

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi tidak dapat dipisahkan dari pola perilaku masyarakat modern yang telah membawa tuntutan besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik untuk lebih bersifat transparan. Terdapat dua aktor yang melibatkan kebutuhan pelayanan publik yaitu negara sebagai penyedia pelayanan publik dan warga negara sebagai penerima pelayanan publik. Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dibutuhkan kerjasama antara penyelenggara pemerintah dengan masyarakat dan peluang masyarakat untuk berpartisipasi dalam menjalankan pelayanan publik yang diberikan sangat dibutuhkan.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya dapat meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit. Tujuan Standar Operasional Prosedur ialah menciptakan komitmen mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Sebelum era reformasi, birokrasi pemerintahan sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas. Seperti dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai langkah maupun upaya perbaikan pelayanan secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat agar dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Dengan adanya akses seluas-luasnya kepada masyarakat ini, diharapkan dapat berpartisipasi aktif dalam mendorong

terwujudnya pelayanan publik yang prima. Masyarakat dapat berpartisipasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, bentuk partisipasi yang bisa dilakukan oleh masyarakat yaitu dengan menyampaikan keluhan atau aduan yang dialami oleh masyarakat kepada pemerintah, sehingga dapat menjadi acuan bagi pejabat pemerintah dalam melayani masyarakat terkait pelayanan publik menjadi lebih baik.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat berupa penyediaan fasilitas sarana dan prasarana serta dalam hal pemberian dan menanggapi informasi dan perhatian terhadap beberapa hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, termasuk di dalamnya memberikan pelayanan terhadap pengaduan dan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat terhadap Aparatur atau lembaga pemerintahan terkait. Pada saat merealisasikan pelayanan publik dengan baik, aparatur pemerintah mengupayakan dengan memfasilitasi masyarakat dengan sistem atau alur yang jelas agar masyarakat dapat menikmati layanan publik tersebut dengan baik. Fasilitas yang diberikan tentunya harus memiliki informasi fungsional yang jelas, agar masyarakat dapat menggunakannya dengan tepat dan menjadikan proses pelayanan publik tersebut dengan lancar.

Di era keterbukaan informasi dan teknologi, pemerintah perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi. Internet dan media sosial seolah menjadi kebutuhan yang harus diakses masyarakat setiap hari. *E-government* merupakan suatu konsep metode kerjasama dengan masyarakat, yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi

kinerja pemerintah serta transparansi, sehingga dalam hal ini masyarakat bukan hanya sebagai pengguna layanan di lingkungan pemerintah tetapi juga mempunyai hak kontrol atas berjalannya birokrasi.

Namun, realita di lapangan masyarakat sebagian besar masih enggan untuk memanfaatkan sarana pengaduan karena kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik masih relatif rendah, sarana pengaduan relatif belum digunakan, dan sebagian besar masyarakat masih enggan menggunakan cara pengaduan dikarenakan sebagian masyarakat merasa bahwa dengan melaporkan pihak tertentu terkait pemberian layanannya maka akan menimbulkan masalah dan juga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Pemerintah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan sistem pelayanannya. Menurut Indrajit dalam (Rianto dkk, 2012) *E-government* adalah suatu bentuk aplikasi pengerjaan tugas dan tata pelaksanaan pemerintahan dengan menggunakan bantuan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Setiap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan pasti memiliki kekurangan atau tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan terhadap standar pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan, terkadang penyedia pelayanan cenderung lebih sedikit menerima keluhan dari masyarakat, bukan karena pelayanannya yang baik, namun masyarakat cenderung malas dan takut untuk menyampaikan keluhannya secara langsung kepada unit pelayanan karena dinilai kurang efektif. Masyarakat tidak melihat adanya tindak lanjut atas

pengaduan yang diajukan dan khawatir jika mereka melaporkan tindak pungutan liar, korupsi, atau administrasi yang buruk, akan mengancam dirinya sendiri karena tidak adanya jaminan perlindungan hukum, sehingga mengurangi kepercayaan kepada pemerintah.

Sebagaimana diketahui, selama ini masih banyak kekurangan dari penyedia layanan publik. Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik, diantaranya masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan adanya kejelasan. Jika melihat pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka menurut Undang-Undang tersebut pelayanan publik mensyaratkan adanya standar pelayanan yang dijadikan tolok ukur sebagai pedoman penyelenggaraan.

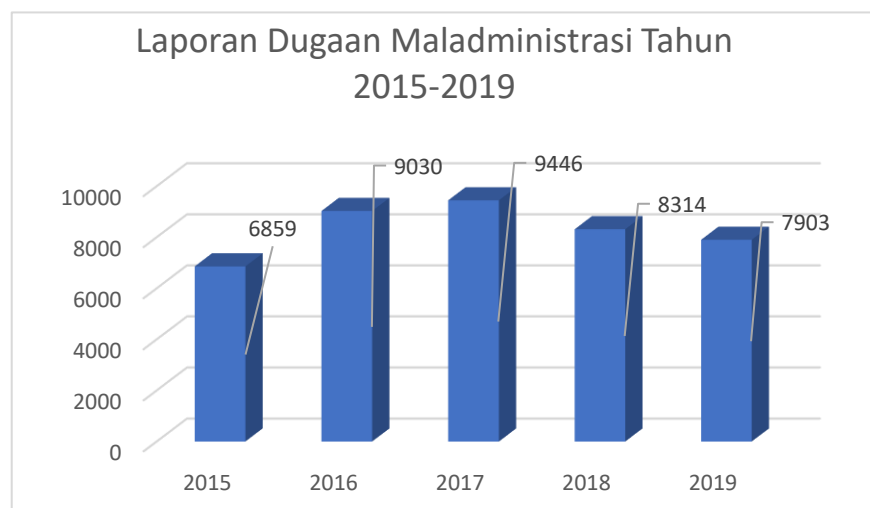
Berdasarkan Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 36 dan Pasal 40, disebutkan bahwa penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, wajib mengelola pengaduan yang berasal dari penerima layanan dan menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan, serta berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang di sediakan. Masyarakat sebagai penerima layanan mempunyai hak untuk mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak melaksanakan kewajiban atau melanggar larangan dan tidak sesuai dengan standar pelayanan dan masyarakat yang melakukan pengaduan akan dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan. Peraturan di atas sudah jelas bahwa setiap penyelenggara

diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan wajib ditindaklanjuti dan diketahui hasilnya oleh masyarakat, mekanisme ini bisa diterapkan dengan cepat agar dapat menampung masukan atau keluhan dari masyarakat agar terciptanya pelayanan publik yang optimal.

Hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia dalam 5 (lima) tahun terakhir menunjukkan masih banyaknya laporan atau aduan masyarakat terkait adanya dugaan maladministrasi di berbagai instansi pemerintah. Dilansir dari situs www.ombudsman.go.id, disebutkan bahwa sejak tahun 2015 hingga tahun 2019 tercatat sebanyak 41.552 laporan dugaan maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman RI. Data laporan dugaan maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman RI secara rinci disajikan dalam gambar 1.1 berikut ini.

Gambar 1. 1

Jumlah Laporan Dugaan Maladministrasi Tahun 2015-2019



Sumber : Ombudsman Republik Indonesia

Dari grafik 1.1 di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 jumlah laporan dugaan maladministrasi yang masuk ke Ombudsman RI mengalami peningkatan, yaitu sebanyak 6.859 laporan di tahun 2015, kemudian meningkat di tahun 2016 sebanyak 9.030 laporan dan meningkat menjadi 9.446 laporan di tahun 2017. Pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 menunjukkan sedikit penurunan jumlah laporan di mana tahun 2018 tercatat sebanyak 8.314 laporan sedangkan tahun 2019 sebanyak 7.903 laporan. Penurunan jumlah laporan atau pengaduan masyarakat disebabkan oleh berkurangnya investigasi atas prakarsa sendiri Ombudsman dan adanya efektivitas kinerja penerimaan dan verifikasi laporan dalam menyaring keluhan masyarakat yang bukan merupakan kewenangan Ombudsman sebelum di registrasi. Artinya bahwa jumlah laporan dugaan maladministrasi dari masyarakat secara keseluruhan sebenarnya masih relatif belum berkurang.

Adapun jenis atau klasifikasi dugaan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan selama tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 secara rinci disajikan dalam tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1. 1

Klasifikasi Laporan Dugaan Maladministrasi Tahun 2015-2019

Klasifikasi Dugaan Maladministrasi	2015	2016	2017	2018	2019
Penundaan Berlarut	25,31%	31,20%	28,45%	35,33%	33,62%

Klasifikasi Dugaan Maladministrasi	2015	2016	2017	2018	2019
Penyimpangan Prosedur	21,30%	17,60%	21,77%	23,76%	28,97%
Tidak Memberikan Layanan	16,50%	15,20%	16,98%	17,22%	17,70%

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jenis/klasifikasi laporan dugaan maladministrasi terbanyak selama tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 adalah adanya dugaan maladministrasi akibat penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan tidak memberikan pelayanan. Fenomena di atas harus mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah terutama bagi Pemerintah Daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah masing-masing karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari warga negara. Penyampaian aspirasi dan pengaduan sangat diperlukan bagi Pemerintah Daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Saefullah (2008) berpendapat bahwa untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, perlu dilakukan upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik itu sendiri. Pemerintah hendaknya berpegang pada paradigma *customer oriented* (berorientasi pada kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, dan mempersiapkan segala perlengkapan untuk menerapkan paradigma tersebut secara sistematis guna mencapai pelayanan publik yang berkualitas. Menyelenggarakan pelayanan berkualitas bermula dari

terdapatnya petugas pelayanan yang juga berkualitas. Kualitas pelayanan syarat mutlak dan menjadi tolak ukur, pembanding atau acuan sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan itu dapat diterima dan dirasakan, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat, jadi dalam hal ini masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat (Nuridin, 2019).

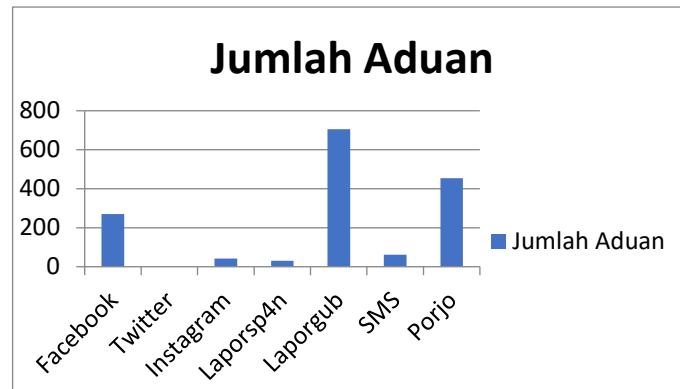
Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan suatu pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah harus berupaya agar pelayanan yang disediakan dapat menjangkau seluruh kalangan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat ketidaksesuaian dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan banyaknya keluhan atau pengaduan dari masyarakat yang disampaikan melalui media elektronik maupun media cetak.

Selama ini Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut merupakan bagian dari Pemerintah Kabupaten Purworejo untuk mengimplementasikan misi dari Pemerintah Kabupaten Purworejo. Adapun misi tersebut adalah meningkatkan daya saing kualitas pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good*

governance) serta meningkatkan daya saing sarana prasarana dan infrastruktur yang didukung kemajuan teknologi informasi. Artinya dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik serta kemajuan teknologi informasi akan mampu memberikan layanan publik yang efektif, efisien, dan profesional.

Salah satu inovasi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Purworejo adalah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan pengaduan masyarakat yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian. Inovasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi layanan pengaduan masyarakat yaitu layanan pada aplikasi Porjo yang diresmikan pada akhir tahun 2018. Layanan aplikasi Porjo adalah aplikasi *mobile* untuk menyampaikan pengaduan masyarakat. Adanya layanan Porjo bertujuan memfasilitasi masyarakat dalam penyampaian aspirasi, saran dan aduan yang ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten Purworejo. Aplikasi Porjo ini merupakan sebuah replika dari Kota Tangerang yaitu pengaduan LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) sebagai sebuah layanan interaktif yang diciptakan sebagai upaya dari pengembangan konsep *E-government*. Adapun jumlah pengaduan yang ada di Kabupaten Purworejo Tahun 2021.

Tabel 1. 2
Jumlah Aduan di Kabupaten Purworejo 2022



Sumber : Data Dokumen Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo

Dikembangkannya Porjo dilandaskan sebagai wadah bagi masyarakat Kabupaten Purworejo agar dalam menyampaikan aduan dan aspirasinya dapat lebih mudah melalui aplikasi dimana kemajuan teknologi yang semakin berkembang. Masyarakat dapat mengirimkan aduan melalui website dan *smartphone* yang memiliki alur mudah dipahami. Sebelum ada Porjo, pengaduan dilakukan melalui Kotak langsung dan SMS *Gateway* sehingga data-data pengaduan masyarakat tidak tertampung dengan baik dan perlu adanya pengembangan sistem pengaduan masyarakat agar diharapkan masyarakat lebih mudah lagi ketika mengadukan permasalahan yang ada dilingkungan sekitar dan agar bisa meningkatkan kualitas dalam memberikan kemudahan layanan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis pada bulan April 2022 di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo, penulis menemukan masalah terkait dengan adanya layanan aduan melalui aplikasi PORJO yaitu tidak merubah pelayanan publik yang diterima menjadi lebih cepat

dalam pelaksanaannya masih kurang maksimal. Padahal, kualitas pelayanan menurut A.S Moenir (2006) pelayanan yang efektif sebagai suatu layanan yang berkualitas yaitu layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan dan mengikuti standar prosedur yang ada. Pada fakta di lapangan masyarakat sering kali mengeluh karena lambatnya proses tindak lanjut laporan. Seperti yang dikeluhkan oleh beberapa pelapor di kolom komentar di ulasan aplikasi Porjo pada *platform Google Play Store*.

Permasalahan yang pertama yaitu minimnya informasi yang diterima oleh masyarakat mengenai prosedur dalam pelayanan pengaduan *online* Porjo serta kurang maksimalnya pelaksanaan pengaduan dikarenakan pengaduan masyarakat belum sepenuhnya tersosialisasikan, sehingga masyarakat masih belum mengetahui aplikasi Porjo serta kegunaannya untuk melakukan pengaduan, meskipun aplikasi Porjo (Pengaduan *Online* Rakyat Purworejo) telah diluncurkan tetapi tidak banyak orang yang mengetahui dan menggunakan layanan tersebut secara maksimal. Berikut pendapat masyarakat Kabupaten Purworejo mengenai aplikasi Porjo:

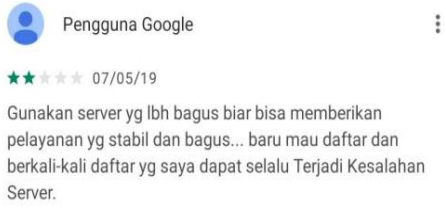
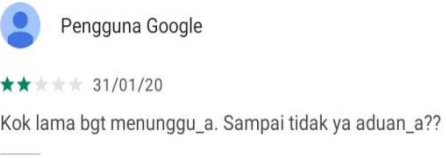
“Saya belum tahu dengan adanya aplikasi Porjo mbak. Saya Taunya kalau pengaduan itu LapoGup saja. Malah baru tau kalau ada layanan pengaduan yang khusus untuk masyarakat Kabupaten Purworejo.” (Wawancara tanggal 15 Oktober 2022)

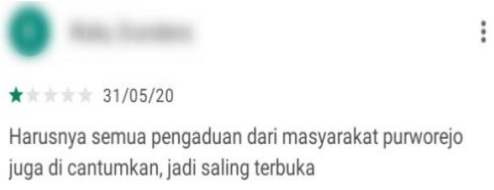
Jika dilihat berdasarkan data dari *Google Play Store* masyarakat yang telah mengakses layanan Porjo hanya sekitar 1.000 saja, tentunya jumlah ini sangat sedikit apabila melihat data dari Dispenduk di Kabupaten Purworejo pada tahun 2021 sebanyak 799.411 orang. Dengan kata lain masyarakat Kabupaten Purworejo

yang telah mengakses layanan Porjo hanya sekitar 0,00125% dari jumlah penduduk Kabupaten Purworejo tahun 2021.

Permasalahan kedua yaitu adanya kendala pada teknis pengelolaan pelayanan pengaduan. Seperti pada tabel ulasan di bawah ini.

Tabel 1. 3
Ulasan Aplikasi Porjo pada *Google Play Store*

Tanggal Ulasan	Ulasan	Gambar Ulasan
07 Mei 2019	“Gunakan server yg lbh bagus biar bisa memberikan pelayanan yg stabil dan bagus, baru mau daftar dan berkali-kali daftar yg sata dapat selalu terjadi kesalahan server.”	
31 Januari 2020	“Kok lama bgt menunggu. Sampai tidak ya aduannya??”	

Tanggal Ulasan	Ulasan	Gambar Ulasan
31 Mei 2020	“Harusnya semua pengaduan dari masyarakat Purworejo juga di cantumkan, jadi saling terbuka”	

Sumber : Ulasan Google Play Store

Berdasarkan tabel 1.3 masih terdapat kendala seperti tidak dipublikasikannya aduan yang telah dilaporkan oleh masyarakat sehingga membuat masyarakat bingung aduan yang telah dilaporkan apakah sudah tersampaikan atau belum. Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan server yang sering down saat pertama kali melakukan pendaftaran. Kebanyakan masalah yang dialami pengguna layanan adalah sudah terdaftar dalam layanan Aplikasi Porjo akan tetapi mereka tidak dapat melakukan *log in* atau masuk ke beranda layanan Porjo untuk menyampaikan keluhan. Proses pelayanan atas pengaduan yang telah disampaikan juga terkesan lambat, memerlukan tindak lanjut dari SKPD lebih dari satu bulan. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 41 Ayat 2 yang menyebutkan: Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.

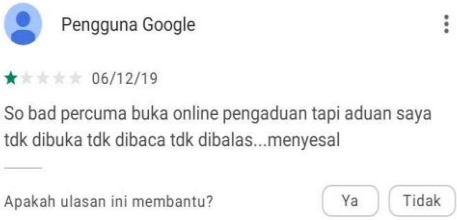
Permasalahan yang ketiga adalah belum memadainya sarana dan prasarana. Terdapat permasalahan seperti terbatasnya aset, sarana dan prasarana di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo berkaitan dengan kapasitas gedung yang tidak berimbang dengan jumlah personil, maupun keberadaan sebagian peralatan penunjang pekerjaan yang masih dalam masa peralihan, serta tidak tersedianya tempat penyimpanan yang memadai untuk barang dan dokumen produk (arsip) (LKJIP,2019). Seperti pada wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada Ibu Heni selaku pegawai di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo sebagai berikut:

“Untuk gedung memang kami belum memiliki gedung sendiri dan masih menjadi satu dengan Kantor Sekretaris Daerah, hal itu mengakibatkan kurangnya ruang untuk khusus pelayanan misalnya pengaduan. Selain itu juga, untuk PC unit sebagian masih terdapat kerusakan serta loading saat digunakan. Selain itu, kami juga memiliki keterbatasan akan penyediaan kendaraan operasional roda empat sebagai penunjang kegiatan operasional.”

(Sumber : hasil wawancara dengan Ibu Heni sebagai pegawai bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Oktober 2022).

Permasalahan keempat adalah respon yang masih lambat dari pihak pengelola aduan. Masyarakat masih mengeluhkan adanya proses dari Aplikasi Porjo ini yaitu lamanya respon dari pengelola aduan. Sehingga masyarakat berpikir bahwa aplikasi ini masih belum optimal dalam pelaksanaannya. Seperti pada ulasan di bawah ini.

Tabel 1. 4
Ulasan Pengguna Aplikasi Porjo

Tanggal Ulasan	Ulasan	Gambar Ulasan
06 Desember 2019	“So bad percuma buka online pengaduan tapi aduan saya tidak dibuka tidak dibaca tidak dibalas...menyesal”	
23 September 2020	“Lebih di perbaiki lagi, percuma buka pengaduan online kalau respon lama!! Jika info kurang, bisa dikomen boss!!”	
12 November 2022	“Mohon maaf @kominfo_purworejo saya di aplikasi porjo sudah lapor karena sudah lapor karena lampu PJU dekat rumah mati sudah sekitar 6	

Tanggal Ulasan	Ulasan	Gambar Ulasan
	bulan yang lalu, tapi tidak dibaca2”	

Sumber: Ulasan Google Playstore

Dari ulasan di atas, dapat diketahui bahwa tujuan adanya pengaduan *online* atau Porjo ini adalah lebih mudah dan cepat, tetapi fakta dilapangan masih terdapat kendala yang menjadikan Aplikasi Porjo ini masih belum memberikan manfaat yang maksimal di kalangan masyarakat.

Permasalahan kelima, Aplikasi Porjo ini hanya dapat diunduh pada *smartphone* yang berbasis android sehingga pengguna iOS tidak dapat melakukan pengunduhan Aplikasi Porjo. Berdasarkan wawancara pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Admin Porjo menyatakan bahwa:

“Untuk saat ini, Aplikasi Porjo belum menyediakan akses untuk *smartphone* berbasis iOS dan hanya dapat digunakan oleh masyarakat yang memiliki *smartphone* berbasis android saja. Sehingga memang masih ada keterbatasan pengguna ya.”(Wawancara tanggal 25 Oktober 2022)

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik guna menganalisis pelayanan pengaduan publik pada Aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo melihat dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan dengan menggunakan konsep kualitas pelayanan. Pemilihan fokus tersebut karena salah satu tujuan munculnya Aplikasi Porjo adalah untuk mempermudah masyarakat khususnya Kabupaten Purworejo dalam hal

menyampaikan aduan serta aspirasi secara cepat dan tanggap, oleh karena itu penting untuk melihat kualitas pelayanan Aplikasi Porjo melalui penyelenggaraan pelayanan pengaduan *online*. Diharapkan pelayanan pengaduan *online* ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan pengaduan melalui Aplikasi Porjo yang efektif.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka yang menjadi identifikasi masalah adalah:

1. Minimnya informasi mengenai prosedur penggunaan Aplikasi Porjo atau belum maksimalnya sosialisasi kepada masyarakat
2. Belum optimalnya pemberian *feedback* atau respon yang lambat
3. Server yang digunakan belum stabil
4. Aplikasi Porjo hanya dapat di unduh oleh pengguna *smartphone Android* saja.

Berdasarkan permasalahan diatas, hal tersebut melatarbelakangi peneliti sehingga tertarik menganalisis pelayanan pengaduan pada Aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo. Timbul pertanyaan mengapa dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan *online* melalui Aplikasi Porjo di Kabupaten Purworejo masih ditemukan sejumlah permasalahan yang menyebabkan kurang maksimalnya tujuan dari Aplikasi Porjo itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan analisis lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan pengaduan publik pada Aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo. Penelitian ini berfokus pada analisis mengenai kualitas pelayanan pengaduan pada aplikasi Porjo dengan

judul penelitian “Analisis Pelayanan Pengaduan Publik pada Aplikasi Porjo (Pengaduan *Online* Rakyat Purworejo) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan pengaduan pada aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo?.
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pengaduan pada aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo?.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis pelayanan pengaduan pada aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pengaduan aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Untuk membantu dalam hal pengembangan dan memberikan kontribusi pemikiran mengenai ilmu pengetahuan khususnya di bidang Administrasi Publik. Selanjutnya memberikan pengetahuan tentang pelayanan pengaduan melalui aplikasi Porjo (Pengaduan *Online* Rakyat Purworejo) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini adalah sebagai bentuk sumbangan pemikiran yang berguna untuk pengembangan ilmu administrasi publik terutama pada manajemen publik dan dapat dijadikan sebagai masukan dalam upaya peningkatan pelayanan publik untuk mencapai kepuasan masyarakat

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini adalah sebagai informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan pengaduan yaitu Porjo (Pengaduan *Online* Rakyat Purworejo) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini sebagai bahan masukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo dalam pengelolaan pelayanan pengaduan guna meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam penanganan keluhan dan aspirasi.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu ini diharapkan peneliti dapat melihat perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu, juga diharapkan dalam penelitian ini dapat diperhatikan mengenai kelebihan dan kekurangan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan.

Pertama adalah penelitian oleh Eno Putri Larasati (2020) dengan judul “Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung di PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya”. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan hasil bahwa Kualitas pelayanan pengaduan pelanggan menggunakan dimensi kualitas pelayanan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman sudah cukup baik. Dibuktikan dengan kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu, bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang sudah diimplementasikan dengan baik dalam pelayanan yang diberikan oleh PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya.

Kedua adalah penelitian oleh Sri Wulan , Aji Ratna Kusuma , Nur Hasanah dengan judul “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mura Bengkal Kabupaten Kutai Timur”. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan hasil bahwa pelayanan Publik yang diberikan Kecamatan Muara Bengkal dilihat dari berkualitas atau tidak. bagaimana cara staf menunjukkan keahlian mereka kepada masyarakat, staf kecamatan berusaha mengatasi apabila

terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan, tidak ada perbedaan golongan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, memenuhi kewajiban selaku aparatur pemerintahan. Adanya faktor yang menghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti padamnya listrik.

Ke tiga adalah penelitian oleh Maulana Achmadi dengan judul “Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Laporan! Oleh Pemerintah Kota Banjarmasin”. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan hasil bahwa semua indikatornya mendapatkan respon positif dari pengguna layanan. Hanya aspek tangible pada dimensi kualitas proses yang ditemukan beberapa catatan penting untuk diperbaiki. Selain itu faktor kepemimpinan Walikota Banjarmasin menjadi salah satu daya dorong dalam menjaga kualitas pelayanan pengelolaan pengaduan pelayanan publik LAPOR!, hal ini dibuktikan dengan penguatan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) LAPOR! melalui Peraturan Walikota serta mekanis mereward dan punishment kepada instansi berdasarkan kecepatan dalam merespon pengaduan.

Keempat adalah penelitian oleh Amnah dan Hariyanto Wibowo dengan judul “*Mobile-Based E-Complaint Technology For The Government Of Bandar Lampung*”. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan hasil bahwa perangkat lunak ini diuji dengan pengujian Black-box untuk mendapatkan akurasi hasil berasal dari kebutuhan pengguna. Langkah terakhir adalah mensosialisasikan aplikasi ini ke publik agar masyarakat mengerti cara menggunakan dan mengetahui fungsi dari software ini. Hasil dari penelitian ini berupa Teknologi *E-Complaint* Berbasis *Mobile* Aplikasi untuk Pemerintah Kota Bandar Lampung. Aplikasi ini

memfasilitasi masyarakat Bandar Lampung untuk melaporkan segala keluhan atau aspirasinya langsung ke Pemerintah Bandar Lampung.

Kelima adalah penelitian oleh Homaidi & Ibad (2019) dengan judul *“Improving the Quality of Public Complaints Services in Realizing Good Governance in Bondowoso District Inspectorate”*. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan hasil bahwa Inspektorat Kabupaten Bondowoso telah meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan melalui penggunaan *e-government* bernama SIPEKA. Meningkatkan kualitas layanan dan *penggunaan e-government* merupakan bagian dari mewujudkan *good governance*, karena pada dasarnya *good governance* adalah suatu hal yang mustahil jika tanpa partisipasi semua orang atas dasar komitmen bersama serta menjunjung tinggi prinsip negara dengan perbedaan yang jelas antara urusan privat dan urusan publik.

Ke enam adalah penelitian oleh Sabeni & Setiamandani (2020) dengan judul *“Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”*. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan hasil bahwa sarana pengelolaan pengaduan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum berjalan dengan maksimal hal ini dikarenakan masih belum memenuhi standar sarana pengelolaan pengaduan sebagai berikut sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat berupa Tempat/Ruangan, Kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis, perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pendoman Penyelenggara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Ke tujuh adalah penelitian oleh (Sakti et al., 2022) dengan judul “Aplikasi Pengaduan Pelayanan Berbasis Web Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar”. Penelitian ini dilakukan dengan metode waterfall dengan hasil bahwa pembuatan aplikasi pengaduan pelayanan berbasis web dapat melakukan penyimpanan data secara otomatis dan dapat digunakan untuk mengevaluasi jumlah pengaduan tiap bulannya, dan dapat meminimalisirkan penggunaan kertas dan tinta. Dengan adanya aplikasi pengaduan pelayanan berbasis web ini akan mempermudah dalam proses pengaduan, serta semua data pengaduan yang sudah diajukan dan diproses akan tersimpan di database, sehingga mempermudah dalam peningkatan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar.

Ke delapan adalah penelitian oleh Sandy Gabriel Rorong, Sarah Sambiran, Ismail Sumampow (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado”. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan hasil bahwa kualitas pelayanan di Bandara Internasional Sam Ratulangi Kota Manado memiliki standar pelayanan yang baik. Berdasarkan dimensi *tangible*, dari segi penampilan,kenyamanan, kemudahan dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan. Dimensi *reliability* telah memiliki kemampuan dan keahlian yang baik walaupun beberapa keahlian pegawai belum semua berjalan sesuai harapan masyarakat. Dimensi *responsiveness* dan dimensi *assurance* sudah baik, hal ini terbukti dengan tidak adanya keluhan dari pengguna layanan. Dimensi *emphaty* sudah diterapkan dengan baik oleh Bandara Sam Ratulangi Manado dimana mengutamakan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai.

Ke sembilan adalah penelitian oleh Annisa Rahmadanita dan Pretty Petronella Clarita Dowa dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Aplikasi E-PBB di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Purwakarta”. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan hasil bahwa BAPENDA Kabupaten Purwakarta telah melakukan pemanfaatan teknologi dalam melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh BAPENDA Kabupaten Purwakarta dinilai cukup baik, namun masih perlu memaksimalkan fitur dalam aplikasi E-PBB dan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat terutama dalam hal pembayaran pajak yang dapat dilaksanakan secara langsung (Rahmadanita et al., 2021).

Ke sepuluh adalah penelitian oleh Aniqul Islam (2021) dengan judul “*Service Quality of Higher Education in the Selected Govt. Colleges of Northern Bangladesh: An Evaluation on Servqual Dimensions*”. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif dengan hasil bahwa kualitas layanan telah diukur dengan mengurangi skor harapan rata-rata siswa dari skor rata-rata persepsi mereka dari item layanan yang berbeda terkait dengan layanan pendidikan berdasarkan dimensi SERVQUAL. Kuesioner terstruktur telah disediakan dengan jenis yang sama pertanyaan untuk mengetahui harapan dan persepsi siswa dengan skala tipe Likert 5 poin. Studi ini menemukan bahwa semua komponen SERVQUAL telah membuat skor negatif kualitas layanan pendidikan tinggi di perguruan tinggi.

Tabel 1. 5
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
1.	Larasati, E.P., Sumadi, M.F., & Widiyarta, A. (2020) “Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di Pdam “Surya Sembada” Kota Surabaya”	Mengetahui, menjelaskan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pengaduan pelanggan secara langsung di PDAM “Surya Sembada” Surabaya	Kualitatif, teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.	Kualitas pelayanan pengaduan pelanggan menggunakan dimensi kualitas pelayanan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman sudah cukup baik. Dibuktikan dengan kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu, bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy) yang sudah diimplementasikan dengan baik dalam pelayanan yang diberikan oleh PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya.
2.	Wulan,S., Kusuma, A.R., Hasanah, N. (2019) “Studi tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mura	Mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik yang ada di Kantor Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur.	Kualitatif, teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.	Pelayanan Publik yang di berikan Kecamatan Muara Bengkal dilihat dari berkualitas atau tidak. bagaimanan cara staf menunjukan keahlian mereka kepada masyarakat, staf kecamatan berusaha mengatasi apabila terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan, tidak ada perbedaan golongan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, memenuhi kewajiban selaku aparaturn pemerintahan. Adanya

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
				faktor yang menghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti padamnya listrik.
3.	Achmadi (2022) “Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Laporan! Oleh Pemerintah Kota Banjarmasin”	Mendeskripsikan kualitas pelayanan pengelolaan pengaduan pelayanan publik LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin, serta menemukan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan pengelolaan pengaduan pelayanan publik LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin	Kualitatif, teknik pengumpulan data dengan observasi dan wawancara	Kualitas Pelayanan pengelolaan pengaduan LAPOR! Oleh Pemerintah Kota Banjarmasin cukup berkualitas. Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan terpenuhinya penilaian dua indikator utama kualitas pelayanan menurut Kang (2006), yaitu dimensi kualitas proses dan dimensi kualitas Outcome. Hasil penelitian terhadap kualitas proses, hampir semuanya mendapatkan respon positif. Sementara dari dimensi kualitas outcome, pelayanan publik LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin benar-benar mempunyai program dan dampak jangka panjang yang positif.
4.	Wibowo & Amnah (2020) “ <i>Mobile-Based E-Complaint Technology For The Government Of Bandar Lampung</i> ”	Untuk merancang teknologi <i>e-complaint</i> berbasis <i>mobile</i> untuk Pemerintah Kota Bandar Lampung.	Kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, UML, Formasi Waterfall, dan Coding.	Teknologi <i>E-Complaint</i> Berbasis <i>Mobile</i> Aplikasi untuk Pemerintah Kota Bandar Lampung. Aplikasi ini memfasilitasi masyarakat Bandar Lampung untuk melaporkan segala keluhan atau aspirasinya langsung ke Pemerintah Bandar Lampung.

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
5.	Homaidi & Ibad (2019) <i>“Improving the Quality of Publik Complaints Services in Realizing Good Governance in Bondowoso District Inspectorate”</i>	Mengetahui peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat dalam mewujudkan good governance di Inspektorat Kabupaten Bondowoso.	Kualitatif, teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.	Inspektorat Kabupaten Bondowoso telah meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan melalui penggunaan e-government bernama SIPEKA. Meningkatkan kualitas layanan dan penggunaan e-government merupakan bagian dari mewujudkan good governance, karena pada dasarnya good governance adalah suatu hal yang mustahil jika tanpa partisipasi semua orang atas dasar komitmen bersama serta menjunjung tinggi prinsip negara dengan perbedaan yang jelas antara urusan privat dan urusan publik.
6.	Sabeni & Setiamandani (2020) <i>“Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”</i>	Menganalisis mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik	Kualitatif, teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi	Sarana pengelolaan pengaduan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum berjalan dengan maksimal hal ini dikarenakan masih belum memenuhi standar sarana pengelolaan pengaduan sebagai berikut sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat berupa Tempat, Kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis, perangkat Teknologi Informasi Komunikasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pendoman Penyelenggara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
7.	(Sakti et al., 2022) “Aplikasi Pengaduan Pelayanan Berbasis Web Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar”	Menganalisis Aplikasi pengaduan pelayanan berbasis web serta dalam proses evaluasi pengaduan keluhan atas pelayanan.	Metode waterfall, teknik pengumpulan data dengan observasi dan studi kepustakaan.	Pembuatan aplikasi pengaduan pelayanan berbasis web dapat melakukan penyimpanan data secara otomatis dan dapat digunakan untuk mengevaluasi jumlah pengaduan tiap bulannya, dan dapat meminimalisir penggunaan kertas dan tinta. Dengan adanya aplikasi pengaduan pelayanan berbasis web ini akan mempermudah dalam proses pengaduan, serta semua data pengaduan yang sudah diajukan dan diproses akan tersimpan di database, sehingga mempermudah dalam peningkatan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar.
8.	Rorong, S.G., Sambiran, S., Sumampow, I., (2022) “Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado”	Mendeskripsikan kualitas pelayanan yang ada di Bandara Sam Ratulangi Manado.	Kualitatif, teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi	Kualitas pelayanan di Bandara Internasional Sam Ratulangi Kota Manado memiliki standar pelayanan yang baik. Berdasarkan dimensi tangible, dari segi penampilan, kenyamanan, kemudahan dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan. Dimensi reliability telah memiliki kemampuan dan keahlian yang baik walaupun beberapa keahlian pegawai belum semua berjalan sesuai harapan masyarakat. Dimensi responsiveness dan dimensi assurance sudah baik, hal ini terbukti dengan tidak adanya keluhan dari pengguna layanan. Dimensi empathy sudah diterapkan dengan baik oleh

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
				Bandara Sam Ratulangi Manado dimana mengutamakan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai.
9.	Rahmadanita, A., Petronella, P., Dowa, C. (2021) “Kualitas pelayanan Publik dalam Penerapan Aplikasi E-PBB di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Purwakarta”	Memperoleh gambaran umum terkait kualitas pelayanan publik dalam penerapan aplikasi E-PBB di BAPENDA Kabupaten Purwakarta.	Kualitatif, teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.	BAPENDA Kabupaten Purwakarta telah melakukan pemanfaatan teknologi dalam melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh BAPENDA Kabupaten Purwakarta dinilai cukup baik, namun masih perlu memaksimalkan fitur dalam aplikasi E-PBB dan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat terutama dalam hal pembayaran pajak yang dapat dilaksanakan secara langsung.
10.	Islam, M.,A (2020) “ <i>Service Quality of Higher Education in the Selected Govt. Colleges of Northern</i> ”	Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kinerja kelompok penyedia layanan yang mengukur kualitas layanan sangat signifikan.	Kualitatif., Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan studi kepustakaan.	Kualitas layanan telah diukur dengan mengurangi skor harapan rata-rata siswa dari skor rata-rata persepsi mereka dari item layanan yang berbeda terkait dengan layanan pendidikan berdasarkan dimensi SERVQUAL. Kuesioner terstruktur telah disediakan dengan jenis yang sama pertanyaan untuk mengetahui harapan dan persepsi siswa dengan skala tipe Likert 5

No	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
	<i>Bangladesh: An Evaluation on ServqualDimensions</i>			poin. Studi ini menemukan bahwa semua komponen SERVQUAL telah membuat skor negatif kualitas layanan pendidikan tinggi di perguruan tinggi.

Pada penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di atas memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian yang diangkat oleh peneliti yaitu meneliti mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun perbedaannya disini yaitu pada fokus penelitian atau permasalahannya, pada penelitian terdahulu ini lebih memfokuskan permasalahan terhadap pengimplementasian serta strategi kebijakan penanganan pengaduan dan sebagainya. Pada penelitian yang diangkat oleh peneliti ini lebih memfokuskan ke analisis pelayanan pengaduan publik pada aplikasi Porjo untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain perbedaannya dari fokus penelitian, ada beberapa juga yang menjadi perbedaannya yaitu seperti metode penelitian yang digunakan, teori-teori yang membantu memperkuat penelitiannya, serta lokasi penelitiannya juga yang mendasari perbedaan tersebut.

1.5.2 Administrasi Publik

Menurut Pfiffner dan Presthus (2003) administrasi negara sebagai berikut:

- a. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.

- b. Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- c. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahannya, kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Menurut Waldo dalam Pasolong (2008:8) mendefinisikan Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Menurut Nicholas Henry dalam (Keban, 2014) administrasi publik adalah perpaduan teori serta praktek pada proses manajemen pemerintah untuk mencapai nilai normati dalam masyarakat. Menurut Chandler dan Plano dalam Pasolong (2016:7) menjelaskan bahwa: “Administrasi Publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur “*publik affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi Publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.”

Dari pendapat para ahli di atas, maka peneliti memberi kesimpulan bahwa Administrasi Publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan Negara secara efektif dan efisien.

1.5.2.1 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Denhart dan Denhart (2003) mengungkapkan terdapat 3 perspektif dalam administrasi publik. Perspektif tersebut adalah

1. *Old Public Administration (OPA)*

Paradigma administrasi publik klasik (*old public administration*) menurut Syafri (2012), menjelaskan bahwa administrasi dalam paradigma ini memiliki nilai utama yang berpendapat bahwa, administrasi publik paling efisien dengan sangat tertutup dan membatasi keterlibatan warga negara. Dalam OPA dapat dipahami beberapa hal yaitu, pemimpi memiliki hak dan wewenang untuk membuat struktur dan strategi yang harus dilakukan administrator. OPA juga memiliki tujuan untuk melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan secara profesional.

2. *New Public Management (NPM)*

Adanya konsep *new public management* (NPM) berawal dari reaksi kelemahan birokrasi tradisional yang ada dalam paradigma administrasi publik klasik. Menurut Syafri (2012) yaitu:

“NPM menganut nilai-nilai dalam praktik-praktik administrasi bisnis yang diterapkan ke dalam praktik administrasi publik (*run government like business*), misalnya dengan melakukan restrukturisasi sektor publik melalui privatisasi, perampingan struktur birokrasi, mengenalkan nilai persaingan (kompetisi) melalui pasar internasional, mengontrakkan pelayanan publik pada organisasi swasta, penerapan *outsourcing* (kontrak kerja), membatasi intervensi pemerintah (hanya dilakukan jika mekanisme pasar mengalami kegagalan), dan meningkatkan efisiensi melalui pengukuran kinerja”.

Perubahan yang dikehendaki oleh NPM yaitu peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sehingga dapat mencapai hasil yang responsif

terhadap keluhan pelanggan. Hal tersebut dilakukan mengingat NPM mengadopsi manajemen pelayanan publik dari sektor swasta. Dengan melakukan peningkatan tersebut serta melakukan pengukuran kinerja dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik.

3. *New Public Service (NPS)*

New public service (NPS) adalah cara pandang baru dalam administrasi negara yang mencoba menutupi kelemahan-kelemahan dari paradigma OPA dan NPM. Sehingga melahirkan pendekatan baru yang berorientasi pada kepentingan masyarakat yaitu NPS. NPS menurut Syafri (2012), yaitu:

“NPS menilai bahwa NPM dan OPA terlalu menekankan pada efisiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik. NPS memperbaiki kekurangan ini dengan konsep pelayanan kepada warga masyarakat bukan kepada pelanggan (*delivery service to citizen not customer*) dalam proses penyelenggaraan administrasi publik dan kebijakan publik”.

Pada penelitian ini, paradigma yang sesuai dengan bahasan peneliti yaitu paradigma ketiga, *New public service (NPS)*. Hal ini disesuaikan dengan kondisi yang terjadi di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Purworejo dalam usahanya memberikan pelayanan untuk masyarakat melalui Aplikasi Porjo. Melihat kondisi tersebut, pemerintah dalam hal ini Dinas Komunikasi Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Purworejo perlu memberikan pelayanan yang berbasis masyarakat, artinya pelayanan yang diberikan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.5.3 Manajemen Publik

Pengertian manajemen berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh Stoner (dalam Handoko, 2011:2), manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para pelaku organisasi dan pemanfaatan sumber daya organisasi lainnya agar tujuan yang sudah dirancang sebelumnya dapat tercapai.

Menurut Nor Ghofur (2014) mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Manajemen secara teori memiliki fungsi-fungsi yang harus diaplikasikan atau dilaksanakan dalam pengelolaan sebuah kegiatan atau organisasi. Fungsi-fungsi tersebut antara lain sebagaimana yang dikemukakan Hani Handoko bahwa fungsi manajemen yang paling penting adalah *planning, organizing, staffing, leading, dan controlling* terhadap kegiatan-kegiatan organisasi.

Manajemen di sektor publik, yang telah dipisahkan dari manajemen di sektor swasta terdapat 7 karakteristik yang menurut Mahmudi (2010:38-40), yang membedakan antara organisasi sektor publik dan sektor swasta, yaitu sebagai berikut:

1. Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan. Tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR.

2. Penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, perizinan, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya.
3. Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik, yang artinya sektor publik sifatnya terbuka kepada masyarakat dibandingkan dengan sektor swasta.
4. Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana umum lainnya.
5. Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu.
6. Dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal tertentu masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan.
7. Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrumen pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrumen pemerintahan. Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan tiap-tiap orang dan yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif.

1.5.4 Pelayanan Publik

1.5.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut (Harbani,2007) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara itu, pelayanan publik menurut Dwiyanto, Agus (2015) merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Selain itu, dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan "*what government does is publik service*". Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kemudian dalam Pasal 1 angka (5) dijelaskan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik di seluruh di Indonesia dan telah memperoleh landasan konstitusional yang diatur dalam Pasal 18A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Ketentuan Pasal 18A tersebut selanjutnya di implementasikan melalui Undang-Undang Pelayanan Publik. Dengan demikian Undang-Undang Pelayanan Publik ini sudah seharusnya dalam tataran normatif harus menterjemahkan atau mengimplementasikan keinginan dari Pasal 18A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam pengertian bahwa, ketentuan pasal ini harus memuat prinsip-prinsip dasar yang memungkinkan bagi terselenggaranya pelayanan masyarakat yang lebih dapat dinikmati oleh masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Angka 1 dirumuskan:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dengan demikian tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*publik service*) dan kesejahteraan bagi rakyatnya (*publik welfare*) berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian tentang pelayanan publik di atas, maka dapat ditarik suatu pemahaman bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat dan atau daerah dalam rangka

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, penyelenggara pelayanan publik akan memperoleh perlindungan dan kepastian hukum apabila bertindak benar sesuai dengan hukum serta masyarakat terlindungi dari pelanggaran hukum atau penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.5.4.2 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik (Surjadi,2009) yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan ialah prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit atau mudah dipahami,cepat dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - b. Pejabat/Unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan/ keluhan/sengketa dalam melakukan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik itu dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi yakni produk pelayanan publik diterima dengan tepat, benar dan sah.
5. Tidak diskriminatif yaitu tidak membedakan suku, ras, agama, gender golongan, serta status ekonomi.

6. Bertanggung jawab artinya para penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yakni tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses yaitu lokasi atau tempat serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kejujuran yaitu sikap yang penting dalam melayani masyarakat yang harus selalu ditanamkan dalam diri penyelenggara pelayanan publik.
10. Kecermatan yaitu melaksanakan pelayanan dengan hati-hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan yakni aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, ramah, sopan dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan yakni proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman serta kepastian hukum.

1.5.4.3 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kepentingan yang vital, sehingga diperlukan *transformasi* lebih cepat jika ingin terus mendapatkan dukungan dan kepercayaan dari warga negara. Hal ini menyangkut bagaimana suatu organisasi pelayanan publik diorganisir dan dikelola, bagaimana pelayanan diberikan dan dirancang serta bagaimana fungsi dukungan yang perlu dilakukan agar memenuhi standar tertinggi.

Oleh karena itu, pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai garansi adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan sendiri yaitu suatu ukuran yang diformalkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, standar pelayanan publik yaitu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau, mudah dan terukur.

Standar pelayanan yang diberikan setiap penyelenggara pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan sekurang kurangnya meliputi:

1. Identifikasi persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Identifikasi prosedur pelayanan yaitu prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Identifikasi waktu yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan..
4. Identifikasi biaya atau tarif termasuk rinciannya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Identifikasi produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Penanganan pengelolaan pengaduan yaitu penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

1.5.5 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya digunakan untuk menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap suatu persyaratan atau spesifikasinya. Bila spesifikasi atau persyaratannya tersebut sudah terpenuhi dan sesuai maka kualitas suatu hal tersebut dapat dikatakan baik. Kualitas juga merupakan kata yang menyangang arti relatif karena bersifat abstrak. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator.

Penyelenggara pelayanan harus dapat memperhatikan kualitas standar dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini bertujuan agar kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan dapat terpenuhi dengan baik. Menurut Lovelock-Wright dalam Rohaeni & Marwa (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan mampu memenuhi kemauan konsumen.

Sampara dalam (Hardiyansyah, 2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan sesuai

dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan yang digunakan sebagai pedoman selama proses pelayanan. Adapun menurut ahli lain yaitu Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Berdasarkan berbagai pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan, kualitas pelayanan publik adalah suatu upaya untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan kebutuhan dan keperluan konsumen yang berupa barang maupun jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.5.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Mengukur kualitas pelayanan dapat melihat dari dimensi atau indikator. Menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) untuk mengetahui kualitas pelayanan terletak pada lima indikator yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yang dimaksud dengan bukti langsung adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui tingkat kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kesiapan pegawai yang memberikan pelayanan.

Terdiri atas indikator:

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam pemohon pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Keandalan (*Reliability*), yang dimaksud dengan keandalan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdiri atas indikator:
- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yang dimaksud dengan daya tanggap adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui ketanggapan dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terdiri atas indikator:
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapat pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas dan aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Jaminan (*Assurance*), yang dimaksud dengan jaminan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui pengetahuan pegawai, dan kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Terdiri atas indikator:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Empati (*Empathy*), yang dimaksud dengan empati adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat, dan pemahaman pegawai terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari pengguna layanan.

Terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Lima dimensi di atas dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personal, dan komunikasi
2. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan

3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak hubungan pribadi
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Kotler (Nurdin,I 2019 hal 20) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Keterandalan (*reability*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.

3. Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
4. Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Menurut Lovelock (2007) dalam (Hardiansyah, 2018) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi:

1. *Tangible* seperti kemampuan fisik, peralatan, personal dan komunitas material
2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan
3. *Responsiveness*, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
5. *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2008:25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain-lain.

Menurut Brown dalam Hardiansyah (2018:70) bahwa dimata masyarakat kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut :

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat;
2. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuan untuk meyakinkan;
3. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;
4. *Responsitiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat;
5. *Tangible*, yaitu penyedia fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Menurut Litjan Poltak Sinambela (2008: 6) mengemukakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. *Transparansi* yaitu pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Penyelenggara pelayanan harus bisa mengakomodasi setiap kebutuhan publik akan pelayanan. Institusi pemerintah wajib memberikan kemudahan masyarakat untuk dapat mengakses pelayanan dan juga

menyediakan segala fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik.

2. Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam penelitian ini, akuntabilitas dilihat dari kekonsistenan penyelenggara pelayan publik dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.
3. Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dalam hal ini, pemberian pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi masyarakat maupun pelayan publik dimana nantinya setiap orang yang hendak mengakses pelayanan publik bisa mendapatkan pelayanan yang baik tanpa memberatkan kedua belah pihak, seperti biaya yang memberatkan atau waktu yang tidak sesuai jadwal sehingga memberatkan penyedia pelayanan publik.
4. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan paparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap dimensi pelayanan mempunyai indikator masing-masing. Selain indikator dari pelayanan

publik tersebut juga terdapat atribut-atribut pendorong kualitas pelayanan. Di antaranya yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya.

1.5.6 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Publik

Menurut Albert dan Zemke dalam (Subarsono, 2005) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Dalam pelayanan publik merupakan hasil interaksi berbagai faktor. Interaksi faktor tersebut yang akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan. Faktor tersebut antara lain:

a. Faktor Strategi

Dalam sebuah pelayanan strategi merupakan upaya atau berbagai cara yang akan dilakukan oleh sebuah organisasi dalam memberikan pelayanan agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan.

b. Faktor Sistem

Sistem merupakan prosedur, metode, dan proses yang saling berkomunikasi dan digunakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penerima layanan. Sebuah sistem dapat menentukan pelayanan berjalan dengan baik atau sebaliknya.

c. Faktor Sumber Daya Manusia

Faktor internal dimana suatu pelayanan dapat dikatakan berhasil atau tidak akibat dari interaksi antara petugas atau orang yang memberikan pelayanan langsung dengan pelanggan.

d. Faktor Pelanggan

Pelanggan dalam konteks pelayanan publik adalah pihak yang menggunakan jasa pelayanan atau masyarakat yang pernah atau sedang mengajukan permohonan pelayanan publik. Pelanggan merupakan faktor eksternal yang ikut mempengaruhi baik buruk serta keberlanjutan dari suatu proses pemberian layanan.

Menurut Moenir (2015:88) pelayanan publik atau pelayanan umum memiliki beberapa faktor penunjang dan penghambat yang penting yaitu:

1. Faktor kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan membawa dampak pada organisasi untuk memberikan pelayanan.
2. Faktor aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar dapat berjalan teratur dan terarah. Pegawai menjadi subjek aturan yang ditujukan kepada hal-hal penting yaitu: kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan Bahasa, pemahaman oleh pelaksana, disiplin dalam pelaksanaan.
3. Faktor organisasi merupakan alat serta sistem yang efektif dalam mencapai tujuan agar kegiatan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan mekanisme. Mekanisme dalam organisasi dapat dibagi menjadi tiga yaitu sistem, prosedur, dan metode.

4. Faktor pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk suatu badan atau organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka tertentu. Faktor pendapatan mempengaruhi kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan, sehingga berdampak pula pada kualitas pelayanan suatu organisasi,
5. Faktor kemampuan keterampilan petugas juga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga kemampuan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas baik pimpinan maupun bawahan.
6. Faktor sarana yang ada untuk melaksanakan tugas agar pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan.

1.5.7 Pelayanan Pengaduan

Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan yang dilakukan masyarakat kepada pemerintah atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan (Ombudsman, 2020). Penanganan pengaduan masyarakat adalah suatu proses kegiatan yang di dalamnya mencakup penerimaan, pencatatan, tindak lanjut penyaluran, pemantauan dan pelaporan.

Menurut PERMENPAN Nomor 62 Tahun 2018 tentang pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu (masyarakat) kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Layanan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tujuan agar

masyarakat menggunakan haknya sebagai penerima pelayanan dan sebagai warga negara dalam menyampaikan keluhan atas ketidaksuaiian pelayanan publik yang diterima selama proses penyelenggaraan.

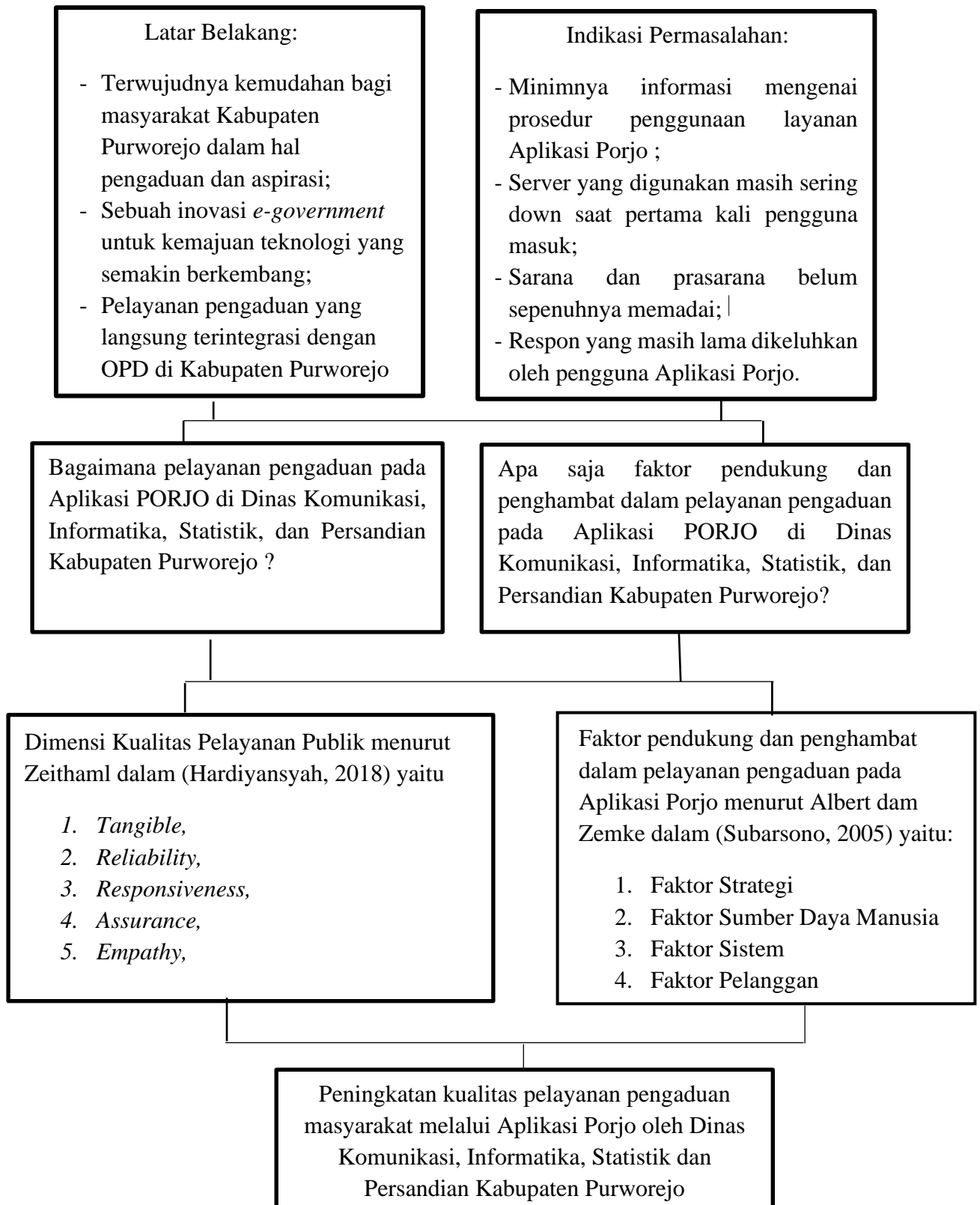
Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut, umpan balik dan laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen sebagai berikut (BAPPENAS, 2010:53-54):

1. Sumber atau asal pengaduan adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok dimana komplain atau pengaduan berasal. Dalam hal ini pengadu tidak memiliki jumlah batasan.
2. Isi pengaduan adalah isi permasalahan yang diadukan oleh pelapor. Aduan bisa berisikan berbagai macam hal, seperti kesalahan prosedur, kesalahan sikap staf manajemen dan kualitas layanan.
3. Unit penanganan pengaduan adalah suatu yang disajikan oleh setiap lembaga untuk mengelola dan menangani pengaduan dari mana pun berasal dan melalui kanal aduan manapun.
4. Respons pengaduan adalah respon yang dihasilkan oleh unit penanganan pengaduan di masing-masing lembaga pemerintah yang terkait dengan pengaduan.
5. Umpan balik adalah penilaian pihak pelapor atas respon atau jawaban masing-masing lembaga pemerintah mengenai permasalahan yang dilaporkan.

6. Laporan penanganan pengaduan adalah unit pengelolaan pengaduan wajib membuat laporan mengenai pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pelapor.

Peningkatan kualitas pelayanan dapat juga dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dan efektif dari penyedia layanan publik atau instansi dari pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri kedepannya. Untuk itu, pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Tujuannya adalah sebagai informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan.

Tabel 1. 6
Kerangka Berpikir



Berdasarkan kerangka berfikir yang telah disajikan peneliti di atas, bahwa pelayanan pengaduan publik pada aplikasi Porjo muncul akibat kurang optimalnya penyelenggaraan pelayanan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo yang menyebabkan masyarakat kurang mengerti dengan mekanisme pengelolaan pengaduan, respon yang masih lambat serta server yang sering *down* pada aplikasi Porjo. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti kualitas pelayanan pengaduan pada aplikasi Porjo dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pada pengaduan publik yaitu aplikasi Porjo tersebut.

1.6 Fenomena Penelitian

Dalam penelitian ini fenomena yang akan diteliti adalah kualitas pelayanan pengaduan publik pada Aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pengaduan pada Aplikasi Porjo maka peneliti akan menganalisa menggunakan dimensi atau indikator- indikator kualitas pelayanan publik.

1.6.1 Kualitas Pelayanan Pengaduan

Pelayanan aplikasi Porjo (Pengaduan *Online* Rakyat Purworejo) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo merupakan sebuah terobosan baru yang diberikan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan ini memudahkan masyarakat dalam mengurus aduan maupun aspirasi. Penelitian ini akan membahas terkait Kualitas Pelayanan Pengaduan Publik pada Aplikasi Porjo (Pengaduan *Online* Rakyat Purworejo) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo melalui dimensi sebagai berikut.

Menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) untuk mengetahui kualitas pelayanan terletak pada lima indikator yaitu :

1. Berwujud (*Tangible*), yang dimaksud dengan berwujud adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui tingkat kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kesiapan pegawai yang memberikan pelayanan. Dimensi *tangible* dapat dilihat dari:

- a. Sarana prasarana dalam menunjang pelayanan pengaduan *online* Porjo.
 - b. Kemudahan proses dalam pelayanan aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.
 - c. Media komunikasi dalam pelayanan pengaduan melalui aplikasi Porjo.
2. Keandalan (*Reliability*), yang dimaksud dengan keandalan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dimensi *reliability* dapat dilihat dari:
- a. Kecermatan petugas dalam merespon, memberikan umpan balik dalam pelayanan pengaduan *online* Porjo.
 - b. Kemampuan petugas dalam proses pelayanan pengaduan *online* Porjo.
 - c. Upaya pelayanan pengaduan *online* Porjo sesuai dengan prosedur (SOP).
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yang dimaksud dengan daya tanggap adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui ketanggapan dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimensi *responsiveness* dapat dilihat dari:
- a. Ketanggapan respon petugas terhadap setiap pengguna layanan Porjo.
 - b. Kecepatan dan ketepatan respon petugas dalam memberikan umpan balik kepada pengguna layanan aplikasi Porjo.
4. Jaminan (*Assurance*), yang dimaksud dengan jaminan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui pengetahuan pegawai, dan kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dimensi *assurance* dapat dilihat dari:

- a. Jaminan kepastian waktu dalam merespon aduan atau aspirasi terkait layanan pengaduan.
 - b. Jaminan kerahasiaan identitas pelapor dalam pelayanan pengaduan *online* Porjo.
 - c. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan pengaduan *online* Porjo.
5. Empati (*Empathy*), yang dimaksud dengan empati adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat, dan pemahaman pegawai terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari pengguna layanan. Dimensi *empathy* dapat dilihat dari:
- a. Tidak diskriminatif (membeda-bedakan) setiap pemohon layanan aplikasi Porjo.
 - b. Kemudahan dalam berkomunikasi dalam layanan pengaduan aplikasi Porjo.

1.6.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Pengaduan

Baik dan buruknya pelaksanaan pelayanan pengaduan publik yang telah disediakan oleh pemerintah dapat dilihat dari faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan. Menurut Albert dan Zamke dalam (Subarsono, 2005), faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan umum yaitu:

1. Faktor Strategi, dengan gejala yang dilihat adalah adanya pengenalan pelayanan berbasis aplikasi yaitu aplikasi Porjo kepada masyarakat.
2. Faktor Sistem, dengan gejala yang dilihat adalah pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan prosedur dalam pelayanan pengaduan melalui aplikasi Porjo.

3. Faktor Sumber Daya Manusia, dengan gejala yang dilihat adalah kemampuan petugas dalam menjalankan aplikasi pengaduan Porjo.
4. Faktor Pelanggan, dengan gejala yang dilihat adalah pemahaman masyarakat pada prosedur pelayanan aplikasi Porjo.

1.7 Argumen Penelitian

Sebagaimana diketahui, selama ini masih banyak ditemukan kekurangan dari penyedia pelayanan publik. Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik, diantaranya masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan adanya kejelasan. Selain itu, masih ada penyedia layanan yang belum menggunakan sarana prasarana yang layak serta sesuai kebutuhan konsumen, misalnya sarana khusus bagi difabel, ruang laktasi, antrian khusus bagi lansia, dan sistem konektivitas jaringan komputer dan internet sehingga pada saat pengurusan layanan yang membutuhkan koneksi server pusat, layanan tidak dapat diberikan karena tidak ada koneksi jaringan. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula.

Salah satu wilayah di Jawa Tengah yang melakukan upaya peningkatan pelayanan publik adalah Kabupaten Purworejo. Salah satu bentuk layanan publik pemerintah yaitu layanan pengaduan, yang merupakan tempat atau wadah bagi masyarakat untuk mengutarakan keluhan atau pengaduan, aspirasi, maupun apresiasi terhadap kinerja. Permasalahan yang dihadapi masyarakat Kabupaten Purworejo adalah kurang optimalnya penyelenggaraan pelayanan pengaduan

berbasis aplikasi Porjo yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Purworejo. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik tidak hanya menguatkan partisipasi masyarakat tapi lebih dari itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Maka, sudah seharusnya penyelenggara pelayanan dapat memahami dan menerapkan secara sungguh-sungguh semua ketentuan yang berlaku dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai cerminan bahwa pemerintah benar-benar hadir untuk melayani masyarakatnya. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pengaduan publik Aplikasi Porjo.

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu metode penelitian deskriptif. Metode deskriptif yang diartikan sebagai metode pencarian fakta yang tepat dan benar dengan interpretasi. Artinya, metode deskriptif merupakan penelitian terkait suatu peristiwa yang terjadi di masa sekarang dan di deskripsikan. Berdasarkan pendapat tersebut, metode penelitian deskriptif itu merupakan suatu langkah terstruktur untuk menggambarkan keadaan dan situasi dari objek dan subjek baik itu adalah lembaga, program kerja atau orang-orang yang terlibat dalam lembaga tersebut dan semua itu didapatkan berdasarkan fakta yang ditemukan oleh peneliti. Pendapat lain tentang metode penelitian deskriptif berasal dari Sugiyono (2010:15) yang menjelaskan bahwa metode penelitian deskriptif termasuk penelitian kualitatif yang berlandaskan filsafat *post positivisme*, dimana metode tersebut digunakan

untuk meneliti objek alamiah dan posisi peneliti merupakan instrumen kunci dari penelitian tersebut dan hasil dari penelitian kualitatif menekankan kepada hasil temuan yang memiliki makna generalisasi.

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data yang ada secara sistematis. Jenis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang terjadi (Pasolong, 2008). Adapun alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif ini adalah karena data yang akan dikumpulkan berupa informasi, pernyataan, situasi, kualitas dan kondisi tempat penelitian. Sehingga peneliti harus mengamati secara baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna aplikasi PORJO pada saat melakukan pengaduan maupun menyuarakan aspirasinya.

1.8.2 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan melakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian maka objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Lokasi ini dapat dilakukan di wilayah tertentu atau lembaga tertentu dalam masyarakat. Untuk memperoleh data primer, lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Purworejo.

Situs penelitian ini adalah suatu tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh informasi atau data yang diperlukan. Sesuai dengan permasalahan, maka penetapan situs penelitian adalah di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini dengan pertimbangan bahwa dari pengamatan peneliti menunjukkan masih adanya fenomena yang terkait kualitas pelayanan pengaduan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Purworejo.

1.8.3 Subjek Penelitian

Teknik yang digunakan peneliti sebagai acuan untuk menentukan subjek penelitian ini adalah teknik *purposive* sampling atau sengaja memilih orang-orang yang dapat dianggap memberikan informasi yang akurat sesuai dengan pernyataan tentang permasalahan penelitian. Teknik *purposive* sampling merupakan teknik pengambilan subjek penelitian yang berdasarkan adanya ciri-ciri khusus yang ditentukan oleh peneliti. Menurut Sugiyono, “teknik *purposive* sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu” (Sugiyono, 2010:300). Pemilihan informan ini diambil dengan pertimbangan tertentu, dengan mempertimbangkan bahwa orang yang dipilih sebagai informan ini merupakan orang-orang yang mengetahui bagaimana pelayanan pengaduan pada Aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo sehingga peneliti dapat memperoleh informasi yang valid.

Subjek dalam penelitian ini tidak diambil secara random atau acak tetapi sudah ditentukan peneliti berdasarkan ciri-ciri tertentu tersebut. Peneliti

menentukan kriteria subjek penelitian yang mengetahui latar belakang pelayanan pengaduan melalui aplikasi Porjo. Subjek penelitian dalam hal ini adalah individu atau perorangan, organisasi yang akan dijadikan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan dalam proses pengumpulan data penelitian. Subjek dalam penelitian ini yaitu

1. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.
2. Kepala Bidang Pengembangan dan Pengelolaan Kota Cerdas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.
3. Administrator aplikasi Porjo Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.
4. Administrator penghubung Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Purworejo.
5. Masyarakat pengguna layanan *e-government* khususnya aplikasi Porjo menggunakan teknik *accidental sampling*.

1.8.4 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data-data yang berasal dari buku serta penelitian terdahulu, penjelasan dari informan atau narasumber dengan mengamati pelayanan pengaduan publik pada aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.

1.8.5 Sumber Data

Penelitian yang dilakukan untuk menggali dan mengumpulkan data diperoleh dari berbagai sumber. Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seseorang atau lebih yang dipilih sebagai narasumber atau responden. Dalam hal ini sumber data yang diperoleh terdiri dari:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari orang-orang atau informan yang secara sengaja dipilih oleh peneliti untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian. Pengambilan data yang dilakukan peneliti di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo melalui hasil wawancara dengan informan yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan peneliti.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bacaan ataupun kajian pustaka, buku-buku atau literatur yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait dengan kebutuhan data dalam penelitian.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau objek lainnya yang diselidiki. Berkenaan dengan penelitian ini, maka peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi karena berkenaan dengan kegiatan para pelaku/aktor, serta pengumpulan data yang akan dicari mengenai pelayanan pengaduan pada aplikasi Porjo di Kabupaten Purworejo.

2. Wawancara

Teknik wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan melalui sesi tanya jawab, dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait permasalahan penelitian kepada narasumber, serta untuk kebutuhan data yang tidak dapat dilengkapi dan tidak diperoleh secara observasi. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur oleh peneliti dengan mengetahui secara pasti informasi yang akan diperoleh sesuai dengan instrumen pertanyaan, maupun dilakukan secara tidak terstruktur yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap sebagai pengumpul datanya dan dapat dilakukan secara langsung (tatap muka) atau secara tidak langsung (telepon).

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini ditujukan pada 5 pihak, yaitu

1. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.
2. Kepala Bidang Pengembangan dan Pengelolaan Kota Cerdas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.

3. Administrator aplikasi Porjo Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.
4. Administrator penghubung Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Purworejo.
5. Masyarakat pengguna layanan *e-government* khususnya aplikasi Porjo.

Teknik wawancara inilah yang akan dijadikan sebagai teknik terpenting dalam penelitian ini karena melalui tatap muka, narasumber dapat melakukan tanya jawab secara langsung terhadap pihak yang ditunjuk untuk menunjang data-data dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pencatatan terhadap dokumen-dokumen yang ada di lapangan sebagai data pelengkap dari teknik wawancara dan observasi, teknik dokumentasi yang dapat digunakan dapat berupa arsip, catatan-catatan, gambar, peraturan atau kebijakan, buku laporan selama data tersebut masih berkaitan terhadap masalah-masalah yang diteliti.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Moleong (2004:280), analisis data adalah proses pengorganisasian dan mengurutkan data ke dalam teori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Sesuai dengan jenis penelitiannya, maka penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, dimana setelah data yang terkumpul tersebut diolah kemudian dianalisis dengan memberikan penafsiran berupa uraian diatas tersebut.

Adapun kegiatan dalam analisis data yang akan dilakukan peneliti dalam penelitian ini dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Milles dan Huberman bahwa analisis data kualitatif terdiri dari empat alur kegiatan, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama ini dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemulihan, pemberian focus, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Jadi maksud dari langkah tersebut, adanya awal mula dalam pengambilan data yaitu dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari ketiga poin inilah yang akan mendapatkan informasi mengenai beberapa permasalahan yang terjadi di lokasi penelitian tersebut. Kemudian dari hasil data yang didapatkan ini akan dipilih dengan mengutamakan fakta-fakta yang ada selama melakukan penelitian. Jadi, jika kita bandingkan dengan penelitian ini, dalam pengelolaan pelayanan publik pada aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo terdapat beberapa permasalahan yang benar-benar terjadi dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat sehingga dengan memfokuskan fakta tersebut akan menjadi mudah dalam menyusun penelitian ini.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data yang sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian-penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami. Dalam hal ini bahwa setelah melakukan reduksi data atau seleksi data terhadap data-data yang dianggap berupa fakta ini selanjutnya akan dilakukan penyajian atau penyusunan pada hasil penelitian yang didapat di lokasi penelitian tersebut. Pernyataan Miles dan Huberman (1984) menyatakan bahwa:

“The most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif” (Sugiyono, 2017:249).

Maka dari itu, dengan mendisplaykan data, akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono, 2017:249).

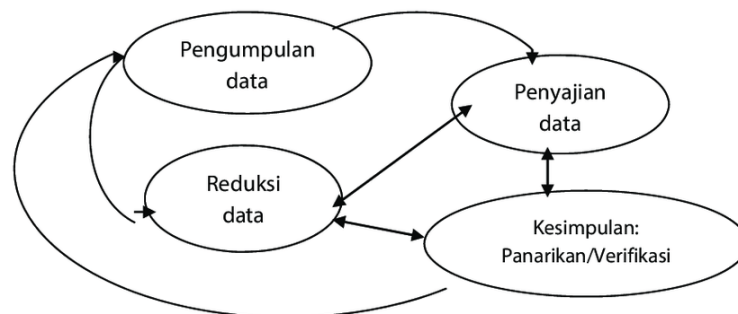
4. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari analisis data yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada rumusan masalah secara tujuan yang hendak dicapai. Jadi, setelah melakukan pemilihan data apa saja yang akan disusun maka penarikan kesimpulan tahap akhir dalam melakukan analisis data. Penarikan kesimpulan yang dimaksud dalam penelitian ini seperti memfokuskan pelayanan publik pada aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo kemudian dengan penerapan tersebut apakah mampu meningkatkan kualitas

pelayanan publik. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah berada di lapangan. (Sugiyono. 2012: 345).

Gambar 1. 2

Komponen-komponen Analisis Data: Model Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman (1992:20)

Gambar 1.2 menjelaskan komponen dalam analisis data, yang pertama dengan mengumpulkan data di lapangan, melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, yang kedua dengan memaparkan data hasil observasi dari keterangan narasumber yang ada dan sampai pada tahap yang terakhir yaitu penarikan kesimpulan.

Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan penggunaan *software* ATLAS.ti. *Software* ATLAS.ti memiliki keunggulan dalam membantu penelitian karena dapat membaca berbagai macam jenis data khususnya pada penelitian kualitatif. ATLAS.ti dapat membantu peneliti mengorganisasi, memberikan kode, dan menganalisis data penelitian secara efisien dan terstruktur.

Kegunaan ATLAS.ti pada penelitian ini adalah membantu peneliti menganalisis data dengan cara *coding*, penyajian data, dan pemberian kesimpulan. *Software* ini dapat melihat gambaran jaringan yang mampu menelusuri hubungan dari hasil penelitian untuk dianalisis. ATLAS.ti memperkuat keyakinan peneliti untuk menguji kevalidan data.

1.8.8 Kualitas Data

Dalam penelitian, data-data yang sudah terkumpul harus dilakukan pengujian agar menjamin validitas data yang dapat dipertanggungjawabkan oleh peneliti. Farida Nugrahani (2014) menyebutkan dalam bukunya bahwa data penelitian dapat dikatakan valid apabila sesuai dengan masalah yang diteliti, dan reliabel apabila terdapat secara meyakinkan pada beberapa sumber data atau diuji data diperoleh atau dikumpulkan dengan melalui beberapa teknik yang berbeda.

Sugiyono (2013) menyebutkan bahwa triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Adapun macam triangulasi sebagai berikut:

1. Triangulasi metode

Dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau

informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.

2. Triangulasi Teknik

Menguji kredibilitas dengan cara memeriksa semua data ke sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda. Seperti data yang didapatkan dari wawancara, dicek dengan observasi, media review maupun dokumentasi.

3. Triangulasi sumber data

Menggalikan kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

Pada penelitian ini, kualitas data yang digunakan peneliti yaitu triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.