

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyediaan layanan bagi masyarakat diatur berdasarkan mandat pada UUD 1945 sebagai kewajiban bangsa terhadap warga negaranya. Layanan masyarakat yang berkualitas merupakan layanan yang mampu memberikan solusi terhadap persoalan yang dialami publik dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sehubungan dengan hal itu, diuraikan dalam regulasi UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang menetapkan upaya untuk mewujudkan layanan masyarakat yang berkualitas wajib mengikutsertakan partisipasi publik dalam proses pelaksanaannya.

Masyarakat dapat berpartisipasi dalam pelayanan publik dengan memberikan saran, masukan, informasi dan/atau aduan, baik secara tatap muka ataupun menggunakan *platform* media, sebagaimana tertuang dalam Pasal 42 PP 96/2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 8 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menetapkan bahwa salah satu cara penyelenggaraan pelayanan publik adalah melalui penanganan pengaduan masyarakat sebagai sarana untuk mempraktikkan undang-undang tersebut. Penyedia layanan publik harus membuat prosedur yang efektif untuk menangani pengaduan, yang mengacu pada Perpres No. 76 Tahun 2013 terkait Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik, sebagai kelanjutan dari peraturan sebelumnya. Saat ini dalam perkembangannya sarana pengelolaan pengaduan disediakan bersifat langsung dan melalui media elektronik.

Provinsi di Indonesia yang termasuk metropolitan besar dengan memiliki populasi yang padat dan dinamika penduduk yang signifikan adalah DKI Jakarta. Keadaan tersebut menekankan pentingnya sarana pengelolaan pengaduan yang baik untuk dapat menampung sekian banyaknya pengaduan yang diberikan oleh masyarakat setiap harinya. Perkembangan teknologi yang sangat pesat turut mendorong Pemerintah DKI Jakarta untuk mengembangkan pelayanan pengelolaan pengaduannya melalui digitalisasi. Hal ini sejalan dengan rencana pengembangan DKI Jakarta untuk menjadi *Smart City*. Berdasarkan hal tersebut, fasilitas pengaduan terpadu Cepat Respon Masyarakat (CRM) didirikan oleh Pemprov DKI Jakarta pada tahun 2016 sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat.

Sistem pengaduan terintegrasi CRM atau Cepat Respon Masyarakat Provinsi DKI Jakarta, dibuat sebagai wadah besar yang menampung seluruh pengaduan yang diterima oleh Pemerintah DKI Jakarta dari masyarakat sebagai satu kesatuan. Seluruh penduduk di wilayah DKI Jakarta dapat mengakses 13 kanal pengaduan masyarakat yang merupakan bagian dari CRM dan satu kanal internal melalui aduan gubernur. Adapun, 13 kanal pengaduan publik Cepat Respon Masyarakat yang disebutkan, yakni :

Gambar 1. 1 Saluran Pengaduan CRM Masyarakat DKI Jakarta



Sumber: <https://crm.jakarta.go.id/>, 2024

Pemerintah DKI Jakarta memiliki beragam saluran pengaduan masyarakat yang ditampilkan pada Gambar di atas. Masyarakat dapat menyampaikan berbagai macam masalah di DKI Jakarta menggunakan empat jenis saluran pengaduan masyarakat yang ditawarkan oleh sistem Cepat Respon Masyarakat. Berikut ini adalah jenisnya:

1. Saluran Tatap Muka: Bagi mereka yang merasa kesulitan untuk menggunakan saluran pengaduan lainnya, saluran pengaduan ini mengharuskan kita untuk bertatap muka langsung dengan petugas pengaduan. Kantor Walikota, Kantor Kelurahan, Kantor Inspektorat, Kantor Kecamatan, dan Aula Balai Kota adalah beberapa contohnya.
2. Saluran Aplikasi: Cara pengaduan dilakukan melalui aplikasi yang juga menawarkan sejumlah fitur bermanfaat yang diinginkan warga Jakarta. Misalnya, aplikasi Jakarta Kini.
3. Saluran Media Sosial: Sebuah *platform* untuk pelaporan warga melalui media sosial. Seperti, Twitter @DKIJakarta, Facebook Pemprov DKI Jakarta, dan Profil pengguna di media sosial Gubernur dan Wakil Gubernur DKI Jakarta.
4. Saluran Surat Elektronik: Metode pelaporan warga ini dilakukan melalui cara mengirimkan surat atau pesan dengan internet berbagai media. Misalnya, LAPOR 1708, SMS/WhatsApp 08111272206, email dki@jakarta.go.id, dan Media Massa Aspirasi Publik.

Penghargaan *Top Digital Awards* tahun 2021, yang diserahkan oleh Majalah *ItWorks*, adalah salah satu dari banyak yang diterima oleh Cepat Respon

Masyarakat (beritajakarta.id, 2021). Upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk meningkatkan layanan publik melalui layanan yang berfokus pada data dan konektivitas melalui sistem digitalisasi telah berhasil, seperti yang ditunjukkan oleh penghargaan ini. CRM tervalidasi meningkatkan keterlibatan masyarakat dan meningkatkan kinerja Pemprov DKI Jakarta (*Jakarta Smart City*, 2022). Hal ini ditunjukkan dengan fakta bahwa pada tahun 2022 Indeks Kepuasan Masyarakat DKI Jakarta untuk layanan publik sebesar 85,5% yang termuat dalam dokumen RKPD DKI Jakarta tahun 2023.

Dari awal peluncurannya pada tahun 2016, sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) telah menangani berbagai keluhan, seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Penanganan Laporan melalui CRM Tahun 2016 hingga 2023

Tahun	Jumlah Laporan	Penyelesaian Laporan	Persentase
2016	112.164	100.872	89,92%
2017	235.914	210.331	89,16%
2018	109.839	96.489	87,85%
2019	108.212	98.117	90,73%
2020	<i>Data tidak ditemukan</i>		
2021	91.984	91.922	99,9%
2022	122.183	120.811	98,9%
2023	173.327	169.328	97,7%

Sumber: Hasil olahan penulis dari <https://crm.jakarta.go.id/>

Tabel 1.1 menunjukkan kuantitas laporan, kuantitas laporan yang ditindaklanjuti, dan persentase kuantitas laporan yang diselesaikan secara keseluruhan dalam laporan sistem CRM. Faktor epidemi Covid-19 menyebabkan sistem CRM ditangguhkan pada tahun 2020, sehingga tidak dapat menangani pengaduan masyarakat pada tahun tersebut. Walaupun demikian, penyelesaian

pengaduan sistem CRM memiliki tren yang positif dengan persentase penyelesaian aduan berada di atas 85% setiap tahunnya.

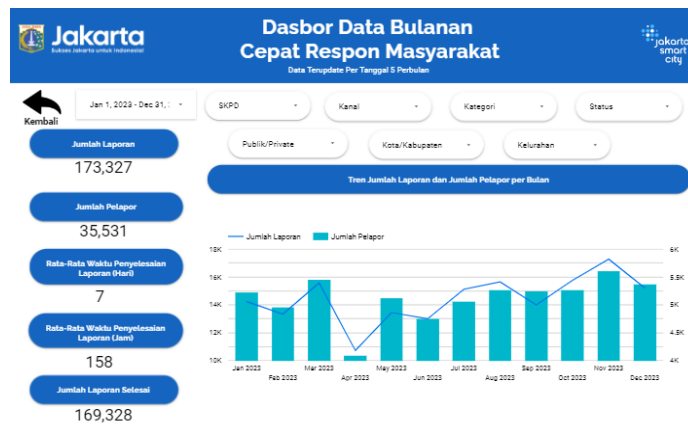
Tabel 1. 2 Jumlah Aduan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023

No	Kanal	Jumlah	
		Laporan	Pelapor
1.	JAKI	158,377	32,425
2.	Twitter @dkijakarta	5,323	841
3.	Email dkijakarta.go.id	3,733	590
4.	LAPOR 1708	837	10
5.	Facebook Pemprov DKI Jakarta	403	104
6.	Pendopo Balai Kota	1,294	836
7.	SMS 0811272206	2,213	427
8.	Aspirasi Publik Media Massa	675	13
9.	Kantor Lurah	267	218
10.	Media Sosial Gubernur	16	3
11.	Kantor Walikota	91	84
12.	Aduan Gubernur	54	3
13.	Kantor Camat	27	23
14.	Kantor Inspektorat	17	5
Jumlah Keseluruhan		173.327	35,531

Sumber: <https://crm.jakarta.go.id/>

Mengacu pada tabel di atas, Pemerintah DKI Jakarta menerima 173.327 laporan pada tahun 2023 di seluruh kanal CRM. Kanal pengaduan aplikasi JAKI menjadi kanal yang paling banyak digunakan oleh masyarakat untuk melaporkan aduannya diantara seluruh kanal CRM, dengan 158,377 laporan dari 32,425 pelapor. Angka ini menunjukkan bagaimana masyarakat telah berpartisipasi dalam penyelesaian masalah di wilayah Provinsi DKI Jakarta secara efektif dengan menggunakan kanal pengaduan yang tersedia melalui aplikasi JAKI.

Gambar 1. 2 Visualisasi Situs CRM terkait Laporan Data Bulanan Pada 2023



Sumber: <https://crm.jakarta.go.id/>

Merujuk dari data tersebut yang menampilkan total keseluruhan 173.327 laporan yang diajukan oleh Masyarakat melalui berbagai kanal pengaduan CRM mulai Januari hingga akhir Desember tahun 2023, sejumlah 169.328 laporan berhasil diselesaikan dalam rata-rata waktu penyelesaian 7 hari. Dapat terlihat bahwa jumlah masuknya laporan pengaduan CRM bersifat fluktuatif. Bulan November menjadi bulan dengan jumlah laporan terbanyak dengan 17.277 laporan pengaduan. Sedangkan bulan April menjadi bulan dengan jumlah laporan pengaduan paling sedikit sejumlah 10.730 laporan. Gambar tersebut juga menunjukkan keberhasilan Pemda pada DKI Jakarta selama menyelesaikan laporan keluhan dari warga DKI Jakarta melalui sistem Cepat Respon Masyarakat pada tahun 2023 dengan persentase penyelesaian mencapai 97,7%.

Tabel 1. 3 Sepuluh Besar Jenis Aduan di 2023

No	Kategori Laporan	Jumlah
1.	Jalan	19.602
2.	Pohon	15.140
3.	Parkir Liar	15.041
4.	Sampah	11.663
5.	Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	9.839
6.	Gangguan dan Kebisingan	9.780
7.	Jaringan Listrik	9.480
8.	Kawasan Dilarang Merokok	9.298
9.	Reklame/Spanduk	7.979
10.	Arus Lalu Lintas	6.618

Sumber: Hasil olahan penulis dari <https://crm.jakarta.go.id/>

Tujuan dari mengklasifikasikan berbagai jenis pengaduan ke dalam kategori yang berbeda guna memudahkan dalam memilih tindakan terbaik untuk setiap laporan keluhan yang diterima. Sepuluh kategori aduan yang paling sering diterima oleh sistem CRM pada tahun 2023, disajikan menurut Tabel tersebut. Di dalam kategori laporan pengaduan, pengaduan yang berkaitan dengan masalah jalan berada di peringkat tertinggi. Pengaduan terkait jalan biasanya berupa keluhan tentang jalan berlubang, kemacetan, pemanfaatan trotoar secara tidak semestinya, dan isu-isu lainnya.

Tidak ada masalah atau tantangan yang muncul sejak mekanisme pengaduan CRM dibentuk. Di sisi lain, mengingat tingginya jumlah laporan pengaduan dari masyarakat yang diterima setiap hari, penanganan pengaduan untuk memproses setiap laporan yang masuk hingga memastikan penyelesaian yang baik perlu dilakukan melalui langkah-langkah kerja yang efektif dan efisien. Laporan pengaduan masyarakat yang diterima dalam sistem CRM harus melewati sejumlah proses, diantaranya:

Tabel 1. 4 Proses Melaporkan Keluhan dengan CRM

No	Status Laporan	Keterangan
1.	Menunggu	Laporan telah diinput dan menunggu langkah selanjutnya dari petugas
2.	Koordinasi	Laporan diterima oleh kelurahan tempat terjadinya aduan dan diproses internal atau diteruskan ke Instansi/OPD terkait
3.	Disposisi	Kelurahan telah menginformasikan laporan dan diteruskan ke Instansi/OPD terkait
4.	Laporan ditolak	Laporan tidak dapat dilanjutkan apabila terdapat kesalahan informasi dari masyarakat dengan fakta di lapangan
5.	Proses	Laporan pengaduan sedang dikerjakan oleh instansi/OPD terkait
6.	Tindak Lanjut	Laporan telah ditindak lanjuti oleh petugas lapangan
7.	Validasi	Biro Pemerintahan Pemprov DKI Jakarta melalui Tenaga Ahli melakukan pengecekan hasil tindak lanjut petugas
8.	Selesai	Laporan sudah selesai dikerjakan dan ditangani dengan baik

Sumber: <https://crm.jakarta.go.id/>

Tabel 1.4 mengilustrasikan bagaimana pengaduan dari masyarakat umum dituntaskan melalui berbagai proses sebelum akhirnya dinyatakan selesai. Sesuai dengan Pergub No. 57 Tahun 2022, Biro Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta melakukan tahap validasi yang menjadi sorotan dalam studi ini. Peraturan ini menerangkan tanggung jawab Biro Pemerintahan, yaitu mengoordinasikan pelaksanaan tugas perangkat daerah dalam proses pengelolaan pengaduan, serta melaksanakan perumusan dan koordinasi kebijakan, pemantauan, dan evaluasi.

Melalui CRM, Biro Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta memiliki kewajiban terhadap sejumlah masalah yang berhubungan dengan pengaduan. Mengacu pada Keputusan Sekda No. 99 Tahun 2022 mengenai Pedoman Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat lewat sistem CRM yang mengatur peran Biro Pemerintahan Pemprov

DKI Jakarta untuk memverifikasi hasil tindak lanjut keluhan yang dilaksanakan dari Instansi/OPD selaras dengan isi pengaduan dan ketentuan yang berlaku.

Di bawah arahan Biro Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta, Tenaga Ahli Fasilitator membantu implementasi manajemen keluhan pada tahap verifikasi administrasi dan/atau verifikasi lapangan atas temuan tindak lanjut pengaduan yang telah dilaksanakan oleh Pemda (KAK Fasilitator, 2022). Tugas TA Fasilitator mencakup penyusunan laporan yang merinci hasil penelusuran pengaduan melalui sistem CRM dan menjadi sumber saran kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan standar tindak lanjut pengaduan masyarakat (Fasilitator KAK, 2022). TA Fasilitator di Biro Pemerintahan DKI Jakarta harus memiliki pendidikan minimal S1 dan memahami dengan baik program-program juga regulasi yang ditawarkan oleh Pemprov DKI Jakarta.

Sesuai dengan Keputusan Sekda No. 99 Tahun 2022, tujuan pengadaan TA Fasilitator oleh Biro Pemerintahan guna membantu penyelenggaraan verifikasi hasil juga validasi laporan tindak lanjut keluhan warga yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja dengan CRM. TA Fasilitator adalah individu yang memiliki pengetahuan khusus yang tidak dibatasi oleh hubungan kerja dalam menjalankan profesinya dengan menawarkan jasa berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya. Dengan demikian, TA Fasilitator Biro Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta di bidang pengaduan bukan merupakan pegawai ASN, melainkan dipilih langsung oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui prosedur perekrutan yang berbeda untuk mendukung proses penanganan pengaduan.

Berdasarkan penjelasan singkat mengenai tugas dan fungsi Tenaga Ahli Fasilitator Cepat Respon Masyarakat, Tenaga Ahli Fasilitator memiliki peran yang sangat penting atas kelancaran dan penyelesaian pengaduan yang diterima dari Masyarakat. Responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam melaksanakan pekerjaannya guna mengelola banyaknya jumlah laporan keluhan yang masuk setiap harinya, menjadi bagian yang penting agar pengaduan yang diberikan oleh masyarakat dapat ditangani dengan baik dan optimal. Responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator juga menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan kinerja Pemprov daerah DKI Jakarta ketika menangani keluhan agar mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Riset ini adalah studi praktik terbaik yang menggambarkan keberhasilan Pemerintah DKI Jakarta dalam menangani laporan masyarakat. Tenaga Ahli Fasilitator yang berfungsi sebagai petugas validasi pengaduan di Biro Pemerintahan DKI Jakarta menunjukkan upaya pemerintah untuk memastikan bahwa laporan pengaduan masyarakat selama 7 tahun terakhir dengan 13 saluran Cepat Respon Masyarakat bisa ditangani dengan baik. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengeksplorasi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator di Biro Pemerintahan DKI Jakarta pada penanganan keluhan CRM. Kecepatan tanggap pada layanan masyarakat sangat dibutuhkan sebagai indikator kapasitas badan publik dalam memenuhi tuntutan rakyat (Rasdiana dan Ramadani, 2021). Bertolak dari seluruh uraian sebelumnya, penulis mengadakan penelitian dengan judul “Responsivitas Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta.”

1.2. Identifikasi Keberhasilan

1. Dari tahun 2016, Pemprov DKI Jakarta telah sukses menangani sebanyak 953.623 laporan keluhan masyarakat rata-rata persentase penyelesaian mencapai 93,45%.
2. Sepanjang tahun 2023 Cepat Respon Masyarakat menerima 173.327 laporan pengaduan dari 35.531 pelapor yang memperlihatkan bahwa media pengaduan publik yang diberikan oleh Pemprov DKI Jakarta telah dimanfaatkan secara efektif oleh publik.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat DKI Jakarta untuk layanan publik mencapai 85,5% pada tahun 2022, yang menunjukkan bahwa CRM dapat memberikan akses yang inklusif dan terintegrasi ke layanan pengaduan masyarakat.
4. TA Fasilitator adalah pihak yang bertugas memverifikasi hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat, dan melakukan validasi sesuai dengan pedoman tindak lanjut pengaduan.
5. Cepat Respon Masyarakat (CRM) Provinsi DKI Jakarta memperoleh penghargaan *Top Digital Awards* dalam kategori *Top Digital Implementation* pada tahun 2021.

1.3. Rumusan Pertanyaan Penelitian

- 1) Bagaimana responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat?
- 2) Apa faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam pengaduan Cepat Respon Masyarakat?

1.4. Tujuan Penelitian

- 1) Menganalisis responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat.
- 2) Menganalisis faktor yang mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Kajian yang dilakukan mampu digunakan dalam meningkatkan ilmu mengenai Ilmu Administrasi Publik terkhusus pembahasan mengenai responsivitas penanganan pengaduan publik Cepat Respon Masyarakat dan dimaksudkan mampu menambah metodologi berikutnya.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Riset yang dilakukan dimaknai menjadi suatu kesempatan guna menerapkan pengetahuan yang sudah didapatkan sepanjang masa studi di Universitas, juga diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan baru tentang responsivitas penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat yang dilaksanakan oleh Pemprov DKI Jakarta. Lebih lanjut, dengan adanya penelitian ini diharapkan peneliti akan semakin termotivasi untuk senantiasa belajar dan terpacu untuk melakukan penelitian-penelitian baru dikemudian hari.

2. Bagi Instansi

Riset ini diharapkan mampu menyajikan wawasan baru untuk Pemprov DKI Jakarta dan satuan sistem sosial lainnya, terkait responsivitas penanganan pengaduan publik Cepat Respon Masyarakat yang selama ini dilakukan dan dapat digunakan untuk mengatasi kekurangan yang ada.

3. Bagi Masyarakat

Riset ini diharapkan mampu menyajikan wawasan, perspektif, dan informasi tambahan kepada masyarakat tentang responsivitas pengaduan Cepat Respon Masyarakat Provinsi DKI Jakarta.

1.6. Kerangka Teori

1.6.1. Penelitian Terdahulu

Studi sebelumnya telah ditelaah dalam riset ini berfokus pada topik yang berkaitan dengan responsivitas pelayanan publik. Kumpulan penelitian terdahulu yang dijelaskan dalam penelitian ini digunakan oleh peneliti sebagai bahan perbandingan dan sumber referensi yang dapat membantu dalam memposisikan penelitian dan menunjukkan orisinalitas dari penelitian ini. Uraian penelitian terdahulu yang dipaparkan dalam Tabel 1.5 diuraikan kembali sebagai berikut.

Widianati dan Meirinawati (2016), dalam studinya membahas berkenaan responsivitas pelayanan publik terhadap keluhan pelanggan di PDAM Kabupaten Gresik. Studi ini dilakukan dengan metode kualitatif dan dibahas menggunakan teori Responsivitas Zeithaml dkk. Hasil studi ini menunjukkan bahwa PDAM Kabupaten Gresik belum dapat merespon pelanggan dengan baik yang akibat sikap petugas yang kurang komunikatif. Karena kurangnya personil, staf layanan

pengaduan pengguna PDAM Kabupaten Gresik tidak dapat menyediakan layanan yang cepat. Selain itu, PDAM Kabupaten Gresik diyakini gagal menyediakan layanan yang layak kepada pengguna karena pegawainya tidak berkoordinasi dalam mengatasi keluhan pengguna.

Kapasitas pemerintah dalam mengatasi aduan warga dengan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta dikaji oleh Setianingrum dan Tsalatsa (2016). Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Pengolahan pengaduan yang efektif telah ditunjukkan oleh penghargaan yang telah diperoleh dalam skala nasional dan dunia. Meskipun demikian, ditemukan bahwa Pemerintah Kota Yogyakarta masih kurang perhatian dalam menangani pengaduan yang masuk melalui UPIK, terutama dalam hal tindak lanjut. Kekurangan ini disebabkan oleh ketidakmampuan SKPD dan unit kerja untuk mengoordinasikan respon mereka terhadap permintaan dan pengaduan informasi publik, sehingga tidak ada ruang untuk mengelola pengaduan publik lintas sektoral dan lintas pemerintahan.

Dengan menggunakan teori Responsivitas Zeithaml, dkk., penelitian Rukmana, N. S. dan Ismail pada tahun 2020 mencoba mengkaji responsivitas pelayanan publik dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. Setelah riset selesai, diketahui bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai telah menjalankan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) menggunakan respon cukup baik. Ketika memberikan pelayanan, staf DPMPTSP bersikap sopan dan ramah, bekerja dengan cepat dan sesuai dengan prosedur operasional standar lembaga,

serta memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada konsumen. Penerbitan SIUP masyarakat dilakukan oleh pegawai DPMPTSP dalam jangka waktu lima hari. Namun masih ditemukan bahwa akibat lokasi staf DPMPTSP yang berhubungan dengan pengaju izin bisnis dan lokus bisnis pengaju yang tidak mudah diakses, hal ini menjadi penghambat dalam proses penerbitan surat izin usaha perdagangan (Rukmana, N. S & Ismail, 2020).

Studi selanjutnya dilakukan pada tahun 2021 oleh Siamisury. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi reaksi pemerintah terhadap Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) Kecamatan Tualang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan diteliti berdasarkan teori responsivitas Agus Dwiyanto. Hasil penelitian mendapatkan bahwa keluhan-keluhan dalam Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) masih belum direspon secara baik oleh pendamping dan Tenaga Fasilitator Lapangan akibat adanya kekurangan jumlah Tenaga Fasilitator yang tersedia. Ditemukan pula bahwa Dinas belum memiliki SOP nya sendiri dan masih mengikuti SOP dari Kementerian. Hal ini juga mengakibatkan kurangnya sarana pengaduan yang formal bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya (Siamisury, 2021).

Rasdiana dan Ramadani (2021) melakukan penelitian tambahan untuk menyelidiki daya tanggap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Peneliti menggunakan teori daya tanggap Zeithaml, dkk. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk melakukan studi ini. Temuan penelitian ini menunjukkan seberapa responsif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam menyelenggarakan

pelayanan publik. Hal ini diketahui berdasarkan daya tanggap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yang tinggi terhadap masyarakat, yang terlihat dari penggunaan nomor ponsel Kepala Dinas oleh masyarakat, dan ketepatan layanan yang diberikan. Ketepatan melayani dinilai baik jika melihat pelaksanaan yang sesuai dengan standar operasional prosedur, penggunaan layanan berbasis elektronik yang mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam tugas petugas di pagi hari, dan waktu pelayanan, yaitu lamanya proses hingga verifikasi selesai sesuai dengan jadwal berdasarkan SOP. Disdukcapil Kab. Bone terdapat kemampuan yang sangat baik dalam menangani masalah karena sudah mendapatkan laporan keluhan dari Formulir Google yang disediakan oleh dinas. Disisi lain, ditemukan bahwa kecepatan melayani masih kurang baik diakibatkan jaringan bermasalah dan jumlah petugas yang kurang dibandingkan dengan masyarakat yang menggunakan layanan.

Tujuan utama penelitian Mochtar, Hadi, dan Anwar (2021) yang bersifat kuantitatif adalah untuk mengetahui seberapa responsif layanan Polres Rejang Lebong terhadap pengaduan masyarakat terkait insiden tindak kekerasan yang dialami oleh perempuan dan anak. Studi tersebut menerapkan respon layanan, kecepatan layanan, ketepatan layanan, dan kecermatan layanan sebagai penanda daya tanggap, berdasarkan hipotesis Zeithaml, dkk. Temuan menunjukkan bahwa petugas Polres Rejang Lebong merespon dengan baik dengan cara berkomunikasi dengan individu dan menunjukkan sikap yang baik sehingga membuat mereka merasa nyaman. Ditemukan bahwa meskipun kecepatan layanan berjalan lancar, namun belum optimal dan ditemukan adanya diskriminasi yang dilakukan oleh

petugas yang menimbulkan respon timbal balik yang kurang atau tidak baik dari masyarakat.

Selain itu, dengan menggunakan penelitian kualitatif, penelitian Nikmatuz Zuhra Ainy dan Nugroho dari tahun 2021 meneliti seberapa responsif Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam menangani keluhan masyarakat terkait layanan penerangan jalan umum. Temuan riset ini menunjukkan bahwa permintaan penambahan PJU dan lampu jalan yang mati merupakan keluhan yang paling banyak diadukan oleh masyarakat. Unit Layanan Pengaduan Surakarta dan media telepon merupakan dua cara yang digunakan oleh Dinas PUPR Surakarta untuk menerima pengaduan. Sumber-sumber ini kemudian digunakan untuk memetakan kebutuhan masyarakat dan berfungsi sebagai alat perimeter yang memungkinkan dinas untuk menentukan dengan tepat apa yang dibutuhkan dan bagaimana masyarakat dapat memperoleh manfaat secara langsung. Sebagai upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat mengenai pelayanan PJU, Dinas PUPR Kota Surakarta melakukan pembangunan dan pemeliharaan PJU secara permeterisasi. Selain itu, Dinas PUPR secara aktif berupaya mendorong keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan PJU, terutama terkait pemeliharaan lampu jalan yang didanai melalui swadaya masyarakat (Ainy, N. Z & Nugroho, R. A, 2021).

Penelitian Kurniasih, Parawangi, dan Andriana (2022) menggunakan empat indikator daya tanggap Zeithaml, dkk. untuk menilai daya tanggap layanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Uluere, Kabupaten Bantaeng. Temuan penelitian menyatakan layanan pengaduan masyarakat di Polsek Uluere cukup

responsif. Saat melayani masyarakat, aparat Kepolisian Sektor Uluere bersikap ramah dan baik. Aparat menyelesaikan tugas dengan cepat, sehingga masyarakat yang datang melapor dapat segera dibantu. Untuk memastikan tidak ada kesalahan, aparat telah melakukan layanan dengan cermat dengan menjalankan tugasnya secara serius. Mereka juga telah menjalankan fungsinya dengan cepat, tetapi belum dioptimalkan dengan mengidentifikasi ketidaksesuaian antara jam operasional dan keadaan lapangan yang sebenarnya.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian Mahsyar, dkk (2022) melakukan analisis ketanggapan dalam menangani pengaduan yang sesuai dengan ketentuan peraturan dalam lingkup Ombudsman RI Sulawesi Selatan, Kapolda Makassar beserta jajarannya, dan masyarakat pelapor. Hasil penelitian ini ditemukan tiga aspek responsivitas pelayanan, yaitu responsivitas masukan, responsivitas proses, dan responsivitas keluaran. Ketiganya telah terlaksana dengan baik berdasarkan pola kerja yang mengacu pada peraturan yang berlaku. Pada aspek responsivitas masukan, masyarakat pelapor masih mengeluh karena terdapat kendala dalam persyaratan administratif dan substantif sehingga laporan tidak diproses sampai pada tahap pendaftaran. Penyelesaian pengaduan masyarakat terkait maladministrasi Polrestabes Makassar layanan diselesaikan dengan rekomendasi klarifikasi, mediasi atau konsiliasi, dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat terhadap proses pelayanan. Dalam upaya meningkatkan responsivitas, Ombudsman perlu melakukan sosialisasi dan pendampingan secara intensif kepada pihak-pihak yang terkena dampak maladministrasi.

Sistem penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang dievaluasi untuk mengetahui daya tanggapnya, dan penelitian oleh Nur Rohmah, Herawati, dan Afrizal (2023) menganalisis faktor pendorong dan penghambat sistem tersebut. Teori Evaluasi Model CIPP dari Madaus, Scriven, dan Stufflebeam diterapkan dalam penelitian kualitatif ini. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun proses pengelolaan pengaduan telah berjalan cukup baik, beberapa aspek belum dijalankan dengan sebaik-baiknya. Ditemukan bahwa tidak semua pegawai memahami dengan baik konteks SOP dan pembahasan mengenai SOP tersebut belum dilakukan secara mendetail. Namun, dalam hal *input*, keuangan belum diberikan, fasilitas infrastruktur perlu dipelihara, dan bimbingan teknis belum dilaksanakan. *Output* menunjukkan persentase yang tinggi dari manajemen pengaduan yang diselesaikan secara bersyarat.

Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu

No	Penulis /Tahun	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
1.	Widianati, I; Meirinawati .; 2016	Mendeskripsikan responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Kabupaten Gresik	Teori Responsivitas oleh Zeithaml dkk	Kualitatif	Temuan studi menunjukkan bahwa Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik belum dilakukan dengan baik. Hal ini dilihat berdasarkan enam indikator responsivitas, tiga diantaranya belum tercapai yaitu dalam kemampuan

No	Penulis /Tahun	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
					merespon pelanggan yang kurang baik, kecepatan pelayanan yang masih rendah, dan ketepatan dalam melayani yang kurang.
2.	Setianingrum, T; Tsalatsa.; 2016	Mengetahui kemampuan pemerintah dalam merespon pengaduan masyarakat melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) di Kota Yogyakarta.	Teori Responsivitas oleh Dwiyanto dan Ziethaml, dkk	Kuantitatif	Penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam penanganan pengaduan melalui UPIK masih lemah khususnya dalam aspek tindak lanjut, hal ini diakibatkan oleh persoalan rendahnya kerja sama penanganan dalam lingkup lintas sektoral dan lintas level pemerintahan.
3.	Rukmana, N. S; Ismail; 2020	Menganalisis responsivitas pelayanan publik dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP	Teori Responsivitas oleh Zeithaml, dkk.	Kualitatif	Responsivitas pelayanan publik dalam pengurusan SIUP di DPMPTSP Kabupaten Sinjai sudah berjalan dengan baik. Namun, ditemukan faktor penghambat berupa komunikasi antara aparatur DPMPTSP dengan pemohon izin usaha serta lokasi usaha pemohon yang cenderung jauh untuk dijangkau. Hal tersebut

No	Penulis /Tahun	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
		Kabupaten Sinjai.			menjadi kendala dalam proses penerbitan surat izin usaha perdagangan.
4.	Siamisury; 2021	Menganalisis Responsivitas Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) di Kecamatan Tualang.	Teori Responsivitas oleh Agus Dwiyanto .	Kualitatif	Penanganan keluhan masyarakat mengenai BSPS belum memiliki tingkat responsivitas yang baik terutama oleh tenaga fasilitator lapangan, yang disebabkan karena kurangnya jumlah tenaga fasilitator lapangan yang ada untuk pengelola pengaduan yang diberikan oleh masyarakat.
5.	Rasdiana; Ramadani; 2021	Mendeskripsikan responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.	Teori Responsivitas oleh Zeithaml dkk	Kualitatif	Responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone sudah baik, dilihat berdasarkan dipenuhinya indikator responsivitas: 1) Kemampuan Merespon Masyarakat, 2) Kecepatan Melayani, 3) Ketepatan Melayani, 4) Kecermatan Melayani,

No	Penulis /Tahun	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
					5) Ketepatan Waktu Pelayanan, dan Kemampuan menanggapi Keluhan.
6.	Mochtar; Hadi; Anwar.; 2021	Mendeterminasi ketanggapan pelayanan Polres Rejang Lebong dalam menangani pengaduan masyarakat atas laporan pengaduan kekerasan terhadap perempuan dan anak.	Teori Responsivitas oleh Zeithaml, dkk	Kuantitatif	Respon petugas/aparat Polres Rejang Lebong dapat dikatakan baik melalui komunikasi dan sikap ramah yang membuat masyarakat merasa nyaman. Kecepatan melayani ditemukan sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas/aparat Polres masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat dan ditemukan adanya diskriminasi yang-
7.	Ainy, Nikmatuz Zuhra; Nugroho; 2021	Menganalisis responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam menangani	Teori Responsivitas Agus Dwiyanto	Kualitatif	Keluhan yang biasanya didapatkan dari masyarakat yaitu permintaan PJU baru dan lampu penerangan jalan yang mati. Keluhan yang didapatkan Dinas PUPR Surakarta diperoleh melalui media

No	Penulis /Tahun	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
		keluhan masyarakat mengenai pelayanan penerangan jalan umum.			telepon dan juga terdapat Unit Layanan Aduan Surakarta, yang kemudian digunakan sebagai bahan pemetaan kebutuhan masyarakat dan dijadikan sebagai alat perimeter bagi dinas untuk mengetahui secara pasti apa yang dibutuhkan dan manfaat dapat diterima langsung oleh masyarakat. Sebagai upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat mengenai pelayanan PJU, Dinas PUPR Kota Surakarta melakukan pembangunan dan pemeliharaan PJU secara permeterisasi. Dinas PUPR juga mengusahakan partisipasi masyarakat dalam
8.	Kurniasih; Parawangi; Andriana; 2022	Mendeskripsikan dan menjelaskan responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor	Teori Responsivitas oleh Zeithaml, dkk	Kualitatif	Responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dapat dikatakan baik. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere

No	Penulis /Tahun	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
		Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng			bersikap ramah dan sopan ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan cepat, secara sigap langsung melayani masyarakat yang datang melapor. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan cermat melalui pemberian pelayanan dengan serius dan sungguh-sungguh sehingga tidak terjadi kesalahan. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu meskipun belum maksimal dengan ditemukan adanya ketidaksesuaian jam operasional yang diberikan kepada masyarakat dengan kondisi di lapangan.
9.	Mahsyar, dkk; 2022	Menganalisis ketanggapan dalam menangani pengaduan yang sesuai dengan ketentuan peraturan	<i>(Tidak dicantumkan oleh penulis)</i>	Kualitatif	Ditemukan tiga aspek responsivitas pelayanan, yaitu responsivitas masukan, responsivitas proses, dan responsivitas keluaran. Ketiganya telah terlaksana dengan baik berdasarkan pola

No	Penulis /Tahun	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
					kerja yang mengacu pada peraturan yang berlaku. Pada aspek responsivitas masukan, masyarakat pelapor masih mengeluh karena terdapat kendala dalam persyaratan administratif dan substantif sehingga laporan tidak diproses sampai pada tahap pendaftaran. Penyelesaian pengaduan masyarakat terkait maladministrasi Polrestabes Makassar layanan diselesaikan dengan rekomendasi klarifikasi, mediasi atau konsiliasi, dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat terhadap proses pelayanan. Dalam upaya meningkatkan responsivitas, Ombudsman perlu melakukan sosialisasi dan pendampingan secara intensif kepada pihak-pihak yang terkena dampak maladministrasi.

No	Penulis /Tahun	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
10.	Rohmah, Nur; Herawati; Afrizal; 2023	Mengevaluasi responsivitas sistem penanganan pengaduan masyarakat, dan mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat sistem penanganan pengaduan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.	Teori Evaluasi Model CIPP oleh Madaus, Scriven, dan Stufflebeam	Kualitatif	Penanganan pengaduan sudah berjalan cukup baik, namun masih ditemukan beberapa hal yang belum dilaksanakan secara optimal. Ditemukan bahwa tidak semua pegawai memahami dengan baik konteks SOP dan pembahasan mengenai SOP tersebut belum dilakukan secara mendetail. Disisi lain, dari segi input belum dilakukan bimbingan teknis, ditemukan sarana prasarana yang kurang perawatan, terdapat dana yang belum dialokasikan. Dari segi output, ditemukan tingginya angka penanganan aduan yang selesai bersyarat.

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, 2024

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu diatas, ditemukan berbagai penelitian dengan fokus responsivitas pelayanan publik. Sebagian penelitian sebelumnya melakukan kajiannya menggunakan teori Responsivitas oleh Zeithaml dan ada penelitian lainnya yang menggunakan fenomena responsivitas dari Agus Dwiyanto. Penggunaan fenomena responsivitas Agus Dwiyanto dalam penelitian

ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya. Lebih lanjut, berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai responsivitas tenaga ahli fasilitator penanganan pengaduan di Biro Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta belum pernah dilakukan sebelumnya, dengan melihat tidak ditemukannya penelitian dengan fokus responsivitas yang memiliki lokus yang relevan dengan studi yang dilaksanakan peneliti.

1.6.2. Administrasi Publik

Ada dua jenis administrasi yang berbeda: swasta dan publik. Menurut Trecker dalam Keban (2019), administrasi adalah proses dinamis yang mempekerjakan orang dan sumber daya secara bersamaan melalui kegiatan kerja sama untuk mencapai tujuan. Perspektif ahli ini menunjukkan bahwa administrasi mencakup lebih dari sekadar tugas-tugas administratif. Lebih lagi dari itu, administrasi merupakan poros utama dalam proses kegiatan keputusan dan kebijakan diimplementasikan dan dalam hal ini administrasi secara umum digunakan baik oleh pihak swasta/privat maupun publik.

Berada di luar batasan-batasan sebelumnya, administrasi publik memiliki cakupannya sendiri. Chandler dan Plano dalam Keban (2019) memiliki pandangan mengenai Administrasi publik yang diartikan sebagai suatu seni dalam mengelola masalah-masalah publik. Jika dijelaskan lebih lanjut, mereka menginterpretasikan administrasi publik harus dipahami sebagai suatu proses yang terencana dan terintegrasi guna merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola masalah-masalah publik di mana dalam implementasinya terdapat ilmu atau kaidah-kaidah tersendiri yang membuatnya menjadi sebuah seni dalam kebijakan. Administrasi

publik kini dipahami sebagai bidang usaha yang memiliki banyak aspek yang melibatkan berbagai aktor birokrasi yang bekerja sama untuk membentuk kebijakan dan manajemen publik dalam rangka menggapai sasaran bangsa dan mengatasi tantangan di lapangan. Penelitian ini mengacu pada fokus manajemen publik dalam lingkup administrasi publik yang membahas mengenai responsivitas Sumber Daya Manusia dalam memberikan penanganan pengaduan masyarakat.

1.6.3. Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik telah mengalami beberapa pergeseran paradigma dalam perkembangan keilmuannya. Para ahli menggunakan istilah “paradigma” untuk mencirikan keadaan kemajuan ilmu pengetahuan dalam rangka menganalisis fenomena atau peristiwa sosial yang muncul di masyarakat. Nicholas Henry dalam Keban (2019) mengidentifikasi lima paradigma dalam administrasi publik, sebagai berikut.

Paradigma dikotomi politik dan administrasi (1900-1926) ditandai oleh terbitnya buku Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Dalam bukunya *Politics and Administration*, Goodnow menegaskan bahwa ada dua fungsi negara, yaitu politik dan administrasi. Dalam paradigma ini terjadi pemisahan antara administrasi dan ilmu politik. Administrasi berperan sebagai pihak eksekutif yang mengimplementasikan kehendak rakyat dan ilmu politik sebagai badan legislatif yang bertugas mengekspresikan kehendak rakyat (Thoha, 2015).

Paradigma prinsip-prinsip administrasi (1927-1937) ditandai dengan terbitnya buku teks kedua dalam administrasi publik, karya Willoughby berjudul *Principles of Public Administration*, pada 1927. Buku ini menegaskan bahwa ada

prinsip-prinsip ilmiah tertentu mengenai administrasi yang dipengaruhi konsep manajerial atau yang dikenal dengan sebutan POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*).

Paradigma administrasi publik sebagai ilmu politik (1950-1970). Pada administrasi ini terjadi ‘kemunduran’ dalam administrasi publik yang kembali kepada induknya yaitu ilmu politik akibat adanya banyak kritik mengenai prinsip administrasi negara, yang mendorong para ahli untuk meninjau kembali jalinan konseptual antara administrasi publik dan ilmu politik (Keban, 2019). Namun, pada paradigma ini terdapat pembaruan definisi lokus yaitu birokrasi pemerintah.

Paradigma administrasi publik sebagai ilmu administrasi (1956-1970) Pada paradigma ini administrasi publik dikembangkan secara ilmiah dan mendalam berdasarkan prinsip manajemen. Terjadi dua arah perkembangan dalam paradigma ini yaitu perkembangan yang memiliki orientasi ilmu administrasi murni dan perkembangan yang memiliki orientasi pada kebijakan publik (Keban, 2019). Sebagai akibat dari dua perkembangan ini terjadi ketidakjelasan fokus dan lokus yang digunakan ilmu administrasi publik.

Paradigma administrasi publik sebagai administrasi publik (1970-sekarang) merupakan masa administrasi publik telah menjadi ilmu tersendiri yang titik fokus dan lokusnya telah tergambar dengan jelas. Fokus paradigma ini ialah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik, sedangkan lokusnya ialah masalah-masalah dan kepentingan publik (Keban, 2019). Perbedaan paradigma ini dengan beberapa paradigma sebelumnya terletak pada kejelasan fokus dan lokusnya.

Paradigma *Governance*. Menurut Abdullah dan Rusfiana (2016), pengembangan *governance* yang efektif adalah langkah awal untuk mencapai keseimbangan peran, kesetaraan, kekompakan, dan keselarasan, serta kontrol timbal balik di antara ketiga pihak tersebut. Menurut *United Nations Development Programme* (1997), ada sepuluh faktor tata kelola yang baik terdiri dari: akuntabilitas, transparansi, daya tanggap, kesetaraan, saling keterbukaan, supremasi hukum, efektivitas dan efisiensi, dan orientasi konsensus

Paradigma administrasi publik terkait erat dengan evolusi paradigma manajemen administrasi publik selama ini, yaitu *old public administration* (OPA), *new public management* (NPM), dan *new public service* (NPS). Pemerintah Indonesia telah menerapkan konsep-konsep tersebut dalam proses pembangunan administrasi publik Indonesia.

Paradigma *Old Public Administration* (OPA) diusungkan oleh Woodrow Wilson dalam Keban (2019), yang menyatakan bahwa pelaksanaan manajemen administrasi publik harus dipisahkan dari politik. Weber memberikan pendapatnya yang menyatakan bahwa dalam bentuk masyarakat yang semakin berkembang menjadi kompleks, maka dibutuhkan bentuk birokrasi yang impersonal sehingga terbentuk profesionalitas. Dalam perkembangan birokrasi Weber, muncul berbagai hambatan yang menyebabkan sistem ini menjadi tidak fleksibel dan inefisiensi dan kurangnya responsivitas (Keban, 2019).

Menurut Vigoda dalam Keban (2019), *New Public Management* (NPM) sering dilihat sebagai metodologi yang manajemen bisnis dan disiplin ilmu lainnya dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja dan efisiensi pelayanan publik dalam

kerangka birokrasi kontemporer. Dalam fase pergeseran paradigma ini, pemerintah harus proaktif, memberdayakan masyarakat, menumbuhkan budaya kompetensi, memiliki pendekatan yang digerakkan oleh misi, memprioritaskan hasil, mengutamakan kepentingan pelanggan, proaktif, meramalkan masalah, desentralisasi, dan fokus pada pasar.

NPM digantikan oleh paradigma *New Public Service* (NPS) karena dianggap tidak lagi sesuai dengan kondisi dan arah administrasi publik saat ini, khususnya di Indonesia pasca reformasi. Paradigma ini menghilangkan pandangan yang melihat masyarakat sebagai pelanggan (*customer*) dan memposisikan masyarakat sebagai *citizen*. Menurut J. V. Denhart dan R. B. Denhart dalam Keban (2019), mengatakan bahwa administrasi publik era baru harus memiliki ciri, yaitu:

1. Mengutamakan layanan kepada masyarakat sebagai bagian dari warga negara, bukan hanya sebagai konsumen;
2. Fokus pada kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan pelayanan optimal tanpa memprioritaskan aspek keuntungan finansial;
3. Memprioritaskan nilai-nilai kewarganegaraan di atas semangat;
4. Mengembangkan pemikiran yang terencana dan mengambil keputusan secara kolektif. Perlu adanya pemikiran visioner yang mendorong inovasi dalam pelaksanaan administrasi publik sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk berkontribusi secara langsung;
5. Memahami bahwa tanggung jawab seringkali kompleks dan menantang. Akuntabilitas diperlukan untuk menciptakan pemerintahan yang sehat dan

bertanggungjawab, dan mencegah praktik korupsi yang bertentangan dengan kehendak rakyat dan konstitusi negara.

6. Fokus pada memberikan dukungan daripada mengatur. Menghilangkan pandangan bahwa rakyat merupakan sebuah objek untuk diotoriter;
7. Mengutamakan hubungan antar manusia daripada hanya hasil kerja mereka.

Berdasarkan teori evolusi manajemen publik, penelitian peneliti termasuk dalam paradigma *New Public Service* (NPS) dengan melihat responsivitas aparat birokrasi melalui pelaksanaan layanan pengaduan yang memposisikan masyarakat bukan untuk mendapatkan profit, namun untuk melayani sebagai pelayan publik yang berfungsi untuk mengawal sumber daya publik, menjadi fasilitator masyarakat, dan pemacu dalam melibatkan masyarakat secara langsung dalam pelaksanaan pemerintahan.

1.6.4. Manajemen Publik

Menurut Lawrence A. Appley dalam Desi, Laan, dan Lamaya (2019), berpendapat bahwa kemampuan untuk menginspirasi orang lain untuk menyelesaikan suatu tugas adalah inti dari manajemen. Sudut pandang ini konsisten dengan sudut pandang G.R. Terry, yang mendefinisikan manajemen sebuah upaya guna menggapai sasaran yang disepakati menggunakan kerja sama pihak lain (Syamsuddin, 2017).

Menurut Mary Parker Follett dalam Syamsuddin (2017), manajemen adalah keterampilan menyelesaikan tugas dengan bantuan orang lain. Menurut konsep ini, manajer mengatur pihak lain guna melakukan sejumlah pekerjaan yang harus

diselesaikan dalam rangka memenuhi tujuan perusahaan. Manajemen menurut Stoner dalam Pratama dan Marbun (2016) merupakan proses yang meliputi pengorganisasian, perencanaan, pengarahan, dan pengawasan pekerjaan para anggota organisasi serta pemanfaatan sumber daya organisasi lainnya guna menggapai sasaran yang disepakati. Sudut pandang lain, yang diungkapkan oleh Donovan dan Jackson dalam Keban (2019), menganggap manajemen sebagai fungsi organisasi yang melibatkan berbagai tugas dan seperangkat keterampilan.

Dalam pandangan Shafritz dan Russell yang dikutip oleh Keban (2019), manajemen publik adalah upaya seseorang untuk mengelola sebuah organisasi dengan efektif dan mengoptimalkan sumber daya demi mencapai tujuan yang diinginkan. Namun, menurut Overman, manajemen publik bukanlah manajemen ilmiah, bukan pula analisis kebijakan, dan bukan pula administrasi publik, melainkan refleksi dari konflik antara filosofi politik yang berlawanan. Hal ini dinyatakan dalam Keban (2019). Mengintegrasikan berbagai sumber daya, termasuk manusia, dana, sarpras, data, dan kebijakan dengan tanggung jawab manajemen seperti perencanaan, koordinasi, dan pengaturan, manajemen publik merupakan kajian lintas disiplin yang mencakup semua aspek organisasi. Disebutkan bahwa kebijakan publik dan manajemen publik merupakan dua aspek administrasi publik yang saling berkaitan berdasarkan pandangan Overman, Olt, Hyde, dan Shafritz dalam Keban (2019). Manajemen publik adalah jantung dan sistem peredaran darah tubuh manusia, sedangkan kebijakan publik adalah otak dan sistem saraf. Proses pengelolaan sumber daya manusia dan non-manusia berdasarkan arahan kebijakan publik bisa dipahami sebagai manajemen publik.

1.6.5. Pelayanan Publik

Seperangkat tindakan yang dilakukan untuk melayani permintaan masyarakat atas produk, jasa, dan administrasi yang diberikan oleh penyedia layanan publik sejalan ketentuan peraturan perundang-undangan dikenal sebagai pelayanan publik, menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di sisi lain, definisi pelayanan publik diberikan oleh Hardiyansyah dalam Suryantoro dan Kusdyana (2020) sebagai pemenuhan kebutuhan orang atau kelompok yang berkepentingan dengan organisasi penyelenggara pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan maksud usaha mencukupi tuntutan penerima pelayanan.

Perspektif pelayanan publik yang dijelaskan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam Suryantoro dan Kusdyana (2020), adalah berbagai macam layanan dalam bentuk barang dan/atau jasa yang secara teoritis menjadi urusan birokrasi di tingkat pusat, wilayah, dan lokal maupun di Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Dari sejumlah pendapat itu maka ditemukan benang merahnya bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas yang menyediakan jasa, barang, dan administrasi untuk publik berdasarkan regulasi yang mengaturnya, dengan tujuan guna mencukupi kebutuhan masyarakat dan menyelesaikan masalah.

1.6.6. Responsivitas

Banyak ahli yang memberikan berbagai penafsiran tentang responsivitas. Dalam pandangan Sugiandi yang dikutip oleh Herdini dan Widiyarta (2020), responsivitas diartikan konsep yang mencerminkan kemampuan instansi pemerintah untuk merespon perubahan, tuntutan, dan informasi yang muncul harus

direspons secara cepat untuk menjaga pemenuhan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. Tidak berbeda jauh dengan definisi sebelumnya, menurut Siagian yang dikutip oleh Rukin (2021), responsivitas adalah kemampuan organisasi merespon secara cepat keberadaan aspirasi, perkembangan, tuntutan, dan informasi baru supaya senantiasa mengikuti ritme pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Agus Dwiyanto dalam Rukmana dan Ismail (2020), responsivitas suatu organisasi ditentukan oleh kapasitas organisasi tersebut dalam menetapkan inisiatif pelayanan publik, membuat tujuan dan prioritas, serta merespon tuntutan masyarakat. Selanjutnya, menurut Gormley, Hoadley, dan Williams dalam Yuniningsih (2017), responsivitas adalah kapasitas pemerintah untuk mengidentifikasi, merespon dengan cepat, dan menyelesaikan masalah publik dengan mengambil langkah nyata dan mengalokasikan berbagai sumber daya. Berdasarkan berbagai definisi mengenai responsivitas sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan kemampuan aparatur organisasi publik dalam memberikan tanggapan secara cepat dan tepat atas berbagai kondisi dan kebutuhan masyarakat melalui berbagai bentuk tindakan perbaikan dan pengembangan sebagai wujud dari pemenuhan tugas dan fungsi organisasi publik kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat ditemukan bahwa responsivitas merupakan faktor krusial dalam penyelenggaraan layanan masyarakat. Tingkat responsivitas rendah dalam kerja organisasi menunjukkan tingkat kinerja yang

rendah dan begitu pula sebaliknya (Siamisury, 2021). Lupiyoadi dalam Purwanti, dkk (2014) menyebutkan bahwa fenomena responsivitas yaitu:

1. Cepat dan akuratnya layanan;
2. Transparansi informasi dan pengiriman layanan;
3. Komitmen staf untuk membantu pelanggan yang mengalami kesulitan;
4. Ketersediaan waktu staf untuk merespons permintaan pelanggan.

Sedangkan Tangkilisian dalam Nurani, Zauhar dan Saleh (2015), menjelaskan bahwa fenomena responsivitas dapat dilihat melalui fenomena berikut:

1. Akses. Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011), mengatakan bahwa akses mencakup kemudahan untuk melakukan kontak dan pendekatan dengan pelanggan.
2. Empati. Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011), hal ini meliputi sikap mudah didekati, akomodatif, dan peka terhadap kebutuhan para klien serta memiliki keinginan untuk melakukan hubungan yang baik dan informal dengan mereka.
3. Interaksi. Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011), komunikasi yang efektif didefinisikan sebagai kesiapan petugas untuk mendengar pendapat, tujuan, dan sasaran klien mereka serta keterbukaan mereka untuk berbagi informasi baru dengan klien.

Zeithaml memberikan penjelasan rinci mengenai kejadian-kejadian yang berhubungan dengan daya tanggap dalam Hardiyansyah (2011). Kejadian-kejadian tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Kapasitas untuk merespon

Mengingat setiap masyarakat memiliki keunikan tersendiri, penting bagi petugas layanan untuk mengetahui cara berperilaku dan berkomunikasi dengan ramah dan santun kepada mereka.

2. Kecepatan Pelayanan

Pelayanan yang cepat mencakup ketepatan dan keikhlasan pegawai saat merespons permohonan yang disampaikan oleh publik.

3. Ketepatan Pelayanan

Untuk memberikan pelayanan yang tepat, seorang petugas harus memastikan bahwa mereka mengikuti preferensi masyarakat dan menghindari kesalahan dalam pekerjaan dan komunikasi mereka.

4. Kecermatan Melayani

Berhati-hati dalam memberikan pelayanan sangat penting untuk mencegah keteledoran yang berdampak negatif untuk masyarakat. Petugas yang melakukan layanan secara teliti adalah mereka yang berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan berfokus pada pelaksanaan tugasnya.

5. Ketepatan Durasi Pelayanan

Melayani masyarakat pada durasi singkat berarti pegawai diharuskan untuk melakukan tugasnya dalam waktu yang telah ditentukan.

6. Kapasitas untuk Menangani Pengaduan

Sesuai dengan kewenangannya, seluruh kepala unit layanan masyarakat harus menangani seluruh laporan, pengaduan, maupun protes dari publik atas pelayanan yang tidak memuaskan.

Agus Dwiyanto (2006) mengemukakan bahwa responsivitas dapat dilihat melalui fenomena berikut:

1. Apakah ada keluhan dari pengguna layanan dalam 365 hari terakhir;
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dan pengguna jasa, meliputi:
 - a. Daya tanggap aparat birokrasi dalam menangani aduan masyarakat.

Daya tanggap aparat birokrasi dilihat berdasarkan bagaimana aparat birokrasi menyelesaikan aduan yang diberikan masyarakat dalam waktu yang cepat.

- b. Sikap aparat birokrasi dalam memproses aduan masyarakat dengan tepat.

Aduan yang diberikan oleh masyarakat ditangani dengan tepat dilihat berdasarkan tindakan aparat birokrasi dalam menyelesaikan aduan yang masuk berdasarkan ketentuan yang ada untuk penanganan keluhan.

- c. Mekanisme pembagian tugas aparat birokrasi dalam penyebaran informasi pelayanan pengaduan.

Pelayanan pengaduan yang dilakukan harus diketahui oleh masyarakat agar pelayanan tersebut dapat terlaksana dengan baik, karena itu perlu diperhatikan mekanisme pembagian tugas bagian informasi aparat birokrasi dalam menyebarkan informasi terkait pelayanan pengaduan agar tersampaikan dan diketahui oleh masyarakat.

- d. Transparansi informasi perkembangan penyelesaian aduan kepada masyarakat.

Sikap aparat birokrasi ini dilihat berdasarkan adanya transparansi informasi penyelesaian laporan dari birokrasi kepada pengguna jasa terkait pengaduan yang diberikan.

3. Menggunakan aduan dan pandangan pengguna jasa sebagai rujukan untuk peningkatan pelayanan di tahun yang akan datang;
4. Beragam langkah yang diambil oleh aparat birokrasi untuk memenuhi harapan pengguna layanan;
5. Penentuan posisi pengguna jasa dalam sistem pelayanan yang berlaku oleh aparat birokrasi.

Hipotesis responsivitas yang dikembangkan oleh Agus Dwiyanto (2006) dan dimuat dalam buku Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia digunakan oleh penulis dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa responsif TA Fasilitator Pemprov DKI Jakarta dalam menangani Pengaduan CRM. Berdasarkan teori responsivitas Agus Dwiyanto, fenomena sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dan pengguna jasa dikaji dalam penelitian ini. Hal ini meliputi:

- a. Daya tanggap aparat birokrasi dalam menangani aduan publik.
- b. Tindakan aparat birokrasi dalam memproses aduan masyarakat dengan tepat.
- c. Mekanisme pembagian tugas aparat birokrasi dalam penyebaran informasi pelayanan pengaduan.
- d. Transparansi informasi perkembangan penyelesaian aduan kepada masyarakat.

1.6.7. Faktor yang Mempengaruhi Responsivitas

Mengetahui apa yang mempengaruhi dan apa yang menghambat daya tanggap dalam pelaksanaannya sangat penting karena daya tanggap merupakan aspek penting dari pekerjaan yang dilakukan oleh mesin organisasi publik. Menurut Stivers dalam Yuniningsih (2017), kapasitas untuk mendengarkan dan mahir dalam meredakan konflik antara akuntabilitas demokratis dan efektivitas administratif merupakan dua sifat yang dapat membantu orang menjadi lebih responsif.

Menurut Crook dalam Yuniningsih (2017), peningkatan keterlibatan warga negara akan meningkatkan kemampuan pemerintah untuk merespons. Namun, faktor-faktor kelembagaan dan sosial, yakni:

- a. Kepemimpinan,
- b. Sistem demokrasi,
- c. Ekspektasi publik,
- d. Pengelolaan anggaran dan pendanaan, serta
- e. Kapasitas diperlukan untuk proses ini.

Vigoda (2000) mengemukakan bahwa responsivitas bergantung pada dua faktor, yaitu sumber daya manusia dan kerangka kebijakan serta budaya organisasi, sebagai berikut:

- a. Sumber Daya Manusia (SDM), dimana aspek ini meliputi kualitas kepemimpinan, kualitas pegawai, dan tekanan (*stress*).
- b. Kerangka kebijakan dan budaya organisasi mencakup orientasi masyarakat, jiwa kewirausahaan, etika publik, dan dinamika politik organisasi.

Agus Dwiyanto (2006) dalam buku Reformasi Birokrasi Publik, menyebutkan bahwa rendahnya responsivitas dalam lingkup organisasi publik bukan hanya faktor petugas yang menjadi penyebabnya. Dalam berbagai contoh, seringkali ditemukan masyarakat pengguna layanan yang menimbulkan hambatan dalam daya tanggap petugas pelayanan untuk melaksanakan tugasnya karena adanya ketidak lengkapan dokumen. Lebih lanjut Dwiyanto menyebutkan bahwa kurangnya perbaikan komunikasi eksternal oleh birokrasi merupakan penyebab utama rendahnya respon tersebut. Kesenjangan pelayanan yang cukup besar yang ada merupakan tanda yang mencolok dari komunikasi eksternal yang tidak efektif. Dari sudut pandang Agus Dwiyanto, beberapa faktor berikut ini terlihat berdampak pada rendahnya responsivitas:

- a. SDM;
- b. Perilaku masyarakat;
- c. Penyebaran informasi yang tidak maksimal;
- d. Sikap dan perilaku petugas; dan
- e. Belum adanya pengembangan komunikasi eksternal.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor internal dan eksternal yang berdampak pada daya tanggap, dengan melihat unsur-unsur yang memberikan dampak pada daya tanggap seperti yang telah dijelaskan. Temuan-temuannya akan sejalan dengan fenomena yang ditemukan di lokasi penelitian.

1.6.8. Penanganan Pengaduan

Salah satu cara untuk mengatasi masalah dalam pemberian layanan publik adalah dengan menawarkan layanan pengaduan masyarakat. Ekspresi tertulis atau

lisan dari ketidakpuasan pengguna terhadap jasa yang didapatkan dari suatu sistem layanan merupakan definisi dari Anwar Hadi sebagai pengaduan dalam Putra (2014). Sesuai dengan Perpres No. 76 Tahun 2013 berkenaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pengaduan didefinisikan sebagai keluhan yang disampaikan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik oleh mereka yang mengalami pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau ketika penyelenggara melalaikan tanggung jawab atau melanggar larangan. Penggunaannya dalam konteks pelayanan publik melibatkan masyarakat yang mengajukan pengaduan kepada pemerintah atas pelayanan yang mereka yakini tidak memenuhi standar pelayanan, ketika tugas-tugasnya diabaikan, atau ketika pelanggaran ditemukan.

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tentu saja perlu ditindak lanjut melalui penanganan pengaduan untuk mencapai penyelesaian dari permasalahan yang disampaikan. Menurut Ombudsman Queensland (2006), penanganan keluhan didefinisikan sebagai respons terhadap pengaduan yang memberikan kesempatan untuk menunjukkan transparansi kepada masyarakat. Dalam banyak kasus, pengaduan dianggap sebagai langkah awal dalam proses akuntabilitas, sehingga menjadi komponen yang penting. Lembaga yang bertanggung jawab atas perilakunya harus menanggapi kekhawatiran terkait pengaduan dengan serius.

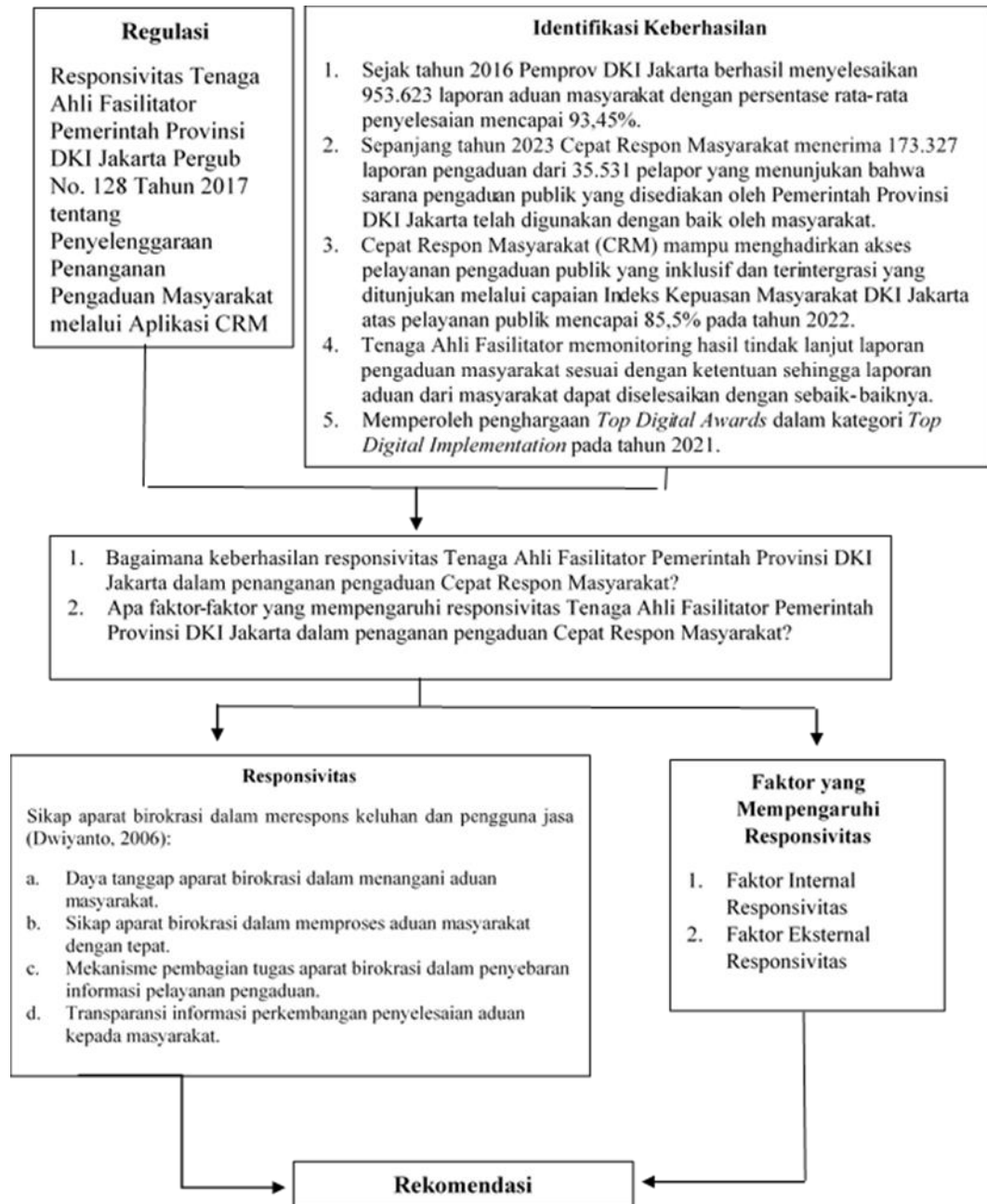
Penanganan pengaduan merupakan suatu kewajiban karena saat ini sudah menjadi kebutuhan hukum bagi publik guna memperoleh jasa publik berkualitas yang disediakan oleh aparat birokrasi. Menerima, mendokumentasikan, menilai, menyalurkan, memverifikasi, menjelaskan, menginvestigasi, mengevaluasi,

melaporkan, menindaklanjuti, dan mengarsipkan adalah langkah-langkah dalam proses manajemen pengaduan. Salah satu alat untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat adalah manajemen pengaduan, yang dapat mengarah pada peningkatan akuntabilitas, daya tanggap, dan keterbukaan.

Menurut Bappenas (2010), manajemen pengaduan adalah metode, teknik, dan prosedur untuk menangani potensi pengaduan yang diajukan oleh sejumlah pengguna dengan terorganisir agar berjalan lancar untuk beroperasi secara efisien. Kebijakan, komitmen pimpinan, perencanaan, tingkat pendidikan, dan sosialisasi merupakan faktor-faktor yang memungkinkan tersedianya aspek manajemen pengaduan yang komprehensif. Tim kerja, sistem, kepemimpinan, karakteristik individu, dan tuntutan spesifik dari situasi yang dihadapi, semuanya memiliki dampak besar pada seberapa baik pengaduan ditangani. Studi ini mengkaji bagaimana Pemprov DKI Jakarta menangani pengaduan yang diterima melalui program CRM, yang menangani berbagai keluhan masyarakat mengenai berbagai masalah di wilayah DKI Jakarta.

1.7. Kerangka Pemikiran Penelitian

Gambar 1. 3 Kerangka Pikir



Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2024

1.8. Operasionalisasi Konsep

Beberapa kriteria akan diteliti dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa responsif TA Fasilitator dalam menyelesaikan pengaduan yang berkaitan dengan CRM, riset peneliti mengkaji topik tersebut. Penelitian ini menggunakan operasionalisasi konsep dengan bahan kajian berikut:

A. Responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat

Responsivitas adalah kemampuan aparatur organisasi publik dalam memberikan tanggapan secara cepat dan tepat atas berbagai kondisi dan kebutuhan masyarakat melalui berbagai bentuk tindakan perbaikan dan pengembangan sebagai wujud dari pemenuhan tugas dan fungsi organisasi publik kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, responsivitas akan diamati melalui fenomena sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dan pengguna layanan yang meliputi sub fenomena:

1. Daya tanggap aparat birokrasi dalam menangani aduan masyarakat
 - a) Adanya ketentuan waktu penyelesaian validasi tindak lanjut pengaduan dalam SOP penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM).
 - b) Kesesuaian antara waktu penyelesaian validasi pengaduan yang dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator dengan ketentuan dalam SOP penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat.
2. Sikap aparat birokrasi dalam memproses aduan masyarakat dengan tepat.
 - a) Adanya pengetahuan Tenaga Ahli Fasilitator mengenai standar prosedur penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat sesuai dengan SOP.

- b) Kesesuaian penetapan tindak lanjut pengaduan oleh Tenaga Ahli Fasilitator dengan ketentuan tindak lanjut dalam SOP Cepat Respon Masyarakat (CRM).
- 3. Mekanisme pembagian tugas aparat birokrasi dalam penyebaran informasi pelayanan pengaduan.
 - a) Adanya pembagian tugas penyebaran informasi oleh Tenaga Ahli Fasilitator mengenai pelayanan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM).
 - b) Mekanisme pembagian tugas yang dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator dan Biro Pemerintahan dalam menyebarkan informasi kepada publik seputar pelayanan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM).
- 4. Transparansi informasi perkembangan penyelesaian aduan kepada masyarakat.
 - a) Adanya akses pemberian informasi perkembangan penyelesaian aduan kepada masyarakat.
- B. Faktor internal dan faktor eksternal responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat

Untuk lebih memahami variabel internal dan eksternal yang mempengaruhi responsivitas tenaga ahli fasilitator Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menangani pengaduan CRM, Aspek-aspek tersebut diteliti berdasarkan:

1. Faktor internal yang mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat yang dilihat berdasarkan fenomena yang ditemukan di lapangan saat penelitian.
2. Faktor eksternal yang mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat yang dilihat berdasarkan fenomena yang ditemukan di lapangan saat penelitian.

Tabel 1. 6 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang diamati di Lapangan
Responsivitas	Daya tanggap aparat birokrasi dalam menangani aduan masyarakat	1. Adanya ketentuan waktu penyelesaian validasi tindak lanjut pengaduan dalam SOP penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM).
		2. Kesesuaian antara waktu penyelesaian validasi pengaduan yang dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator dengan ketentuan dalam SOP penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat.
	Sikap aparat birokrasi dalam memproses aduan masyarakat dengan tepat	1. Adanya pengetahuan Tenaga Ahli Fasilitator mengenai standar prosedur penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat sesuai dengan SOP.
		2. Kesesuaian penetapan tindak lanjut pengaduan oleh Tenaga Ahli Fasilitator dengan ketentuan tindak lanjut dalam SOP Cepat Respon Masyarakat (CRM).
	Mekanisme pembagian tugas aparat birokrasi dalam penyebaran informasi pelayanan pengaduan	1. Adanya pembagian tugas penyebaran informasi oleh Tenaga Ahli Fasilitator mengenai pelayanan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM).
		2. Mekanisme pembagian tugas yang dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator dan Biro Pemerintahan dalam menyebarkan informasi kepada publik seputar pelayanan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM).
	Transparansi informasi perkembangan	1. Adanya akses pemberian informasi perkembangan penyelesaian aduan kepada masyarakat.

Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang diamati di Lapangan
	penyelesaian aduan kepada masyarakat	
Faktor yang Mempengaruhi Responsivitas	Faktor Internal	Faktor internal pada penelitian ini ditentukan berdasarkan fenomena yang ditemukan di lapangan berdasarkan hasil wawancara dan observasi.
	Faktor Eksternal	Faktor eksternal pada penelitian ini ditentukan berdasarkan fenomena yang ditemukan di lapangan berdasarkan hasil wawancara dan observasi.

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Jenis Penelitian

Untuk melakukan penjelasan mendalam mengenai suatu permasalahan, dengan tidak menggunakan standar-standar pengukuran tertentu, para peneliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Para peneliti melakukan penelitian kualitatif deskriptif guna menghimpun berbagai informasi aktual yang berkaitan dengan isu tersebut dan situasi penelitian yang akan dilakukan dimana dibutuhkan observasi dan pemahaman yang mendalam melalui wawancara untuk dapat melihat kondisi manajemen pengelolaan yang diteliti.

1.9.2. Lokus dan Fokus Penelitian

Seperti yang didefinisikan oleh Nasution (2003), lokus penelitian adalah suatu wilayah yang ditetapkan untuk melakukan penelitian yang memiliki ciri-ciri yang dapat dilihat, seperti pelaku, tempat, dan kegiatan. Sesuai dengan judul penelitian, Biro Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta menjadi lokasi penelitian.

Sesuai dengan Sugiyono (2012), tujuan utama penelitian adalah untuk mengumpulkan data yang objektif, valid, dan dapat dipercaya untuk tujuan dan aplikasi tertentu yang berkaitan dengan suatu topik ilmiah. Fokus utama penelitian ini adalah responsivitas TA Fasilitator.

1.9.3. Subjek Penelitian

Informan berfungsi sebagai subjek penelitian. Data penelitian dikumpulkan dari informan, yang merupakan orang-orang yang dianggap memiliki pengetahuan dan informasi tentang subjek penelitian. Pemilihan informan yang tepat untuk dapat memberikan informasi yang mendalam, dan bukan jumlah informan, menentukan hasil penelitian dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik *Snowball*, sebuah metode untuk mengidentifikasi sumber data berskala kecil yang semakin lama semakin besar. Pendekatan ini digunakan ketika sumber data yang lebih kecil tidak dapat memberikan data atau informasi yang komprehensif yang memenuhi kebutuhan peneliti (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, informan dimulai dari:

1. Tenaga Ahli Fasilitator Administrasi
2. Tenaga Ahli Fasilitator Lapangan
3. Ketua Sub Kelompok Bagian Pelayanan dan Tatakelola Pengaduan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
4. Pejabat Pengadaan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
5. Masyarakat pengguna Kanal Pengaduan CRM.

1.9.4. Jenis Data

Pernyataan atau penjelasan tentang masalah yang diteliti dapat digunakan sebagai data dalam penelitian ini, yang juga mencakup kata-kata, gambar, dan teks sebagai data. Pengamatan peneliti dan temuan dari wawancara dengan informan memberikan penjelasan. Selain itu, untuk memahami isu tersebut, penelitian ini juga mengacu pada data dari publikasi dan berita nasional.

1.9.5. Sumber Data

Berbagai sumber dapat digunakan dengan cara yang berbeda untuk mendapatkan data. Sumber primer dan sekunder dapat digunakan dalam pengumpulan data bila dilihat dari segi pembagian sumber data (Sugiyono, 2016).

a. Data Primer

Sumber data yang langsung membawakan informasi atau data kepada peneliti, tanpa melalui perantara. Wawancara dengan informan dan observasi langsung di Biro Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data primer.

b. Data Sekunder

Data yang dikumpulkan secara tidak langsung oleh peneliti disebut sebagai sumber data sekunder. Karya ilmiah, buku, media daring, dokumen hukum, dan data pengaduan dari situs web crm.jakarta.go.id merupakan sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini.

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti pada studi kualitatif akan memakai banyak metode untuk mengumpulkan data. Berikut adalah pendekatan-pendekatan yang diterapkan

dalam penelitian “Responsivitas Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta”.

1) Wawancara

Sebagai pewawancara, peneliti mengajukan pertanyaan, sementara orang yang diwawancarai berfungsi sebagai narasumber, yang memberikan tanggapan atas pertanyaan yang diajukan. Menurut Fontona dan Fery (dalam Haryoko, Bahatlar, dan Arwadi, 2020), terdapat beberapa model wawancara dalam penelitian kualitatif, tiga jenis wawancara yang sedang dibahas adalah tidak terstruktur, semi-terstruktur (mendalam), dan terstruktur. Peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur yang disesuaikan dengan penelitian ini. Melalui model ini, peneliti menyiapkan serangkaian pertanyaan dan *interview guide* untuk mempermudah proses pengambilan data dan sekaligus mengantisipasi informan yang kurang aktif dalam menjawab pertanyaan.

2) Observasi

Dalam Kristanto (2018), Zainal Arifin mendefinisikan observasi sebagai kegiatan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap berbagai kejadian baik dalam situasi buatan maupun alamiah. Langkah-langkah ini harus dilakukan secara hati-hati, rasional, objektif, dan adil. Observasi dapat dibedakan menjadi kategori partisipan dan non-partisipan dari segi proses pelaksanaannya. Observasi dibagi menjadi tiga kategori oleh Sanafiah Faisal dalam Sugiyono (2016), secara spesifik:

1) Observasi Partisipatif

Melalui penggunaan pendekatan observasi ini, peneliti terlibat dalam interaksi yang mendalam dan intensif serta berpartisipasi dalam kegiatan sehari-hari informan yang ditargetkan. Ketika mengumpulkan data dari informan, peneliti juga ikut merasakan kebahagiaan dan kesedihan mereka. Observasi semacam ini memiliki manfaat untuk menghasilkan data yang lebih menyeluruh dan dapat diandalkan.

2) Observasi Terus terang atau Tersamar

Untuk memastikan bahwa informan mengetahui tindakan peneliti sejak awal, observasi semacam ini memaksa peneliti untuk berterus terang kepadanya dan memberitahukan bahwa tujuannya berkunjung adalah untuk melakukan observasi. Namun terkadang, untuk mendapatkan informasi yang bersifat pribadi, peneliti perlu bersikap diam-diam dan terselubung dalam pengamatannya.

3) Observasi Tak Terstruktur

Ketika penekanan studi masih belum jelas dan akan menjadi lebih jelas seiring berjalannya investigasi, observasi tidak terstruktur semacam ini dilakukan. Jenis observasi tak berstruktur tidak menggunakan pedoman observasi seperti yang biasanya terdapat dalam penelitian kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan jenis observasi terus terang dengan melakukan pengamatan secara langsung di Biro Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta.

3) Dokumentasi

Dokumentasi untuk penelitian ini dilaksanakan melalui cara mengumpulkan informasi dari dokumen nyata yang berkenaan dengan subjek penelitian dan pengambilan foto pada pelaksanaan wawancara dengan informan yang dapat ditemukan pada situs penelitian di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.

1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data

Sugiyono (2016) mendefinisikan analisis data sebagai proses sistematis dalam menghimpun data dari sumber-sumber yang berhubungan dengan penelitian, seperti catatan, wawancara, dan sumber-sumber lain. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016), alur analisis dibagi menjadi empat kegiatan yang berbeda, yaitu:

1. Reduksi Data

Tindakan memilih, menyempitkan, serta memodifikasi data asli yang diperoleh dari pengamatan yang dituliskan dikenal sebagai reduksi data. Pekerjaan yang terus menerus seperti ini dilakukan ketika melakukan penelitian kualitatif. Untuk meninjau dan membedakan antara data yang harus dimasukkan dan data yang tidak, para peneliti menggunakan tahap reduksi. Proses itu dijalankan dengan menelaah informasi yang diperoleh dari laporan lapangan, pengamatan, serta transkrip wawancara yang berkaitan dengan responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat.

2. Penyajian Data

Bagan, grafik, jaringan, dan matriks adalah contoh format tampilan yang dapat diterima. Semuanya dibuat untuk menyatukan data yang terorganisir dalam gaya yang logis dan mudah dipahami. Untuk menjawab isu-isu yang diangkat oleh penelitian, kesimpulan diambil dari informasi yang sudah dihimpun, dirancang, dan ditampilkan dalam format naratif sesuai dengan tujuan penelitian.

3. Verifikasi Data

Langkah ini adalah langkah pengecekan kembali dari data-data yang sudah terkumpul selama kegiatan penelitian, untuk mengetahui keabsahan dan/atau tingkat komparabilitas data yang dimiliki. Tahap verifikasi dilakukan dengan mendengarkan kembali hasil wawancara peneliti dengan informan dan mencocokkannya dengan laporan tertulis hasil wawancara.

4. Penarikan kesimpulan.

Kesimpulan berisi ringkasan catatan lapangan dan analisis gagasannya selama penulisan. Verifikasi diperlukan agar kesimpulan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan, karena hal ini terjadi di luar fase pengumpulan data.

1.9.8. Kualitas Data

Penelitian kualitatif dapat dikatakan sebagai penelitian yang berkualitas apabila data yang digunakan sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Keabsahan data penelitian dapat diketahui secara pasti oleh peneliti dengan melakukan triangulasi data, yaitu melakukan perbandingan dan pengecekan berulang kali sehingga memperoleh sebuah informasi yang dapat dipercaya.

Triangulasi sumber, diartikan sebagai upaya dalam memperoleh data melalui pengkajian terhadap sejumlah informan yang berbeda tetapi dengan metode yang serupa. Cara yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan dialog intensif dengan sumber informasi;
2. Mengadakan cross-check antara data yang didapat dari informan dan temuan di lapangan;
3. Verifikasi hasil yang didapat kepada narasumber dan sumber-sumber lain.