

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masyarakat sebagai makhluk sosial memiliki kebutuhan bervariasi yang tentunya membutuhkan bantuan baik dari masyarakat lainnya maupun pemerintah dalam memenuhi kebutuhan yang beragam tersebut. Kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara sangat berkaitan erat dengan bagaimana sebuah pemerintahan dapat menciptakan kesejahteraan bagi masyarakatnya, salah satunya melalui pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah bagi masyarakat. Berbicara mengenai pelayanan memiliki hubungan yang erat dalam mendapatkan sebuah kepuasan dari masyarakat untuk menghasilkan predikat yang baik bagi sebuah pemberi pelayanan. Keterkaitan pelayanan ini dengan masyarakat adalah bagaimana pemerintah dalam memberikan sebuah bantuan atau strategi dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan masyarakat sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik yang baik dan maksimal.

Ibrahim (dalam Susanto & Anggraini, 2019) menyatakan kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai sebuah keadaan hubungan antara masyarakat dan aparatur negara sebagai pemberi layanan dengan penilaian kualitas pelayanan publik ditentukan berdasarkan kejadian secara nyata dan

dirasakan oleh penerima layanan. Beberapa penilaian yang dianggap sebagai indikator penilaian kualitas pelayanan publik dianggap sudah maksimal, meliputi: 1) Ketetapan waktu pelayanan meliputi waktu tunggu dan waktu proses, 2) Akurasi pelayanan, 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya. Indikator tersebut menjadi penilaian bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah.

Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011:42) berpendapat pemerintah bertanggungjawab akan pelayanan yang prima dan maksimal kepada masyarakat yang meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu: *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (respon/ketanggapan), *Assurance* (kepastian/jaminan) dan *Emphaty* (empati). Garvin (dalam Hardiyansyah, 2011:39) berpendapat bahwa dimensi kategori kualitas pelayanan publik berfungsi dengan baik dilihat dari beberapa dimensi, salah satunya adalah dimensi *serviceability* yang berarti kecepatan, kesopanan, kompetensi dan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Sementara itu, dalam Surat Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 standar pelayanan publik dinilai dari adanya dasar hukum yang mendasari pelaksanaan pelayanan publik sebagai aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan adanya sarana penanganan pengaduan sebagai media bagi masyarakat untuk

memberikan keluhan, saran dan aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 36 ayat (1) bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dan mampu dalam pengelolaan pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pengaduan dari masyarakat bertujuan untuk membantu pemerintah dalam mengevaluasi keberhasilan dan kekurangan yang secara nyata dapat dinilai oleh pemerintah terhadap program kerja maupun kebijakan yang ditetapkan pemerintah. Pemerintah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meluncurkan sebuah kanal pengaduan *online* yang memudahkan masyarakat untuk mengirimkan keluhan, saran dan aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan kutipan dari laman resmi Lembaga Ketahanan Republik Indonesia <https://www.lemhannas.go.id/> sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada tanggal 27 Oktober 2020 SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat) ditetapkan sebagai aplikasi umum bidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Mengacu pada laman resmi Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia <https://lan.go.id/>, penyelenggaraan pelayanan Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat merupakan sarana aspirasi dan

pengaduan yang mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu yang terhubung dengan 35 Kementerian, 100 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 94 Pemerintah Kota, dan 391 Pemerintah Kabupaten di Indonesia.

Dalam teori manajemen klasik menurut Hendry Fayol (1841) manajemen adalah sebuah kegiatan yang dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok tugas yang berkaitan dengan industri. Menurut Handoko, (1986:21) manajemen diartikan sebagai sebuah pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi tertentu dan dalam perkembangannya manajemen menurut Malayu Hasibuan (1997) adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya yang secara efektif dan efisien memiliki fungsi untuk mencapai suatu tujuan.

Secara umum, manajemen memiliki tujuan untuk mengawasi suatu proses pelaksanaan kegiatan atau program yang dijalankan agar sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan. Manajemen juga memiliki fungsi perencanaan yang berguna sebagai media untuk merencanakan solusi yang akan direalisasikan ketika adanya penyimpangan atau kesalahan selama proses program atau kegiatan berlangsung untuk meminimalisir kerugian atau kegagalan yang akan berdampak pada terhambatnya proses pelaksanaan kegiatan.

Daryanto dan Setyobudi (dalam Sofianti et al., 2021) menyatakan pengaduan karena adanya rasa ketidaknyamanan, ketidakpuasan dan

amarah atas pelayanan baik jasa atau produk yang diterima. Pengaduan terjadi atas adanya perasaan kecewa dan penyimpangan dari penyedia pelayanan baik itu pelayanan jasa ataupun pelayanan barang publik yang diterima oleh masyarakat. Kotler (dalam Yohanitas, 2018) menjelaskan pengaduan terjadi akibat adanya ekspresi ketidakpuasan pelanggan atau masyarakat atas tindakan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan dalam konteks tata kelola pemerintahan adalah pemerintah.

Manajemen pengaduan menurut Tjiptono (2009) (dalam Kadarisman 2020) merupakan sebuah sistem yang berfungsi untuk mengawasi dan memonitor sikap dan kepuasan masyarakat sehingga manajemen dapat mengambil langkah cepat dalam menyelesaikan masalah dan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Manajemen pengaduan bertujuan untuk memberikan gambaran kepada pemerintah dalam merencanakan, mengidentifikasi, dan mengawasi aduan yang ada sehingga dengan langkah cepat dan tepat menemukan solusi yang terbaik terhadap aduan yang dikeluhkan oleh masyarakat. Perkembangan teknologi yang pesat menjadi acuan bagi pemerintah untuk melakukan kolaborasi dengan teknologi informasi dengan tujuan memudahkan baik itu masyarakat dalam mengirimkan aduan atau juga petugas dalam memberikan tanggapan terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Fandy Tjiptono (dalam Windarti, Santoso, 2020) menyatakan bahwa manajemen pengaduan yang efektif memiliki karakteristik dan dimensi utama, yaitu: komitmen, *visible*, *accessible*, sederhana, kecepatan, *fairness*, *records*, sumber daya, dan

remedy. Manajemen pengaduan bertujuan untuk meningkatkan formulasi kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Manajemen pengaduan juga sebagai strategi terbaik untuk mengawasi dan merencanakan setiap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat untuk mendapatkan identifikasi, perencanaan dan pengorganisasian agar menciptakan solusi yang efektif terhadap masalah atau aduan yang dikirim oleh masyarakat.

Berdasarkan penelitian Kadarisman, (2020) “Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung” merupakan aplikasi media sosial yang dalam menjalankan fungsinya melibatkan peran partisipasi masyarakat yang memiliki komunikasi dua arah di dalamnya. Aplikasi Layanan Aspirasi Masyarakat ini secara tidak langsung masyarakat dapat berkomunikasi secara interaktif dengan pemerintah terkait sebuah aduan yang dikirimkan. Pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan respon kepada masyarakat terhadap aduan yang dikirimkan melalui kanal pengaduan *online*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Siti Widharetno (dalam Kadarisman 2020) bahwa LAPOR sebagai sebuah media pengaduan masyarakat di Kota Bandung membantu masyarakat untuk dapat mengirimkan laporan terkait komplain masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Namun, adanya media pengaduan masyarakat tidak diketahui oleh sebagian besar masyarakat Kota Bandung dan strategi yang dapat dilakukan guna mengawasi dan mengontrol pelayanan aduan masyarakat adalah melalui adanya manajemen komplain.

Manajemen komplain terhadap pelayanan kanal pengaduan *online* membantu dalam menciptakan perencanaan, penyusunan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kanal pengaduan *online*, memberikan perencanaan yang baik untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait adanya kanal pengaduan *online* yang dapat membantu masyarakat untuk menyalurkan aduan dan laporan dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

Pemerintah Kota Semarang memiliki kanal pengaduan *online* yang terintegrasi dengan LAPOR dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik lewat sarana pengaduan masyarakat yaitu dengan adanya kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita”. Dikutip dari laman resmi <https://www.detik.com/> Kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” diluncurkan pada 22 Desember 2022 di Kota Semarang di bawah masa kepemimpinan Hevearita G. Rahayu, yang sebelumnya disebut dengan “Lapor Hendi” di bawah masa kepemimpinan Mantan Walikota Semarang Hendrar Prihadi. Keduanya adalah situs yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk mengirimkan aduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang diterima.

“Sapa Mbak Ita” tersambung dengan seluruh Kecamatan di Kota Semarang untuk mengawasi dan mengontrol keputusan dan kinerja seluruh kecamatan dan ^{kelurahan} dalam menyikapi dan merespon terkait aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Perkembangan sistem informasi yang berkolaborasi dengan pengelolaan pengaduan oleh pemerintah akan berdampak pada adanya perubahan peran dan pengambilan keputusan oleh

para aktor dalam penyelenggara pelayanan untuk dapat memberikan dan menyebarkan informasi yang akurat, terkini dan cepat.

Kanal pengaduan *online* memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan efisiensi masyarakat dalam mengirimkan aduan yang dirasakan oleh masyarakat ketika memperoleh pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi dan tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Adanya kanal pengaduan *online* memudahkan masyarakat tanpa adanya batasan waktu dan ruang untuk mengirimkan aduan. Berdasarkan laman resmi PPIP Kota Semarang jumlah laporan masuk ke kanal pengaduan Kota Semarang dari tahun 2021 dan tahun 2022 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Laporan masuk ke Kanal Pengaduan “Lapor Hendi”

Kota Semarang tahun 2021

| Media Laporan | Jumlah Laporan | % |
|----------------------|-----------------------|----------|
| WhatsApp | 3.512 | 54,40% |
| SMS | 913 | 14,15% |
| Android Lapor | 38 | 0,59% |
| Aplikasi Lapor Hendi | 163 | 2,52% |
| LaporGub | 1072 | 16,60% |
| Website | 322 | 4,99% |
| Twitter | 84 | 1,30% |
| Instagram | 352 | 5,45% |
| iOS | 0 | 0% |
| Total aduan | 6.456 | 100% |

Sumber: <https://ppid.semarangkota.go.id/>

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas jumlah aduan yang masuk pada kanal pengaduan “Lapor Hendi” pada tahun 2021 mencapai 6.456 aduan. Jumlah aduan yang mencapai 6000 aduan menyimpulkan bahwa masyarakat Kota

Semarang berpartisipasi terhadap inovasi pelayanan publik Kota Semarang demi mewujudkan evaluasi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kota Semarang melalui pelayanan aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. media aplikasi aduan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat adalah melalui media aplikasi WhatsApp yaitu mencapai 3.512 aduan yang disusul oleh media aduan aplikasi LapoGub 1.072 aduan.

Tabel 1.2 Jumlah Laporan masuk ke Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita”

Kota Semarang tahun 2022

| Bulan | Jumlah Laporan Selesai | Jumlah laporan belum selesai | % aduan |
|------------------|------------------------|------------------------------|---------|
| Januari-Februari | 765 | 148 | 21,90% |
| Maret-April | 815 | 86 | 21,68% |
| Mei-Juni | 1.000 | 137 | 27,36% |
| Juli-Desember | 1.073 | 131 | 28,97% |
| Total | 3.653 | 502 | 100% |
| TOTAL ADUAN | 4.155 Aduan | | |

Sumber: <https://ppid.semarangkota.go.id/>

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, memaparkan bahwa adanya kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita” memiliki peranan yang penting sebagai media dari pemerintah untuk memberikan bantuan kepada masyarakat terhadap aduan dan kekecewaan masyarakat. Adanya kanal pengaduan *online* di Kota Semarang mendapatkan perhatian dari masyarakat untuk ikut berpartisipasi untuk mengirimkan aduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan sebagai bahan evaluasi pemerintah terhadap proses

penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan. Berdasarkan dari sumber <https://ppid.semarangkota.go.id/> jumlah laporan aduan diselesaikan secara baik dari tahun ke tahun.

Adanya peningkatan kualitas penyelesaian aduan yang dikirimkan masyarakat tentunya akan meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah Kota Semarang yang akan mewujudkan sebuah kota dengan berprinsip pada *Good Governance*. Berdasarkan pada penelitian terdahulu oleh Ramadhan and Priyadi (2020) menyatakan bahwa kanal pengaduan *online* Kota Semarang telah mampu menyelesaikan laporan aduan dari masyarakat dengan presentase 95,37 persen. Angka yang relatif tinggi dapat dilihat dari kanal resmi <https://ppid.semarangkota.go.id/> yang memaparkan data terkait adanya peningkatan penyelesaian kasus yang diterima oleh Pemerintah Kota Semarang terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Namun, dalam penelitian terdahulu menyebutkan bahwa masih dibutuhkannya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pengenalan adanya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kota Semarang.

Dalam kutipan laman resmi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi <https://menpan.go.id/> dalam pelaksanaannya kanal pengaduan *online* “Lapor Hendi” menyumbang penghargaan bergensi bagi Kota Semarang, yaitu penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) sebagai TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik, Penghargaan *iNewsmaker Award* 2016 sebagai Kota dengan Walikota yang mendorong

Peningkatan Pengembangan Infrastruktur dalam Rangka Kesejahteraan Rakyat, dan Penghargaan *Indonesia's Attractiveness Index Award 2015* sebagai Kota terbaik dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai Kota dengan Kepala Daerah Inovatif dari Koran Sindo dan penghargaan terbaru yang diterima Pemerintah Kota Semarang, yaitu mendapatkan penghargaan *Digital Innovation Award (DIA) 2022* untuk kategori *Digital Innovation Public Service*. Pelayanan publik di Kota Semarang yang berkolaborasi dengan sistem informasi tentunya memberikan dampak yang baik bagi daerah di Kota Semarang.

Dalam prosesnya, aduan yang dikirimkan oleh masyarakat melalui kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita” diproses oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Semarang. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Semarang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terdapat kewajiban terkait pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang komunikasi dan informatika serta memberikan fasilitas dan pemeliharaan terhadap kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita”.

Kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita” umumnya dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui *website* lapor.go.id dan masyarakat juga dapat mengirimkan aduan *twitter* dengan menambahi tagar *#SapaMbakIta* kemudian mention *@sapambakita*. Aduan juga dapat dilaporkan lewat *WhatsApp* Layanan Aduan dengan nomor 08121500512 dan juga aplikasi “Sapa Mbak Ita” yang saat ini hanya bisa diunduh melalui

Playstore. Dalam pelaksanaannya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” tersambung dengan seluruh perangkat pemerintah daerah dan instansi yang terkait dengan tujuan untuk memudahkan seluruh pemerintah daerah dan instansi terkait untuk menindaklanjuti aduan yang dikirimkan oleh masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Salah satu daerah Kota Semarang yang memiliki kemampuan paling responsif terhadap aduan yang dikirimkan masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” adalah Kecamatan Tembalang.

Kecamatan Tembalang yang dikelilingi oleh universitas-universitas ternama di Indonesia menjadikan alasan meningkatnya jumlah penduduk di Kecamatan Tembalang. Bila berbicara mengenai “Sapa Mbak Ita” seluruh daerah di Kota Semarang tentunya memiliki keunikan dan kemampuan yang berbeda-beda. Adapun perbedaannya dapat meliputi pertumbuhan masyarakat, profesi daerah, dan kemampuan daerah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan kesejahteraan masyarakat. Bila berbicara mengenai Kecamatan Tembalang di tengah pertemuan banyak masyarakat dari luar wilayah tentunya menjadi sebuah tantangan bagi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Kecamatan Tembalang ataupun masyarakat yang berdomisili sementara di Kecamatan Tembalang.

Kecamatan Tembalang merupakan daerah dengan penyebaran 12 daerah Kelurahan. Kelurahan ini menjadi tanggung jawab Kecamatan Tembalang dalam mengawasi dan mengontrol setiap tindakan dan aksi yang

dilaksanakan kelurahan terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat lewat kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita”. Mengutip dari laman resmi Tata Pemerintahan Kota Semarang <https://tapem.semarangkota.go.id/> Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Tembalang mencapai skor 94.97 dan ditetapkan sebagai Kecamatan dengan kualitas pelayanan publik yang sangat baik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan dapat berupa pelayanan administrasi ataupun pelayanan pengaduan masyarakat. Pelayanan publik terkait Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), mengacu kepada 9 kriteria, meliputi 1) persyaratan, 2) sistem, mekanisme dan prosedur, 3) waktu penyelesaian, 4) biaya dan tarif, 5) produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) kompetensi pelaksana, 7) perilaku pelaksana, 8) penanganan aduan, dan 9) sarana dan prasarana. Beberapa aspek Indeks Kepuasan Masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan pengaduan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” meliputi aspek waktu penyelesaian berupa durasi yang dibutuhkan pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi dan pelayanan aduan. Aspek kedua adalah penanganan aduan, saran dan masukan adalah strategi evaluasi pemerintah jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan sehingga masyarakat dapat memberikan aduan, laporan dan masukan. Aspek ketiga adalah kompetensi petugas berupa kemampuan dan tanggapan petugas yang harus dimiliki oleh seorang pelaksana pelayanan meliputi kemampuan yang baik, keterampilan, profesionalitas dan loyalitas yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. terkait ketiga aspek

tersebut dapat dilihat dari kecepatan respon, ketanggapan dan kemampuan petugas dalam menangani aduan yang dikirimkan oleh masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.

Dikutip dari laporan mingguan OPD Paling Responsif lama resmi “Sapa Mbak Ita” <https://sapambakita.semarangkota.go.id/> Kecamatan Tembalang ditetapkan sebagai OPD yang paling responsif dan tanggap di urutan ketiga dalam memberikan respon terhadap aduan yang dikirim oleh masyarakat di kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” dan menjadi satu-satunya pemerintah Kecamatan yang meraih gelar sebagai OPD yang paling responsif. setelah Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Lingkungan Hidup, yang disusul oleh Kecamatan Tembalang, PDAM Tirta MOEDAL, dan selanjutnya adalah Dinas Sosial. Keberhasilan Kecamatan Tembalang sebagai OPD yang menjadi OPD paling responsif menjadi perhatian dalam penelitian ini untuk dapat melihat bagaimana implementasi manajemen pengaduan Kecamatan Tembalang.

Tabel 1.3 Tabel OPD paling responsif “Sapa Mbak Ita” 2023

| No. | OPD |
|-----|------------------------|
| 1 | Dinas Pekerjaan Umum |
| 2 | Dinas Lingkungan Hidup |
| 3 | Kecamatan Tembalang |
| 4 | PDAM Tirta MOEDAL |
| 5 | Dinas Sosial |

Sumber: <https://sapambakita.semarangkota.go.id/>

Tabel 1.4 Jumlah Laporan masuk Sapa Mbak Ita Kecamatan Tembalang Tahun 2022

| Media Laporan | Jumlah Laporan | % |
|----------------------|-----------------------|-------------|
| Laporan Selesai | 391 | 97,25% |
| Selesai Bersyarat | 2 | 0,50% |
| Dalam Proses | 9 | 2,25% |
| Total | 402 | 100% |

Sumber : <https://semarangkota.go.id/>

Tabel 1. 5 Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tembalang

| Tahun | Indeks Kepuasan Masyarakat |
|--------------|-----------------------------------|
| 2019 | 81,25% |
| 2020 | 85,76% |
| 2021 | 90,65% |
| 2022 | 94,97% |

Sumber: <https://tapem.semarangkota.go.id/>

Berdasarkan **Tabel 1.4** di atas, berdasarkan jumlah laporan masuk di Kecamatan Tembalang mencapai presentasi 97,25% kasus yang terselesaikan dengan baik berupa jenis kasus, keributan di tempat publik dan didominasi oleh laporan terkait jalan rusak dan lampu jalan yang rusak. Jumlah laporan dalam proses disebutkan bahwa terdapat laporan aduan yang hanya dapat diproses dengan bantuan wilayah lain seperti kasus banjir daerah Meteseh yang membutuhkan kerjasama dengan Kabupaten Ungaran. Jumlah laporan yang selesai dengan baik, tingkat pelayanan publik yang mencapai nilai yang nyaris sempurna dan Kecamatan Tembalang mendapatkan pencapaian sebagai OPD yang paling responsif dan tanggap

di urutan ketiga dalam memberikan respon terhadap aduan yang dikirim oleh masyarakat di kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” menjadi perhatian dalam penelitian untuk meneliti Manajemen pengaduan yang di implementasikan di Kecamatan Tembalang dengan berbagai pencapaian yang telah didapat menjadi bahan perbandingan dalam penelitian dengan daerah lainnya nantinya.

1.2. Rumusan Masalah

- 1.2.1.** Bagaimana Manajemen pelayanan Pengaduan pada Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang?
- 1.2.2.** Apakah faktor pendukung dan penghambat manajemen pengaduan pelayanan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang?

1.3. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis manajemen pelayanan pengaduan di kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang dalam menindalajuti dan menanggapi aduan yang dikirimkan masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang.
- b. Menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses manajemen pelayanan pengaduan Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi negara terutama terkait studi pelayanan publik di bidang pelaksanaan pelayanan publik berbasis inovasi publik serta dapat dijadikan sebagai referensi terpercaya untuk melakukan penelitian lanjutan terkait topik dalam penelitian ini.

1.4.2. Kegunaan Praktis

A. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan sesuai disiplin ilmu administrasi publik terutama terkait studi pelayanan publik, menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti sendiri. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan ajar dan acuan dalam ilmu metode penelitian dan dapat dijadikan sebagai perbandingan penelitian selanjutnya.

B. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai bagaimana manajemen pengaduan kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang sebagai media pelaksana pengaduan masyarakat, memudahkan masyarakat terkait penyimpangan pelayanan yang diterima. Penelitian ini diharapkan menjadi pengenalan dan sosialisasi secara tidak langsung kepada masyarakat terkait adanya kanal pengaduan *online* yang memudahkan masyarakat dalam mengirimkan aduan.

1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis melihat hasil penelitian terdahulu sebagai bahan studi perbandingan mengenai manajemen pengaduan pelayanan publik. berikut beberapa rujukan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan penelitian ini.

Tabel 1. 6 Penelitian Terdahulu

| No | Judul Penelitian | Tahun Penelitian | Ringkasa Penelitian |
|----------------------------|--|------------------|---------------------|
| Manajemen Pengaduan | | | |
| 1 | Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Prasetya, Domai dan Mindarti, 2013) | | |
| | <p>Penelitian ini menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat dalam rangka pelayanan publik berkaitan dengan manajemen pengaduan masyarakat. Manajemen pengaduan masyarakat menjelaskan bahwa manajemen berperan penting dalam menata dan mengelola adanya pengaduan masyarakat pada saat terjadinya pelayanan publik. Manajemen pengaduan dianggap efektif dan efisien dalam merencanakan, menata, mengatur, dan mengawasi sumber daya yang disebut sebagai aparat pelaksana pelayanan. Dalam disebutkan prinsip dasar manajemen pengaduan masyarakat yang paling utama adalah menekankan bahwa aparat dalam menjalankan tugasnya memiliki komitmen bahwa mereka mengabdikan kepada masyarakat, perwakilan rakyat yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, sebagai wadah aspirasi dan sebagai media komunikasi antara masyarakat dan pemerintah selaku pembuat dan penetap kebijakan. Kedua, adanya manajemen pengaduan masyarakat bertujuan untuk menata dan mengontrol adanya aduan dari masyarakat yang kemudian memberikan jawaban atau informasi terkait aduan yang dikirim oleh masyarakat baik secara online maupun secara langsung. Ketiga, manajemen pengaduan masyarakat juga bertujuan untuk mengontrol respon kelembagaan terkait pengaduan dari masyarakat, dan prinsip yang tidak kalah penting adalah terkait sikap dasar dalam menerima aduan. Etika saat menerima aduan menjadi permukaan awal kenyamanan masyarakat dalam memberikan pengaduan, etika yang seharusnya ditanamkan kepada seluruh petugas menjadi bukti penting bahwa etika sangat memberikan dampak pada kenyamanan dan juga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.</p> | | |

| | |
|---|---|
| 2 | <p>Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang (Suwitri dan Susanto 2018)</p> <p>Penelitian Cuher Santoso dan Sri Suwitri dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya adalah pengelolaan pengaduan masyarakat yang dalam pelaksanaannya diatur dalam sebuah regulasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan, pengelolaan pengaduan, informasi, pengawasan internal, penyuluhan dan konsultasi. Dalam penelitian ini menyebutkan bahwa Kota Semarang adalah salah satu kota yang telah menyediakan sarana pengaduan pelayanan publik. Penelitian terkait manajemen pengaduan masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang menyajikan data per tahun 2017 Kota Semarang mendapatkan aduan paling tinggi di antara kabupaten/kota se-Jawa Tengah. Berdasarkan data penelitian terdahulu di tahun 2017 masih tingginya tingkat aduan yang tidak mendapatkan respon sesuai dengan batas waktu respon aduan yang harusnya direspon maksimal 2 hari. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menyebutkan pemerintah memerlukan manajemen pengaduan dengan tujuan membantu pemerintah mengelola, mengawasi, dan merencanakan strategi untuk meningkatkan kualitas pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan sebuah sumber informasi dari masyarakat kepada pemerintah (pihak penyelenggara pelayanan) terhadap penyimpangan dan kesalahan yang seharusnya tidak terjadi selama pelayanan berlangsung. Adanya pengaduan ini menjadi media evaluasi pihak penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Manajemen pengaduan masyarakat merupakan implementasi dari teori manajemen di bidang pengaduan.</p> |
| 3 | <p>Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Persampahan Di Kabupaten Sumbawa (Arzak, Firmansyah, and Satriadi 2021)</p> <p>Penelitian yang dilakukan oleh Miftahul Arzak dkk menjelaskan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat faktor yang terpenting adalah terkait informasi layanan pengaduan kepada masyarakat. Penelitian dengan lokus Kabupaten Sumbawa di Tahun 2021 bahwa 56,6% masyarakat tidak mengetahui adanya layanan pengaduan saran di instansi terkait, sebanyak 26,3% masyarakat menyatakan mengetahui adanya layanan pengaduan, tetapi namun tidak berfungsi secara maksimal. Sebagai akibatnya, rendahnya tingkat penilaian masyarakat terhadap pengelolaan pengaduan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat yang rendah dan masuk ke dalam kategori tidak baik. Ketidaktahuan masyarakat akan adanya pengaduan menyimpulkan bahwa lemahnya keterbukaan informasi pemerintah Kabupaten Sumbawa kepada masyarakat. Lebih dari setengah masyarakat di Kabupaten Sumbawa</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>yang tidak mendapatkan informasi terkait adanya pengaduan pelayanan yang bisa diadukan akan berdampak pada tingkat evaluasi pelayanan yang rendah di Kabupaten Sumbawa, sedangkan bila kita berbicara mengenai kualitas pelayanan sebuah evaluasi menjadi pedoman untuk menciptakan sebuah inovasi ataupun modifikasi pelayanan menjadi lebih baik lagi.</p> |
| 4 | <p>Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) di Kota Bandung (Kadarisman 2020)</p> <p>Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Kadarisman meningkatkan tuntutan masyarakat terkait tata kolal pemerintahan yang lebih menjanjikan dan lebih baik lagi menjadi sektor yang sangat membutuhkan perhatian pemerintah sebagai urgensi prioritas terkhususnya terkhususnya manajemen pengaduan masyarakat. Proses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sering kali tidak sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan sebagai sebuah regulasi yang seharusnya menjadi pedoman bagi penyelenggaraan agar berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Masih adanya kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Bandung oleh karena itu, manajemen pengaduan adalah sebuah strategi yang bertujuan untuk mengawasi agar proses berjalannya pelayanan publik berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Manajemen juga memiliki tujuan untuk menghasilkan keputusan baru bila dalam pelaksanaannya pelayanan publik dianggap tidak memberikan dampak dan keuntungan bagi masyarakat.</p> |
| 5 | <p>Inovasi Lapor Hendi (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kota Semarang (Adypurnawati and Hariani 2019)</p> <p>Penelitian yang dilakukan oleh Adypurnawati dan Hariani di tahun 2019, Era globalisasi akan terus mempercepat laju perkembangan kompleksitas kebutuhan manusia, menjadi lebih cepat dan mudah. Pemerintah sebagai fasilitator dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat di negaranya masing-masing, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kebutuhan masyarakat. Tuntutan tersebut menjadi indikator dari pemerintah untuk dapat menghasilkan sebuah inovasi pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan perkembangan lingkungan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk adanya inovasi pelayanan publik di Kota Semarang adalah pengadaan sarana pengaduan masyarakat, yaitu melalui LAPOR atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat yang regulasinya termuat di dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Inovasi ini diterapkan untuk menampung setiap aspirasi dan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Seperti yang kita ketahui, bahwa dalam konteks pelayanan</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>publik yang menjadi objek dan indikatornya adalah kesejahteraan dan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang sama dan setara bagi setiap lapisan masyarakat. Adanya LAPOR di Kota Semarang yang dikenal dengan LAPOR Hendi yang sudah terhubung dengan SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Publik Nasional). Inovasi LAPOR Hendi lahir atas adanya perbaikan dan pengembangan keadaan sebelumnya, di mana pengelolaannya secara manual kini telah dikembangkan dengan menggunakan sistem berbasis teknologi, menjadi sistem yang menjadi kebutuhan masyarakat akan tuntutan teknologi informasi dan pelayanan yang cepat, gratis, mudah, dan memiliki banyak kanal yang tersedia.</p> |
| 6 | <p>Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Di Kota Semarang (Ramadhan and Priyadi 2020)</p> <p>Lapor Hendi merupakan salah satu bentuk nyata dari manajemen pengaduan. Manajemen pengaduan yang dimaksud adalah usaha pemerintah dalam melakukan suatu tindakan dalam rangka memenuhi kebutuhan publik melalui sarana dan prasarana yang ada. Pengaduan dalam Lapor Hendi berupa pengaduan dari pengalaman masyarakat Kota Semarang baik terhadap pelaksanaan jasa publik maupun barang publik yang dianggap tidak memenuhi persyaratan dan dianggap tidak layak untuk dipakai sebagai sebuah sarpras publik. Pengaduan dimaksudkan agar meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap kepedulian mengenai tata pemerintahan terlebih terkait dengan pelayanan baik jasa maupun barang publik agar menjadi lebih maksimal lagi. Sebagai sebuah sistem yang bertujuan untuk menampung setiap pengaduan dan aspirasi masyarakat, Lapor Hendi dituntut untuk sesuai dengan dimensi pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan yang ada pada P3M, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, keadilan, komitmen, keamanan, kemudahan akses, pencatatan, dan pemulihan layanan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Irza Ramadhan, Budi Puspo Priyadi bahwa berlakunya “Lapor Hendi” di Kota Semarang sudah cukup baik, namun untuk penyempurnaan dapat dilakukan pengkategorian pengaduan yang tersistem sehingga penanganan pengaduan akan lebih cepat, di mana dengan adanya kategori akan lebih mudah mengidentifikasi bentuk tindak lanjut dari pengaduan tersebut.</p> |
| 7 | <p>The Effectiveness Of Public Service Complaint Management Processes In Contexts Of Autocratic Governance: The Case Of Brunei Darussalam (Rosdi 2015)</p> <p>Penelitian Thesis yang dilakukan oleh Rosdi pada tahun 2015 menyatakan bahwa pemerintah Brunei Darussalam menerapkan sistem manajemen <i>complain</i> untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik dan juga menarik adanya kepercayaan masyarakat kepada</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>pemerintah. Manajemen aduan pada penelitian ini menjelaskan bahwa dalam manajemen aduan pemerintah memperhatikan beberapa komponen pertama yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan aduan yang sesuai dengan manajemen aduan seperti kepedulian dan komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Brunei Darussalam. Komponen kedua adalah evaluasi pemerintah terhadap setiap bentuk aduan yang dikirimkan oleh masyarakat, evaluasi diharapkan dapat membentuk pemerintahan yang lebih baik, manajemen dan pengelolaan organisasi pemerintahan yang lebih baik akan meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Komponen ketiga merupakan responsivitas pemerintah dalam menangani aduan masyarakat sebagai organisasi yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Komponen keempat kemampuan pemerintah dan keseriusan pemerintah Brunei Darussalam dalam menangani aduan masyarakat dan komponen kelima adalah hubungan dan komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman dalam menyampaikan aduan. Pemerintah Brunei Darussalam terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui manajemen pengaduan sebagai bentuk strategi pemerintah dalam mengevaluasi segala bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.</p> |
| 8 | <p>Revitalizing Public Trust through Efficient Complaint Management: A Comprehensive Study on the Impact and Effectiveness of Public Complaint Management System in Malaysia (Ali, Latiff, and Wahab 2023)</p> <p>Manajemen pengaduan adalah bentuk tanggung jawab dan perhatian pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui manajemen pengaduan yang bertujuan untuk mengelola dan memberikan tindak lanjut terhadap aduan dari masyarakat. dalam Penelitian yang berfokus di <i>Public Complaint Bureau</i> (PCB) Malaysia menjelaskan bahwa manajemen pengaduan yang baik memiliki tiga komponen utama, yaitu yang pertama masyarakat memiliki akses dan mendapatkan informasi terkait adanya kebijakan pelayanan pengaduan baik secara <i>online</i> maupun secara langsung yang diselenggarakan oleh pemerintah Malaysia. Pemerintah sebagai organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat memperhatikan dan memfokuskan kebutuhan masyarakat terhadap aduan masyarakat. Komponen kedua adalah respon pemerintah terhadap aduan masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab memberikan respon baik berupa informasi ataupun tindak lanjut terhadap aduan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Malaysia. Komponen ketiga adalah pemerintah yang memiliki rasa tanggung jawab untuk mempelajari dan memiliki pengetahuan yang baik untuk dapat menganalisis kebutuhan masyarakat dari aduan yang dikirimkan oleh masyarakat.</p> |

| | |
|----|--|
| 9 | <p>Implementasi pelayanan publik berbasis <i>E-Government</i> melalui Ogan Lopian (Auliyaa, Hidayat, and Nababan 2022)</p> <p>Penelitian yang dilakukan oleh Auliyaa dan partner di tahun 2022 menyatakan bahwa Ogan Lopian adalah salah satu bentuk strategi Pemerintah Kabupaten Purwakarta yang di dalamnya peluncurannya memiliki fitur yang sudah sangat lengkap. Penerapan adanya Ogan Lopion ini merupakan salah satu bentuk strategi Pemerintah Kabupaten Purwakarta dalam menciptakan <i>Smart City</i> yang berbasis <i>E-Government</i>. Persaingan berbagai daerah dalam rangka mewujudkan daerah yang berbasis <i>Smart City</i> dan mengharapkan gelar daerah yang berbasis <i>good governance</i> menjadi tujuan setiap daerah menciptakan berbagai aplikasi pelayanan publik yang menerapkan bantuan teknologi dalam pelaksanaannya salah satunya adanya Ogan Lopian di Kabupaten Purwakarta. Fitur lengkap berupa informasi terkait wisata rekomendasi di Kabupaten Purwakarta, Sejarah Budaya, Maps untuk menuju lokasi wisata, Alam yang indah di Kabupaten Purwakarta, dan fitur laporan pengaduan yang dapat diakses masyarakat untuk mengirimkan aduan dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Fitur lengkap yang mencakup berbagai kebutuhan penting yang dibutuhkan masyarakat sudah berjalan dengan baik di Kabupaten Purwakarta. Usaha pemerintah guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik menggunakan Ogan Lopion di dorong dengan ditingkatkannya kualitas Sumber Daya Manusia yang memiliki tugas penting dalam berjalannya situs aplikasi Ogan Lopian.</p> |
| 10 | <p>The Effectiveness of Information System in Public Complaint Service: An Implementation of E-Government Based on Jakarta Smart City Applications (Ziadi, Supriyono, dan Wijaya, 2013)</p> <p>Penelitian yang dilakukan oleh ahmad dan partner terkait pengaplikasian <i>E-Government</i> yang bertujuan untuk membentuk <i>Smart City</i> di Jakarta. Aplikasi Qlue adalah aplikasi yang bertujuan untuk menerima aduan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima masyarakat baik pelayanan berupa jasa ataupun fasilitas umum. Dalam penelitian tersebut diperoleh bahwa sebuah aduan berbasis <i>online</i> memiliki 6 elemen yang memiliki fungsi untuk mengontrol kebijakan aduan berbasis <i>online</i>. Adapun 6 (enam) elemen penting adalah sumber atau media masyarakat dalam mengirimkan aduan, petugas yang memiliki akses untuk menangani atau merespon aduan, bidang atau petugas yang memiliki kewajiban untuk mengakses aduan, petugas yang bertanggung jawab dalam memberikan respon kepada masyarakat, <i>feedback</i> yang diterima oleh dinas atau instansi terkait terhadap tindakan yang dilakukan dalam memenuhi aduan yang dikirimkan oleh masyarakat dan <i>feedback</i> yang baik dari masyarakat terhadap aduan yang dikirimkan. Efektivitas sebuah pelayanan aduan masyarakat berbasis online jika adanya efisiensi dan tercapainya elemen yang memiliki fokus</p> |

| |
|---|
| untuk memberikan pelayanan yang prima, yang sesuai dengan tujuan ditetapkan pelayanannya aduan berbasis <i>online</i> di Jakarta. |
|---|

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu dalam Tabel 1.4, disimpulkan dari beberapa penelitian terdahulu bahwa dalam pelaksanaan pelayanan aduan masyarakat baik secara *online* maupun secara langsung, manajemen memiliki peran penting terhadap perencanaan, *organizing* dan *controlling* dengan maksud agar tujuan dari pelayanan pengaduan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan pengaduan memiliki manajemen khusus berupa manajemen pengaduan yang memiliki 10 dimensi dengan tujuan agar aduan yang dikirimkan oleh masyarakat dapat dikelola dan dapat ditindak lanjut oleh pemerintah sesuai dengan kebutuhan dan aduan yang dikirimkan dan dilaporkan oleh masyarakat.

Dimensi yang diterapkan disesuaikan dengan kebutuhan dari pelaksanaan pelayanan aduan pemerintah daerah sesuai dengan kebutuhan masyarakat daerah terkait. Adapun 10 dimensi manajemen aduan, yaitu: 1) kesederhanaan, 2) kecepatan, 3) kemampuan analisis, 4) komitmen, 5) kerahasiaan, 6) keadilan, 7) fitur, 8) pengenalan, 9) sumber daya manusia, dan 10) fasilitas. Kemampuan pemerintah daerah yang berjalan sesuai dengan dimensi manajemen pengaduan memberikan dampak terhadap pelayanan aduan yang lebih baik, memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkat tingkat indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu sejalan dalam penelitian yang

bertujuan menganalisis Manajemen Pengaduan dalam proses pelayanan pengaduan pada Kanal Pengaduan Online “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang. Sepuluh dimensi manajemen pengaduan pada pelayanan pengaduan di Kecamatan Tembalang bertujuan untuk menilai pengelolaan pelayanan aduan yang dilaksanakan oleh petugas Kecamatan Tembalang dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

1.5.2 Administrasi Publik

Menurut Z. Wajong (1962) administrasi publik adalah sebuah kegiatan yang bertujuan untuk mengendalikan usaha-usaha dari setiap instansi pemerintah agar tujuan pemerintah dapat tercapai, yakni memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sejalan dengan itu pola pikir itu J.M Pfiffner menjelaskan bahwa administrasi publik adalah sebuah koordinasi dari usaha-usaha kolektif yang dilakukan oleh pemerintah yang dimaksudkan untuk melaksanakan kebijakan pemerintah (dalam Sukidin, 2009). Dari beberapa teori tersebut dapat disimpulkan bahwa Administrasi Publik merupakan sebuah cabang ilmu yang mengkaji terkait sistem ketatanegaraan negara dan segala sesuatu yang berhubungan dengan publik mencakup organisasi publik, kebijakan publik, dan manajemen publik. Administrasi publik secara singkatnya dapat diartikan sebagai sebuah ilmu yang mempelajari terkait pengelolaan suatu organisasi publik agar mencapai tujuan pelayanan publik yang prima dan maksimal kepada masyarakat.

Dalam perkembangan keilmuan, administrasi sebagai *Governance* menjadi sangat kuat dalam menjelaskan masalah kontemporer. Administrasi publik tidak lagi dibatasi oleh birokrasi dan lembaga pemerintah tetapi mencakup semua bentuk organisasi, terutama dalam penyusunan kebijakan publik. Keterlibatan lembaga *non-pemerintah* dalam implementasi kebijakan juga harus diakui. Ilmu administrasi sebagai *governance* menempatkan proses kebijakan sebagai pusat perhatian utama dan digunakan untuk mengkaji bagaimana kekuasaan administratif, politik dan ekonomi digunakan untuk merespon masalah dan kepentingan publik.

Sapa Mbak Ita adalah sebuah program pelaksanaan dari sebuah kebijakan publik berbasis teknologi yang sesuai dengan teori administrasi publik, yaitu sebagai sebuah perwujudan kajian sistem ketatanegaraan agar menjadi lebih baik lagi. Penggunaan sistem informasi di dalamnya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Administrasi publik yang sangat berkaitan dengan pelayanan publik membutuhkan sebuah perwujudan program “Sapa Mbak Ita” untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terkait kebutuhan masyarakat yang berbeda sesuai dengan perkembangan zaman.

1.5.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Hardiansah menyatakan bahwa pelayanan publik dipahami sebagai pemberi layanan keperluan

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara pelaksanaan sesuai dengan yang sudah ditetapkan (dalam Miftahul and Meirinawati, 2022). Pengertian pelayanan publik diperkuat oleh pendapat Sinambela (2005) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sejumlah kebutuhan masyarakat dimana kegiatan tersebut menguntungkan suatu perkumpulan dan menawarkan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik (Mahendra & Pribadi 2016). Menurut Hardiyansyah (2011) pelayanan publik, yaitu memberikan pelayanan atas dasar kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan dan tata cara yang telah ditentukan. Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik secara umum dapat diartikan sebagai sebuah kebutuhan publik atau masyarakat yang menjadi tanggungjawab pemerintah untuk menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaannya pelayanan publik diatur dalam sebuah regulasi yang bertujuan untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah agar tidak menyimpang. Regulasi yang mengatur pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk baik itu atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan

penyelenggara pelayanan publik. Regulasi yang mengawasi pelayanan publik secara jelas menyatakan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang sama tanpa memandang status sosial, profesi dan poin diskriminatif lainnya.

1.5.4 Regulasi Terkait dengan Prinsi-Prinsip, Asas, dan Unsur

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam hakikatnya tidak hanya terikat hanya pada satu regulasi hukum yang bertujuan sebagai pengawas pelaksanaan pelayanan publik agar berlangsung sesuai dengan standar operasional yang sebelumnya sudah ditetapkan dalam peraturan-peraturan yang ada (buku pelayanan publik di era tatanan normal baru). Prinsip, asas dan unsur pelayanan publik diatur dalam berbagai regulasi pemerintah seperti:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/16/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Survei kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Instansi Pemerintah

4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

1.5.5 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang dibentuk. Pelayanan publik memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkaitan dengan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang menjadi tujuan terus adanya revolusi dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Pararusman (Ismail Nurdin, (2019:20) terdapat lima dimensi dalam penilaian kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a. *Tangibles* (berwujud), dimensi ini menilai akan keadaan fasilitas secara fisik selama pelaksanaan pelayanan berlangsung.

Fasilitas fisik diartikan sebagai peralatan yang layak, bahan komunikasi yang memadai, penampilan pegawai yang sesuai dengan etika berpakaian seorang aparatur dalam melayani masyarakat.

- b. *Realibility* (kehandalan), dimensi ini menilai seorang aparatur dalam melayani masyarakat secara tepat sesuai dengan standar operasional pelaksanaan yang berlaku yang bertujuan untuk meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), dimensi ini menilai ketanggapan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketanggapan ini berasal dari dalam diri aparatur untuk bertindak cepat dan tanggap dalam melayani setiap kebutuhan dan permasalahan yang terjadi selama proses pelayanan berlangsung.
- d. *Assurance* (jaminan), dimensi ini menilai aparatur dalam menjaga kerahasiaan data masyarakat dan membentuk kepercayaan masyarakat dengan menjaga data masyarakat.
- e. *Empathy* (empati), dimensi ini menilai kepedulian aparatur dalam menjalankan tanggungjawab sebagai perwakilan negara dalam membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Empati adalah bentuk rasa peduli kepada masyarakat,

memberikan perhatian dan pendekatan kepada masyarakat untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat.

1.5.6 Manajemen Pengaduan Masyarakat

Manajemen diartikan sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap upaya para anggota organisasi begitu juga dengan pengguna sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan. Manajemen juga dapat diartikan sebagai sebuah pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi tertentu. (Handoko, 1986:21).

Pengaduan menurut Daryanto dan Setyobudi 2014 (dalam Sofianti, Malik, dan, 2021) adalah ketidakpuasan, ketidaknyamanan, dan kemarahan baik individu ataupun kelompok terhadap pelayanan baik jasa ataupun produk. Pengaduan juga diartikan sebagai rasa kecewa atas ketidakpuasan akan pelayanan yang diterima penerima pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan harapan penerima layanan. Pengaduan bila dikaitkan sama halnya dengan masyarakat, di mana masyarakat dianggap sebagai penerima layanan dan pemerintah adalah sebuah instansi atau perusahaan yang menyelenggarakan pelayanan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang akan diberikan. Masyarakat umumnya telah memiliki ekspektasi atau gambaran pelayanan yang akan diselenggarakan oleh pemerintah lewat peraturan tertulis yang berlaku. Standar operasi pelaksana pelayanan tentunya ditetapkan sebaik mungkin dapat diterima oleh masyarakat, dan

pemerintah menempatkan diri sebagai masyarakat untuk dapat menganalisis kebutuhan, bantuan apa yang saat ini meningkat di masyarakat. Masyarakat menilai pelaksanaan pelayanan akan sesuai dengan SOP yang ditetapkan sehingga besar harapan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan dapat membantu masyarakat dalam memberi jawaban terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, pengaduan masih sering diterima oleh pemerintah terkait pelayanan yang diterima oleh masyarakat tidak sesuai dengan standar pelayanan ataupun regulasi yang berlaku. Kekecewaan masyarakat akan realita yang terjadi akan menjadi sebuah kemarahan yang membutuhkan media sebagai alat untuk menampung setiap keluhan, aduan dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Manajemen pengaduan masyarakat menjadi strategi yang penting untuk dibangun pemerintah dalam rangka melakukan pengawasan, pembaharuan, dan solusi yang akan dipakai saat melonjaknya pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Manajemen pengaduan publik diharapkan mampu mengidentifikasi permasalahan yang ada, mampu menganalisis setiap solusi yang dianggap tepat dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan masyarakat, menyiapkan perencanaan-perencanaan yang lebih matang ketika solusi yang diputuskan tidak memberikan dampak yang lama dalam menangani kasus pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat serta mengawasi secara terus-menerus pelaksanaan pelayanan publik yang bertujuan

untuk meminimalisir adanya penyimpangan pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Dalam penelitian ini menggunakan teori Tjiptono (dalam Kadarisman 2020) yang menyatakan ada 10 komponen dalam pelaksanaan manajemen pengaduan:

1. Komitmen

Komponen komitmen mengarah kepada tugas dan tanggung jawab staf pelayanan publik Kecamatan Tembalang dalam menyikapi dan menanggapi aduan yang dikirimkan masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Komitmen staf sebagai perwakilan masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab dan tugasnya dengan sepenuh hati tanpa pamrih, melaksanakan tugasnya dengan sopan dan ramah yang akan berdampak pada kenyamanan dan kepuasan masyarakat saat mendapatkan pelayanan aduan.

2. *Visible*

Komponen *visible* menilai kepada bagaimana *branding* kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang. *Visible* merupakan komponen utama dalam mengenalkan dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat Kecamatan Tembalang dengan adanya kanal pengaduan *online* yang membantu masyarakat untuk mengirimkan aduan dari penyimpangan pelayanan baik jasa ataupun barang publik.

Penilaian juga berdasarkan pengenalan masyarakat fitur dan juga media apa saja yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengirimkan aduan.

3. *Accessible*

Accessible atau disebutkan dengan fasilitas apa yang didapatkan staf pelayanan publik Kecamatan Tembalang sebagai faktor pendukung dalam memberikan pelayanan aduan yang lebih maksimal. Penggunaan kanal pengaduan *online* tentunya membutuhkan fasilitas pendukung yang baik dan layak dengan tujuan agar staf dapat secara baik memberikan respon terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Kolaborasi dengan teknologi tentunya membutuhkan fasilitas yang bersifat elektronik dan jaringan nirkabel agar memudahkan staf untuk mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.

4. Kesederhanaan

Manajemen pengaduan juga tidak terlepas dari komponen kesederhanaan yang bertujuan agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita”. Kesederhanaan dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam mengakses “Sapa Mbak Ita” tanpa harus mengeluarkan biaya dan persyaratan yang memberatkan masyarakat. Penggunaan beberapa media seperti penggunaan SMS juga dapat membantu masyarakat yang tidak memahami terkait teknologi tetap dapat

memberikan aduan kepada pemerintah lewat nomor resmi yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Semarang.

5. Kecepatan

Masyarakat mengirimkan aduan kepada masyarakat tentunya mengharapkan bentuk jawaban dari pemerintah dalam menangani aduan yang dikirimkan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Respon yang cepat dan baik dari pemerintah menjadi harapan masyarakat agar penyimpangan dan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan baik jasa publik dan barang publik dapat teratasi. Dibutuhkan ketanggapan dan kesigapan staf pelayanan publik Kecamatan Tembalang untuk dapat memahami aduan yang dikirimkan dan merespon aduan sesuai dengan informasi yang jelas dan tepat kepada masyarakat.

6. *Fairness*

Komponen yang sangat krusial adalah kesetaraan dan keadilan bagi seluruh masyarakat untuk memiliki kesempatan mengirimkan aduan kepada pemerintah lewat kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita”. Seluruh lapisan masyarakat Kecamatan Tembalang memiliki kesempatan yang sama tanpa adanya tindakan atau respon diskriminatif dari staf pelayanan publik terhadap aduan masyarakat.

7. *Confidential*

Komponen *confidential* menilai bagaimana kerahasiaan data dari masyarakat terhadap aduan yang mereka kirimkan. Bentuk persyaratan dari kanal pengaduan online “Sapa Mbak Ita” baik melalui website ataupun dengan cara lain tentunya akan memuat data pengirim sebagai bentuk pendaftaran awal di kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Masyarakat membutuhkan keamanan akun dan data agar tidak ada kebocoran data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, seluruh masyarakat membutuhkan penanganan yang sesuai dengan kebutuhan mereka tanpa membedakan kedesakan aduan yang dikirimkan.

8. *Records*

Komponen yang bertujuan membantu dan memudahkan staf ataupun masyarakat saat mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Fitur- fitur yang akan sangat diperlukan oleh masyarakat dengan harapan fitur tersebut dapat membantu masyarakat ataupun staf pelayanan publik Kecamatan Tembalang dalam mengelompokkan atau mengorganisasi jenis pengaduan ataupun fitur pilihan instansi terkait aduan yang ingin dikirimkan.

9. Sumber Daya Manusia

Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik sangat memudahkan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan yang

lebih cepat dan efisien waktu. Namun dalam penerapannya nyatanya membutuhkan campur tangan manusia dengan tujuan untuk menganalisis dan menindaklanjuti aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Sumber daya yang berkompetensi tentunya akan meningkatkan kualitas pemahaman dalam menjalankan tanggung jawab dalam memberikan respon terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat lewat kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.

10. *Remedy*

Remedy adalah kemampuan staf dalam menganalisis aduan yang dikirimkan masyarakat lewat kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Kemampuan yang dinilai adalah staf yang mampu memberikan informasi yang tepat yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan aduan yang dikirimkan. Aduan tentunya membutuhkan analisis oleh staf pelayanan publik Kecamatan Tembalang terlebih dahulu, menginformasikan kepada pihak terkait dan memberikan informasi kepada masyarakat akan aduan yang dikirimkan agar tidak terjadi kesalahpahaman informasi antara masyarakat, OPD dan pemerintah.

1.5.7 Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan diartikan sebagai sesuatu yang baik, cukup, memadai, sesuai dengan ekspektasi. Menurut Nasution M. N (2001) kepuasan

adalah sebuah keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dihasilkan. Kepuasan bila diartikan sebagai sebuah kegiatan merupakan tindakan yang bertujuan untuk menghasilkan sesuatu yang cukup dan memadai. Kepuasan juga disebut dengan tingkat perasaan manusia melihat realita yang sesuai dengan yang diharapkan. Bila dikaitkan dengan masyarakat, kepuasan dijelaskan sebagai bentuk harapan yang sesuai diterima oleh masyarakat dari sebuah pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Masyarakat mendapatkan perlakuan dan pelayanan yang maksimal dan dianggap baik tanpa adanya penyimpangan pelayanan selama proses pelayanan diterima oleh masyarakat. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang sama di mata pemerintah tanpa adanya pandangan diskriminatif baik terhadap profesi, ras, dan suku. Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disediakan dalam angka kuantitatif dan dikonversikan dalam bentuk kualitatif berupa kategori sangat baik, baik, kurang dan buruk. Angka Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dinilai berdasarkan beberapa unsur sebagai sebuah penilaian yang dapat dinilai oleh masyarakat berupa:

1. Persyaratan, adalah persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik itu persyaratan teknik maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah bagaimana SOP atau tata cara pelayanan yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan termasuk aduan.
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka dan durasi waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan atau menyelesaikan sebuah aduan.
4. Biaya dan tarif, adalah ongkos atau upah yang dikenakan kepada masyarakat selaku penerima layanan saat mengurus dan memperoleh pelayanan dari pemerintah yang besarnya ditetapkan atas kebijakan dan kesepakatan antara kedua belah pihak yaitu masyarakat dan juga pemerintah.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang ditentukan.
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan dan ketanggapan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan atau pemerintah meliputi pengetahuan akan pelayanan yang baik, keterampilan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional dan mekanisme yang berlaku dan pengalaman yang membentuk profesionalitas, kemampuan dan loyalitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas sebagai pelaksana pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat saat memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah sebuah bentuk strategi evaluasi jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan sehingga masyarakat dapat mengajukan dan memberikan aduan dan laporan serta masukan kepada pemerintah untuk meluruskan penyimpangan yang terjadi.
9. Sarana dan prasarana, adalah alat yang digunakan sebagai penunjang untuk menciptakan pelayanan yang baik, nyaman, cepat dan terkendali.

1.5.8 E-Government

E-Government adalah sebuah strategi atau cara pemerintah untuk dapat menggunakan dan mengaplikasikan penggunaan teknologi informasi sehingga memberikan banyak kenyamanan, informasi dan layanan pemerintah kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. *E-Government* juga mengacu pada penggunaan oleh pemerintah dalam melebarkan informasi pelayanan pemerintahan lewat jaringan komputasi yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan antara pemerintah dengan swasta, masyarakat dan perangkat pemerintah lainnya (Indrajit 2016).

E-Government menurut Gil-Garcia (2012) (dalam Irawan & Nizar, 2021) bukan hanya berbicara mengenai internet dan komputasi data yang

bertujuan untuk memaksimalkan efisiensi biaya dan penggunaan kecanggihan teknologi, melainkan sangat erat kaitannya dengan keterwujudan nilai-nilai yang merefleksikan tata kelola pemerintahan yang baik seperti adanya peningkatan transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan juga meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap segala bentuk kebijakan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Secara singkatnya *E-Government* adalah *Electronic Government*, yang membutuhkan peran teknologi digital dalam pelaksanaannya. Tujuan *E-Government* sebagai salah media dan interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan *stakeholders* yang melibatkan perkembangan teknologi informasi di dalamnya. Penggunaan teknologi informasi pada *E-Government* memiliki tujuan yang sangat signifikan untuk dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang jauh lebih modern dan tidak tradisional. Modernitas sebuah tata pemerintahan akan berdampak pada kompleksitas bagaimana pemimpin negara dalam menciptakan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien seperti halnya tujuan utama *E-Government*. Penerapan *E-Government* ini tidak lepas dari yang namanya internet sebagaimana pengertian dari *E-Government* itu sendiri.

Sapa Mbak Ita adalah sebuah kanal pengaduan *online* Pemerintah Kota Semarang yang memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengirimkan aduan, aspirasi, dan keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

Seluruh daerah Kota Semarang secara terkoneksi satu sama lain yang secara keseluruhan dapat diakses oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai bahan evaluasi dan pengawasan terhadap tindak lanjut pemerintah terkait dari aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Kantor Kecamatan Tembalang adalah salah satu wilayah Kota Semarang yang menjadi tempat pertemuan berbagai suku dan budaya dikarenakan menjadi daerah yang dikelilingi oleh 4 (empat) universitas ternama di Jawa Tengah. *E-Government* adalah sebuah strategi pemerintah dalam menggunakan sistem informasi sebagai media meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. Kehidupan masyarakat yang berkaitan dengan teknologi sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam proses pelaksanaan *E-Government* yang disebutkan sebagai sebuah pemahaman lama, tetapi tetap menjadi pembelajaran baru bagi Pemerintah Kota Semarang untuk mengevaluasi dan memelihara setiap faktor pendorong keberhasilan kanal pengaduan *online* Sapa Mbak Ita. Indikator menjadi sebuah bahan penilaian untuk menilai sejauh mana keberhasilan dari sebuah penyelenggaraan program. Indikator yang sesuai dengan penyelenggaraan *E-Government* adalah terkait efisiensi berjalannya program, efektivitas, transparansi dan pemberdayaan yang diharapkan dapat menghasilkan penilaian yang baik yang dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan sudah masuk dalam kategori yang baik.

1. Efisiensi

Kanal pengaduan *online* Sapa Mbak Ita bila dikaitkan dengan efisiensi dinilai dan dilihat dari bagaimana proses rekapitulasi data pengaduan atau laporan yang masuk ke sistem Sapa Mbak Ita sehingga adanya rekapitulasi ini akan memudahkan, mempercepat dan menghemat waktu bagi masyarakat untuk mengirimkan aduan. Bukan hanya masyarakat, hal ini juga akan berdampak bagi staff dan pegawai dalam melihat aduan yang dikirimkan masyarakat dan dengan mudah untuk menindak lanjuti aduan yang masuk.

2. Efektivitas

Kanal pengaduan *online* Sapa Mbak Ita dikatakan efektif bila penerapannya mudah diakses oleh masyarakat dan dengan kata lain masyarakat mendapatkan informasi terkait aduan yang dikirimkan melalui kanal pengaduan *online* Sapa Mbak Ita.

3. Transparansi

Tranparansi sangat penting untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam setiap kebijakan dan program yang diputuskan oleh pemerintah. Segala bentuk kebijakan dan program akan berhasil bila memiliki tingkat partisipasi yang tinggi dari masyarakat.

Oleh karena itu, pemerintah dan masyarakat memiliki proporsi masing-masing untuk dapat meningkatkan sistem pelayanan publik yang lebih baik lagi salah satunya adanya transparansi pelayanan. Dalam sistem pengaduan *online* ini masyarakat membutuhkan transparansi informasi terkait aduan yang sudah dikirim melalui kanal pengaduan Sapa Mbak Ita sebagai bentuk jawaban dari pemerintah dalam menanggapi aduan masyarakat.

4. Akuntabilitas

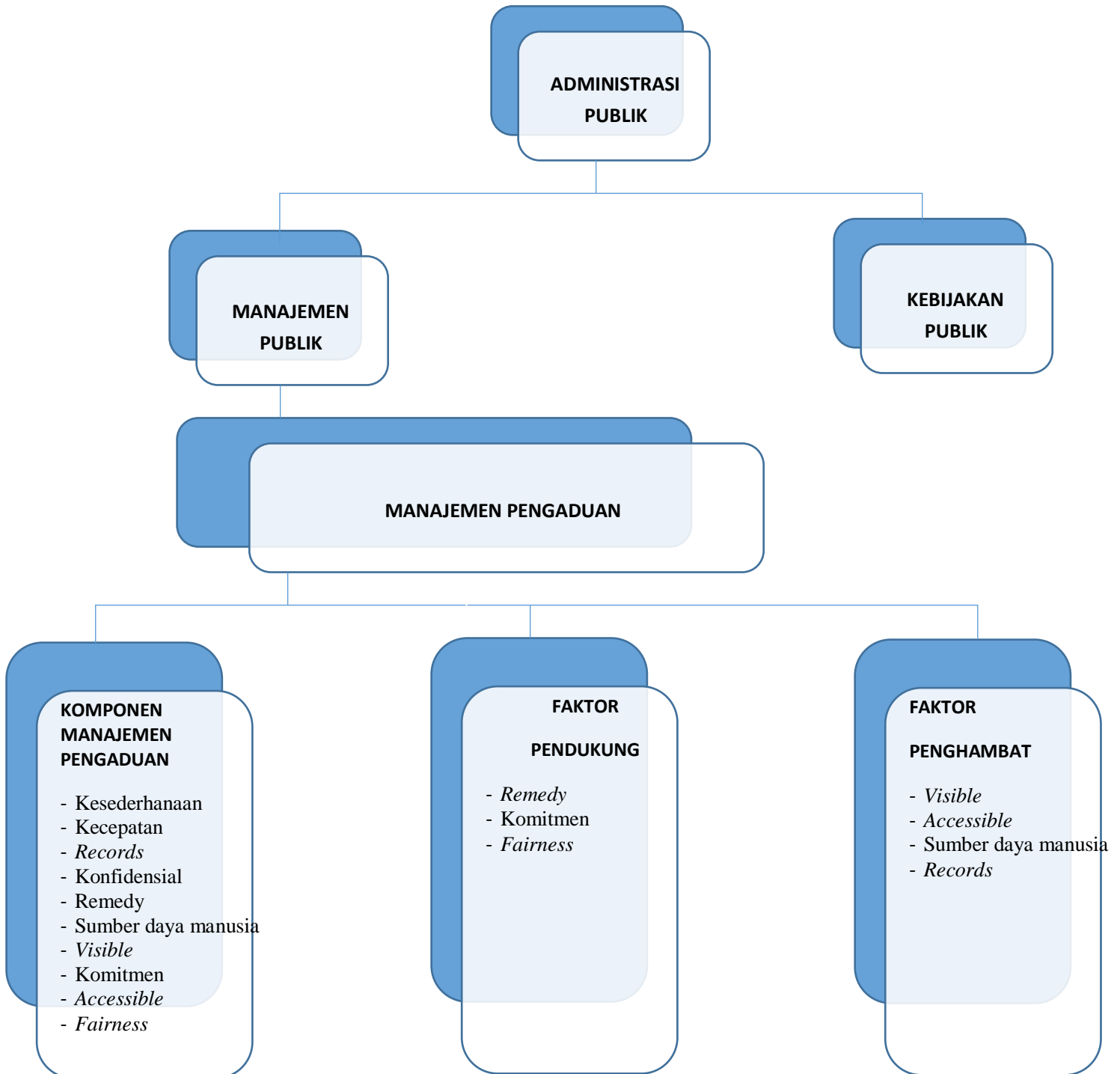
Akuntabilitas secara garis besar, memiliki pengertian tanggung jawab yang mengarah kepada pihak penyelenggara pelayanan atau staff dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat membutuhkan seorang pegawai yang berdedikasi untuk memberikan setiap pekerjaannya untuk membantu menyalurkan aduan, keresahan dan aspirasi masyarakat. Pegawai yang sesuai dengan harapan masyarakat yang bertanggung jawab akan fungsi dan tugasnya akan membantu masyarakat dalam meminimalisir adanya rasa kekhawatiran dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah

5. Pemberdayaan

Pemberdayaan mengarah kepada sosialisasi dan pendampingan kepada pegawai dalam upaya memberikan

pembinaan secara tidak langsung kepada pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemberdayaan utamanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berkualitas yang dibutuhkan sebagai perantara yang baik antara masyarakat dan pemerintah.

1.5.9 Kerangka Berpikir



1.6. Operasionalisasi Konsep

Adanya kanal pelayanan pengaduan di Kecamatan Tembalang merupakan salah satu implikasi dari adanya Peraturan Walikota Semarang No. 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik. Pengelolaan pelayanan pengaduan berperan penting terhadap aduan yang diterima oleh masyarakat dan pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan respon dan melakukan tindak lanjut terhadap aduan tersebut. Dalam penerapannya pelayanan pengaduan membutuhkan manajemen pengaduan yang berperan dalam menciptakan pelayanan pengaduan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di mana manajemen pengaduan memiliki 10 dimensi penting yang bertujuan agar aduan yang dikirimkan dapat dianalisis dan ditelaah terlebih dahulu sehingga mendapatkan solusi dan tindak lanjut yang sesuai dengan aduan yang dikirimkan oleh masyarakat.

Pelayanan pengaduan “Sapa Mbak Ita” yang berfokus pada Kecamatan Tembalang berdasarkan raihan Kecamatan Tembalang yang mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat 94.97% dan mendapatkan indikator kualitas pelayanan yang sangat baik. Beberapa aspek indikator kepuasan masyarakat yang sesuai dalam penelitian, yaitu waktu penyelesaian yang cepat dari petugas Kecamatan Tembalang, kompetensi petugas Kecamatan Tembalang yang memiliki ketanggapan dan kemampuan dalam menganalisis aduan yang dikirimkan oleh masyarakat

melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” dan penanganan aduan yang sudah sesuai dilaksanakan oleh pemerintah terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Berdasarkan beberapa keterkaitan antara aspek Indeks Kepuasan Masyarakat dengan dimensi manajemen pengaduan pelayanan pengaduan di Kecamatan Tembalang dalam menjalankan dan mengawasi proses akses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Dalam penelitian ini menggunakan teori Tjiptono (dalam Kadarisman 2020) yang menyatakan ada 10 komponen dalam pelaksanaan manajemen pengaduan:

1. Komitmen

Komponen komitmen mengarah kepada tugas dan tanggung jawab staf pelayanan publik Kecamatan Tembalang dalam menyikapi dan menanggapi aduan yang dikirimkan masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.

2. *Visible*

Komponen *visible* menilai kepada bagaimana *branding* kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang. *Visible* merupakan komponen utama dalam mengenalkan dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat Kecamatan Tembalang dengan adanya kanal pengaduan *online* yang membantu masyarakat untuk mengirimkan aduan dari penyimpangan pelayanan baik jasa ataupun barang publik. Penilaian juga berdasarkan pengenalan masyarakat fitur dan juga

media apa saja yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengirimkan aduan.

3. *Accessible*

Accessible atau disebutkan dengan fasilitas apa yang didapatkan staf pelayanan publik Kecamatan Tembalang sebagai faktor pendukung dalam memberikan pelayanan aduan yang lebih maksimal. Penggunaan kanal pengaduan *online* tentunya membutuhkan fasilitas pendukung yang baik dan layak dengan tujuan agar staf dapat secara baik memberikan respon terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Kolaborasi dengan teknologi tentunya membutuhkan fasilitas yang bersifat elektronik dan jaringan nirkabel agar memudahkan staf untuk mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.

4. Kesederhanaan

Manajemen pengaduan juga tidak terlepas dari komponen kesederhanaan yang bertujuan agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita”. Kesederhanaan dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam mengakses “Sapa Mbak Ita” tanpa harus mengeluarkan biaya dan persyaratan yang memberatkan masyarakat. Penggunaan beberapa media seperti penggunaan SMS juga dapat membantu masyarakat yang tidak memahami terkait teknologi tetap dapat

memberikan aduan kepada pemerintah lewat nomor resmi yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Semarang.

5. Kecepatan

Masyarakat mengirimkan aduan kepada masyarakat tentunya mengharapkan bentuk jawaban dari pemerintah dalam menangani aduan yang dikirimkan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Respon yang cepat dan baik dari pemerintah menjadi harapan masyarakat agar penyimpangan dan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan baik jasa publik dan barang publik dapat teratasi. Dibutuhkan ketanggapan dan kesigapan staf pelayanan publik Kecamatan Tembalang untuk dapat memahami aduan yang dikirimkan dan merespon aduan sesuai dengan informasi yang jelas dan tepat kepada masyarakat.

6. *Fairness*

Komponen yang sangat krusial adalah kesetaraan dan keadilan bagi seluruh masyarakat untuk memiliki kesempatan mengirimkan aduan kepada pemerintah lewat kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita”. Seluruh lapisan masyarakat Kecamatan Tembalang memiliki kesempatan yang sama tanpa adanya tindakan atau respon diskriminatif dari staf pelayanan publik terhadap aduan masyarakat.

7. *Confidential*

Komponen *confidential* menilai bagaimana kerahasiaan data dari masyarakat terhadap aduan yang mereka kirimkan. Bentuk persyaratan dari kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita” baik melalui *website* ataupun dengan cara lain tentunya akan memuat data pengirim sebagai bentuk pendaftaran awal di kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Masyarakat membutuhkan keamanan akun dan data agar tidak ada kebocoran data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, seluruh masyarakat membutuhkan penanganan yang sesuai dengan kebutuhan mereka tanpa membedakan kedesakan aduan yang dikirimkan.

8. *Records*

Komponen yang bertujuan membantu dan memudahkan staf ataupun masyarakat saat mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Fitur- fitur yang akan sangat diperlukan oleh masyarakat dengan harapan fitur tersebut dapat membantu masyarakat ataupun staf pelayanan publik Kecamatan Tembalang dalam mengelompokkan atau mengorganisasi jenis pengaduan ataupun fitur pilihan instansi terkait aduan yang ingin dikirimkan.

9. Sumber Daya Manusia

Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik sangat memudahkan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan yang lebih cepat dan efisien waktu. Namun dalam penerapannya nyatanya membutuhkan campur tangan manusia dengan tujuan

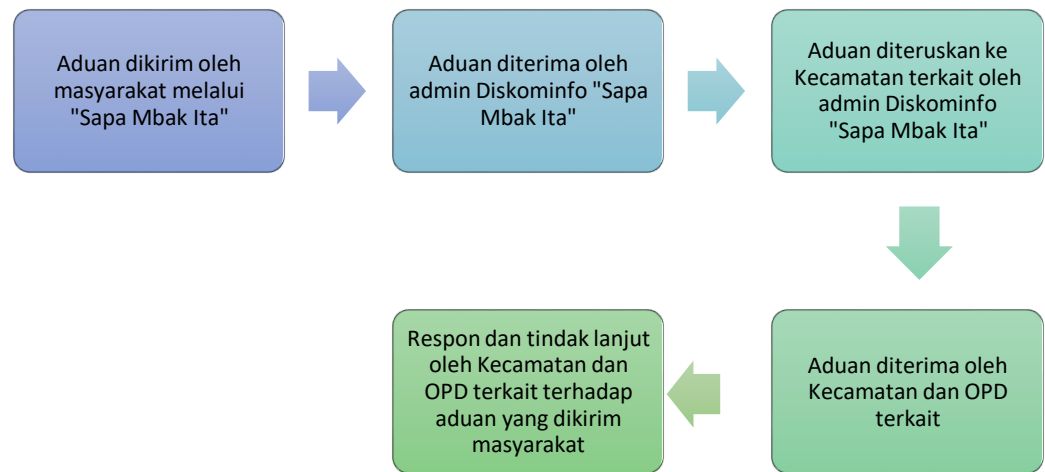
untuk menganalisis dan menindaklanjuti aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Sumber daya yang berkompetensi tentunya akan meningkatkan kualitas pemahaman dalam menjalankan tanggung jawab dalam memberikan respon terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat lewat kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.

10. Remedy

Remedy adalah kemampuan staf dalam menganalisis aduan yang dikirimkan masyarakat lewat kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Kemampuan yang dinilai adalah staf yang mampu memberikan informasi yang tepat yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan aduan yang dikirimkan. Aduan tentunya membutuhkan analisis oleh staf pelayanan publik Kecamatan Tembalang terlebih dahulu, menginformasikan kepada pihak terkait dan memberikan informasi kepada masyarakat akan aduan yang dikirimkan agar tidak terjadi kesalahpahaman informasi antara masyarakat, OPD dan pemerintah.

Dalam pelaksanaannya “Sapa Mbak Ita” memiliki alur pengaduan sebelum diterima oleh admin “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang untuk dilakukan tindak lanjut.

Alur Aduan yang masuk ke Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita”



Sumber: Dikelola dari data yang diperoleh dari Kecamatan Tembalang

Aduan yang dikirim masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” akan masuk ke sistem pengaduan “Sapa Mbak Ita” Diskominfo Kota Semarang. Admin “Sapa Mbak Ita” akan memilah aduan sesuai dengan wilayah kasus aduan yang dikirim masyarakat. Jika aduan yang dikirim merupakan aduan yang sesuai dengan wilayah Kecamatan Tembalang akan dikirim oleh admin Diskominfo ke sistem “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang dan kemudian akan di respon dan ditindaklanjuti oleh staf pelayanan Kecamatan Tembalang.

Dalam kriteria pelaksanaan manajemen pengaduan menurut teori Tjiptono, memiliki keterkaitan dengan *E-Government*. Sapa Mbak Ita adalah bentuk pengaplikasian *E-Government* Pemerintah Kota Semarang yang berperan dalam fungsi pelayanan publik. tujuan pengaplikasian *E-Government* “Sapa Mbak Ita” sebagai media membangun komunikasi dan relasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat. *E-Government*

berperan juga dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan fasilitas pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses. Penerapan *E-Government* sebagai strategi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat menurut UNPAN (*United Nations Public Administration Network*) tahapan pengembangan *E-government* (Prasetyo, Nurcahyanto, and Rihandoyo 2017):

1. *Emerging* atau kemunculan, sebuah tahap dimana sebuah inovasi pelayanan berbasis teknologi yang diluncurkan oleh pemerintah menyajikan informasi tentang pelayanan publik, proses pelayanan, perundang-undangan, dan berbagai dokumentasi yang terkait dengan kepentingan dan proses berlangsungnya pelayanan publik. Informasi ini bertujuan agar masyarakat secara ringkas dan mudah memahami kegunaan dan tujuan diluncurkannya sebuah pelayanan publik berbasis teknologi. Sapa Mbak Ita adalah penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yang bertujuan untuk menampung segala aduan dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Adanya informasi di lama kanal pengaduan *online* Sapa Mbak Ita berupa informasi tujuan kanal pengaduan *online*, proses tindak lanjut, jumlah aduan masuk dan selesai dan juga tata cara dan proses pengaduan akan di proses akan membantu masyarakat untuk dapat memahami bagaimana cara kerja dari adanya kanal pengaduan *online* Sapa Mbak Ita.

2. *Enhanced* atau pemuktahiran, pada tahap ini semua website pemerintah telah menghadirkan komunikasi satu arah dan dua arah dalam format *e-Communication* yang telah dimuktahirkan. Peningkatan ini bertujuan agar segala bentuk kebutuhan masyarakat secara ringkas dapat dilakukan menggunakan satu aplikasi atau website khusus untuk memudahkan baik antara masyarakat dan juga pemerintah dalam memberikan informasi dan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita” dimutakhirkan tidak hanya berperan sebagai media bagi masyarakat untuk mengirimkan aduan namun juga berperan sebagai media bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait proses penanganan aduan, instansi terkait yang berperan dalam pelaksanaan proses penanganan aduan, dan informasi lainnya yang berhubungan dengan pelayanan publik.
3. *Transactional* atau melayani transaksi dan kebutuhan yang dikirimkan oleh masyarakat. Peluncuran aplikasi pelayanan publik berbasis teknologi diharapkan dapat meringkas waktu dan kebutuhan masyarakat dalam satu aplikasi dan dapat merangkup semua kebutuhan dan tugas pemerintah. Peluncuran kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita” tentunya memiliki tujuan agar masyarakat dengan efektif dan efisien dapat mengirimkan laporan aduan mereka terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang diterima baik itu pelayanan jasa maupun barang publik. Bukan hanya sekedar kanal dalam mengirimkan aduan, kanal pengaduan *online* diharapkan memiliki fitur yang memudahkan

transaksi antara pemerintah dan masyarakat seperti adanya fitur *livechat* atau kolom komentar yang menghasilkan komunikasi dua arah baik dari pemerintah sebagai penerima pesan ataupun masyarakat yang mendapatkan informasi sebagai pengirim pesan atau laporan. Komunikasi dua arah dalam satu aplikasi atau kanal pengaduan akan mengurangi kesalahan informasi dari pemerintah terkait aduan yang dikirimkan masyarakat dan masyarakat akan memahami proses pelaksanaan pelayanan pengaduan melalui kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita” .

4. *Connected* atau terkoneksi, strategi pemerintah meluncurkan sebuah kanal pengaduan *online* memiliki tujuan agar masyarakat dan pemerintah dapat bekerjasama untuk menciptakan sebuah tata kelola pemerintah yang baik atau *good governance*. Adanya koneksi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat, di mana masyarakat mengirimkan aduan terkait pelayanan yang diterima sehingga pemerintah dapat melakukan evaluasi lebih lanjut dari laporan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik lagi dari aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Koneksi ini adalah sebuah koneksi yang saling menguntungkan antara masyarakat dan pemerintah guna mencapai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, membangun inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dan meningkatkan angka indeks kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

1.7. Argumen Penelitian

Pengaduan adalah sebuah kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan aspirasi, laporan dan ketidaknyamanan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pengaduan umumnya menjadi sebuah bahan evaluasi pemerintah untuk memodifikasi dan menciptakan inovasi dalam rangka untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu dimensi kualitas pelayanan publik adalah responsivitas yang secara umum, memiliki pengertian ketanggapan. Responsivitas berkaitan dengan ketanggapan aparat atau petugas sebagai perwakilan pemerintah untuk dapat menangani setiap permasalahan masyarakat, sebagai media untuk menampung setiap aspirasi masyarakat, dan sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah. Bila berbicara mengenai pelayanan publik di salah satu daerah di Kota Semarang, yaitu Kecamatan Tembalang termasuk kategori Sangat Baik yang dibuktikan dengan angka Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencapai angka 94,97. Pelayanan yang dimaksud terkait pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah Kecamatan Tembalang. Angka tersebut tentunya diraih dari adanya masyarakat yang mengirimkan aduan atau merasa tidak nyaman selama menerima pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tembalang.

Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Tembalang bersama Pemerintah Kota Semarang bekerjasama untuk menjalankan inovasi kanal pengaduan *online* yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Kanal

pengaduan secara *online* ini tentunya menjadi tanggungjawab baru bagi Pemerintah Daerah Kecamatan Tembalang terkhususnya bagi petugas Kantor Kecamatan Tembalang agar dapat memahami sistem dan alur proses penanganan pengaduan. Inovasi pelayanan tersebut disebut dengan Sapa Mbak Ita adalah sebuah kanal pengaduan *online* yang diluncurkan pada akhir tahun 2022 tepatnya di tanggal 22 Desember 2022 dibawah kepemimpinan Walikota Semarang Hevearita G. Rahayu setelah lengsernya masa jabatan Hendrar Prihadi yang pada akhir tahun 2022, diangkat menjadi Kepala Lembaga Kebijakan Barang/Jasa Pemerintah. Dijelaskan bahwa sebelum Sapa Mbak Ita diluncurkan dan disahkan sebagai kanal pengaduan *online* resmi Kota Semarang, sebelumnya kanal pengaduan *online* sudah terlaksana di Kota Semarang yang disebut dengan Lapor Hendi di bawah kepemimpinan Hendrar Prihadi sebelum lengser dari masa jabatannya. Sistem kanal pengaduan *online* tetap sama dengan penggunaan teknologi yang bertujuan untuk memudahkan baik masyarakat maupun petugas dalam melayani masyarakat. Adanya sistem pengaduan *online* ini tentunya membutuhkan petugas yang paham dalam mengakses dan memahami proses serta alur pengaduan. Penelitian ini ingin melihat terkait responsivitas petugas dalam menanggapi aduan yang dikirimkan ke kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.

Kecamatan Tembalang adalah salah satu kecamatan di Kota Semarang yang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat yang relatif tinggi dengan indikator kualitas pelayanan publik yang sangat baik. Beberapa

aspek Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu waktu penyelesaian, kompetensi petugas dan penanganan aduan berkaitan dengan manajemen pelayanan pengaduan melalui kanal “Sapa Mbak Ita”. Kecamatan Tembalang mendapat penghargaan sebagai satu-satunya Pemerintah Kecamatan yang paling responsif terhadap aduan yang dikirimkan masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Berdasarkan penghargaan yang diraih oleh Kecamatan Tembalang sebagai pemerintah paling responsif melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kota Semarang diikuti dengan tingkat indeks kepuasan masyarakat dengan beberapa aspek menjadi salah satu alasan Kecamatan Tembalang menjadi lokasi penelitian.

1.8. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam artian luas merupakan cara ilmiah yang akan menghasilkan data yang valid dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah yang dimaksud di mana cara penelitian dilakukan sesuai dengan ciri keilmuan yang berlaku, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Metode penelitian yang berlaku secara rasional berarti penelitian dilakukan secara masuk akal dan dilakukan secara sadar untuk mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Empiris dimaksudkan bahwa penelitian dapat diamati oleh indera manusia sehingga peneliti selanjutnya dapat mengamati keabsahan data dan menjadi pedoman penelitian bagi banyak orang dan penelitian secara sistematis memiliki arti bahwa proses yang dilakukan menggunakan langkah-langkah tertentu yang dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian

bersifat terus menerus untuk mencapai data dan validasi yang paling sempurna sehingga tidak ada kekurangan dalam data penelitian (Sugiyono, 2015:3). Sejalan dengan pengertian dari Sugiyono metode penelitian juga memiliki arti sebagai sebuah ilmu yang mempelajari terkait mempelajari cara melakukan pengamatan dengan pemikiran yang tepat dan secara terpadu melalui tahapan yang sistematis yaitu mencari, menyusun dan menganalisis serta menyimpulkan sesuai dengan data-data yang ditemukan (Priyono, 2016:2).

Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan *Online* “Sapa Mbak Ita” Kantor Kecamatan Tembalang menjadi topik dalam penelitian berkaitan dengan tingkat kualitas pelayanan yang baik di Kecamatan Tembalang yang diikuti dengan pencapaian Kecamatan Semarang sebagai OPD paling responsif dalam memberikan respon terhadap aduan yang dikirimkan masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Implementasi manajemen pengaduan yang diterapkan oleh Kecamatan Tembalang diharapkan dapat menjadi penilaian dan perbandingan dengan daerah lain yang ada di Kota Semarang.

Harapannya agar dalam penelitian ini seluruh kelurahan yang ada di Kecamatan Tembalang dapat menerapkan manajemen pelayanan pengaduan yang dilaksanakan di Kecamatan Tembalang dan menciptakan seluruh daerah di Kota Semarang bersaing secara sehat untuk mencapai daerah yang terbaik dalam memberikan pelayanan administrasi dan pelayanan pengaduan.

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Moelong dalam (Sugiyono, 2015) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek peneliti seperti halnya perilaku, sedangkan pendekatan deskriptif merupakan telaah yang berbentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode. Sedangkan menurut Sugiyono (2015: 207), penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi menggunakan situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu : tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Pendekatan kualitatif ini dipilih karena dalam penelitian ini sasaran atau objek penelitian dibatasi agar data-data yang diambil dapat digali sebanyak mungkin serta agar dalam penelitian ini tidak dimungkinkan adanya pelebaran objek penelitian. Penelitian dilakukan langsung di lapangan, dan memiliki kemungkinan bahwa data yang diperoleh berubah-ubah sesuai data yang ada di lapangan. Penelitian secara kualitatif ini menggunakan cara berpikir secara deduktif dan penelitian ini menganggap bahwa data adalah inspirasi teori. Penelitian kualitatif, peneliti melakukan penelitian dalam skala kecil, kelompok yang memiliki kekhususan, keunggulan, inovasi, atau bisa juga bermasalah. Berdasarkan teori yang telah dipaparkan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian kualitatif menggunakan langkah-

langkah penelitian dari pengamatan fenomena yang dapat dijelaskan secara terperinci dan ilmiah.

1.8.2 Situs Penelitian

Pemilihan lokasi harus sesuai dengan syarat-syarat (a) sesuai dengan substansi penelitian karena lokasi penelitian yang dituju mampu memberikan jawaban atas permasalahan penelitian yang diteliti. (b) Mampu menyediakan data yang cukup dalam memenuhi permasalahan terhadap argumen atau hipotesis penelitian terkait responsivitas petugas terhadap pelayanan pengaduan di kanal pengaduan *online* Sapa Mbak Ita. (c) Menerima kehadiran peneliti dalam jangka waktu yang tidak ditentukan agar peneliti mendapatkan data yang sesuai dengan keperluan penelitian. Adapun lokasi penelitian adalah di Kantor Kecamatan Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah. Adapun situs penelitian adalah petugas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tembalang.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau informan yang akan memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah dengan *purposive sampling* mempertimbangkan yang dianggap paling mengetahui sehingga akan memudahkan peneliti untuk memperdalam obyek dan fenomena sosial yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti memilih subjek yang dianggap mengetahui tentang permasalahan penelitian dan dapat informasi memberikan informasi yang dibutuhkan, yaitu sebagai berikut :

| Pihak | Keterangan |
|--|---|
| Kantor Kecamatan Tembalang | Kepala Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang |
| | Staff Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang |
| Pemohon yang pernah mengakses dan mengirimkan aduan ke kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” | Masyarakat |

1.8.4 Jenis Data

Dalam penelitian ini yang menggunakan metode penelitian kualitatif, jenis data yang dikumpulkan berupa teks, kata-kata tertulis yang menggambarkan atau mempresentasikan individu-individu, tindakan-tindakan, dan peristiwa-peristiwa yang terjadi selama pelaksanaan penelitian. Saat melakukan pengamatan maupun wawancara maka hasil data yang diperoleh dalam bentuk catatan berupa teks atau tulisan yang menceritakan apa yang didapatkan dan juga bukti foto kegiatan. Dalam penelitian ini didapatkan hasil wawancara dengan informan Petugas Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang dan masyarakat penerima pelayanan aduan. Data tersebut kemudian diolah dan diketik ke dalam transkrip hasil wawancara untuk membantu peneliti. Selain itu, didapatkan pula data-data dari dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

1.8.5 Sumber Data

Dalam setiap penelitian untuk mendapat mendukung proses dan hasil penelitian tersebut, maka dibutuhkan data-data yang pasti dan nyata dari objek penelitian. Dalam hal ini sumber data yang dipakai adalah:

1. Data primer

Data primer atau disebut sebagai data tangan pertama, adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan media pengambilan data yang sesuai dengan penelitian dan pengambilan data dilakukan secara langsung terhadap subjek penelitian sesuai kebutuhan penelitian kualitatif untuk dapat mendapatkan data secara menyeluruh dan mendetail dari seorang informan. Data primer dalam penelitian ini adalah petugas seksi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tembalang sebagai actors yang bertanggungjawab dalam menyiapkan kegiatan penyusunan tatalaksana pengelolaan pengaduan dan pemberian informasi.

2. Data sekunder

Data sekunder atau disebut sebagai data tangan kedua adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau membutuhkan perantara pihak lain dari subjek penelitian. Bentuk data sekunder juga dapat berupa data yang berasal dari buku, jurnal, koran, brosur, penelitian terdahulu, dan dokumen lainnya yang sesuai dengan penelitian.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Goetz & Le Compte (1984) berbagai strategi pengumpulan data dalam penelitian kualitatif secara umum dapat dikelompokkan ke dalam dua jenis cara, yaitu metode atau teknik pengumpulan data yang bersifat interaktif dan noninteraktif. Data interaktif berarti ada kemungkinan terjadi saling mempengaruhi antara peneliti dengan sumber datanya. Teknik non-interaktif sama sekali tak ada pengaruh antara peneliti dengan sumber datanya, karena sumber data berupa benda, atau sumber datanya manusia atau yang lainnya Sutopo, (2006:66). Dalam penelitian kualitatif ini, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*) karena peneliti adalah manusia dan hanya manusia yang dapat terhubung dengan responden atau objek lainnya, serta mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan di lapangan. Oleh karena itu, peneliti juga berperan serta dalam pengamatan atau participant observation Moleong, (2007:9). Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif :

Sumber data primer:

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab,

sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.. Sedangkan menurut Riyanto (2010:82) interview atau wawancara merupakan metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara penyelidik dengan subyek atau responden. Wawancara dalam penelitian kualitatif sifatnya mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara holistik dan jelas dari informan dan kemudian data yang diperoleh akan dideskripsikan secara runtut dan rinci. Pada penelitian ini menggunakan model wawancara mendalam. Wawancara akan dilakukan dengan informan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dan masyarakat sebagai pemohon pelayanan.

b. Pengamatan atau Observasi

Nasution (dalam, Sugiyono 2015:226) menjelaskan bahwa observasi atau pengamatan adalah dasar para ilmuwan yang berkuat dengan data-data. Observasi di lapangan akan memudahkan peneliti dalam memahami konteks data. Terlebih dalam penelitian kualitatif memahami keseluruhan situasi lapangan dan situasi sosial jadi akan memperoleh pandangan yang holistik dan menyeluruh. Observasi juga membantu dalam menemukan hal-hal yang ada diluar persepsi responden sehingga peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Dalam pengamatan juga peneliti dapat memusatkan atensi pada aspek

perilaku sosial ataupun fenomena yang menjadi subjek penelitian. menurut Suparlan (dalam Patilima 2005:65) teknik pengumpulan data menggunakan metode pengamatan harus memperhatikan delapan aspek penting, yaitu perilaku, ruang atau tempat, kegiatan, benda atau alat-alat, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Dalam penelitian ini observasi sangat penting dalam menilai dan mengamati secara nyata perilaku, peristiwa dan aspek lainnya yang dapat digunakan sebagai indikator penilaian mengenai bagaimana manajemen pengaduan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang. Observasi bertujuan untuk menilai indikator yang dianggap tidak dapat ditemukan hanya dengan wawancara namun membutuhkan pengamatan secara nyata seperti kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengirimkan aduan ke kanal pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita”.

1.8.7 Sumber data sekunder:

a. Studi Literatur

Studi kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti Sugiyono (2015). Pada penelitian ini akan memuat penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan, dengan tujuan perbandingan.

b. Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menunjang teknik observasi selain wawancara. Teknik dokumentasi juga merupakan teknik mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah dokumen resmi, transkrip, berita, agenda kegiatan dan gambar kegiatan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

1.8.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan dalam sebuah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang ada dan dibuktikan dengan adanya data yang sudah terkumpul melalui berbagai teknik pengumpulan data. Analisis data dalam sebuah penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan analisis juga tentu dilakukan setelah pengumpulan data dengan berbagai sumber data telah selesai. Kegiatan analisis yang dilakukan baik sebelum dan sesudah pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data yang lebih valid, aktual dan terpercaya bila mengingat penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan pendekatan humanistik maka pendekatan dilakukan secara terus menerus dengan memberikan pertanyaan sesuai permasalahan dalam penelitian, pengamatan yang bertujuan dalam

mengamati keabsahan dari jawaban yang diberikan oleh petugas pelayanan publik.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2015:246) memaparkan kegiatan analisis data kualitatif berlangsung terus menerus sampai tuntas sehingga data yang diperoleh sudah cukup dan pasti. Miles dan Huberman menyebutkan langkah-langkah dalam teknik analisis data penelitian kualitatif adalah reduksi data, triangulasi, dan menarik kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai pemilihan, perampingan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data awal yang muncul dari catatan-catatan di lapangan. Kegiatan reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses pengambilan data berlangsung. Selama proses pengambilan data melalui wawancara ataupun observasi sudah terjadi reduksi data yang dibuktikan dengan adanya kerangka konseptual, permasalahan penelitian dan adanya pertanyaan wawancara yang akan mereduksi data yang mulanya sangat luas menjadi lebih ramping dan terpusat. Pada praktik lapangannya terdapat beberapa data yang dianggap tidak terlalu penting atau dapat disederhanakan lagi sehingga data yang dihasilkan adalah data yang lebih ringkas, terpusat, dan sederhana

sehingga dalam menganalisis permasalahan dapat secara mudah bila menggunakan data yang sudah direduksi sebelumnya.

Reduksi data adalah sebuah teknik analisis data yang bertujuan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang leburnya informasi, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga menghasilkan kesimpulan-kesimpulan yang dapat diverifikasi. Dalam penelitian kualitatif reduksi data dilakukan dengan menggolongkan pola data, meringkas data yang luas, dan dengan cara lainnya.

2. Penarikan Kesimpulan

Bagian akhir dalam sebuah analisis adalah sebuah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal dari hasil reduksi data merupakan kesimpulan kasar dan bersifat sementara yang dapat berubah bila tidak ditemukan adanya alibi kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan kata lain, bila dalam reduksi data tidak ditemukan adanya indikasi yang dapat melemahkan kesimpulan dan adanya bukti yang memperkuat validitas kesimpulan awal maka kesimpulan sementara dapat disebut sebagai kesimpulan yang kredibel.