

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Proses globalisasi di dunia saat ini meningkat pesat dalam hal pemanfaatan teknologi digital yang memberikan dampak secara langsung kepada kehidupan masyarakat. Peningkatan ini mempengaruhi kinerja di sektor swasta dimana hal tersebut tidak diikuti perkembangannya pada sektor publik sehingga terjadi kesenjangan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat antara kinerja sektor swasta dan sektor publik terkait. Pengaruh tersebut memicu tuntutan masyarakat kepada pemerintah semakin tinggi terkait kinerja serta pelayanan publik yang diberikan. Terdapat berbagai macam faktor yang menentukan kualitas kinerja pelayanan publik, sebagai contoh yaitu dengan menyerap masukan, saran, serta kritik dari masyarakat mengenai permasalahan yang sedang terjadi. Mengacu kepada Pasal 36 dan Pasal 37 UU 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan sarana pengaduan dan menugaskan aparatur yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Hal ini dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Mengacu terhadap UU tersebut dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus dapat menciptakan sarana berkualitas agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan pelayanan publik dalam memenuhi haknya. Sarana yang berkualitas tersebut dapat tercapai dengan berbagai faktor, salah satunya

dengan mekanisme pengelolaan pengaduan yang baik. Mengacu kepada Perpres RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan disebutkan bahwa pengelolaan pengaduan merupakan kegiatan penanganan pengaduan berdasarkan tahapan dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Masyarakat sebagai pengguna layanan publik memegang peran besar untuk memperbaiki kualitas layanan publik di lingkungannya dan memiliki hak untuk menyuarkan keluhan yang dirasakan atas pelayanan publik. Masyarakat perlu untuk melayangkan pengaduan jika prosedur ataupun kemampuan pelayanan yang diselenggarakan tidak sesuai standar yang seharusnya diterapkan melalui mekanisme pengaduan masyarakat (*public complaint*). Upaya tersebut dilakukan sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan saran terhadap pemerintah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik yaitu pemerintahan dengan prinsip *good governance* (Yordan Putra, Dkk. 2014: 88). Tantangan utama peningkatan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan saran adalah rendahnya proses penyerapan serta pengadopsian usulan oleh masyarakat kepada pemberi layanan, dimana masalah ini dapat dianalisa dari banyaknya aduan yang diterima di Indonesia dibandingkan populasi masyarakatnya masih cukup rendah. Berikut adalah data yang menunjukkan perbandingan jumlah pengaduan masyarakat di beberapa negara dalam wilayah Asia Tenggara pada tahun 2020.

Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Pelayanan di Asia Tenggara Tahun 2020

Negara	Jumlah Aduan	Jumlah Populasi
Indonesia	6.522	271.350.000
Singapura	6.100	5.686.000
Malaysia	1.721	32.370.000

Sumber: ombudsman.go.id tahun 2020

Jumlah laporan yang cenderung banyak belum bisa menjadi tolak ukur baik buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan, begitupun sebaliknya sedikitnya jumlah pengaduan yang masuk juga belum tentu menandakan bahwa pelayanan publiknya sudah baik. Berdasarkan data tercantum, jumlah pengaduan yang masuk di Indonesia hanya mencapai angka 0,0024% jika dibandingkan dengan total penduduk Indonesia, sedangkan Malaysia mencapai angka 0,005%, lalu Singapura yang mencapai angka 0,11%. Angka ini menjadi bukti bahwa banyaknya aduan pelayanan publik mencerminkan kualitas pelayanan yang buruk. Salah satu variabel yang dapat berdampak pada baik atau buruknya kinerja pelayanan publik dipengaruhi oleh proses serta sistem pengelolaan pengaduan itu sendiri.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Ombudsman tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat partisipasi masyarakat Indonesia terkait pengaduan pelayanan publik masih cenderung rendah, sehingga diperlukan adanya media efektif dan efisien yang memudahkan masyarakat untuk ikut dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik di daerahnya. Tentunya dengan cara melayangkan pengaduan yang dapat memicu pemerintah untuk dapat lebih

responsif dan peka terhadap permasalahan yang sedang terjadi. Berdasarkan hal tersebut, jika dilihat dalam Pasal 36 dan Pasal 37 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dinyatakan institusi penyelenggara pelayanan publik diharuskan untuk menyelenggarakan pelayanan salah satunya dengan menyediakan layanan proses pengelolaan pengaduan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan yang masuk dibutuhkan suatu sistem yang terintegrasi yang dapat menjaring informasi dari masyarakat mengenai keluhan yang ada di lingkungannya. Sistem yang terintegrasi ini diharapkan dapat diterapkan oleh Pemerintah Kota dan Kabupaten di Indonesia agar dapat menunjang kebutuhan agar dapat efektif dan efisien, salah satu kota yang sedang berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang aktif dan partisipatif tersebut yaitu Kota Bogor.

Pemerintah Kota Bogor dalam meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungannya menciptakan pelayanan penanganan pengaduan yang berkualitas bersifat sederhana, terintegrasi, serta terkoordinasi. Sistem penanganan pengaduan yang baik dapat memudahkan akses masyarakat dalam menyuarakan aduan ataupun laporan mengenai kinerja Pemerintah Kota Bogor dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mengacu kepada Al Gore dalam Indrajit (2002, h.5), salah satu usaha yang dapat diimplementasikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik bagi para *stakeholders*, dalam konteks ini masyarakat, adalah dengan menerapkan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi atau menerapkan konsep *E-Government* pada proses penyelenggaraan pelayanan publiknya.

Pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi memunculkan potensi yang sangat besar bagi pemerintah untuk dapat menciptakan sistem yang memberikan kemudahan untuk masyarakat. Penggunaan teknologi tersebut dapat menjadi ajakan masyarakat untuk ikutserta dalam menyuarakan pengaduan dan saran terhadap pelayanan publik yang ada. Berdasarkan data yang didapat dari DataReportal, terdapat 4,95 miliar orang yang menggunakan internet hingga bulan Januari 2022. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebanyak 4% dari 4,76 miliar orang sejak bulan Januari 2021 lalu. Wilayah Eropa Utara merupakan wilayah dengan tingkat adopsi internet terbesar yaitu sebanyak 98%, sedangkan wilayah Asia Tenggara memiliki tingkat adopsi internet sebesar 72%. Data dari sumber yang sama menyatakan bahwa per Januari 2022 lalu, pengguna jaringan internet di Indonesia sudah mencapai angka 204,7 juta pengguna. Jumlah ini menyatakan bahwa 73,7% dari total penduduk di Indonesia merupakan pengguna internet dalam kehidupan sehari – harinya.

Kota Bogor merupakan salah satu kota dengan penduduk yang padat dimana luas wilayahnya adalah 118,8 km², jumlah penduduk di Kota Bogor diangka 1,04 juta penduduk pada data tahun 2020 yang terdiri atas 50,74% laki – laki dan 49,26% perempuan (Sensus Penduduk 2020). Selain itu, Data yang dicakup dari SWA.co.id menunjukkan bahwa pada tahun 2017, pengguna internet Kota/Kabupaten Bogor menempati peringkat keempat terbesar di Jawa Barat.

Tabel 1.2 Kota/Kabupaten Pengguna Internet di Jawa Barat

Kota/Kabupaten	Jumlah Pengguna Internet
Bandung	5.904.819
Bekasi	3.402.960
Depok	2.180.626
Bogor	1.607.586

Sumber: swa.co.id tahun 2017

Berdasarkan data pada tabel tersebut, terlihat bahwa Kota/Kabupaten Bandung menempati peringkat pertama sebagai Kota/Kabupaten dengan jumlah pengguna internet terbesar di Jawa Barat dengan jumlah 5.904.819 orang atau 29% dari total pengguna internet di wilayah Jawa Barat. Selanjutnya diikuti oleh Kota/Kabupaten Bekasi dengan jumlah 3.402.960 orang dan Kota Depok dengan jumlah pengguna internet sebanyak 2.180.626 orang. Kota/Kabupaten Bogor sendiri terdapat pada urutan keempat dengan jumlah pengguna internet sebanyak 1.607.586 orang.

Data ini menunjukkan bahwa pengguna aktif internet di Kota Bogor lumayan tinggi. Perbaikan pengelolaan pengaduan masyarakat perlu dilakukan dengan cara memanfaatkan penggunaan teknologi terutama internet agar sistem yang diterapkan dapat terasa lebih dekat dengan masyarakat sehingga kemudahan masyarakat dalam menyuarakan pendapat serta aduannya terhadap pemerintah dapat tercipta.

Berangkat dari permasalahan tersebut, maka Pemerintah Kota Bogor yang saat ini juga sedang merintis sebagai “*Smart City*” menciptakan berbagai macam

inovasi terkait pelayanan publik, yaitu diciptakannya aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan Saran atau biasa disebut dengan nama SiBadra. Mengacu pada Perwali Kota Bogor No. 11 Tahun 2019 terkait Pelayanan Pengaduan Masyarakat menyatakan bahwa Aplikasi SiBadra merupakan sistem terintegrasi untuk menampung aspirasi Kota Bogor berbasis smartphone yang diciptakan untuk memudahkan masyarakat Kota Bogor untuk menyampaikan aduan, aspirasi, dan sarana kepada Pemerintah Kota Bogor dengan realtime. Aplikasi SiBadra memberikan akses bagi masyarakat untuk memberikan pengaduan sekaligus memantau proses pengelolaan pengaduan oleh Pemerintah Kota Bogor.

SiBadra meningkat pesat dalam menjadi layanan utama berbasis komputer yang terjangkau dan mudah diakses oleh masyarakat di wilayah Kota Bogor. Aplikasi SiBadra dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor tentunya bertugas untuk mengelola setiap proses yang ada pada aplikasi tersebut, salah satu tugas pokoknya adalah untuk mengelola sistem pengelolaan penanganan terhadap pengaduan publik yang masuk ke aplikasi SiBadra. Selain itu, Diskominfo Kota Bogor juga ditugaskan untuk berkoordinasi dengan seluruh Dinas yang ada di Kota Bogor seperti Dinas Perhubungan, Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, dan lain – lain. Koordinasi yang dibentuk adalah sebagai suatu perwujudan nyata agar dinas – dinas terkait dapat menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada dinas terkait melalui aplikasi SiBadra yang dikelola oleh Diskominfo Kota Bogor.

Aplikasi SiBadra merupakan senjata utama Kota Bogor dalam mengelola pengaduan pelayanan publik dan perkembangannya pun terbilang cukup signifikan. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa sejak bulan Mei tahun 2019 hingga bulan Mei tahun 2022, sudah ada pengaduan sebanyak 6641 aduan. Salah satu penyebab banyaknya pengaduan yang masuk ke aplikasi SiBadra adalah pada proses pengajuan dalam melakukan pengaduan termasuk mudah dilakukan dan dapat diakses di manapun dan kapanpun. Berikut adalah rekapitan data pengaduan yang disuarakan oleh masyarakat Kota Bogor kepada Pemerintah Kota Bogor melalui aplikasi SiBadra Tahun 2019 – 2022.

Tabel 1.3 Jumlah Laporan melalui Aplikasi SiBadra 2019 - 2021

Ket.	2019		2020		2021	
	Jumlah Aduan	Persentase	Jumlah Aduan	Persentase	Jumlah Aduan	Persentase
Verifikasi	671	30%	394	15%	232	16%
Proses	174	8%	453	17%	481	34%
Selesai	1391	62%	1756	68%	702	50%
Total	2236	100%	2603	100%	1415	100%

Sumber: Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor Tahun 2021

Mengacu kepada data pada tabel 1.3 tersebut dapat disimpulkan bahwa sepanjang tahun 2019, terdapat 2236 laporan yang disuarakan oleh masyarakat Kota Bogor melalui aplikasi SiBadra dimana sebanyak 62% pengaduan sudah selesai diproses, 8% pengaduan masih dalam tahap penanganan, dan 30% berada pada tahap verifikasi pengaduan. Selanjutnya, pada tahun 2020 diketahui terdapat

kenaikan jumlah pengaduan yang masuk melalui aplikasi SiBadra dimana terdapat 2603 laporan pengaduan dengan tingkat persentase pengaduan yang telah selesai diproses sebanyak 68%, pengaduan yang masih diproses sebanyak 17%, dan pengaduan yang masih dalam tahap verifikasi sebanyak 15%. Sedangkan sepanjang tahun 2021 lalu terdapat 1415 laporan yang masuk dengan tingkat persentase pengaduan yang sudah ditangani sebesar 50%.

Berdasarkan rekapitulasi data dari aplikasi SiBadra tersebut, terdapat penurunan pengaduan yang signifikan pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 lalu. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik dengan dampak yang dirasakan oleh masyarakat secara langsung sehingga jumlah pelaporan ketidakpuasan dapat menurun. Akan tetapi, walaupun secara jumlah laporan pengaduan mengalami tingkat penurunan, jumlah *complaint* yang belum selesai ditangani mengalami peningkatan yang cukup berpengaruh. Persentase pengaduan yang diselesaikan pada tahun 2021 hanya mencapai angka 50%, yang artinya dari total pengaduan pelayanan yang masuk, hanya setengahnya yang sudah diselesaikan. Angka ini menunjukkan penurunan tingkat penyelesaian pengaduan dimana pada tahun sebelumnya tingkat penyelesaian pengaduannya mencapai 68%. Berdasarkan halaman pengunduhan aplikasi SiBadra di *Google Play Store*, terdapat kolom ulasan dan *rating* yang memungkinkan pengguna aplikasi SiBadra untuk menilai kepuasan mereka terhadap kinerja aplikasi SiBadra tersebut. *Rating Google Play Store* untuk aplikasi diukur dengan skala bintang 1 – 5. Rating 5 bintang pada aplikasi terkait menunjukkan kepuasan yang tinggi dari para pengguna, begitu pula sebaliknya rating 1 bintang menunjukkan

ketidakpuasan dari para pengguna aplikasinya. Sejak perilisan aplikasi SiBadra pada tahun 2019 lalu, SiBadra memperoleh nilai *rating* 2 dari 5 bintang dari masyarakat pengguna SiBadra. Nilai *rating* ini menunjukkan bahwa nilai kepuasan dari masyarakat Kota Bogor terhadap kinerja aplikasi SiBadra masih dibawah rata – rata.

Hal ini tentu merupakan permasalahan yang wajib diselesaikan oleh Pemerintah Kota Bogor dalam menanggapi pengaduan pelayanan yang dilaporkan oleh masyarakatnya. Mengacu pada pernyataan tersebut, maka diperlukan suatu optimalisasi sistem dalam mengelola pengaduan pelayanan agar adanya aplikasi SiBadra ini dapat beroperasi secara optimal sebagai ujung tombak media pelaporan terkait pelayanan publik di Kota Bogor.

Sebelum diciptakannya aplikasi SiBadra, portal pengaduan pelayanan publik dari masyarakat kepada Pemerintah Kota Bogor adalah dengan memanfaatkan layanan *Call Center* sebagai media untuk menampung semua aspirasi masyarakat terkait pelayanan public namun saat ini Pemerintah Kota Bogor sudah menutup layanan *Call Center* tersebut dan menjadikan SiBadra sebagai suatu pusat sistem yang terintegrasi dalam menampung aspirasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Penerapan aplikasi SiBadra diharapkan Pemerintah Kota Bogor bisa menjadi lebih responsif dalam menangani permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat. Namun begitu, disamping inovasi yang baik untuk menciptakan aplikasi SiBadra sebagai media terpusat dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, hingga saat ini masih ditemukan beberapa permasalahan terkait optimalisasi aplikasi SiBadra itu sendiri.

Jika dilihat dari jumlah pengguna yang mengunduh aplikasi SiBadra di Google Play Store, tingkat pengunduhannya cenderung belum optimal. Berdasarkan data yang diperoleh dari Google Play Store, aplikasi SiBadra hanya diunduh sebanyak 10.000 kali dimana angka ini terbilang sangat rendah jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat di Kota Bogor yang mencapai 1,4 juta orang dan status Kota Bogor sebagai kota urutan ketiga pengguna internet terbanyak di Provinsi Jawa Barat. Angka ini menunjukkan bahwa hanya terdapat sekitar 0,7% dari masyarakat Kota Bogor yang mengunduh aplikasi SiBadra sebagai media dalam menyuarkan pengaduan dan saran terhadap Pemerintah Kota Bogor.

Fenomena ini dapat timbul karena adanya berbagai macam faktor, salah satunya terjadi karena masih banyak masyarakat belum mengetahui proses mekanisme kerja dari sistem yang dibuat oleh Pemerintah Kota Bogor ini. Masyarakat tidak memiliki pemahaman mengenai lembaga pemerintah yang dapat menerima dan akhirnya menangani pengaduan dari masyarakat. Angka tersebut juga membuktikan bahwa masyarakat kota Bogor belum mengerti kemana mereka harus menyuarkan pengaduannya karena belum terdapat mekanisme yang jelas atas aduan dari masyarakat tersebut. Maka dari itu, mekanisme pengaduan pelayanan publik di Kota Bogor belum terpublikasikan secara maksimal karena proses sosialisasinya juga belum optimal sehingga dampaknya adalah masyarakat tidak selalu menyampaikan keluhannya mengenai pelayanan publik yang tidak baik.

Permasalahan juga ditemukan pada ulasan komentar yang disuarakan masyarakat melalui kolom komentar di *Google Play Store* yang menunjukkan masih banyak persoalan mengenai pengaduan yang tidak diproses oleh dinas terkait. Jika dilihat dari ulasan yang dilayangkan masyarakat terhadap aplikasi SiBadra di kolom ulasan *Google Play Store*, terdapat ketidaksesuaian persepsi masyarakat dimana pengaduan mereka tidak selesai atau belum terdapat jawaban dari instansi laporan terkait.

Seperti komentar pengguna bernama Windra Kurniawan sebagai pengguna aplikasi SiBadra yang menyebutkan bahwa dirinya sudah mengapresiasi inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bogor untuk memperbaiki pelayanan publik, namun dirinya melapor bahwa laporannya tidak pernah ditanggapi. Laporan yang disuarakannya yaitu mengenai tumpukan sampah yang terjadi di area Kota Bogor namun Dinas terkait ternyata menindaklanjutinya dengan foto palsu seolah – olah sampah sudah diangkut, namun nyatanya ketika diperiksa kembali, tumpukan sampahnya semakin banyak.

“Inovasi buat memperbaiki pelayanan publiknya sudah sangat baik, tapi pelaksananya harus lebih diperhatiin lagi. Laporan saya sampai sekarang belum pernah ditanggapin. Bukannya dibenahi malah mengirimkan foto yang tidak sesuai. Coba bisa dicrosscheck lagi”. (Komentar pengguna aplikasi SiBadra perihal penanganan pengaduan yang tidak maksimal, Oktober 2020)

Selanjutnya terdapat komentar dari akun bernama Zenio Feby yang menyatakan bahwa untuk beberapa kasus dirinya harus tetap mengurus sendiri ke dinas terkait untuk memproses permasalahannya, padahal seharusnya dengan adanya aplikasi ini bisa memangkas prosedur birokrasi yang berbelit – belit.

“Walaupun udah ada SiBadra tapi kok saya diarahkan untuk datang ke dinasnya langsung sih? bukannya adanya SiBadra itu supaya aduan

pelayanan publik bisa dilaporkan dengan *online*?”. (Komentar pengguna aplikasi SiBadra perihal penanganan pengaduan yang tidak maksimal, Oktober 2020)

Permasalahan bagi masyarakat Kota Bogor pengguna aplikasi SiBadra juga ditemukan melalui umpan balik yang ditujukan kepada Pemerintah Kota Bogor melalui aplikasi SiBadra. Terdapat berbagai macam keluhan yang disuarakan masyarakat mengenai pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh Pemerintah kota Bogor, seperti permasalahan jangka waktu penanganan, penanganan yang ternyata tidak optimal, serta permasalahan lamanya respon dari dinas terkait terhadap pengaduan yang diajukan. Beberapa umpan balik negatif yang dirasakan masyarakat Kota Bogor terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan melalui aplikasi SiBadra terdapat pada gambar di bawah ini.

Gambar 1.1 Umpan Balik Negatif terhadap Pengelolaan Pengaduan



Sumber: Kolom Ulasan Aduan Aplikasi SiBadra (2023)

Mengacu kepada kompilasi terkait umpan balik pengguna aplikasi SiBadra tersebut, diketahui bahwa masih terdapat permasalahan terkait pengelolaan

pengaduan pelayanan publik melalui SiBadra. Permasalahan tersebut meliputi masalah ketidakpuasan pengadu terhadap penyelesaian masalah yang dilakukan, tidak responsifnya dinas terkait dalam menangani masalah, dan lamanya jangka waktu yang dibutuhkan dalam menangani suatu masalah.

Mengutip ulasan warga bernama Munawar Chalil sebagai pengguna aplikasi SiBadra, ia menyatakan bahwa penanganan yang dilakukan oleh pemerintah terkait akses jalan yang rusak tidak tepat sasaran. Permasalahan utama dari pengaduannya adalah mengenai jalan yang rusak, namun penanganannya hanya mencakup pembenahan tiang utilitas yang rusak di sekitarnya. Hal ini juga didukung dengan pernyataan pengguna lain bernama Adi Satrio dimana ia menyatakan bahwa penanganan akses jalannya belum optimal.

“Hal yang dikomplain jalannya Pak, bukan tiang utilitasnya. Jalannya juga sudah pernah dikomplain, namun hasilnya hanya diaspal saja”. (Komentar pengguna aplikasi SiBadra perihal penanganan pengaduan yang tidak maksimal, Oktober 2020)

Selanjutnya permasalahan jangka waktu yang terlalu lama dalam menangani masalah yang ada juga terjadi kepada pengadu bernama Hendra Gunawan dan Yadi Pak yang menyatakan bahwa penanganan akses jalan yang rusak terlalu lama dan cenderung tidak ditanggapi dengan sigap. Selain itu akun bernama Siti Mutia juga mengalami hal serupa dimana laporannya tidak ditindaklanjuti oleh dinas terkait.

“Sebagai pengguna jalan ini juga saya ingin melapor namun ternyata sudah ada dan ternyata tidak ditindaklanjuti. Laporan yang seperti ini jarang sekali ditindaklanjuti, bosan”. (Komentar pengguna aplikasi SiBadra perihal penanganan pengaduan yang tidak maksimal, Oktober 2020)

Selain permasalahan mengenai pengelolaan pengaduannya, aplikasi SiBadra juga masih memiliki kekurangan dari segi kinerja aplikasinya sendiri. Dimuat dari

ulasan yang diberikan oleh masyarakat pengguna aplikasi SiBadra, tercatat terdapat banyak keluhan mengenai *error* yang terjadi pada aplikasi SiBadra. Beberapa keluhan pengguna mengenai kinerja aplikasi SiBadra dimuat dalam gambar berikut.

Gambar 1.2 Keluhan Pengguna Mengenai Aplikasi SiBadra



Sumber: *Google Play Store* Aplikasi SiBadra (2022)

Kendala tersebut meliputi permasalahan pada saat proses pendaftaran akun, verifikasi nomor pengguna, pendeteksian lokasi pelapor, dan saat proses *submission* pengaduan itu sendiri. Kendala seperti ini tentunya dapat menurunkan nilai dari aplikasi SiBadra di mata masyarakat Kota Bogor karena salah satu tujuan utama penerapan teknologi informasi sebagai media penyampaian keluhan adalah untuk memudahkan masyarakat untuk menyuarakan keluhan belum tercapai secara maksimal.

“Aplikasinya *error*, mungkin petugasnya juga pada *error*. Sudah komplain melalui *email* dan sosial media pun tidak direspon, ditelpon juga tidak pernah diangkat”. (Komentar pengguna aplikasi SiBadra perihal penanganan pengaduan yang tidak maksimal, Februari 2022)

Permasalahan – permasalahan yang masih sering terjadi pada pengelolaan aplikasi SiBadra tentunya perlu segera dibenahi mengingat aplikasi SiBadra saat ini menjadi ujung tombak dalam menampung aspirasi dari masyarakat terhadap Pemerintah Kota Bogor. Maka dari itu, penting untuk dikaji lebih dalam mengenai manajemen yang diterapkan unit pengelolaan pengaduan pelayanan dengan basis aplikasi dalam memberikan respon terhadap aspirasi yang masuk ke aplikasi SiBadra.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengangkat judul “Manajemen Pengaduan berbasis Aplikasi Sistem Berbagi Informasi Aduan dan Saran (Sibadra) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor” untuk meneliti lebih lanjut tentang mekanisme sistem Diskominfo Kota Bogor dalam memproses pengaduan yang masuk melalui aplikasi SiBadra serta menganalisis apa saja kendala yang dihadapi dalam manajemen pengaduan oleh Diskominfo Kota Bogor agar SiBadra dapat menjadi ujung tombak Pemerintah Kota Bogor dalam meningkatkan pelayanan pada bidang pengelolaan pengaduan publiknya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang yang berhubungan dengan sistem pengelolaan pengaduan oleh Pemerintah Kota Bogor melalui aplikasi SiBadra, dapat diidentifikasi beberapa pokok masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Menurunnya tingkat penyelesaian pelaporan terhadap pelayanan publik yang tidak optimal yang dilaporkan masyarakat Kota Bogor melalui aplikasi SiBadra
2. Rendahnya angka penggunaan aplikasi SiBadra sebagai media utama Pemerintah Kota Bogor dalam menampung wadah aspirasi pengaduan terhadap pelayanan publik di Kota Bogor
3. Ketidakpuasan masyarakat Kota Bogor terhadap pengelolaan pengaduan publik lewat SiBadra
4. Tidak optimalnya umpan balik (*feedback*) dari masyarakat terhadap kinerja aplikasi SiBadra dalam mengelola pengaduan yang disuarakan masyarakat
5. Tidak optimalnya kinerja SiBadra sebagai suatu aplikasi yang menerapkan teknologi informasi sebagai suatu layanan publik

Berdasarkan beberapa permasalahan pokok yang diidentifikasi pada penelitian ini, maka dapat dirumuskan masalah sebagai fokus penelitian adalah:

1. Bagaimana manajemen pengaduan yang diterapkan pada aplikasi Sistem Berbagi Informasi Aduan dan Saran (SiBadra) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu rumusan yang menginformasikan terdapat hasil ataupun sesuatu yang didapat setelah penelitian dilakukan. Tujuan penelitian ini jika mengacu kepada perumusan masalah yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan serta menganalisis manajemen pengaduan melalui aplikasi Sistem Berbagi Informasi Aduan dan Saran (SiBadra) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor
2. Untuk mendeskripsikan serta menganalisis kendala yang dihadapi dalam manajemen pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian adalah sebuah dampak pencapaian yang dihasilkan dari sebuah tujuan yang ditetapkan. Berdasarkan uraian pembahasan yang terdapat pada penelitian ini, diharapkan dapat menjadi manfaat untuk setiap pihak, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu administrasi negara terutama mengenai studi manajemen pelayanan publik dan dapat dijadikan acuan referensi agar penelitian lanjutan dengan topik terkait dapat terus dilakukan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat berdampak sebagai manfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan serta wawasan dan pengalaman bagi

peneliti sendiri. Tambahan pula, harapannya ialah penelitian ini bisa berfungsi sebagai sumber dan rujukan. sebagai bahan ajar dalam ilmu metode penelitian dan juga dapat dijadikan acuan perbandingan untuk penelitian selanjutnya. Secara subjektif hasil penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan serta menambah pengetahuan peneliti untuk memahami secara mendalam mengenai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta kendala yang dihadapi dalam pengelolaannya.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi terkait sistem pengelolaan pengaduan yang diterapkan oleh Diskominfo Kota Bogor melalui SiBadra sebagai wadah penampung pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Bogor. Dengan sistem pengelolaan yang baik dapat bermanfaat bagi masyarakat untuk mempermudah penyelesaian masalah yang terjadi di lingkungannya terkait pelayanan.

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan serta sebagai tolak ukur untuk mengembangkan sistem selanjutnya agar dapat lebih efektif. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sumber acuan untuk Diskominfo Kota Bogor dalam menelaah sistem pengelolaan pengaduan yang telah diimplementasikan.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Fatchuriza, Teguh Adi Prasojo (2021)	Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis <i>E-Government</i> pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal	Metode penelitian dengan metode kualitatif deskriptif	Menurut teori yang digunakan dalam proses analisis sistem pengelolaan pengaduan, dapat ditarik kesimpulan yang menyatakan bahwa: Pertama, sistem penanganan pengaduan berbasis E-government di UP4 Diskominfo Kabupaten Kendal berjalan optimal. Hal ini dapat dilihat dari jumlah aduan yang masuk di Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (UP4) sebanyak 1338 pada bulan Februari 2019, di mana 1248 di antaranya telah diproses. Kedua, penerapan E-government dalam pengelolaan pengaduan termasuk dalam kategori Pemerintah ke Masyarakat (Government to Citizens) dan Pemerintah ke Aparat (Government to Employees). Ketiga, jenis layanan E-government seperti yang dijelaskan oleh Indrajit

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>(2004:29-32) memasukkan sistem penanganan pengaduan berbasis E-government di UP4 Kabupaten Kendal ke dalam kategori kelas interaktif.</p> <p>Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem ini meliputi: 1. Dari instansi pemerintah, yaitu a) alur penyaluran pengaduan yang baik, b) biaya maintenance yang diperlukan, dan c) jaringan internet yang memadai. 2. Dari masyarakat, yaitu a) server yang sering bermasalah, dan b) umpan balik (feedback) yang kurang.</p>
2.	Jessica Valentina Satria, Budi Puspo Priyadi (2020)	Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat melalui LAPOR!	Metode penelitian kualitatif deskriptif	Berdasarkan pernyataan Djuhaeni (dalam Sutabri, 2005: 9) tentang elemen dasar suatu sistem, dapat disimpulkan bahwa dalam manajemen pengelolaan pengaduan LAPOR! Kemendagri, aspek input masih memiliki kekurangan pada sumber daya manusianya. Dalam hal proses, pengelolaannya dilakukan melalui

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		KEMENDAGRI		kolaborasi pegawai dan seluruh komponen Kemendagri. Sedangkan pada aspek output, program evaluasi dan monitoring telah dilakukan secara rutin. Dalam hal umpan balik, fitur rating yang tersedia menunjukkan bahwa masyarakat telah merasakan kemajuan dalam layanan pengaduan berbasis e-government dari aplikasi LAPOR!.
3.	Siti Widharetno Mursalim (2018)	Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) di Kota Bandung	Metode penelitian pendekatan kualitatif	Secara umum, dapat disimpulkan bahwa pengurusan aplikasi LAPOR! yang dijalankan oleh Diskominfo Kota Bandung telah memudahkan warga untuk mengungkapkan keluhan mereka.
4.	Muslimin	Manajemen	Metode penelitian	Hasil riset ini menemukan dan menunjukkan bahwa

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	(2021)	Penanganan Pengaduan pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan	yaitu analisis deskriptif kuantitatif dengan metode analisis triangulasi	rencana program dan anggaran masih bersifat top down karena Kantor Perwakilan belum dijadikan satuan kerja (satker). Kegiatan menangani keluhan masyarakat mulai dari menerima keluhan hingga menyelesaikan keluhan masyarakat termasuk dalam Program pemantauan pelayanan publik yang telah dialokasikan anggarannya dari Pimpinan Ombudsman RI di Kantor Pusat. Ada beberapa tahapan yang dilakukan oleh Bagian Inspeksi.
5.	Mawar, Retnowati WD Tuti (2018)	Penerapan Manajemen Pengaduan Berbasis Teknologi Informasi di Kecamatan Cibinong	Metode penelitian dengan metode kualitatif deskriptif	Setelah dilakukan analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kabupaten Bogor, khususnya pemerintah Kecamatan Cibinong, telah melakukan upaya peningkatan manajemen pengaduan dengan mengubah bentuk pengelolaan dari manual ke sistem online dengan layanan resmi aspirasi online (LARAS). Namun, pengelolaan LARAS masih belum optimal dikarenakan kurangnya koordinasi mengenai

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Kabupaten Bogor		standar pelayanan, alur penyaluran pengaduan masih dilakukan secara manual, jaringan internet yang sering bermasalah, dan minimnya sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan. Selain itu, umpan balik dari masyarakat juga masih kurang. Meskipun demikian, pengelolaan LARAS telah membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduan karena dapat diakses dari mana saja tanpa harus datang ke kantor kecamatan.
6.	Ni Luh Yuni Lestari, Bandiyah, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti (2020)	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis <i>E-Government</i> (Studi Kasus Pengelolaan	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif eksploratif	Temuan riset menunjukkan bahwa lembaga Pertama, pada dasarnya pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar sudah berjalan cukup baik, namun pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya berhasil. Hal ini disebabkan kurangnya koordinasi, persepsi dan kepentingan terhadap kebijakan tersebut. Kedua, kegagalan pengaturan tersebut karena beberapa kendala, antara lain: alur pengaduan di masing-masing

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Pengaduan Rakyat <i>Online</i> Denpasar pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar		instansi masih dilakukan secara manual, jaringan internet di masing-masing instansi terkadang terganggu, dan umpan balik dari masyarakat masih rendah dalam mengawasi pengaduan yang telah disampaikan. Di sisi lain, Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar cukup membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduan karena dapat diakses dimana saja tanpa perlu datang langsung ke instansi terkait.
7.	Emy Lenora Tatuhey, Tukino, Irpan Hilmi (2022)	<i>Web-based public complaints information system for Subang City</i>	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan studi literatur dilengkapi dengan proses observasi dan	Akhir dari riset ini menghasilkan sebuah platform informasi pengaduan masyarakat untuk memastikan aspirasi warga diteruskan dengan baik ke pemerintah desa. Semua pengaduan akan direview oleh aparat desa untuk meminimalkan keluhan masyarakat, dan platform ini juga akan membantu memantau pengaduan yang disampaikan oleh warga.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			wawancara	
8.	Hassaballah, Muaz Ibn Idrees (2019)	<i>Impact of Complaints Handling Quality on Customer Satisfaction and Loyalty</i>	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengambilan sampel secara acak kepada pengguna pelayanan.	Temuan studi menunjukkan bahwa, terdapat efek penting secara statistik dari seluruh aspek penanganan pengaduan (Keandalan, Responsivitas, Jaminan, Empati dan <i>Tangibility</i>) terhadap kepuasan konsumen, dan terdapat pengaruh menguntungkan korelasi antara metode penanganan keluhan dan loyalitas pelanggan.
9.	Widodo, Nurjati (2019)	<i>Innovation Patterns of Local Government in Handling Community</i>	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan	Temuan studi ini mengindikasikan bahwa penggunaan sistem pengaduan berbasis informasi memiliki sejumlah keunggulan, seperti kemudahan dalam mengaksesnya, efisiensi waktu, ramah lingkungan, serta biaya yang terjangkau.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		<i>Complaints Based on Information Systems</i>	deskriptif komparatif.	
10.	Rahim, Wan Mohid (2021)	<i>Complaint Management in the Public Sector Organisation in Malaysia</i>	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif melalui kuesioner 250 responden yang dipilih secara acak.	Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan antara kemudahan diakses dan tanggapannya terhadap pengaduan dengan efisiensi manajemen pengaduan yang diterapkan oleh KLH, di mana tingkat tanggapan memiliki keterkaitan yang lebih erat dengan efisiensi pengelolaan pengaduan dibandingkan dengan kemudahan aksesnya. Dengan memastikan kemudahan diakses pada manajemen pengaduan yang diterapkan dan respon yang responsif terhadap keluhan dan umpan balik yang diterima, KLH dapat melaksanakan pengelolaan pengaduannya secara efektif.

Berdasarkan sumber penelitian – penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, penulis mengolah sebanyak sepuluh jurnal yang terdiri dari lima jurnal nasional dan lima jurnal internasional. Berangkat dari olahan sumber tersebut dapat ditarik kesimpulan terkait penelitian ini. Lima penelitian nasional terdahulu tersebut diketahui menrapkan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan penelitian lima penelitian nasional terdahulu tersebut adalah untuk menganalisis serta mendeskripsikan manajemen ataupun sistem pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh organisasi pemerintahan. Namun begitu, dapat disimpulkan juga dalam menganalisis manajemennya, kelima penelitian tersebut menggunakan berbagai macam pendekatan ataupun dimensi yang berbeda – beda.

Untuk penelitian terdahulu yang bersifat internasional, penulis mengalami kesulitan untuk mencari penelitian yang memiliki fokus yang sama dengan fokus penelitian yang akan penulis susun. Oleh sebab itu, penulis menggunakan sumber jurnal internasional dengan tema dan fokus yang hampir sama dengan penelitian ini. Penelitian yang penulis ambil sebagai sumber penelitian terdahulu tetap berhubungan dengan manajemen pengaduan, sektor publik, dan pengaduan publik. Berdasarkan jurnal internasional yang peneliti gunakan, sebagian besar diantaranya menrapkan metode penelitian kualitatif dengan menerapkan berbagai macam pendekatan.

Adanya penelitian – penelitian terdahulu tersebut membuat penulis dapat menarik kesimpulan bahwa topik penelitian yang akan penulis susun memiliki beberapa kesesuaian dengan penelitian nasional terdahulu yang digunakan

penulis. Hal yang sama pada penelitian kali ini dengan penelitian – penelitian sebelumnya yaitu memiliki fokus yang serupa yaitu mengenai manajemen ataupun pengelolaan pengaduan dan keluhan oleh suatu organisasi pemerintahan. Persamaan selanjutnya adalah mengenai metode penelitian yang akan digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Perbedaan yang tampak antara penelitian yang akan penulis susun dengan penelitian – penelitian terdahulu tersebut adalah penulis melakukan pengkajian mengenai manajemen pengaduan dengan mengambil studi kasus pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Penulis pun akan meneliti mengenai kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan oleh Diskominfo Kota Bogor melalui SiBadra.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi merupakan upaya serta kegiatan yang memiliki kaitan bersama penyelenggaraan suatu pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Hal ini berbanding lurus dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Dr. Sondang Siagian (2012: 13) yang menyebutkan bahwa definisi administrasi yaitu keseluruhan proses kerja sama yang isinya terdapat dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. The Liang Gie (1999: 14) juga menyebutkan administrasi sebagai rangkaian penataan pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan. Selanjutnya sebagai suatu proses, administrasi menurut Irra Chisyanti Dewi (2011: 3) dalam bukunya yang berjudul “Pengantar Administrasi” menyatakan bahwa administrasi merupakan pekerjaan tulis menulis yang

mencakup proses penerimaan, pencatatatn, penghimpunan, serta pengolahan pekerjaan dalam mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan kata “publik” juga memiliki beberapa definisi menurut para ahli terkemuka. Menurut Dozier dan Grunig (1992) dalam Kriyantono (2014: 61), publik merupakan orang-orang yang mengidentifikasi suatu isu, membahasnya, dan mengambil langkah konkret yang memengaruhi sebuah entitas, dalam hal ini organisasi. Sedangkan menurut Djaja (1985: 9), publik dinyatakan sebagai sebuah kelompok orang yang tergabung karena memiliki masalah yang sama, kemudian muncul perbedaan pandangan mengenai masalah tersebut dan berusaha untuk menyelesaikannya melalui diskusi sebagai solusinya.

Selain itu, terdapat juga berbagai definisi tentang administrasi publik sebagai suatu kesatuan konsep yang dikemukakan oleh para ahli. Chandler dan Plano (1998: 29-30) menyatakan administrasi publik sebagai suatu proses dimana sumber daya dan aparatur negara diorganisir serta dikoordinasikan dalam rangka melaksanakan proses formulasi, implementasi, dan pengelolaan keputusan dalam hal terkait kebijakan publik. Disebutkan juga konsep administrasi publik sebagai ilmu dan seni dalam mengatur dan melaksanakan tugas yang ditetapkan oleh administrasi publik itu sendiri dalam rangka memecahkan permasalahan – permasalahan publik dengan penyempurnaan terutama dalam bidang sumber daya manusia, organisasi, serta keuangan. Sedangkan berdasarkan pernyataan Waldo dalam Pasolong (2008: 8), definisi administrasi publik merupakan proses manajemen dan organisasi dari sumber daya manusia serta peralatannya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Mengacu kepada pernyataan para ahli tersebut terkait administrasi publik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian usaha dan kerjasama yang dikerjakan oleh sekelompok orang ataupun lembaga dalam mengelola tugas – tugas pemerintah dengan tujuan dapat menangani masalah - masalah yang terdapat di lingkungan masyarakat secara efektif dan efisien.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan ilmu yang mengalami perkembangan serta penyempurnaan yang dinamis dari masa ke masa yang diselaraskan dengan kebutuhan serta tantangan yang ada. Paradigma administrasi publik dijadikan suatu sudut pandang dan perspektif dengan tujuan untuk menjawab berbagai permasalahan yang terdapat pada bidanya. Para ahli secara umum memaparkan beberapa paradigma sebagai berikut:

1) Paradigma 1: Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Munculnya paradigma administrasi publik diawali dengan terbitnya buku dari Frank J. Goodnow dan Leonard D. White (1900) dimana penekanan Paradigma 1 ini adalah pada *locus* (tempat) penyelenggaraan negara yang harus menitikberatkan pada birokrasi pemerintahan. Paradigma ini memisahkan kekuasaan negara menjadi tiga bagian yang terdiri atas fungsi legislatif, fungsi eksekutif, dan fungsi yudikatif. Kekurangan dari ketiga bidang tersebut tidak ditemukan pemikiran dikotomi politik mengenai administrasi negara padahal implikasinya merupakan sesuatu yang penting dari tahapan bidang administrasi

negara. Saat posisi yang dibutuhkan tidak tercipta tentunya hal tersebut sangat tidak menguntungkan untuk bidang terkait dalam mencari bentuk organisasinya.

2) Paradigma 2: Prinsip – prinsip Administrasi Negara (1927-1937)

Paradigma 2 ini muncul dengan keahliannya yang berupa prinsip – prinsip administrasi yang berkembang. Paradigma 2 menyatakan bahwa asas administrasi negara berlaku di mana saja, karena asas adalah asas, dan administrasi adalah administrasi. Paradigma 2 dikemukakan oleh Frederick W. Taylor melalui literatur bukunya *Principles of Scientific Management* (1911). Ilmu manajemen yang dikaitkan dengan konsep dinyatakan memiliki pengaruh kecil terhadap penyelenggaraan negara selama tahap ini karena manajemen pada saat ini memiliki fokus pada karyawan organisasi di tingkat yang lebih rendah.

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

Administrasi negara kembali untuk menerapkan ilmu politik sebagai disiplin ilmu utamanya karena terdapat perhatian dan kritik konseptual. Pergeseran paradigma ini memberikan pengaruh dalam pembaharuan penentuan lokus, yaitu birokrasi pemerintahan, namun yang terjadi selanjutnya adalah kehilangan fokusnya itu sendiri. Upaya penentuan dalam memberikan definisi yang tepat mengenai hubungan konseptual antara administrasi negara dengan politik terjadi pada tahapan ini.

Tahapan ini memiliki permasalahan mengenai cara untuk mengurangi ketegangan yang terjadi antara instrumen epistemologis, perbandingan studi, serta dinamika administrasi yang ada dalam kelompok bidang studi. Bidang administrasi negara menjadi bidang disiplin dengan konsep lintas budaya (*cross-*

cultural public administration) yang biasa disebut sebagai pendekatan yang bersifat komparatif dan akhirnya menjadi bidang ilmu baru dalam paradigma ini.

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

Pada awal tahun 1960-an terdapat perhatian yang melimpah terhadap organisasi yang meningkat sebagai bidang yang bersifat khusus ilmu administrasi. Psikologi sosial dan nilai – nilai demokrasi pada birokrasi dan aktualisasi diri anggota organisasi menjadi akar dari pengembangan organisasi. Nilai-nilai inilah yang dipandang oleh generasi muda ahli ketatanegaraan sebagai pengembangan organisasi sebagai bidang penelitian yang memiliki kesesuaian dalam sebuah kerangka ilmu administrasi. Ilmu administrasi dianggap telah menjadi paradigma sehingga penyelenggara negara dapat memiliki pandangan lain untuk menguasai lebih banyak cabang ilmu manajemen, salah satunya adalah manajemen publik pada tahap ini. Para ahli mulai memikirkan secara filosofis mengenai arti penting yang sebenarnya dari terminologi negara pada administrasi negara.

5) Paradigma 5: Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970)

Munculnya paradigma kelima dikarenakan tidak terdapatnya fokus utama pada bidang studi ilmu administrasi murni. Teori organisasi yang sebelumnya diterapkan hanya berfokus pada perilaku orang dan mempertanyakan suatu keputusan yang ditekankan. Tahapan ini mengalami sedikit sekali kemajuan dalam memberikan penjelasan relevansi antara kepentingan publik, urusan publik, dan penentuan kebijakan umum bagi para pakar administrasi publik.

6) Paradigma 6: *Good Governance*

Salah satu tujuan dari adanya administrasi publik adalah untuk mewujudkan pemerintahan yang terkelola dengan baik. Konsep *Good Governance* menjadi konsep yang diterapkan demi menciptakan tata pemerintahan yang baik dengan lahirnya struktur pemerintahan yang demokratis serta tertata dengan baik, bersih, dan transparan. Tata kelola pemerintahan yang demokratis harus menekankan bahwa lokus dan fokus dari suatu kekuasaan tidak hanya di pemerintahan, tetapi juga dapat bergeser ke pusat rakyat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik terletak pada konstelasi antara tiga komponen masyarakat, pemerintah dan pengusaha yang berjalan secara kohesif, serasi, serasi, dan proporsional (Thoha, Miftah, 2005).

Berdasarkan paparan mengenai perkembangan paradigma administrasi publik tersebut, penelitian ini menggunakan paradigma 6, yaitu paradigma yang menerapkan konsep *Good Governance* karena diciptakannya aplikasi SiBadra memiliki tujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

1.5.4 Manajemen Publik

Penerapan administrasi publik tentunya selalu memiliki keterkaitan dengan konsep manajemen publik. Administrasi memiliki cakupan lebih luas daripada manajemen karena manajemen publik merupakan salah satu unsur penting yang membahas mengenai pengaturan tindakan pelaksanaan oleh sekelompok orang dalam mencapai tujuan dari administrasi itu sendiri.

Manajemen publik sebagai salah satu konsep yang terdapat dalam lingkup studi administrasi publik memiliki kedudukan penting dalam hal pengelolaan

organisasi publik itu sendiri. Mengutip pada pernyataan Nor Ghofur (2014), manajemen publik adalah konsep manajemen pemerintah, yang berarti manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya menurut Shafritz dan Russel (dalam Keenan 2008: 93) mendefinisikan manajemen publik sebagai upaya dalam bentuk kegiatan seseorang ataupun suatu kelompok untuk bertanggungjawab dalam mengimplementasikan suatu organisasi serta pemanfaatan sumber daya di dalamnya (orang dan mesin) dalam rangka mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Manajemen publik juga berbicara tentang pengelolaan kebijakan yang ditujukan untuk menyelesaikan persoalan publik. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ott, Hyde, dan Shafritz (1990) yang mendefinisikan manajemen publik sebagai suatu upaya untuk memfokuskan bagaimana suatu organisasi publik mengimplementasikan kebijakan publik yang telah disepakati bersama.

Dalam proses manajemen, terdapat empat tahap yang dilakukan menurut George R. Terry yang meliputi proses *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan/Penggerakan), dan *Controlling* (Pengawasan). Keempat fungsi tersebut dikenal dengan fungsi POAC dalam manajemen, yang berarti:

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan merupakan suatu proses pemilihan serta penghubungan fakta – fakta yang terjadi di lapangan dan perumusan serta pemanfaatan asumsi – asumsi untuk masa depan dengan membuat gambaran serta

merumuskan hal - hal yang sekiranya dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan publik terkait.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Proses pengorganisasian adalah serangkaian proses yang meliputi penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan berbagai macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Proses pengorganisasian meliputi pengelolaan dalam bentuk penempatan orang – orang (pegawai) di tempat yang strategis, penyediaan faktor – faktor yang cocok untuk keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang, yang dikoordinasikan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.

3. *Actuating* (Pelaksanaan/Penggerakan)

Penggerakan adalah proses untuk membangkitkan serta mendorong semua sumber daya manusia (pegawai) dalam organisasi agar dapat berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan akhir yang ditetapkan oleh organisasi pada saat proses perencanaan dengan sistem yang sudah diorganisasi sebelumnya. Dalam arti lain, proses penggerakan ini merupakan upaya untuk melaksanakan usaha – usaha yang diperlukan dalam proses mencapai tujuan organisasi. Proses ini juga mengarahkan agar pelaksanaan upaya tersebut berjalan secara terarah, mengingat pelaksanaan yang tidak terarah kepada sasarannya tidak akan berdampak baik dan hanyalah bentuk pemborosan terhadap sumber daya yang dikerahkan organisasi.

4. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan dapat diartikan sebagai suatu usaha dalam rangka sinkronisasi apakah kegiatan operasional (*actuating*) di lapangan sudah sesuai dengan perencanaan (*planning*) yang ditentukan dalam mencapai tujuan (*goal*) sebuah organisasi. Maka dari itu, obyek dari kegiatan pengawasan adalah terkait kesalahan, penyimpangan, cacat dan hal-hal yang bersifat negatif.

Mengacu kepada pernyataan – pernyataan oleh para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen publik adalah suatu konsep yang di dalamnya terdapat usaha – usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lingkungan yang bersifat publik. Proses penyelesaian masalah tersebut mengacu kepada konsep manajemen dengan menggunakan tahapan dalam manajemen yang meliputi tahapan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.

1.5.5 E-Government

Berdasarkan teori manajemen publik yang telah diuraikan sebelumnya, manajemen publik dinyatakan sebagai upaya dalam bentuk kegiatan seseorang ataupun suatu kelompok untuk bertanggungjawab dalam mengimplementasikan suatu organisasi serta pemanfaatan sumber daya di dalamnya (orang dan mesin) dalam rangka mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Maka dari itu, salah satu bentuk upaya dalam melakukan manajemen publik adalah dengan menerapkan konsep *E-Government* pada sistem pelayanan publik.

E-Government dapat dikatakan sebagai suatu konsep pemanfaatan teknologi informasi pada organisasi publik ataupun instansi pemerintah dengan menggunakan teknologi seperti *Wide Area Networks (WAN) internet* dan *mobile computing* yang berfungsi untuk menciptakan suatu hubungan baik dengan masyarakat, dunia bisnis ataupun instansi pemerintah (Samodra Wibawa, 2009: 113). Selain itu, *E-Government* juga dikatakan sebagai bentuk upaya memanfaatkan teknologi dalam rangka peningkatan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto, 2010: 54). Menurut Clay G. Weslatt (2007), dikatakan juga bahwa *E-Government* diterapkan untuk mempromosikan pemerintahan efisien dengan penekanan biaya efektif sehingga menjadikan pemerintah lebih bertanggungjawab kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Penerapan *E-Government* pada batang tubuh birokrasi pelayanan publik memiliki peran penting sebagai penentu kualitas produk dan jasa pelayanan publik yang diselenggarakan. Dalam konteks pelayanan pengaduan masyarakat, prosesnya akan dapat menjadi lebih efektif dengan diterapkannya unsur teknologi sebagai alat dalam mengelola pengaduan yang disuarakan. Pernyataan ini sejalan dengan pernyataan yang menyatakan bahwa *E-Government* sebagai bentuk penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif (Indrajit, 2002).

Terdapat empat indikator ataupun tolak ukur dari penerapan konsep *E-Government* yang meliputi: Keberadaan data dan informasi pusat data;

Keberadaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah; Keberadaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan dan pelayanan publik; Keberadaan aplikasi untuk dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi (Budi Rianto, 2012). Selanjutnya menurut (Indrajit, 2004), terdapat empat macam klasifikasi yang ada pada konsep *E-Government*, yaitu:

1. ***Government to Citizen (G2C)***. Konsep *Government to Citizens* adalah aplikasi *E-Government* yang paling umum, dimana konsep ini menekankan pemerintah untuk membangun serta mengimplementasikan teknologi informasi dalam sistem penyelenggaraan pelayanannya yang bertujuan untuk membangun hubungan dan interaksi yang baik dengan masyarakat. Dalam arti lain, domain G2C ini dirancang sebaik mungkin untuk memfasilitas masyarakat agar dapat berinteraksi dengan pemerintah.
2. ***Government to Business (G2B)***. *Government to Business (G2B)* merupakan bentuk implementasi yang digunakan oleh pemerintah untuk membangun hubungan interaksi serta memperlancar perusahaan swasta dalam menjalankan roda perusahaannya. Dengan hubungan yang baik dengan perusahaan – perusahaan privat, diharapkan pemerintah dapat membangun kerjasama yang bermanfaat dengan baik dan efektif. Domain G2B menjadi jembatan bagi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas untuk dunia bisnis, seperti dalam hal penyediaan informasi serta proses perijinan yang dibutuhkan.

3. ***Government to Government (G2G)***. Tipe G2G merupakan bentuk implementasi *E-Government* yang dapat dimanfaatkan untuk menciptakan suatu sistem dalam kerjasama yang efektif dan efisien yang memiliki keterkaitan dengan proses politik, mekanisme hubungan dan sosial budaya, serta administrasi bisnis. Domain G2G ini umumnya dilakukan oleh lembaga – lembaga pemerintah untuk dapat saling berkomunikasi serta berkoordinasi.
4. ***Government to Employee (G2E)***. Domain G2E merupakan bentuk implementasi *E-Government* yang dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas kinerja serta kesejahteraan para aparatur ataupun pegawai negeri yang bekerja di institusi pemerintahan sebagai sumber daya penyelenggara pelayanan publik untuk masyarakat.

Sedangkan jika dilihat dari perspektif kompleksitas aplikasi dan manfaat penerapan *E-Government* itu sendiri, terdapat tiga kelas utama tentang jenis – jenis *E-Government* (Indrajit, 2004), yaitu:

1. ***Publish***

Publish merupakan komunikasi satu arah dimana pemerintah melakukan publikasi data serta informasi dengan bersifat terbuka. Artinya, data dan informasi tersebut dapat secara bebas diakses oleh masyarakat sebagai pengguna layanan yang diberikan.

2. ***Interact***

E-Government dapat mewujudkan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain yang memang

berkepentingan. Media untuk menciptakan sifat *interact* ini dapat dilakukan dengan aplikasi portal dan kanal. Portal pada umumnya merupakan situs yang dapat diakses oleh pihak terkait dalam mencari data ataupun informasi yang spesifik. Sedangkan kanal merupakan media diskusi masyarakat dengan unit – unit penyelenggara pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.

3. *Transact*

Sama halnya dengan *interact*, *transact* juga memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat ataupun pihak lain yang berkepentingan, namun di dalamnya terdapat proses transaksi pelayanan publik yang dilakukan melalui website.

1.5.6 Manajemen Pengaduan

Manajemen pengaduan terdiri atas kata manajemen dan pengaduan (*complaints*). Manajemen mengacu kepada George R. Terry merupakan proses yang meliputi kegiatan dalam menggapai tujuan, yang dikerjakan oleh individu-individu yang menyumbangkan upaya terbaiknya melalui tindakan-tindakan yang ditetapkan. Sedangkan pengaduan (*complaints*) merupakan ungkapan yang dikeluarkan dengan sebab perasaan susah (karena menderita sesuatu yang berat, kesakitan dan sebagainya) (Alwi, 2002:156). Keluhan masyarakat dapat dikatakan sebagai bentuk respon ketidakpuasan masyarakat yang diungkapkan secara tertulis maupun tidak tertulis terhadap pelayanan administratif, pelayanan barang, ataupun pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia pelayanan (*provider*). Menurut Tjiptono (2002: 130) disebutkan bahwa manajemen pengaduan merupakan bentuk

penanganan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam menangani sanggahan atau reaksi ketidakpuasan pengguna layanan terhadap proses penggunaan sumber daya dalam organisasi, pengkoordinasian kegiatan organisasi, dan terhadap kegiatan-kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan terkait.

Pengaduan masyarakat memegang peran penting bagi organisasi pemerintah untuk dapat melakukan peningkatan terhadap pelayanan – pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini diperkuat oleh pernyataan Agus Fanar Sykri, Ph.D. (2009: 29) yang menyebutkan bahwa pengaduan masyarakat adalah salah satu sumber informasi yang vital bagi usaha – usaha dalam penyelenggara pelayanan dalam memperbaiki kesalahan yang mungkin dapat terjadi, sekaligus konsisten untuk dapat meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sejalan dan memiliki kesesuaian dengan standar yang ditetapkan. Maka dari itu, diperlukan desain yang baik terhadap sistem terkait untuk mengelola pengaduan masyarakat secara efektif dan efisien dengan tujuan akhir pengaduan masyarakat yang masuk dapat diproses dan diselesaikan dengan baik.

Penyusunan mekanisme keluhan sangat diperlukan dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan. Pernyataan ini sejalan dengan pernyataan Dyah Hariani (2008: 245 – 246) yang mengungkapkan dalam menyusun mekanisme keluhan perlu untuk memberikan perhatian pada beberapa hal seperti, bagaimana pengguna mengakses mekanisme pengaduan, bagaimana penyelenggara akan menangani keluhan, berapa lama penanganan pengaduan, apa tindakan yang akan diputuskan dalam menangani pengaduan, apakah terdapat lembaga dalam

proses mediasi, siapa pihak yang bertugas untuk evaluasi kinerja serta badan seperti apa yang berwenang dalam memonitori kinerja penyedia pelayanan publik. Mekanisme keluhan yang baik juga harus didukung dengan kemudahan akses aplikasi penanganan pengaduan masyarakat. Kemudahan dalam pengaksesan aplikasi adalah keyakinan individu dalam penggunaan aplikasi tanpa kesulitan. Tingkat penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan aplikasi juga dapat menunjukkan kemudahan. Aplikasi *online* yang sering digunakan dapat menunjukkan bahwa aplikasi tersebut lebih terkenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh pengguna. (Davis, 2000)

Seperti pernyataan yang telah disebutkan sebelumnya, pengaduan masyarakat memiliki kedudukan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Pernyataan ini sejalan dengan pernyataan Wales & Barbour (2010) yang tercantum dalam NSW Ombudsman yang berjudul *Effective Complaints Handling Guidelines*, dimana dinyatakan bahwa penanganan pengaduan merupakan salah satu komponen penting dalam meningkatkan kepuasan dan dukungan masyarakat itu sendiri. Selanjutnya, mengacu kepada buku *Guide to Complaints Handling in a Health Care Services* dalam (Gorton, et.al. 2005: 2) disebutkan bahwa pengaduan merupakan bentuk penting dari umpan balik pengguna yang memberikan informasi unik serta berharga bagi organisasi dalam peningkatan kualitas dan manajemen risiko.

Menurut Ombudsman NSW, yang juga dikutip dalam Laporan Kajian manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik BAPPENAS (2010)

disebutkan jika manajemen pengaduan memiliki elemen – elemen penting terdiri dari 6 (enam) aspek, yaitu:

1. Sumber atau Asal Pengaduan, yaitu fokus tentang sumber pengaduan tersebut berasal. Pada umumnya merupakan masyarakat sebagai sumber pengaduan, baik secara individu maupun kelompok secara tak terbatas. Artinya terdapat kemungkinan bahwa pengaduan terkait suatu permasalahan disuarakan oleh masyarakat dari berbagai macam latar belakang. Maka dari itu, setiap pengaduan yang masuk harus diproses tanpa melihat latar belakang pihak terkait selama itu masih untuk kepentingan masyarakat secara umum.
2. Isi Pengaduan, merupakan masalah yang dikeluhkan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan. Aduan yang masuk dapat bersangkutan dengan berbagai macam hal seperti terkait ketidaksesuaian prosedur, sikap pegawai pelayanan publik, kualitas layanan, serta fasilitas layanan.
3. Unit Penanganan Pengaduan, merupakan satuan yang disediakan oleh instansi terkait dalam rangka mengelola dan menangani pengaduan yang diterima oleh instansi tersebut. Olahan unit ini pada akhirnya menghasilkan respon pengaduan.
4. Respon Pengaduan, merupakan respon yang diperoleh oleh unit penanganan pengaduan di instansi pemerintah terkait laporan yang diterima. Respon ini selanjutnya akan disampaikan kepada pihak pelapor.

5. Umpan Balik, merupakan penilaian yang bersumber dari pelapor terhadap respon dari instansi tentang pengaduan yang mereka sampaikan.
6. Laporan Penanganan Pengaduan, merupakan proses yang dilakukan setelah umpan balik dari pilihan yang mengajukan pengaduan diterima, maka unit pengelolaan tersebut diharuskan untuk membuat laporan terkait pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut meliputi umpan balik dari pihak yang mengajukan laporan. Jika pengaduan bersangkutan dengan masalah yang terjadi di desa/kelurahan, maka kantor desa/kelurahan juga menerima satu *copy* laporan ini. Untuk pengaduan yang diterima melalui jalur eksternal, maka pihak eksternal yang menjadi saluran pengaduan juga perlu menerima satu *copy* laporan penanganan pengaduan.

Konsep manajemen pengaduan merupakan bentuk implementasi dari konsep manajemen dalam bidang pengaduan masyarakat yang mencakup empat elemen ataupun tahapan yang meliputi proses *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*. Merujuk kepada artikel Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* oleh Ni Luh Yuni Lestari (2014) terdapat kendala yang dihadapi dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik. Adapun kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kendala dari Instansi Pemerintah

- a. Alur Penyaluran Pengaduan. Pihak pengelola serta semua anggota organisasinya dapat memperpendek alur birokrasi dalam mengelola pengaduan layanan yang masuk kepada dinas – dinas yang terkait kepada pelaporan tersebut sehingga penanganan pengaduan dapat dilakukan tanpa berbelit - belit.
- b. Pemeliharaan Aplikasi. Pihak pengelola dapat memanfaatkan aplikasi pengaduan layanan secara optimal dalam hal *maintenance*. Pemeliharaan tersebut meliputi *update program*, pertemuan rutin bersama SKPD, dan sosialisasi.
- c. Jaringan Internet. Pihak pengelola dapat memastikan bahwa jaringan internet yang dipakai pengelola serta dinas – dinas terkait sudah memadai demi menunjang pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- d. Kesiapan Sumber Daya Manusia. Pihak pengelola serta semua anggota organisasinya memiliki kualifikasi dalam hal penyelesaian pelaporan masyarakat serta dapat memanfaatkan setiap sarana yang ada untuk kepentingan publik.
- e. Tim Pengawas Tindak Lanjut Penanganan. Pihak pengelola dapat mengontrol tindak lanjut penanganan melalui tim khusus yang ada agar setiap permasalahan dapat dipastikan selesai.

2. Kendala dari Masyarakat

- a. Kemudahan Akses Aplikasi. Pihak pengelola dapat menyediakan akses yang mudah bagi masyarakat dalam penggunaan media pengaduan pelayanan publik.
- b. Kritik dan Saran Masyarakat. Pihak pengelola dapat mengikutsertakan peran masyarakat sebagai pengguna dan sasaran program sebagai pihak yang dapat menyampaikan kritik serta saran atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Pengaduan yang dikelola dengan sistem yang berkualitas dapat memberikan dampak baik bagi organisasi penyelenggara pelayanan itu sendiri. Pengaduan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi mengenai kelemahan serta kekurangan organisasi terkait dalam menyelenggarakan pelayanan kepada pengguna layanan dan sebagai alat introspeksi organisasi itu sendiri untuk meningkatkan kesadaran untuk dapat lebih peka dan responsif terhadap pengaduan yang diberikan. Selain itu, dengan adanya keluhan dapat meningkatkan kredibilitas organisasi penyelenggara pelayanan di mata masyarakat karena pengelolaan pelayanan yang baik dapat menumbuhkan rasa percaya masyarakat sehingga interaksi dan hubungan timbal balik antara masyarakat dan organisasi penyelenggara pelayanan dapat tumbuh selaras (Bappenas, 2010).

Mudie & Cottam (dalam Fandy Tjiptono 2008: 210) juga mengungkapkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari sistem penanganan pengaduan

(*complaints handling*) yang baik seperti penyelenggara pelayanan dapat memperoleh kesempatan untuk memperbaiki hubungannya dengan pengguna pelayanan yang merasa tidak terpuaskan atas pelayanan yang diterima sehingga penyelenggara pelayanan terkait dapat terhindar dari publisitas negatif yang dapat menurunkan kredibilitas organisasi penyelenggara pelayanan tersebut. Hal ini sejalan dengan pernyataan Queensland Ombudsman (2006:1) yang mengungkapkan bahwa penanganan pengaduan yang berkualitas memberikan kesempatan untuk menunjukkan kepada masyarakat bahwa suatu organisasi publik memiliki tanggung jawab atas pengguna layanannya. Pengaduan adalah salah satu hal penting dari setiap proses pertanggungjawaban dan pada realitanya seringkali merupakan titik awal penilaian organisasi di mata publik. Setiap lembaga yang menyatakan bertanggung jawab atas perbuatannya harus memberikan respon keluhan dengan serius.

Selain itu, organisasi penyelenggara pelayanan juga menjadi mampu untuk mengidentifikasi secara mendalam terhadap permasalahan yang terjadi pada tubuh organisasinya untuk segera ditindaklanjuti dan dibenahi untuk dapat menyelenggarakan pelayanan dengan kualitas terbaik.

1.6 Kerangka Berpikir

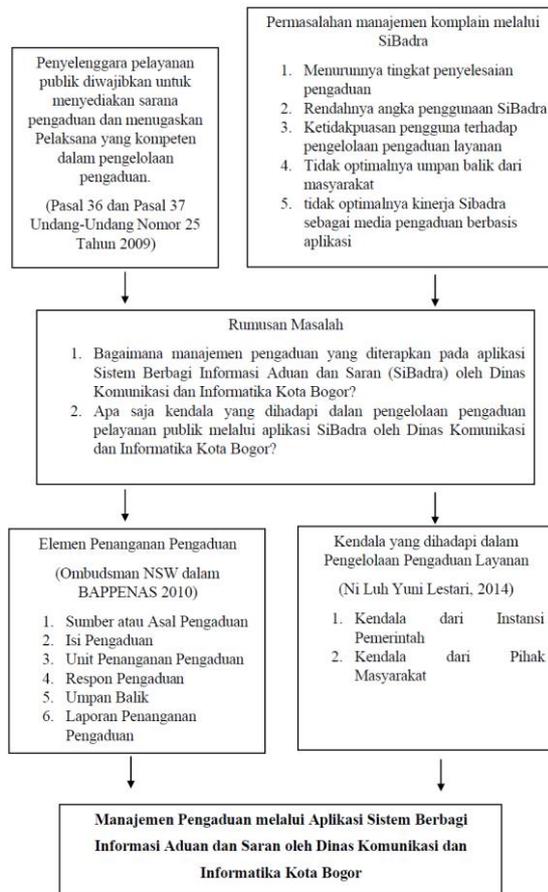
Pemerintah Kota Bogor melakukan sebuah inovasi untuk menciptakan sauran aduan masyarakat yang berbasis teknologi menggunakan jaringan internet. Inovasi tersebut tentunya dilakukan dalam rangka menjamin hak masyarakat sebagai pengguna layanan agar dapat mengadukan keluhannya kepada pihak penyelenggara pelayanan publik agar permasalahannya dapat diselesaikan. Hal

tersebut diwujudkan melalui PERWALI Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2019 mengenai Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat kemudian dibentuklah SiBadra sebagai media penyampaian keluhan terkait pelayanan publik di Kota Bogor.

Setelah kurang lebih tiga tahun beroperasinya aplikasi SiBadra, masih ditemukan beberapa permasalahan dari layanan pengaduan masyarakat tersebut. Seperti hingga saat ini diketahui pengguna aktif aplikasi SiBadra masih sangat sedikit dan masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi SiBadra itu sendiri. Selain itu, terdapat permasalahan mengenai kinerja aplikasi SiBadra yang masih belum optimal hingga pengelolaan pengaduannya pun masih belum maksimal.

Menggunakan teori Ombudsman NSW, yang juga dikutip dalam Laporan Kajian manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik BAPPENAS (2010), penulis ingin melihat manajemen pengaduan terkait pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra yang dikelola oleh Diskominfo Kota Bogor. Mengacu kepada teori tersebut, penulis akan membahas enam elemen manajemen pengaduan yang terdiri dari (1) sumber atau asal pengaduan, (2) isi pengaduan, (3) unit penanganan pengaduan, (4) respon pengaduan, (5) umpan balik (*feedback*), dan (6) laporan penanganan pengaduan (*reports*).

Gambar 1.3 Kerangka Berpikir



Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2023.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Definisi operasional dalam suatu penelitian merupakan satu atribut ataupun sifat dan nilai atas suatu obyek atau pekerjaan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dapat ditelaah dan kemudian diambil kesimpulannya. Hal ini juga menjadi sebuah penentu bagi sifat atau kontrak yang nantinya harus dipelajari sehingga akan menjadi sebuah variabel terukur.

Dalam konteks penelitian ini, dapat disebutkan bahwa operasionalisasi konsep yang diambil mengacu kepada tujuan penelitian yaitu untuk

mendesripsikan manajemen pengaduan melalui aplikasi SiBadra oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.

1.7.1 Manajemen Pengaduan

Manajemen pengaduan melalui aplikasi SiBadra merupakan bentuk penanganan atau penataan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam menyelesaikan permasalahan yang diadukan oleh masyarakat terkait pelayanan publik yang kurang optimal. Dalam mendeskripsikan serta mendalami manajemen pengaduan tersebut, peneliti menggunakan elemen penanganan pengaduan yang meliputi:

1. Perencanaan (*Planning*), meliputi elemen sumber atau asal pengaduan dan isi pengaduan. Sumber atau Asal Pengaduan yaitu fokus tentang darimana pengaduan tersebut berasal sehingga penanganan pengaduan melalui SiBadra pada Diskominfo Kota Bogor dapat lebih komprehensif. Sedangkan Isi Pengaduan merupakan permasalahan yang dikeluhkan masyarakat melalui aplikasi SiBadra yang dikelola oleh Diskominfo Kota Bogor terhadap pelayanan publik yang diberikan.
2. Pengorganisasian (*Organizing*), meliputi elemen unit penanganan pengaduan yang merupakan satuan yang dibentuk oleh Diskominfo Kota Bogor terkait pengelolaan serta penanganan pengaduan yang diterima melalui aplikasi SiBadra.
3. Pelaksanaan (*Actuating*), meliputi elemen respon pengaduan yang merupakan respon yang diperoleh oleh unit penanganan pengaduan di

Diskominfo Kota Bogor yang bersumber dari mana saja terkait pengaduan yang dilaporkan. Respon ini selanjutnya akan disampaikan kepada pihak pelapor.

4. Pengawasan (*Controlling*), meliputi elemen umpan balik dan laporan penanganan pengaduan. Umpan balik merupakan penilaian pihak pelapor atas respon dari Diskominfo Kota Bogor tentang pengaduan yang mereka ajukan. Sedangkan laporan penanganan pengaduan merupakan laporan yang dibuat setelah umpan balik dari pihak pelapor yang mengajukan komplain diterima, maka unit pengelolaan pengaduan pada Diskominfo Kota Bogor wajib membuat laporan mengenai pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut.

1.7.2 Kendala yang dihadapi dalam Manajemen Pengaduan

Operasionalisasi konsep selanjutnya mengacu kepada tujuan penelitian yang kedua yaitu mendeskripsikan kendala dalam manajemen pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra yang dibahas melalui fenomena kendala dari pihak pemerintah dan pihak masyarakat. Penjelasan setiap fenomena tersebut seperti di bawah ini:

1. Kendala dari Instansi Pemerintah
 - a. Alur Penyaluran Pengaduan. Pihak Diskominfo Kota Bogor serta semua anggota organisasinya dapat memperpendek alur birokrasi dalam mengelola pengaduan layanan yang masuk ke aplikasi SiBadra yang nantinya akan disampaikan kepada dinas – dinas yang terkait kepada pelaporan tersebut.

- b. Pemeliharaan Aplikasi. Pihak Diskominfo Kota Bogor dapat memanfaatkan SiBadra secara optimal dalam hal *maintenance*. Pemeliharaan tersebut dapat mencakup kegiatan *update program* SiBadra, koordinasi rutin bersama Perangkat Daerah di Kota Bogor, dan sosialisasi.
- c. Jaringan Internet. Pihak Diskominfo Kota Bogor dapat memastikan bahwa jaringan internet yang dipakai pengelola serta dinas – dinas terkait sudah memadai demi menunjang pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra.
- d. Kesiapan Sumber Daya Manusia. Pihak Diskominfo Kota Bogor serta semua anggota organisasinya memiliki kualifikasi dalam hal penyelesaian pelaporan masyarakat serta dapat memanfaatkan setiap sarana yang ada untuk kepentingan publik.
- e. Tim Pengawas Tindak Lanjut Penanganan. Pihak Diskominfo Kota Bogor dapat mengontrol tindak lanjut penanganan melalui tim khusus yang ada agar setiap permasalahan dapat dipastikan selesai.

2. Kendala dari Masyarakat

- a. Kemudahan Akses Aplikasi. Pihak Diskominfo Kota Bogor dapat menyediakan akses yang mudah bagi masyarakat dalam penggunaan SiBadra.

- b. Kritik dan Saran Masyarakat. Pihak Diskominfo Kota Bogor dapat mengikutsertakan peran masyarakat Kota Bogor sebagai pengguna dan sasaran program sebagai pihak yang dapat memberikan kritik dan saran terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SiBadra.

Berdasarkan operasionalisasi konsep di atas, penelitian ini memiliki acuan konsep sehingga dapat menjawab bagaimana manajemen pengaduan yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bogor melalui aplikasi SiBadra. Selain itu juga untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam manajemen pengaduan oleh Diskominfo Kota Bogor.

1.8 Argumen Penelitian

Mengacu kepada rumusan masalah penelitian di atas, peneliti menentukan fokus penelitian pada manajemen pengaduan melalui aplikasi SiBadra dengan *locus* pada Diskominfo Kota Bogor. Peneliti akan menggunakan 6 (enam) elemen dalam mengelola pengaduan pelayanan publik oleh Diskominfo Kota Bogor yaitu sumber pengaduan, isi pengaduan, unit penanganan pengaduan, respon pengaduan, umpan balik pengaduan, serta laporan penanganan pengaduan.

Peneliti melihat masih terdapat permasalahan yang belum terselesaikan oleh Diskominfo Kota Bogor dalam mengelola pengaduan pelayanan yang masuk ke aplikasi SiBadra. Oleh karena itu, peneliti juga akan mengkaji lebih dalam mengenai kendala yang dihadapi dalam manajemen pengaduan yang mempengaruhi keberlangsungan proses pengelolaan pengaduan pelayanan publik oleh Diskominfo Kota Bogor menggunakan 2 (dua) faktor kendala dalam

manajemen pengaduan yaitu, (1) kendala dari pihak pemerintah dan (2) kendala dari pihak masyarakat.

1.9 Metode Penelitian

Penulisan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Moloeng (2007: 6) adalah penelitian yang bertujuan dalam memahami fenomena tentang apa yang dialami subyek penelitian secara komprehensif dengan cara deskripsi bentuk kata-kata, pada konteks khusus yang dialami serta dengan menggunakan berbagai metode ilmiah. Selain itu, mengacu kepada Syaodih Nana (2009), penelitian kualitatif merupakan cara dalam mendeskripsikan dan menganalisis suatu fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual ataupun kelompok. Sedangkan menurut Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk menganalisis pada kondisi obyek yang bersifat alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti berkedudukan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

1.9.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian menurut Pasolong dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Administrasi publik (Harbani, 2012), sebagai berikut:

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang menjelaskan secara deskriptif tentang sesuatu yang sedang terjadi saat penelitian dilaksanakan. Penelitian deskriptif ini berisikan tentang proses mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, dan menyajikan kondisi yang sedang terjadi sehingga penelitian ini pada akhirnya mendapatkan informasi – informasi aktual tentang keadaan yang sedang terjadi. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menganalisis hipotesa, namun hanya untuk mendeskripsikan informasi apa adanya secara objektif.

2. Penelitian Eksploratif

Penelitian eksploratif dapat dikatakan sebagai penelitian dengan sifat terbuka, serta prosesnya sedang menelaah sehingga belum memiliki hipotesa, pengetahuan penelitian mengenai fenomena dan gejala yang hendak diteliti statusnya belum cukup, akibatnya penelitian eksploratif ini sering dilakukan sebagai awalan untuk penelitian deskriptif. Dengan penelitian eksploratif, masalah pada penelitian bisa dirumuskan secara jelas dan terperinci.

3. Penelitian Eksplanatori

Penelitian eksplanatori adalah suatu penelitian yang berfokus pada keterkaitan antara variabel penelitian dan pengujian hipotesa yang dibentuk, maka dari itu penelitian ini disebut sebagai penelitian pengujian hipotesa yang sudah dirumuskan sebelumnya, ini biasa disebut dengan istilah *testing search*.

Berdasarkan pemaparan mengenai tipe penelitian tersebut, penulis memutuskan untuk menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk dapat mendeskripsikan bagaimana manajemen pengaduan yang diterapkan oleh Diskominfo Kota Bogor melalui aplikasi SiBadra serta mengenai kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam bentuk kata – kata dan kalimat – kalimat yang bermakna.

1.9.2 Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilaksanakan. Proses menetapkan lokasi penelitian termasuk ke dalam tahap yang begitu penting pada penelitian kualitatif, karena ditetapkannya lokasi penelitian memiliki arti bahwa objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga dapat memudahkan penulis dalam melaksanakan penelitian. Lokasi ini dapat di suatu wilayah tertentu atau lembaga tertentu dalam masyarakat. Adapun *locus* pada penelitian ini pada Diskominfo Kota Bogor.

Situs penelitian dapat dikatakan sebagai satu tempat dimana peneliti dapat mengakses serta memperoleh informasi mengenai keadaan yang sedang terjadi dari objek yang akan menjadi objek penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian. Situs penelitian yang ditetapkan oleh peneliti berada di Kantor Diskominfo Jl. Ir. H. Juanda No. 10, RT.01/RW.01, Pabaton, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat.

1.9.3 Subjek Penelitian

Menurut Moleong (2013:132) subjek penelitian dalam penelitian kualitatif memiliki sebutan informan, yaitu subjek yang dapat menyalurkan informasi tentang data yang diperlukan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Informasi yang diperoleh dapat berupa gambaran situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Mengacu kepada judul penelitian ini yang membahas tentang Manajemen Pengaduan aplikasi Sistem Berbagi Informasi Aduan dan Saran oleh Diskominfo Kota Bogor, maka peneliti menentukan subjek penelitiannya adalah pihak pegawai pemerintah yang memiliki keterkaitan tentang pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SiBadra.

Menurut Patton dalam Poerwandari (2005), pedoman pengambilan sampel pada suatu penelitian kualitatif diharuskan sesuai dengan masalah serta tujuan penelitian itu sendiri. Penulis menetapkan bahwa dalam proses menentukan subjek penelitian dalam penelitian ini menerapkan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik memperoleh sampel dengan melakukan suatu pertimbangan dengan menyesuaikan standar serta kriteria yang cocok untuk topik penelitian tersebut (Sugiyono, 2015: 300).

Subjek dalam penelitian ini yaitu pihak – pihak yang terlibat dalam mekanisme sistem pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SiBadra oleh Diskominfo Kota Bogor. Pemilihan subjek penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi terkait sistem pengelolaan pengaduan serta kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan oleh Diskominfo Kota Bogor. Adapun beberapa pertimbangan pada subjek penelitian ini berdasarkan

perspektif atau sudut pandang orang yang mengetahui terkait manajemen pengaduan melalui aplikasi SiBadra yaitu sebagai berikut:

1. Pihak yang mengetahui secara konseptual mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan melalui aplikasi SiBadra oleh Diskominfo Kota Bogor
2. Pihak yang memiliki informasi secara detail terkait mekanisme pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SiBadra oleh Diskominfo Kota Bogor
3. Pihak yang terlibat dalam penulisan laporan pemrosesan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra oleh Diskominfo Kota Bogor
4. Pihak yang terlibat dalam pengawasan penyelenggaraan aplikasi SiBadra
5. Pihak yang merasakan secara langsung pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra

Untuk mendapatkan data kualitatif tersebut, peneliti menetapkan terdapat lima informan kunci yaitu sebagai berikut:

1. Sub-koordinator Pengelolaan dan Penyediaan Informasi Publik Diskominfo Kota Bogor
2. Analis Sistem Informasi dan Diseminasi Hukum Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Bogor
3. Petugas Verifikator Pengaduan Pelayanan Aplikasi SiBadra
4. Auditor Inspektorat Daerah Kota Bogor

5. Masyarakat Pengguna Aktif Aplikasi SiBadra di Kota Bogor

Dipilihnya lima informan kunci tersebut didasarkan pada pengetahuan mereka mengenai sistem pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SiBadra yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bogor yang nantinya dapat menunjang berbagai data dan informasi dalam penelitian ini. Adapun informan pendukung yang terlibat dalam pengembangan aplikasi SiBadra ini yaitu dari masyarakat sebagai pengguna aplikasi SiBadra. Informan – informan pendukung tersebut diharapkan dapat mendukung kelengkapan informasi pada penelitian ini.

1.9.4 Jenis Data

Mengacu kepada Sugiyono (2015), dinyatakan bahwa jenis data pada suatu penelitian terdiri atas data kuantitatif, kualitatif, serta gabungan keduanya. Data kualitatif merupakan data yang dikumpulkan dengan bentuk kata – kata, gambar serta tulisan. Penelitian ini menerapkan data tipe kualitatif dimana posisi peneliti adalah sebagai instrumen kunci penelitian. Selanjutnya Moleong (Lexy J. Moleong, 2016) mengemukakan terdapat 4 (empat) jenis data yang terdapat dalam penelitian kualitatif, yaitu kata – kata atau tindakan, sumber tertulis, foto, dan data statistik. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, yaitu dengan menggunakan kata – kata serta kalimat – kalimat tertulis dalam menganalisis manajemen pengaduan oleh Diskominfo Kota Bogor kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan oleh Diskominfo Kota Bogor.

1.9.5 Sumber Data

Menurut Lofland (dalam Moleong, 2013: 157) sumber data utama pada suatu penelitian kualitatif adalah kata – kata, dan tindakan, selain itu tambahannya

dalam bentuk dokumen dan lain – lain. Terdapat dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2015), sumber data primer adalah data yang didapatkan langsung dari teknik wawancara informan atau sumber secara langsung. Sumber primer merupakan sumber data yang memberikan data terhadap pengumpul data secara langsung. Data primer dari penelitian ini diperoleh melalui wawancara yang dilakukan secara langsung kepada beberapa pegawai Diskominfo Kota Bogor yang tentunya terdapat di dalam struktur organisasi.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak secara langsung menginformasikan data kepada peneliti, misalnya melalui orang lain atau dokumen – dokumen (Sugiyono, 2015). Sumber data sekunder merupakan sumber data yang digunakan dalam rangka mendukung data primer, umumnya diperoleh melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti. Dalam kata lain, data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua ataupun sumber lainnya yang telah tersedia sebelum penelitian ini dilaksanakan. Sumber sekunder mencakup komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi asli. Sumber sekunder dapat disebut sebagai “*second-hand information*” (Silalahi, 2010: 289). Sementara untuk penelitian ini, penulis menentukan beberapa

sumber data sekunder yang dapat diperoleh secara mudah yaitu melalui dokumen – dokumen yang dimiliki oleh Kantor Diskominfo Kota Bogor, informasi di situs dan aplikasi SiBadra, serta informasi yang didapatkan melalui media cetak maupun elektronik, yang sifatnya mendukung penelitian ini.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2015) teknik pengumpulan data dapat dilaksanakan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Untuk itu, peneliti menentukan teknik pengumpulan dari penelitian ini yaitu teknik observasi, teknik wawancara, dan studi dokumen.

1. Observasi

Salah satu teknik yang bisa digunakan dalam rangka menganalisis tingkah laku nonverbal yaitu dengan menggunakan teknik observasi. Menurut pendapat Sugiyono (2018: 229) observasi adalah suatu cara dalam pengumpulan data yang memiliki ciri spesifik jika dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi merupakan teknik yang tidak memiliki keterbatasan pada orang, namun juga objek pada alam dan lingkungan yang lain. Selain itu, menurut Ida Bagoes Mantra dalam (Alamnshur & Ghony, 2016) dinyatakan bahwa teknik observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang mewajibkan peneliti untuk turun langsung ke lapangan dalam mengamati hal – hal yang memiliki keterkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan. Tujuan dari observasi tersebut adalah

untuk dapat memberikan deskripsi mengenai suatu hal yang akan dipelajari dalam penelitian ini. Dengan kegiatan observasi ini peneliti melaksanakan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mengumpulkan informasi mengenai kondisi yang sebenarnya di Kantor Diskominfo Kota Bogor saat proses pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SiBadra dilakukan. Observasi ini dilakukan dengan menganalisis dan mencatat segala hal terkait dengan sistem pengelolaan pengaduan serta kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SiBadra oleh Diskominfo Kota Bogor.

2. Wawancara

Teknik wawancara digunakan saat peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan dalam rangka menganalisis permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan juga dilakukan apabila peneliti ingin mencari informasi secara lebih mendalam dari responden secara langsung. Teknik pengumpulan data ini berdasarkan kepada laporan mengenai diri sendiri atau *selfreport*, atau setidaknya pada pengetahuan ataupun keyakinan pribadi (Sugiyono, 2015). Metode yang peneliti terapkan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur. Teknik yang diterapkan oleh peneliti yaitu teknik wawancara yang tidak terstruktur dimana menurut Sugiyono (2015: 137), teknik wawancara tidak terstruktur merupakan teknik wawancara yang dilakukan secara bebas, artinya peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap untuk

proses pengumpulan data dan informasinya. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur dengan pedoman yang digunakan hanya menggunakan poin – poin tertentu yang akan ditanyakan kepada informas atau narasumber terkait. Penelitian ini juga menerapkan *open questions* untuk memperoleh informasi yang luas karena penelitian ini membutuhkan jawaban yang mendalam yang tidak cukup hanya dengan satu kata saja.

3. Studi Dokumen

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2018) dokumen adalah catatan peristiwa yang telah berlalu yang berupa gambar, tulisan, ataupun karya monumental dari seseorang. Dokumen dengan bentuk tulisan contohnya sejarah hidup, catatan harian, biografi, ataupun sketsa. Dokumen adalah suatu pelengkap dari pengaplikasian observasi dan wawancara pada penelitian kualitatif (Sugiyono, 2015). Studi dokumen dilaksanakan dengan cara memproses kajian dokumen – dokumen yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian yang sudah ditentukan, dapat berupa arsip foto, surat, jurnal, buku harian, dan lain – lain.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Mengacu kepada L. R. Gay, proses analisa data pada penelitian kualitatif diharuskan untuk membuat ringkasan data ke dalam proses yang akurat serta dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian ini menerapkan metode analisis data yang telah dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1984) yang menyatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilaksanakan dengan interaktif dan

berlangsung secara terus menerus sampai selesai, sampai datanya sudah jenuh. Dalam konteks penelitian ini, penulis menentukan bahwa tahapan dalam penelitian ini menggunakan:

1. Reduksi data, yaitu kegiatan merangkum, memilih hal – hal pokok, memfokuskan poin - poin yang penting, lalu dihubungkan keterkaitan tema pola yang diperoleh. Dengan demikian data yang direduksi dapat memvisualisasikan gambaran yang lebih jelas dan dapat memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang selanjutnya apabila data tersebut diperlukan.
2. Penyajian data, yaitu data yang ada akan dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan dengan tujuan akan lebih mudah untuk dapat dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk bagan, uraian singkat, dan sejenisnya. (Sugiyono, 2013). Proses penyajian data tersebut dapat memudahkan dalam proses memahami fenomena apa yang sedang terjadi serta memudahkan untuk merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan hal substansial yang telah dipahami sebelumnya.
3. Kesimpulan, yaitu suatu temuan baru yang sebelumnya tidak pernah ada dimana temuan ini bisa berbentuk suatu deskripsi ataupun gambaran objek yang sebelumnya belum rampung.

Tahapan interpretasi data tersebut memiliki keterkaitan dimana dalam proses penelitian dibutuhkan suatu pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, serta studi dokumen yang ada. Selanjutnya dari data tersebut

dilaksanakan proses reduksi data dengan tujuan untuk memfokuskan data kepada hal – hal penting yang sesuai dengan fokus topik penelitian, yaitu mengenai manajemen pengaduan oleh Diskominfo Kota Bogor melalui aplikasi SiBadra. Langkah selanjutnya dari proses reduksi data tersebut yaitu menyajikan hasil dalam bentuk teks naratif lalu membuat sebuah kesimpulan berdasarkan data dan informasi yang diperoleh.

1.9.8 Kualitas Data

Sebuah penelitian dapat dikatakan valid jika terjadi kesesuaian antara data yang diperoleh dengan fenomena yang sesungguhnya terjadi di lapangan (Pasolong & Harbani, 2013). Suatu validitas dalam penelitian kualitatif terjadi ketika adanya ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2015). Sedangkan realibilitas dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan derajat konsistensi serta stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2015).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik triangulasi dimana menurut Moelong (2016) konsep triangulasi merupakan konsep yang membandingkan dengan berbagai sumber, metode, dan teori. Teknik triangulasi didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada sebelumnya. Penggunaan teknik triangulasi dalam suatu penelitian ini bertujuan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif. Perannya menurut Moloeng (2016), yaitu sebagai berikut:

1. Membandingkan data yang didapatkan dari hasil pengamatan dan data yang diperoleh dari proses wawancara.
2. Membandingkan apa yang disampaikan orang di depan umum dengan apa yang disampaikan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang disampaikan orang – orang mengenai situasi penelitian dengan apa yang disampaikannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan pandangan seseorang dengan berbagai pendapat serta pandangan orang seperti orang yang berpendidikan, rakyat biasa, atau orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil observasi dan wawancara dengan isi dokumen yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

Penulis menerapkan triangulasi sumber dimana menurut Sugiyono (2013) triangulasi sumber artinya mendapatkan data yang diperoleh dari sumber yang berbeda – beda dengan menggunakan teknik yang sama. Peneliti melakukan pengumpulan berbagai sumber data dengan teknik yang ditentukan sebelumnya yaitu dengan proses wawancara dengan informan terkait mengenai manajemen pengaduan serta kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan oleh Diskominfo Kota Bogor melalui aplikasi SiBadra.