., 2023, “Evaluasi Responsivitas Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang”	Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sistem penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap daya tanggap sistem tersebut.	Evaluasi terhadap sistem penanganan pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang, yang dilakukan dengan menggunakan model CIPP, menunjukkan hasil yang baik; namun demikian, masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan. Prosedur operasi standar masih belum jelas bagi banyak pegawai dan tidak cukup rinci. Kurangnya bimbingan teknis, fasilitas infrastruktur membutuhkan pemeliharaan, dan belum ada alokasi dana. Proses penanganan keluhan sudah efisien, namun cenderung lama. Hasilnya menunjukkan adanya sejumlah besar pengaduan yang telah diselesaikan secara bersyarat.
9.	Surya Arfan, Mayarni, Mimin Sundari N, 2021, “ <i>Responsivity of Public Services in Indonesia during the Covid-19 Pandemi</i> ”	Untuk menilai daya tanggap pelayanan publik di Indonesia selama pandemi COVID-19.	Birokrasi Indonesia belum mampu merespon permasalahan strategis di Indonesia dengan cepat karena beberapa kendala budaya birokrasi yang apatis, dan kurangnya partisipasi pihak dalam proses pelayanan publik selama masa pandemi Covid-19, masih terdapat kekurangan dalam dari segi kecepatan, kualitas, dan kepuasan masyarakat. Hal ini juga dipengaruhi oleh tumpang tindihnya kebijakan.

No	Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil
10.	Muhartini S., Syamsul Bachri, dan Muhammad Rahman F. 2018. “ <i>Customer Satisfaction (Public Satisfaction) On Services In Administrative Village Office</i> ”	Untuk menguji faktor-faktor, termasuk daya tanggap, yang mempengaruhi tingkat kesenangan yang dialami oleh konsumen secara individual.	Responsivitas atau daya tanggap berpengaruh terhadap <i>satisfaction</i> (kepuasan masyarakat) yang artinya jika daya tanggap ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

No	Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil
Pelayanan Publik			
1.	Muhammad Muslim, 2022, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan)”	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perizinan.	Pendekatan yang diadopsi oleh DPMPTSP Kabupaten Balangan sejalan dengan kerangka teori untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996). Peningkatan dalam proses pelayanan di sektor perizinan terlihat jelas, yang menunjukkan peningkatan kecepatan dan kemudahan akses. Penugasan personil SKPD Teknis meningkatkan dan merampingkan pemberian layanan. Adanya SOP meningkatkan kejelasan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2/	Nova R.S., Usep D., dan Lina A., 2021, “Inovasi pelayanan publik berbasis <i>e-government</i> dalam aplikasi sampurasun purwakarta”	Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Aplikasi Sampurasun dan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut menggabungkan elemen-	Dinas Pemuda, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Purwakarta telah menerapkan pelayanan publik yang bercirikan responsif, responsibilitas, dan akuntabilitas.

		elemen penting untuk implementasi e-government di Kabupaten Purwakarta.	
3.	Sintia, Nurul, dan Retno, 2020, “Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan(Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang)	Penelitian ini bertujuan untuk menilai pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Dampit.	Kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Dampit patut dipuji, terutama dalam hal sarana dan prasarana, efisiensi, daya tanggap, dan kesopanan dalam menangani keluhan pelanggan. Namun demikian, layanan PDAM Unit Dampit masih menghadapi tantangan dalam hal keandalan pasokan air ke pelanggan, dengan pasokan yang hanya terjadi pada jam-jam tertentu, dengan debit yang kecil, dan air yang masih mengeluarkan bau obat yang tidak sedap.
4.	Mustamin, dan Siti Atika Rahmi, 2020, “ <i>The Quality of Public Services to the Level of Satisfaction</i> ”	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Alas, Kabupaten Sumbawa, dengan fokus pada kepuasan masyarakat dan faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghambat pemberian layanan.	Variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Assurance mencapai merasa puas dan sangat puas.
5.	Sakarji, S. R. B., Jamin, A. B., Ahmad, N. B., dkk. 2020, “ <i>Perceived Service Quality Toward Customer Satisfaction in Majlis Perbandaran Seremban</i> ”	Untuk menilai sejauh mana Majelis Perbendaharaan Seremban (MPS) dapat memenuhi kebutuhan pelanggan internalnya melalui kualitas layanannya.	Nilai rata-rata tertinggi kepuasan pelanggan terhadap Daya Tanggap layanan adalah 3,97 yaitu pada "Saluran pengaduan tersedia". Sedangkan yang terendah adalah pada "Organisasi memberikan pelayanan yang cepat" yaitu sebesar 3,83.

No	Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil
Pelayanan Pengaduan			
1.	Maya Silvia, Budi P.R., dan Hartuti P., 2023, “Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan ‘SapaMbakIta’ Kecamatan Tembalang”	Penelitian ini bertujuan untuk melihat sistem pengaduan di Kecamatan Tembalang dan faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghambat proses pengaduan.	Staf layanan publik Kecamatan Tembalang telah menunjukkan komitmen kuat dalam menangani pengaduan masyarakat; mereka mampu mengevaluasi instruksi untuk mengurangi kesalahan memberikan informasi; dan sangat tanggap terhadap aduan masyarakat. Komitmen, penguasaan teknologi, dan kesetaraan pelayanan menjadi faktor pendukung. Meskipun demikian, masih ada beberapa tantangan yang dihadapi, termasuk sumber daya manusia yang kurang memadai, sosialisasi yang kurang efektif, fitur yang belum lengkap, dan fasilitas yang kurang memadai. Pemerintah berniat untuk melakukan penjangkauan langsung, meningkatkan infrastruktur, dan menyegarkan fungsi saluran pengaduan 'Sapa Mbak Ita' untuk meningkatkan efektivitasnya.
2.	Beni S., Deni T., dan Edi D., 2020, “Analisis Penerapan Elektronik Lapor (E-Lapor) Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Bengkulu)”	Artikel ini bertujuan untuk menjelaskan pelaksanaan Pengaduan Elektronik (E-LAPOR) di dalam sistem Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Bengkulu.	Pelaksanaan E-LAPOR dalam layanan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Bengkulu pada dasarnya telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan indikator pelaksanaan yang telah ditetapkan. Layanan pengaduan telah berjalan dengan efektif, sehingga proses pelayanan masyarakat dapat ditangani oleh Dinas Komunikasi,

			Informatika, dan Statistik Provinsi Bengkulu melalui aspirasi, saran, kritik, atau pengaduan.
3.	Robby I. L., dan Ida H. D., 2020, “Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang”	Untuk menilai efektivitas Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang dalam menjawab tantangan yang ada saat ini, maka diperlukan suatu analisis.	Dalam prosedur Fairness dan Responsiveness belum optimal dikarenakan belum adanya mekanisme dan belum ada informasi berkala dalam laporan masyarakat.
4.	Dhiya A. S. R., Dewi R., dan Hesti L., 2023, “Penerapan Sistem Layanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Semarang”	Untuk mengetahui sejauh mana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang telah mengintegrasikan tata kelola pemerintahan secara elektronik ke dalam layanan pengaduan.	Pelaksanaan Sistem Layanan Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang yang meliputi tahap perencanaan, desain, dan implementasi berjalan dengan baik, namun pada tahap pengelolaan masih perlu dilakukan penyempurnaan lebih lanjut. Tantangan yang dihadapi terdiri dari kendala dalam kemampuan sistem saat ini dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang bagaimana menggunakan sistem informasi secara efektif.
5.	Sharifah Hayaati Syed Ismailal-Qudsy, Madihatun Zainuddin, dan Pg Siti Rozaidah Pg Hj Idris, 2022, “Public Complaint In Islamic Management: Its Relationship With Customer Satisfaction Achievement”	Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana organisasi Islam menangani pengaduan masyarakat dan untuk menilai apakah peraturan tersebut meningkatkan kepuasan pelanggan dan sejalan dengan cita-cita Islam.	Keluhan tertinggi yang diterima yaitu tentang layanan pelanggan. Namun, telah disediakan saluran pengaduan publik agar mencapai kepuasan pelanggan, karena apabila keluhan oleh masyarakat dibiarkan tidak ditangani maka akan menyebabkan tata kelola yang tidak efektif, ketidakpuasan pelanggan, dan lembaga Islam yang mendapatkan citra buruk dalam jangka panjang.

6.	Sehyoung Kim, Minju An, Hansol Lee, and Juyoung Kang, 2023, <i>“Materiality-Based Online Complaint Classification: An Analytical Framework For Efficient Public Service Using Text Mining”</i>	Untuk menganalisis dan menangani data pengaduan online dengan benar dan menyelesaikan masalah yang terkait dengan pengaduan.	Pengaduan dengan materialitas tinggi, materialitas sedang, dan materialitas rendah masih sering ditemukan. Melakukan dengan masukan dan umpan balik dari mereka akan sangat berharga dalam menyempurnakan metode yang diusulkan.
----	---	--	--

(Diolah oleh Penulis, 2023)

8. KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

8.1 Administrasi Publik

Secara harfiah, kata administrasi berarti pencatatan data administrasi, sehingga dapat dengan mudah untuk dipergunakan orang lain. Administrasi juga memiliki arti yaitu sebagai tata usaha. Administrasi adalah proses perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian operasi perkantoran serta menggerakkan mereka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Ulbert dalam Bagus (2017), secara keseluruhan administrasi merupakan tata usaha yang tersusun secara sistematis dengan berisi pandangan menyeluruh dan hubungan timbal balik.

Ilmu administrasi merupakan ilmu yang mempelajari tentang fenomena kerjasama yang terorganisasi dan memiliki sifat publik sehingga menciptakan kajian ilmu administrasi. Administrasi yaitu kegiatan berkelompok untuk mencapai tujuan bersama (Simon dalam Rusalina, Setiawati, & Susiani, 2021). Selanjutnya, definisi lain administrasi dijelaskan oleh White dalam Sandy Ariawan (2023) administrasi terdiri dari usaha yang umum dan dilakukan oleh berbagai tingkatan kelompok yang ada. Administrasi dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan secara sistematis oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu (Rahma, 2021).

Berdasarkan uraian definisi administrasi dari beberapa ahli di atas, Kesimpulannya adalah bahwa manajemen melibatkan kolaborasi individu yang bekerja sama untuk melaksanakan tugas dan fungsi untuk mencapai

tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Dalam administrasi publik, sudut pandang ahli dapat memunculkan suatu paradigma untuk menjawab permasalahan yang muncul. Paradigma tersebut mengalami perubahan seiring berjalannya waktu dari paradigma dikotomi politik administrasi kemudian bergeser hingga paradigma tata kelola. Pergeseran paradigma tersebut, diuraikan lebih lanjut pada tinjauan teori berikutnya.

8.2 Manajemen Publik

Stoner dalam Handoko (2011:2) menyatakan bahwa Manajemen mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para individu dalam suatu organisasi, serta penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan usaha-usaha serta pemanfaatan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan disebut sebagai manajemen. Hal itu sesuai dengan pendapat G.R. Terry (Hasibuan, 2009: 26) yang mengatakan manajemen sebagai suatu rangkaian tindakan yang mencakup perencanaan, arahan, dan manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan aset yang ada.

Nor Ghofur dalam Rahmad (2021) mengatakan manajemen publik adalah cara pemerintah mengatur pelayanan kepada masyarakat dengan merencanakan, mengorganisasikan, dan mengawasinya. Hal ini sesuai dengan pendapat Overman dalam Hendri (2019:30), yang mengatakan manajemen publik terdiri dari perpaduan dari fungsi manajemen seperti perencanaan,

pengorganisasian, dan pengendalian. Oleh karena itu, manajemen publik dapat didefinisikan sebagai proses mengelola organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

8.2.1 Paradigma Manajemen Publik

Menurut Gedeona (2010), paradigma manajemen publik terdiri dari *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS), dan *Good Governance* telah dibahas oleh beberapa ahli dalam bidang administrasi publik. Antara lain sebagai berikut:

1. *Old Public Administration* (OPA)

Gedeona (2010) menyatakan bahwa *Old Public Administration* (OPA) biasanya dipengaruhi oleh konsep birokrasi Weber dan prinsip-prinsip manajemen ilmiah. Paradigma administrasi publik klasik menunjukkan bahwa efisiensi administrasi publik dicapai dengan membatasi partisipasi warga negara secara ketat. Administrator harus melaksanakan kebijakan dan memberikan layanan secara profesional. Dalam OPA, pemimpin memiliki wewenang dan hak dalam merancang struktur dan strategi organisasi.

2. *New Public Management* (NPM)

Konsep *New Public Management* (NPM) muncul sebagai respons terhadap kelemahan birokrasi konvensional dalam paradigma administrasi publik tradisional. NPM mengadopsi nilai-nilai dari praktik administrasi bisnis dan menerapkannya dalam administrasi publik (Syafri, 2012).

Perubahan pada NPM yang berfokus pada meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas untuk mencapai hasil yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan mengadopsi manajemen pelayanan publik dari sektor swasta, kepuasan dapat ditingkatkan melalui pengukuran kinerja dan peningkatan pengalaman konsumen terhadap layanan publik.

3. *New Public Service (NPS)*

New Public Service (NPS) digagas oleh Denhardt dan Denhardt (2003). Dalam paradigma ini, masyarakat dipandang sebagai pemilik negara. Oleh karena itu, dalam konteks negara demokratis, mereka memiliki hak tidak hanya untuk menerima pelayanan terbaik, Selain itu, juga untuk mendefinisikan sifat layanan, terlibat dalam pelaksanaannya, dan memantau pelaksanaannya. (Gedeona, 2010). Syafri (2012) menyatakan bahwa Pendekatan administrasi negara baru yang dikenal sebagai *New Public Service (NPS)* bertujuan untuk mengatasi kelemahan paradigma OPA dan NPM dan menghasilkan metode yang berpusat pada kebutuhan publik.

4. *Good Governance*

Tata kelola pemerintahan yang baik tercipta melalui kerja sama yang saling melengkapi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Masyarakat harus bertanggung jawab dan aktif berpartisipasi, sementara pemerintah harus terbuka, responsif, dan inklusif (Gedeona, 2010). Menurut Rondinelli dalam Gedeona (2010), karakteristik *good governance* yaitu (1) Partisipasi; (2) Ketentuan Hukum yang Berlaku; (3) Transparansi; (4)

Orientasi Konsensus; (5) modal; (6) efektif dan efisien; (7) Akuntabilitas; (8) Tujuan Strategis; dan (9) Responsivitas atau Daya Tanggap.

Paradigma keempat, juga dikenal sebagai Good Governance, adalah fokus penelitian ini. Hal ini disesuaikan dengan keadaan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang, yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan manajemen pengaduan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha.

8.3 Pelayanan Publik

8.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Seperti yang dikemukakan oleh Moenir dalam Apriyani, 2023, pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan atau individu untuk pelanggan yang tidak berwujud dan sulit untuk didefinisikan. Pelayanan adalah bagian penting dari kehidupan manusia dan setiap orang membutuhkannya (Sinambela, 2010). “*Public*” dalam Bahasa Inggris berarti umum, masyarakat, atau negara, dan dalam Bahasa Indonesia Baku, “publik” sebenarnya berarti umum atau banyak orang.

Layanan publik didefinisikan oleh Agung Kurniawan (2005:6) sesuai dengan peraturan dan protokol yang telah ditetapkan untuk memberikan layanan kepada individu atau kelompok yang terkait dengan organisasi. Selain itu, Dwiyanto (2015) menyatakan bahwa pelayanan publik sangat penting untuk penyelenggaraan pemetintah. Dalam definisi sederhana, 'Pelayanan

publik' mencakup semua penawaran yang diberikan oleh negara, termasuk semua barang dan jasa yang diawasi oleh otoritas pemerintah.

Layanan publik, sering disebut sebagai layanan umum, mencakup berbagai macam penawaran, termasuk barang dan jasa publik yang diberikan oleh pemerintah untuk mematuhi persyaratan hukum. Dalam penelitian sebelumnya, Dwiyanto menyatakan bahwa "apa yang dilakukan pemerintah adalah layanan publik", menunjukkan bahwa pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan layanan publik.

Selain itu, tugas utama setiap lembaga pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan publik, seperti yang didefinisikan dalam Pasal 1 Ayat (1) UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini mengacu pada serangkaian tindakan yang diterapkan oleh entitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk terkait penawaran barang, jasa, dan/atau administratif, yang semuanya selaras dengan hukum dan peraturan yang telah ditetapkan.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, pelayanan publik mencakup berbagai penawaran, termasuk barang dan jasa yang diberikan oleh badan-badan pemerintah baik di tingkat nasional maupun regional. Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

8.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Surjadi (2009), prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik harus diterapkan saat melaksanakan pelayanan publik. Prinsip-prinsip ini diuraikan sebagai berikut:

- a) Prinsip Kesederhanaan, yang berarti prosedur layanan publik harus mudah dipahami, tidak rumit, dan dapat dilaksanakan dengan cepat dan mudah.
- b) Prinsip Keterbukaan, Ini mencakup persyaratan administratif dan teknis untuk layanan publik, nama pejabat atau instansi yang bertanggung jawab, dan detail biaya dan metode transaksi.
- c) Prinsip Kejelasan dan kesesuaian waktu, yang berarti layanan publik harus dilakukan sebelum melebihi kesesuaian waktu yang telah ditetapkan.
- d) Prinsip Ketepatan, yang mengamanatkan bahwa pelayanan publik harus diberikan secara akurat, tepat, dan sesuai dengan hukum.
- e) Prinsip Non Diskriminasi, yang mengharuskan perlakuan yang adil.
- f) Prinsip Tanggung Jawab, yang menekankan bahwa penyelenggara layanan publik dan pegawai yang ditunjuk harus bertanggung jawab dari pelaksanaan layanan serta penyelesaian masalah terkait.
- g) Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana, yang mencakup ketersediaan peralatan kerja, sarana, prasarana, dan teknologi informasi yang memadai.

- h) Prinsip Kemudahan Akses, yang menyatakan bahwa lokasi serta sarana pelayanan harus mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat dengan memanfaatkan teknologi.
- i) Prinsip Kejujuran, yang menekankan pentingnya sikap jujur dalam melayani masyarakat.
- j) Prinsip Kecermatan, yang mengharuskan penyelenggara pelayanan untuk bekerja dengan profesional.
- k) Prinsip disiplin, ramah, dan sopan, yang menekankan perlunya disiplin, ramah, sopan, dan melakukan layanan dengan tulus, sehingga masyarakat merasa dihargai.
- l) Prinsip Keamanan dan Kepuasan, yaitu prosedur dan hasil pelayanan publik harus menjamin rasa aman, nyaman, dan puas bagi penerima layanan.

8.3.3 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah komponen yang sangat penting, dan untuk mempertahankan dukungan dan kepercayaan masyarakat, diperlukan transformasi yang lebih cepat. Ini mencakup pengaturan dan pengelolaan organisasi pelayanan publik, desain dan penyediaan layanan, dan penerapan dukungan fungsi untuk memenuhi standar yang paling tinggi. Karena itu, pelayanan publik harus memiliki standar yang jelas dan diumumkan secara terbuka sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, standar pelayanan publik yaitu ukuran sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai referensi untuk menilai kualitas layanan dalam komitmen dan janji yang diberikan kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang bermutu, cepat, terjangkau, mudah, serta dapat diukur. Standar layanan yang diberikan oleh setiap pemberi layanan publik harus meliputi hal-hal berikut:

- a) Identifikasi Persyaratan, yaitu layanan yang harus memenuhi persyaratan (baik berupa dokumen, barang, atau hal lainnya).
- b) Identifikasi Prosedur Pelayanan, pemberi dan penerima pelayanan, termasuk prosedur yang diatur secara resmi.
- c) Identifikasi Waktu, Memastikan penyelesaian tahapan layanan secara tepat waktu untuk setiap kategori layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- d) Identifikasi biaya yang berkaitan dengan informasi mengenai dana yang dikeluarkan untuk penerima layanan selama proses pengurusan dan penerimaan layanan dari penyedia layanan, yang besarnya ditetapkan melalui kesepakatan bersama antara penyedia layanan dan masyarakat.
- e) Identifikasi Produk Jasa, hasil dari layanan yang diberikan sesuai dengan persyaratan.
- f) Penanganan Pengelolaan Pengaduan, penyedia layanan wajib menyediakan mekanisme pengelolaan pengaduan yang dapat berupa kotak saran, pesan teks (SMS), portal pengaduan di website dan kepada

petugas yang bertanggung jawab menerima pengaduan, dan penyediaan petugas yang bertugas menerima pengaduan.

8.3.4 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Publik

Pelayanan publik akan berjalan dengan baik dan lancar jika faktor pendukungnya memadai dan dapat digunakan secara efektif serta efisien (Apriyani, 2023). Faktor pendukung adalah kondisi yang membantu kelancaran suatu kegiatan, sedangkan faktor penghambat adalah kondisi yang menyebabkan kegiatan berjalan kurang baik atau memperlambatnya. Menurut Moenir dalam Apriyani (2023), faktor-faktor yang dimaksud antara lain:

a. Faktor Strategi

Berbagai inisiatif yang dilakukan oleh organisasi untuk menjamin operasi layanan yang efektif dan pencapaian tujuan mereka disebut sebagai strategi layanan.

b. Faktor Sistem

Untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada individu yang menerima layanan, organisasi penyelenggara pelayanan publik menggunakan sistem, yang terdiri dari prosedur, metode, dan proses yang saling berkomunikasi. Sistem mampu menentukan apakah layanan berjalan dengan baik atau tidak.

c. Faktor Sumber Daya Manusia

Faktor dari internal yang menentukan seberapa berhasil atau tidak suatu layanan adalah interaksi yang terjadi antara pegawai atau individu dalam memberikan layanan langsung kepada pelanggan.

d. Faktor Pelanggan

Kualitas dan keberlanjutan proses pemberian layanan dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu oleh pelanggan. Dalam bidang pelayanan publik, pelanggan adalah individu atau kelompok yang terlibat dengan layanan atau masyarakat yang telah mencari atau sedang dalam proses mencari layanan publik.

Pelayanan publik atau umum memiliki beberapa faktor penting yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. (Moenir dalam Apriyani, 2023) yaitu:

1. Faktor Kesadaran Karyawan

Mempengaruhi kemampuan organisasi untuk memberikan layanan adalah tingkat kesadaran karyawan pada segala tingkatan terhadap tanggung jawab mereka.

2. Faktor Aturan dalam Organisasi

Organisasi harus memiliki aturan agar dapat berjalan dengan baik dan terarah. Elemen-elemen kunci termasuk kewenangan, keahlian, pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman mereka yang melaksanakan tugas, dan kepatuhan terhadap protokol implementasi dirinci dalam peraturan.

3. Faktor Organisasi

Elemen organisasi mencakup alat dan sistem yang efisien yang dirancang untuk memenuhi tujuan, memastikan bahwa aktivitas layanan beroperasi dengan lancar. Mekanisme organisasi terdiri dari tiga kategori: sistem, prosedur, dan metode.

4. Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan yaitu jumlah uang dan fasilitas yang diterima seseorang sebagai imbalan atas kerja keras mereka untuk suatu organisasi. Pendanaan mempengaruhi bagaimana seseorang berprestasi dalam memberikan layanan, yang pada gilirannya berdampak pada kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi.

5. Faktor Kemampuan

Kemampuan petugas, baik pimpinan maupun bawahan, juga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

6. Faktor Sarana

Faktor-faktor yang mempengaruhi sarana yang tersedia untuk melaksanakan tugas mempengaruhi seberapa lancar dan kualitas layanan yang diberikan.

8.4 Responsivitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, dkk dalam Rasdiana dan Riski Ramadani (2021), Responsivitas mencerminkan komitmen yang tulus untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tulus, serta keinginan untuk

memberdayakan pelanggan agar memiliki kepemilikan atas kualitas layanan yang mereka terima. Responsivitas pada dasarnya digunakan untuk menentukan seberapa cepat dan efektif suatu hal merespons tuntutan dari penerima layanan. Artinya, bila persyaratan tersebut terpenuhi, maka daya tanggap dapat dikatakan baik. Pemberi pelayanan harus dapat memperhatikan kualitas daya tanggap yang sesuai dengan pengaduan masyarakat sebagai pengguna layanan. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap layanan dapat dipenuhi dengan baik.

Zeithaml, dkk dalam Rasdiana, dkk (2021), memberikan penjelasan rinci tentang responsivitas sebagai aspek kualitas pelayanan publik. Responsivitas ini mencakup beberapa indikator, sebagai berikut:

- a) Respon terhadap setiap pelanggan, meliputi petugas pelayanan dengan pemahaman baik tentang cara berkomunikasi dengan beragam karakter masyarakat secara sopan dan tanpa diskriminasi.
- b) Kecepatan layanan, mengacu pada kesiapan petugas dalam menjawab pertanyaan dan permohonan dari pelanggan dalam waktu yang singkat.
- c) Ketepatan layanan, yaitu layanan yang tepat berarti petugas harus menjalankan tugas mereka sesuai dengan harapan masyarakat dan sesuai prosedur yang berlaku.
- d) Pelayanan yang cermat, artinya setiap keluhan dapat dianalisis secara mendetail, yang kemudian digunakan sebagai referensi untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang.

- e) Ketepatan waktu pelayanan, yaitu Pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan prosedur memastikan masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam proses pelayanan.
- f) Kemampuan Menanggapi Keluhan, yaitu pihak penyelenggara pelayanan publik, harus menanggapi laporan, pengaduan pelanggan mengenai ketidakpuasan terhadap layanan sesuai dengan kewenangan mereka, sehingga dapat mengurangi jumlah keluhan yang berulang dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Adapun menurut ahli lain yang sesuai dengan teori oleh Zeithaml bahwa daya tanggap memerlukan ketepatan dan kecepatan waktu untuk menanggapi aduan yang diberikan. Menurut Sugiandi, seperti yang diuraikan dalam Herdini & Widiyarta (2020), responsivitas adalah kemampuan pemerintah untuk menangani dan memahami tuntutan, perubahan, dan informasi baru. Untuk tetap relevan dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka sebagai penyedia layanan, birokrasi harus mampu menanggapi situasi ini dengan cepat. Jika pemerintah, baik pusat maupun daerah, dapat dengan akurat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan secara efektif memenuhi kepentingan publik, mereka dianggap responsif terhadap kebutuhan masyarakat. (Widodo dalam Aprilya, 2019)

Responsivitas dalam pelayanan publik menjadi penting karena merupakan bentuk profesionalisme suatu organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, dalam mengelola layanan di pusat dan daerah dibutuhkan sikap yang tanggap.

8.5 Pelayanan Pengaduan

Menurut Panduan Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, PERMENPAN Nomor 62 Tahun 2018, pengaduan masyarakat mengacu pada tindakan pengadu (masyarakat) yang menyampaikan ketidakpuasan mereka kepada penyelenggara pengaduan pelayanan publik mengenai pelayanan yang tidak memenuhi standar atau kelalaian atau pelanggaran penyelenggara. Tujuan pengaduan masyarakat adalah untuk mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan publik.

Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pelapor kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran prosedur oleh penyelenggara.

Penanganan pengaduan melibatkan serangkaian tindakan, yang mencakup penyampaian pengaduan, proses pengolahan respons terhadap pengaduan tersebut, pemberian laporan mengenai kritik yang diberikan. Serangkaian tindakan ini terdiri dari komponen berikut (BAPPENAS, 2010:53-54):

1. Pengaduan dapat berasal dari individu atau kelompok masyarakat yang melaporkan suatu masalah.
2. Isi pengaduan mencakup masalah yang diajukan pelapor dalam pengaduannya. Jumlah jurnal yang dapat ditampilkan dalam hal ini tidak dibatasi. Lembaga atau unit yang bertanggung jawab untuk

mengelola dan menangani pengaduan dari berbagai sumber dan jalur disebut unit penanganan pengaduan.

3. Balasan pengaduan adalah tanggapan terhadap pengaduan yang diterima oleh unit penanganan pengaduan instansi pemerintah terkait.
4. Umpan balik adalah penilaian yang diberikan oleh pelapor terhadap respons atau jawaban yang diberikan oleh berbagai lembaga pemerintah terkait dengan masalah yang dilaporkan.
5. Laporan penanganan pengaduan adalah dokumen yang disusun oleh unit pengelolaan pengaduan, yang mencakup informasi tentang pengaduan yang diterima, tindakan yang diambil untuk menanganinya, serta umpan balik dari pelapor.

Penanganan pengaduan yang efektif dan cepat oleh penyedia layanan publik di tingkat pusat maupun daerah dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Sebenarnya, setiap keluhan atau kritik yang disampaikan oleh masyarakat kepada suatu instansi dapat membantu meningkatkan pelayanan di masa depan. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengembangkan strategi pengelolaan pengaduan guna meningkatkan pelayanan publik. Mengumpulkan informasi yang dapat digunakan dalam proses perumusan kebijakan dan pelaksanaan perbaikan pelayanan publik sebagai upaya dalam membangun strategi.

9. OPERASIONALISASI KONSEP

Daya tanggap mengacu pada kapasitas organisasi untuk menilai dan memenuhi kebutuhan dan prioritas masyarakat, serta melaksanakan program layanan sesuai dengan persyaratan hukum yang relevan. Responsivitas mencerminkan keselarasan antara program, kegiatan, atau pelaksanaan layanan dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat secara cepat, akurat, dan cermat dalam memberikan pelayanan.

Responsivitas menurut Zeithaml, dkk dalam Rasdiana dan Riski Ramadani (2021) dalam operasionalnya, harus mencakup beberapa indikator. Merespon terhadap setiap pelanggan adalah aspek penting dalam pelayanan publik, di mana petugas harus memiliki pemahaman yang baik tentang cara berkomunikasi dengan berbagai karakter masyarakat secara sopan dan tanpa diskriminasi. Kecepatan layanan juga menjadi faktor krusial, yang mengacu pada kesiapan petugas dalam menjawab pertanyaan dan permohonan dari pelanggan dalam waktu yang singkat, memastikan bahwa setiap interaksi berlangsung efisien dan cepat. Ketepatan layanan berarti petugas harus menjalankan tugas mereka sesuai dengan harapan masyarakat dan prosedur yang berlaku, memastikan konsistensi dan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan.

Pelayanan yang cermat melibatkan analisis mendetail terhadap setiap keluhan yang diterima, yang kemudian digunakan sebagai referensi untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang. Ketepatan waktu pelayanan adalah kunci untuk memastikan bahwa masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam proses

pelayanan, dengan penjadwalan yang efisien dan pengurangan waktu tunggu. Pada akhirnya, kapasitas untuk menangani keluhan mencerminkan daya tanggap penyedia layanan publik terhadap umpan balik dan keluhan pelanggan tentang ketidakpuasan layanan, memastikan tindakan yang cepat sesuai dengan kewenangan yang ditentukan. sehingga dapat mengurangi jumlah keluhan yang berulang dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Berikut adalah tabel operasionalisasi konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1.7 Tabel Operasionalisasi Konsep

Fenomena	Gejala	Sub Gejala
Responsivitas Pelayanan Publik Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi dalam menganalisis dan menanggapi kebutuhan dan prioritas masyarakat, serta melaksanakan program pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.	Sikap Petugas	Kemampuan Merespon Setiap Pelanggan
		Kecepatan Melayani
		Keramahan dan Kesopanan Petugas
	Keahlian dan Keterampilan Petugas	Ketepatan Melayani
		Kecermatan Melayani
		Keahlian Menyelesaikan Masalah
Faktor Pendukung dan Penghambat Faktor pendukung adalah kondisi yang mempengaruhi suatu kegiatan agar berjalan lancar, sedangkan faktor penghambat adalah kondisi yang mempengaruhi suatu kegiatan dapat berjalan dengan tidak baik atau memperlambat kegiatan (HOTANG, 2022).	Tingkat kesadaran karyawan dalam tanggung jawabnya	Kesadaran Karyawan
		Keseriusan Karyawan
		Kemampuan Menanggapi Keluhan
	Kewenangan, pengetahuan, pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman pelaksana, dan disiplin pelaksanaan.	Kewenangan Karyawan
		Pengetahuan Karyawan
		Ketepatan Waktu Melayani
	Aturan Organisasi	Keberadaan SOP
		Ketaatan pada SOP

Fenomena	Gejala	Sub Gejala
	Pendapatan dan pendanaan	SOP Sistem Online
		Sumber Pendapatan
		Pendapatan untuk Kegiatan Pelayanan
		Jangka Waktu Laporaan Pendapatan dan Pendanaan Disusun
	Organisasi	Hubungan Pimpinan dengan Bawahan
		Peran Pimpinan dalam menyelesaikan masalah
		Dukungan Pimpinan terhadap Karyawan
	Sarana yang ada	Teknologi (komputer, mesin cetak dan lain-lain)
		Peralatan Kantor (Papan Informasi, ATK dan lain-lain)
		Dan Lain-lain (Ruang tunggu, Locket pengaduan, dan lain-lain)

Sumber: diolah oleh penulis

10. ARGUMEN PENELITIAN

Hingga saat ini, masih banyak kekurangan yang ditemukan pada penyedia layanan publik. Kompleksitas prinsip, aturan, prosedur yang mengikat oleh penyedia layanan dan masyarakat sehingga belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat merasa bahwa pelayanan publik seringkali rumit dan kurangnya petunjuk mengenai prosedur pelayanan. Selain itu, adanya perasaan ketidakadilan dalam pelayanan publik karena adanya preferensi atau perlakuan yang Seperti yang telah diketahui, masih banyak kekurangan yang ditemukan dalam layanan publik yang disediakan. Kompleksitas prinsip, aturan, prosedur yang

mengikat oleh penyedia layanan dan masyarakat sehingga belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat merasa bahwa pelayanan publik seringkali rumit dan kurangnya petunjuk mengenai prosedur pelayanan. Selain itu, adanya perasaan ketidakadilan dalam pelayanan publik karena adanya preferensi atau perlakuan yang tidak adil terhadap sebagian kecil masyarakat.

Memfasilitasi interaksi antara pemerintah atau penyedia layanan dengan masyarakat dapat memastikan pelayanan yang baik dan merespon adanya permasalahan yang terjadi dalam layanan yang diberikan. Adapun fasilitas yang diberikan yakni sarana dalam penyampaian pengaduan oleh masyarakat dengan pengelolaan pengaduan yang baik seperti merespon kebutuhan, masukan, atau keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan efektif. Pelayanan publik di Indonesia telah melibatkan berbagai upaya untuk meningkatkan responsivitas pelayanan publik di berbagai sektor. Hal ini menunjukkan tanggung jawab dan komitmen pemerintah dalam menyediakan layanan berkualitas yang memenuhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan laporan masyarakat kepada Ombudsman RI pada tahun 2023, didapatkan bahwa tingginya jumlah laporan masyarakat terbanyak yaitu ada di Pemerintah Pusat disusul oleh Provinsi Jawa Tengah. Adapun di Provinsi Jawa Tengah jumlah pengaduan masyarakat tertinggi berasal dari Kota Semarang dengan substansi aduan ke-2 terbanyak dalam administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah salah satu instansi administrasi kependudukan yang berinovasi dalam menyediakan layanan

pengaduan bagi masyarakat. Masih adanya masalah tersebut, memungkinkan dipengaruhi oleh kurangnya daya tanggap pemerintah.

Pemerintah harus menunjukkan komitmennya untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas tinggi dengan membiasakan diri dan mengikuti semua aturan yang berlaku ketika menangani keluhan tentang layanan publik. Oleh karena itu, pengertian daya tanggap pelayanan publik digunakan dalam penelitian ini. Salah satu komponen kualitas pelayanan publik, menurut Zeithaml dkk (2015), adalah responsivitas, yang terdiri dari berbagai elemen, yaitu: (1) kemampuan merespon setiap pelanggan; (2) kecepatan melayani; (3) ketepatan melayani; (4) kecermatan melayani; (5) ketepatan waktu melayani; dan (6) Kemampuan menanggapi keluhan.

11. METODE PENELITIAN

Data yang dikumpulkan dan disajikan dalam penelitian ini didasarkan pada pendekatan deskriptif. Untuk menemukan fakta-fakta spesifik dan memberikan interpretasi terhadap hasil-hasil tersebut, teknik deskriptif menyediakan metodologi yang metodis. Dengan kata lain, pendekatan deskriptif berguna untuk membuat sketsa dan menjelaskan rincian kejadian yang baru saja terjadi. Menurut pandangan ini, metode deskriptif adalah pendekatan sistematis untuk menggambarkan kondisi dan situasi objek atau subjek, seperti lembaga, program kerja, atau individu yang terlibat. Semua informasi ini diperoleh dari fakta yang dikumpulkan oleh peneliti.

Pandangan metode penelitian deskriptif yang disebutkan oleh Sugiyono dalam Sugiyono (2013), menyatakan bahwa penelitian kualitatif, berdasarkan filsafat post

positivisme, menggunakan metode penelitian deskriptif untuk menyelidiki fenomena alam. Peran peneliti sebagai alat utama dalam penelitian ini sangat penting. Hasil dari penelitian kualitatif menekankan temuan yang dapat digeneralisasikan.

11.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan metode kualitatif dengan berlandaskan pada pandangan Creswell dari Wahyuningsih (2013) dan jenis penelitian deskriptif. Tujuannya adalah memberikan gambaran yang jelas tentang permasalahan yang sedang diselidiki, mengidentifikasi, dan menjelaskan data yang tersedia dengan terstruktur. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk menggambarkan situasi yang berlangsung. Dalam konteks ini, ada usaha untuk menginterpretasikan kondisi yang sedang terjadi (Pasolong, 2008). Karena data yang dikumpulkan mencakup berbagai macam informasi, pernyataan, keadaan, dan aspek-aspek kualitas dan kondisi lokasi penelitian, maka penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Oleh karena itu, penelitian dilakukan dengan pengamatan yang cermat terhadap penerapan responsivitas pelayanan publik pada pengelolaan pengaduan pada Disdukcapil Kota Semarang.

11.2 Situs Penelitian

Studi ini dilakukan di Kota Semarang untuk mendapatkan data awal dan kemudian dilakukan di Disdukcapil Kota Semarang karena terdapat masalah yang ada. Pilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pengamatan yang menunjukkan

bahwa ada fenomena terkait responsivitas layanan pengaduan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Semarang.

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana responsivitas layanan pengaduan yang diberikan serta faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas layanan pengaduan publik di Disdukcapil Kota Semarang serta mengidentifikasi upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam substansi administrasi kependudukan.

11.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang atau organisasi yang dapat memberikan informasi tentang masalah atau kejadian yang sedang diteliti; orang atau organisasi ini disebut informan. Informan tersebut dipilih sebagai subjek penelitian karena dianggap memiliki pemahaman yang paling luas atau memiliki hubungan yang paling kuat dengan fenomena atau permasalahan yang sedang diteliti.

Kriteria subjek penelitian ini dipilih berdasarkan pemahaman tentang latar belakang layanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Dalam konteks ini, subjek penelitian terdiri dari petugas penerima pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang mencakup Petugas Pranata Komputer Terampil serta Petugas Pengelolaan Kepegawaian.

11.4 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari kombinasi sumber primer dan sekunder, termasuk bahan tekstual, dokumentasi visual, dan catatan statistik. Selain itu, data juga dikumpulkan dengan melakukan wawancara dan diskusi terfokus dengan individu-individu yang relevan, dengan penekanan pada reaksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terhadap permasalahan yang ada.

11.5 Sumber Data

Individu yang dipilih sebagai narasumber atau responden akan menjadi penekanan utama dalam upaya pengumpulan data penelitian ini. Dalam paradigma ini, sumber data yang digunakan antara lain

1. Data Primer

Data primer adalah informasi dari narasumber yang telah dipilih secara langsung dan sengaja untuk mengelompokkan data atau informasi yang sesuai dengan topik penelitian. Dalam penelitian yang dilaksanakan, data primer dikumpulkan melalui tindakan seperti pengamatan, interaksi wawancara, dan diskusi terarah dengan semua subjek penelitian.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu Informasi yang didapatkan dari beberapa lembaga yang relevan dengan kebutuhan data penelitian dikenal sebagai data sekunder. Sumber-sumber ini termasuk arikel jurnal, literatur, buku, studi pustaka, internet, dokumen, dan laporan tentang subjek penelitian.

11.6 Teknik Pengumpulan

Beberapa pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Dengan pendekatan yang terorganisir dan terarah, tindakan mengamati perilaku orang yang diteliti disebut observasi. Peneliti dalam penelitian ini memilih untuk melakukan observasi terhadap orang-orang yang bekerja di bagian pelayanan pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang karena tindakan mereka berkaitan langsung dengan fokus penelitian.

2. Wawancara

Sebagai salah satu pendekatan pengumpulan data, wawancara memungkinkan pengumpulan informasi yang tidak dapat diperoleh dari observasi saja dalam penelitian ini. Peneliti dan narasumber terlibat dalam percakapan dua arah yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dalam wawancara. Oleh karena itu, penelitian ini melibatkan wawancara dengan mereka yang terlibat dalam isu ini, termasuk karyawan layanan penanganan pengaduan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

3. Dokumentasi

Untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara, teknik dokumentasi melibatkan dokumentasi data dari dokumen lapangan. Jenis dokumen yang dapat digunakan meliputi catatan, arsip, gambar, peraturan, kebijakan, dan

buku laporan yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Data yang diperlukan untuk penelitian ini dilengkapi dengan bantuan teknik ini.

11.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah tindakan mengatur dan mengkategorikan informasi ke dalam unit-unit teori dan deskripsi. Menemukan pola dan mengembangkan hipotesis yang dapat diuji berdasarkan pola-pola tersebut adalah inti dari analisis data. Tahap reduksi data, penyajian data, pengumpulan data, dan perumusan kesimpulan merupakan bagian dari analisis data penelitian ini. Menurut Miles dan Huberman dalam Hardani dkk. (2020), ada empat langkah terpisah yang terlibat dalam menganalisis data dari penelitian kualitatif. Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Informasi yang relevan dengan masalah penelitian yang sedang dihadapi dikumpulkan selama analisis pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan bentuk media lainnya. Langkah selanjutnya adalah mencari informasi lebih lanjut untuk menyempurnakan data.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu prosedur yang kompleks untuk memulihkan, menyederhanakan, mempertegas, mengabstraksikan, dan memodifikasi data mentah yang diperoleh dari laporan lapangan untuk mereduksi data. Oleh karena itu, tujuan dari tahap ini adalah untuk memberikan dasar bagi pengumpulan informasi melalui wawancara,

dokumentasi, dan observasi. Ketiga bagian ini bekerja sama untuk mengumpulkan data tentang berbagai masalah di lokasi penelitian.

3. Penyajian Data

Teks naratif adalah cara umum yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menyajikan data, yang memberikan investigasi mendalam terhadap hasil penelitian. Data yang disajikan dengan cara ini membantu orang untuk memahami situasi yang sedang terjadi, sehingga meningkatkan kemampuan mereka untuk merencanakan apa yang harus dilakukan selanjutnya (Sugiyono, 2013).

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan pada tahap terakhir dari analisis data, yang meliputi pembahasan dan evaluasi hasil reduksi data untuk mencapai tujuan. Memilih data yang terkumpul merupakan langkah terakhir dalam tahap analisis data ini, dilanjutkan dengan membuat kesimpulan.

11.8 Kualitas dan Keabsahan Data

Dalam penelitian, penting untuk menguji data yang telah dikumpulkan guna memastikan validitasnya, sehingga data tersebut dapat diandalkan oleh peneliti. Data penelitian dianggap valid jika relevan dengan masalah yang diteliti, dan dianggap reliabel jika dapat diverifikasi melalui beberapa sumber data atau diuji dengan berbagai teknik yang berbeda (Nugrahani, 2014).

Sugiyono dalam Sugiyono (2013), menjelaskan bahwa Dalam menguji kredibilitas, triangulasi adalah upaya untuk memeriksa informasi dan data dari

berbagai sumber dengan menggunakan metode yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Triangulasi ini mencakup:

1. Triangulasi Metode

Proses ini melibatkan perbandingan data atau informasi dengan pendekatan yang berbeda. Penelitian dilakukan melalui penelitian kualitatif dengan wawancara, observasi, dan survei. Tahapan ini mencoba memastikan bahwa informasi yang diperoleh benar dan menyeluruh.

Untuk memperoleh informasi yang akurat dan pemahaman komprehensif terhadap suatu topik, wawancara dan observasi dilakukan untuk memverifikasi kebenarannya. Selain itu, dilakukan kerja sama dengan penyedia informasi yang berbeda untuk memeriksa keakuratan informasi.

2. Triangulasi Teknik

Menguji kredibilitas data melibatkan penggunaan berbagai metode untuk memverifikasi informasi dari satu sumber. Misalnya, data yang diperoleh dari wawancara dapat diverifikasi dengan melakukan observasi, meninjau media, atau melihat dokumentasi.

3. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data adalah upaya untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dengan berbagai sumber dan metode benar seperti menggunakan berbagai teknik selain wawancara dan observasi, termasuk melihat foto atau gambar, berkonsultasi dengan arsip, memeriksa dokumen tertulis, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi, dan melihat dokumen

sejarah. Setiap metode menghasilkan data yang berbeda, memberikan perspektif unik pada fenomena yang diteliti.

Data berkualitas tinggi dalam studi ini berasal dari triangulasi sumber, yang berarti memeriksa keaslian informasi dengan melihatnya dari berbagai sudut pandang.

11.9 Kelemahan/Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Antara lain sebagai berikut:

- 1) Rencana awal penelitian melibatkan empat orang informan, yaitu tiga orang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan satu orang masyarakat yang pernah menyampaikan pengaduan.
- 2) Narasumber masyarakat tidak memungkinkan untuk dijadikan narasumber karena kekhawatiran terkait kebocoran data dan privasi pemohon.
- 3) Pada kanal aduan milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, hanya terlihat *username* atau nama pengguna serta alamat email yang tidak dapat diakses publik.
- 4) Untuk tetap mendapatkan penilaian dan pandangan dari masyarakat, penelitian ini melampirkan dan menganalisis isi pengaduan masyarakat yang diajukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.