



**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-SAMBAT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT**

(Studi Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Pasuruan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

Roudhotul Fauziya

NPM. 21901091158



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
MALANG
2023**

ABSTRAK

Isu/Latar Belakang : Penulis fokus pada isu dimana masih banyak keluhan yang belum mendapatkan respon yang baik dan terlihat bahwa aplikasi tersebut tidak digunakan oleh banyak orang atau aplikasi tersebut tidak banyak diketahui. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi e-sambat efektif. Guna mewujudkan saran pengaduan yang baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Maka, aplikasi e-sambat perlu diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas penggunaan aplikasi E-Sambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penggunaan aplikasi E-Sambat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis teori kinerja menurut Gibson (2011:32) dan mengukur kualitas pelayanan menurut Zeithmlin et al. dengan bantuan teori. dikutip (Hiplunudin, 2017: 112). Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Kendala utama dari aplikasi E-Sambat adalah masih sedikitnya jumlah pengguna yang menandakan bahwa aplikasi tersebut belum banyak digunakan oleh masyarakat kota Pasuruan. Tidak hanya itu masih banyak pengaduan yang masih belum ditindaklanjuti dan masih belum terselesaikan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aplikasi e-Sambat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Pasuruan. Apabila semua karakteristik keefektivitas dapat dipenuhi oleh pihak instansi yang terkait dan Dinas komunikasi, informatika dan statistika Kota Pasuruan, maka aplikasi e-sambat ini dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah Kota Pasuruan. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Pasuruan harus terus mengevaluasi aplikasi e-sambat guna untuk menjaga kualitas pelayanan pemerintah Kota Pasuruan agar lebih baik lagi.

Kata Kunci : Efektivitas, E-Sambat, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat.

ABSTRACT

Issues/Background: The author focuses on issues where there are still many complaints that have not received a good response and it can be seen that the application is not used by many people or the application is not widely known. This shows that the e-connection application is effective. In order to realize good complaint suggestions to meet the needs of the community in obtaining quality public services. So, the e-connection application needs to be improved and further improved. The purpose of this study is to determine the effectiveness of using the E-Sambat application in improving the quality of public complaint services, the factors that support and hinder the use of the E-Sambat application. This study uses descriptive qualitative methods with an inductive approach and performance theory analysis according to Gibson (2011: 32) and measures service quality according to Zeithmlin et al. with the help of theory. quoted (Hiplunudin, 2017: 112). Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The main obstacle of the E-Sambat application is the small number of users which indicates that the application has not been widely used by the people of Pasuruan. Not only that, there are still many complaints that have not been followed up and are still unresolved. From the results of the study it can be concluded that the e-Sambat application is effective in improving the quality of public complaint services in Pasuruan City. If all the characteristics of effectiveness can be met by the relevant agencies and the Pasuruan City Communication, Informatics and Statistics Service, then this e-Sambat application

can be said to be effective in improving the quality of Pasuruan City government services. The Office of Communication, Informatics and Statistics of Pasuruan City must continue to evaluate the e-Sambat application in order to maintain the quality of Pasuruan City government services to make it even better.

Keywords: Effectiveness, E-Sambat, Public Services, Service Quality and Public Complaints.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini didukung dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Hayat (2020:5) bahwa pelayanan publik sebagai jembatan antara pemerintah dengan masyarakat dalam melaksanakan fungsi dan tugas pemerintahan. Pelayanan mempunyai fungsi memberikan pelayanan untuk kebutuhan dan sesuai dengan standar pelayanan yang dibutuhkan. Inovasi pelayanan publik terus dikembangkan di berbagai daerah sebagai kerangka menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Saat ini, Indonesia sedang memasuki era teknologi digital yang semakin masif. Pada level ini, pemerintah berfokus mengembangkan inovasi yang berbasis teknologi digital. Saat ini, masyarakat ingin semua pelayanan administrasi dilakukan dengan cepat, efisien dan efektif. Oleh karena itu, pelayanan prima juga dituntut dari mereka yang melakukan pelayanan publik. Birokrasi harus memiliki semangat pelayanan, cara kerja yang lebih luwes dan komunikatif serta cara kerja yang lebih realistis, sesuai dengan amanat Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi biasanya merupakan hasil atau kelanjutan dari proses evaluasi dan perbaikan keluhan, keluhan dan kontribusi pengguna pelayanan publik. Artinya keterlibatan masyarakat sangat berpengaruh terhadap potensi inovasi penyedia pelayanan. Semakin aktif masyarakat terlibat dalam peningkatan pelayanan publik, semakin besar peluang bagi penyelenggara untuk berinovasi dalam pelayanannya.

Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 mendefinisikan inovasi sebagai segala bentuk reformasi pemerintah provinsi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah provinsi. Untuk mendorong daerah menciptakan dan mengembangkan inovasi, pemerintah telah memberikan berbagai peraturan kepada pemerintah negara sebagai pedoman untuk melaksanakan inovasi, sebagai daya ungkit bagi pengelola daerah untuk lebih meningkatkan kesejahteraan rakyat dengan memperkenalkan berbagai inovasi.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Pasal 1 ayat (1) tentang Inovasi Daerah menyatakan bahwa inovasi daerah mengacu pada segala bentuk pembaruan pemerintahan provinsi. Sebaliknya, Pasal 4 menyatakan bahwa inovasi daerah terjadi sebagai (1) inovasi administrasi, inovasi pelayanan publik, dan inovasi daerah lainnya sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Dalam Pasal 5 ayat (1), yang dimaksud dengan “inovasi penyelenggaraan pemerintahan” adalah inovasi penyelenggaraan pemerintahan daerah yang meliputi penyelenggaraan internal dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan dan penyelenggaraan unsur pemerintahan. Ayat (2) Inovasi pelayanan publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi penyediaan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Ayat 3) Inovasi daerah lainnya dalam rangka urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah adalah segala bentuk inovasi penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah.

Inovasi daerah terbagi menjadi dua jenis, yaitu inovasi daerah digital dan inovasi daerah non digital. Inovasi daerah diklasifikasikan berdasarkan bentuk dan jenisnya menjadi inovasi digital dan non digital tata kelola pemerintahan, inovasi digital dan non digital pelayanan publik, dan inovasi daerah lainnya sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah berbasis digital dan non digital. Untuk mendorong daerah mengembangkan inovasi digital, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 95 tentang sistem pemerintahan elektronik pada tahun 2018. Pemerintah meningkatkan “pelayanan digital” dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini penting karena pelayanan digital merupakan tuntutan yang dekat dengan masyarakat. Inti dari transformasi digital bukan hanya untuk menghadirkan pelayanan biasa secara online atau membangun aplikasi.

Transformasi digital lebih luas dari sekedar mengubah pelayanan dalam jaringan, tetapi bagaimana semua area pelayanan dapat diintegrasikan sehingga perubahan proses pelayanan dapat tercapai dan dimungkinkan untuk menciptakan “nilai” kepuasan bagi pengguna pelayanan. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE) dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi (SMPI) yang menerapkan standar SNI/ISO 270001: Tahun 2013 menjadi acuan pengembangan SPBE dan implementasi strategi digital government bagi seluruh instansi pemerintah dan digital government di Indonesia.

Inovasi digital tata kelola pemerintahan adalah inovasi dalam pengenalan/modernisasi teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan

kota, yang meliputi pengendalian internal dalam pelaksanaan fungsi administrasi dan pengelolaan elemen administrasi. Inovasi digital dalam pelayanan publik pemerintah adalah inovasi dalam penerapan/modernisasi teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, yang meliputi penyelenggaraan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Inovasi daerah lainnya di wilayah hukum daerah digital sesuai dengan urusan pemerintahan adalah segala bentuk inovasi pengenalan/modernisasi teknologi digital dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di wilayah hukum pemerintahan daerah.

Inovasi digital dalam pelayanan publik, tata kelola pemerintahan, dan inovasi daerah lainnya dalam lingkup urusan pemerintahan merupakan upaya modernisasi pelayanan publik melalui adopsi teknologi digital yang dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melayani dan meningkatkan publik. Berpartisipasi dan berkolaborasi dalam menciptakan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Menciptakan dan pengembangan inovasi digitalisasi pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan dan inovasi daerah lainnya sesuai dengan permasalahan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, antara lain: 1) Menjamin pemanfaatan teknologi digital di semua layanan pemerintah, termasuk langkah-langkah untuk meningkatkan partisipasi dan kerja sama publik dalam layanan pemerintah, 2) Merancang kerangka organisasi dan administrasi yang dapat mengkoordinasikan pelaksanaan inovasi dalam pelayanan publik manajemen di semua tingkatan pemerintahan, 3) Pengembangan model bisnis dalam implementasi inovasi pelayanan publik, manajemen sebagai basis investasi, 4) pengenalan standar keamanan informasi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik, manajemen untuk menjamin terselenggaranya inovasi

pelayanan publik, manajemen yang ketat dan handal, 5) merumuskan dan menerapkan strategi untuk mengembangkan inovasi dalam pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkelanjutan untuk meningkatkan daya saing negara.

Pemerintah dibentuk antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan rakyat. Artinya, negara berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung penyediaan pelayanan publik yang prima untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, pelayanan publik, dan pelayanan pemerintah. Harapan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang murah, pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang transparan. Pemerintah ditantang untuk menjawab harapan masyarakat dan tantangan global yang diakibatkan oleh perubahan dan perkembangan, khususnya di bidang teknologi. Oleh karena itu, penting untuk menawarkan inovasi dalam penyediaan layanan teknologi informasi dengan peningkatan kinerja yang lebih cepat, mudah, dan murah, dengan memperhatikan transparansi dan akuntabilitas, karena layanan digital merupakan prasyarat untuk mendekatkan diri kepada masyarakat.

Setidaknya ada empat hal yang harus dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di era digital, yakni pertama, identifikasi ulang proses bisnis yang terkait dengan tujuan utama bernegara, sehingga digitalisasi membawa perubahan proses bisnis. Kedua, tujuan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah bersifat realtime/segera dan memberikan informasi kepada

masyarakat (kejelasan dan kepastian pelayanan). Ketiga, pengembangan perangkat digital yang mendukung mobilitas karyawan untuk memfasilitasi semua aktivitas dan kolaborasi antar karyawan dalam operasional dan penyampaian layanan kepada masyarakat. Keempat, mengubah proses bisnis untuk memenuhi perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat di era digital.

Tantangan pelayanan publik semakin menarik karena kehidupan masyarakat sudah banyak berubah, dimana mereka menuntut pelayanan yang lebih cepat, mudah, murah dan transparan. Inovasi digital dalam pelayanan publik adalah inovasi dalam penerapan/modernisasi teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik yang disediakan langsung oleh masyarakat, seperti: Inovasi dalam pelayanan perizinan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan dan lain-lain.

Pemerintah Kota Pasuruan termasuk kota yang kurang inovatif. Ini berasal dari penilaian Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Penilaian Kementerian Dalam Negeri tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri 002.6-5848 yang dikeluarkan tahun 2021 tentang Indeks Inovasi Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota Tahun 2021. Berdasarkan hasil pengukuran indeks inovasi daerah, diberikan predikat sangat inovatif, inovatif dan kurang inovatif untuk setiap kota dan daerah. Kota Pasuruan menempati urutan ke-83 dari 93 kota di Indonesia. Kota Pasuruan memiliki skor 13,60 dan dianggap sebagai kota yang kurang inovatif. Maka dari itu, Pemerintah Kota Pasuruan memperkenalkan beberapa inovasi pelayanan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan Kota Pasuruan. Salah

satunya yaitu aplikasi e-sambat, aplikasi ini digunakan untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik pemerintah Kota Pasuruan. Sesuai dengan Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 70 Tahun 2022 tentang pelayanan penanganan pengaduan online masyarakat di lingkungan pemerintah kota pasuruan. Aplikasi tersebut digunakan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait dengan pelayanan publik pemerintah Kota Pasuruan. Aplikasi e-Sambat yang resmi di launching awal Januari 2022, masyarakat Kota Pasuruan bisa langsung mengadu dan mengeluhkan pelayanan

Rincian pengaduan yang masuk melalui aplikasi e-sambat terdiri dari pengaduan air minum daerah 23%, PUPR 16%, perhubungan 11%, kesehatan 11%, perkim 8%, ketenagakerjaan 6%, lingkungan hidup 4%, administrasi kependudukan 4%, satgas covid 3%, dan pendidikan 3%. Pengaduan yang masuk sekitar 137 aduan dan yang telah diselesaikan 38 pengaduan, sedang diproses 39 pengaduan, dan harus ditindaklanjuti sebanyak 49 aduan. Selain itu, ada 11 aduan ditolak. Penolakan dikarenakan bukan termasuk ranah pelayanan Pemerintah Kota Pasuruan. Misalnya, wilayah aduan tidak di Kota Pasuruan, atau layanan dinas/lembaga tidak termasuk urusan Pemerintah Kota Pasuruan, atau juga kadang aduannya terkait dengan masalah pribadi.

Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa masih banyak pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan oleh pihak instansi yang terkait. Dan masih banyak pengaduan masyarakat yang belum ditindaklanjuti oleh pihak instansi yang terkait. Tidak hanya itu banyak masyarakat Kota Pasuruan yang belum mengetahui tentang keberadaan aplikasi e-sambat. Keterlambatan penanganan

pengaduan yang masuk melalui aplikasi e-sambat yang mengakibatkan pengaduan tersebut tidak kunjung ditanggapi.

Masih tingginya tingkat pengaduan yang belum mendapat respon dengan baik menunjukkan bahwa aplikasi e-sambat masih belum efektif. Pengaduan yang masuk melalui aplikasi e-sambat akan ditampung oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Pasuruan dan kemudian akan dikirim ke instansi yang sesuai dengan tugasnya, ini yang membuat keterlambatan pengaduan ditangani oleh instansi yang terkait. Guna mewujudkan sarana pengaduan yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Maka, aplikasi e-sambat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Fakta tersebut menarik untuk ditelaah lebih lanjut melalui penelitian **“Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dilandasi oleh paparan latar belakang yang diuraikan, maka dituliskan rumusan masalah yang dibangun yaitu:

1. Bagaimana Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat?
2. Apa Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dilandasi rumusan masalah yang sudah dijabarkan, direncanakan tujuan yang ingin dicapai di penelitian ini yaitu:

1. Untuk Menganalisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat.
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

- a. Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran berupa wacana terkait Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber wawasan keilmuan baru yang bermanfaat bagi akademisi, pemerintah maupun masyarakat luas.
- c. Hasil penelitian dapat menjadi rujukan ataupun referensi bagi peneliti berikutnya khususnya yang meneliti tentang Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian dapat memberikan masukan bagi pemerintah Kota Pasuruan terkait efektivitas penggunaan aplikasi e-sambat sebagai wadah pengaduan masyarakat.
- b. Hasil penelitian dapat dijadikan pertimbangan bagi pemerintah daerah Kota Pasuruan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Hasil penelitian dapat dijadikan rekomendasi bagi daerah lain dalam menerapkan penggunaan aplikasi e-sambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.

1.5 Sistematika Pembahasan

Penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang salah satunya memiliki hubungan dan ketergantungan yang sistematis dengan bab yang lain. Oleh karena itu, karena penelitian ini bersifat kualitatif, maka analisis yang digunakan adalah model induktif, yaitu dari khusus ke umum. Artinya, dalam penelitian ini terdapat interpretasi (khusus) dari suatu pernyataan berdasarkan suatu realitas atau fenomena, kemudian ditarik kesimpulan (umumnya) dengan mengembangkan teori-teori berdasarkan realitas dan teori yang ada. Untuk memudahkan penulisan dan pemahaman pembahasan penelitian ini secara menyeluruh, dipandang perlu untuk memperkenalkan penulisan laporan dan pembahasan disertasi secara sistematis seperti diuraikan di bawah ini:

1. Bab pertama berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan diakhiri dengan sistematika pembahasan. Dalam bab ini secara umum pembahasannya berisi tentang

harapan supaya pembaca bisa menemukan latar belakang atau alasan secara teoritis dari sumber bacaan terpercaya dan keadaan realistis di lokasi penelitian. Dengan demikian disimpulkan bab ini menjadi dasar atau titik acuan metodologis dari bab-bab selanjutnya.

2. Bab kedua memuat kajian pustaka atau kajian teori yang meliputi penelitian terdahulu, pengertian efektivitas, e-sambat, pengertian pelayanan publik, prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik. Berikutnya dipaparkan tentang pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan dan sistem pengaduan masyarakat. Secara garis besar bab ini memuat tentang teori-teori tentang tentang pelayanan publik, e-sambat, kualitas pelayanan publik dan pengaduan masyarakat.
3. Bab ketiga merupakan metode penelitian yang mengurai tentang jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data dan keabsahan data. Lebih jelasnya bab ini adalah penguraian tentang alasan penggunaan pendekatan kualitatif, posisi atau peran peneliti di lokasi penelitian, penjelasan keadaan secara konkret lokasi penelitian, dan strategi penelitian yang digunakan agar dihasilkan penelitian ilmiah yang bisa dipertanggungjawabkan secara hukum.
4. Bab keempat pembahasan tentang hasil penelitian yang terkait dengan tema penelitian dengan cara penelusuran titik temu antara teori yang sudah dipaparkan di bab 1 dan bab 2 yang kemudian dikaitkan dengan hasil penemuan penelitian. Dengan artian pada bab ini dilakukan pembahasan secara holistik dengan cara penganalisisan data dan dilakukan

pengembangan gagasan yang didasarkan pada bab-bab sebelumnya.

5. Bab kelima adalah penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran atau rekomendasi, kemudian dilanjutkan dengan daftar rujukan dan lampiran-lampiran. Bab ini berisi tentang intisari dari hasil penelitian yang dikerucutkan, kemudian berdasarkan pada bab-bab sebelumnya dijabarkan implikasi teoritis dan praktis dari hasil penelitian ini yang ditindaklanjuti dengan pemberian beberapa rekomendasi ilmiah.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi e-sambat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat Kota Pasuruan. Ini berdasarkan hasil pengukuran keefektifan dengan menggunakan teori Gibson (2011: 32) yaitu: Produktivitas, aplikasi e-sambat ini mampu memproduksi pengaduan yang berkualitas. Efisien, dalam menangani pengaduan pihak instansi mampu menyelesaikan pengaduan yang masuk melalui aplikasi e-sambat secara cepat dan tepat. Kepuasan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan aplikasi e-sambat. Selanjutnya adaptasi, masyarakat mampu beradaptasi dengan aplikasi e-sambat. Yang terakhir perkembangan, pihak instansi harus mengembangkan aplikasi e-sambat agar mampu bertahan dalam jangka panjang. Dengan demikian, menunjukkan bahwa aplikasi e-sambat ini efektif untuk digunakan masyarakat Kota Pasuruan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Sedangkan faktor pendukung penggunaan aplikasi e-sambat ini yaitu: tersedianya wifi gratis di setiap RW Kota Pasuruan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses aplikasi e-sambat. Dan ketersediaan sumber daya manusia memenuhi formasi yang dibutuhkan. Adapun faktor penghambat penggunaan aplikasi e-sambat yaitu: adanya pegawai yang rangkap jabatan menyebabkan pengaduan sering mengalami keterlambatan dalam menangani pengaduan yang masuk. Terjadinya mutasi jabatan kepada pegawai yang diberi tugas untuk menyelesaikan pengaduan yang masuk melalui aplikasi e-sambat,

seharusnya pegawai tersebut menyampaikan tugas ke pegawai yang menggantikannya. Masih banyaknya masyarakat yang gagap teknologi (GAPTEK) seharusnya masyarakat yang gagap teknologi meminta bantuan pada masyarakat yang mengerti teknologi digital. Kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi e-sambat, masyarakat rata-rata tidak mengetahui adanya aplikasi e-sambat ini maka dari itu Dinas komunikasi, informatika dan statistika selalu operator aplikasi e-sambat melakukan sosialisasi secara menyeluruh disetiap kelurahan di Kota Pasuruan. Kemudian, penanganan aplikasi ini hanya dilakukan pada jam kerja dan hari kerja saja, banyak masyarakat yang mengeluh karena dikhawatirkan ada pengaduan yang harus segera ditangani oleh pihak instansi.

Maka dari itu, seharusnya ada pegawai yang dikhususkan untuk menangani pengaduan masyarakat diluar jam dan hari kerja. Dengan demikian, aplikasi e-sambat perlu ditingkatkan lagi dan masih perlu diperbaiki agar aplikasi e-sambat mampu mencapai tujuannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah Kota Pasuruan. Dengan demikian, dapat menyimpulkan bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, aplikasi e-sambat perlu dievaluasi lagi. Maka dari itu, terdiri beberapa karakteristik yaitu, Bukti langsung, pihak instansi yang terkait harus bisa membuktikan dengan cara menyelesaikan pengaduan yang masuk. Kehandalan, pihak instansi yang terkait harus handal dalam menangani pengaduan masyarakat. Daya tanggap, pengaduan yang masuk harus segera direspon oleh pihak instansi yang terkait. Jaminan, pihak instansi harus bisa menjamin keamanan dan kenyamanan masyarakat yang mengadu. Empati, pihak instansi yang terkait harus bisa memahami pengaduan masyarakat yang masuk dan menyelesaikan pengaduan tersebut. Apabila semua karakteristik dapat dipenuhi

oleh pihak instansi yang terkait dan Dinas komunikasi, informatika dan statistika Kota Pasuruan, maka aplikasi e-sambat ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah Kota Pasuruan. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Pasuruan harus terus mengevaluasi aplikasi e-sambat guna untuk menjaga kualitas pelayanan pemerintah Kota Pasuruan agar lebih baik lagi.

5.2 Saran

Menurut saya, aplikasi e-sambat ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar masyarakat yang menggunakan merasa nyaman dan aman menggunakan aplikasi e-sambat. Aplikasi e-sambat perlu ditambahkan fitur kepuasan masyarakat yang menyampaikan pengaduan melalui aplikasi e-sambat. Agar Dinas komunikasi, informatika dan statistika Kota Pasuruan mengetahui apa yang kurang dari aplikasi ini. Dari adanya survei kepuasan masyarakat bisa menilai kinerja pegawai yang menangani pengaduan melalui aplikasi e-sambat. Dan dari survei kepuasan pengguna aplikasi e-sambat, pihak instansi bisa mengetahui respon masyarakat. Dan tidak lupa pula Dinas komunikasi, informatika dan statistika Kota Pasuruan juga harus melakukan sosialisasi ke seluruh masyarakat Kota Pasuruan agar masyarakat bisa mengetahui kegunaan dan keberadaan aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adisasmita, R. (2011) *Pengelolaan Pendapatan Dan Anggaran Daerah*. Ed-1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Afandi, N.M. (2018) *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Anwar, Hadi. (2000) *Sistem Manajemen Mutu*. Jakarta: Gramedia
- Bappenas. (2010) *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Aparatur Negara dan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas.
- Dwiyanto, Agus. (2011) *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Erawati, Elly, dkk, (2010) *Penjamin mutu pelayanan kesehatan*, Bina Rupa, Jakarta.
- Fanar Syukri, Agus. (2009) *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4)*. Bantul: Kreasi Kencana.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. (2011) *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*, Jilid 2. Edisi Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Hayat. (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta, Rajawali Pers 2017.
- Hayat. (2018) *Kebijakan Publik "Evaluasi, Reformasi, Formulasi"*. Malang; Instran Publishing.
- Hayat. (2018) *Reformasi Kebijakan Publik*, Jakarta: Kencana
- Hayat. (2019) *Hukum dan Kebijakan Publik*, Refika Aditama
- Hiplunudin, A. (2017) *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik : Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara (1 ed.)*. Yogyakarta: Calpulis.
- Ibrahim, Amin. (2008) *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Jakarta: Mandar Maju.
- Juniarso,R & Ahmad S.S, (2009) *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Publik*,Nuansa,Bandung.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.

- Kotler, Phillip. & Keller, Kevin Lane. (2016). Manajemen pemasaran. Jakarta: PT. Indeks.
- Mahmudi, (2005) Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP AMP. YKPN.
- Mardiasmo. (2017) Perpajakan Edisi Terbaru. Yogyakarta: Andi
- Miles, M.B. dan A.M. Huberman. (1992) Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru. Jakarta: UI Press.
- Moleong, lexy j. (2012) Metodologi penelitian kualitatif. bandung: pt remaja rosdakarya.
- Ombudsman RI. (2017) Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI. Jakarta Selatan: Ombudsman RI
- Santosa, Pandji. (2008) Administrasi Publik. Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2009) Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2015) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : ALFABETA.
- Supriyono. (2000) Proses Pengendalian Manajemen Edisi Revisi, Penerbit BPF. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2012). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2020). Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Zulian. (2003) Manajemen Produksi dan Operasi. Yogyakarta: Ekonosia

Artikel

- Andri Rizko Yulianto, (2018) Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, 20(2) Juni, pp. 241-244
- Ardane, N., Wijaya, N.S.W., Dewi, L.G.L.K. (2017) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada scoot fast cruises di bali. Jurnal IPTA, 5(1) Mei, pp. 1-13.
- Galuh Ajeng Dwi Purwastuti, Yaqub Cikusin, Hayat, (2020) Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance, 14(1) Mei, pp. 60-61
- Hayat, (2014) Konsep Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi: Aktualisasi Pemimpin Dalam Pelayanan Publik Menuju Good Governance, 10 (1) April, pp 72-77.

- Hayat, (2016) Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik, (20) 2 November, pp. 175-188.
- Hayat, (2020) Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi Dan Inovasi Pelayanan Publik. 08(1) Januari, pp. 1- 23.
- Nadiatussilmi, Hayat, Hirshi Anadza (2022) Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, 3(6) Juni, pp. 949-952.
- Purwanto, Erwan. (2008) Keluhan sebagai Bentuk Partisipasi, Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik, 12 (1) Mei, pp. 15-16
- Santoso, Cuher; Suwitri, Sri. (2017) Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3m) Kota Semarang, 7(1) Desember, pp. 39-53.
- Saputro, H. E. (2015) Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Professional (FIS Unived), 2(1) Juni, pp. 17-30
- Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani, (2019) Kualitas Pelayanan Publik, 15(3) Juli, pp. 412-419.
- Shandy Widjoyo Putro dan Prof. Dr.Hatane Semuel, MS., Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M.A. (2014) Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya, 2(1), pp. 2-3.
- Siti Widharetno Mursalim (2020) Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung ,15(1) Juni, pp. 3-10
- Sufian Hamim, Lolita Vianda, Sella Pitaloka. (2020) Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, 6(1) April, pp. 2-10
- Witra Apdhi Yohanitas (2018) Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik 15(1) Juni, pp.104-107

E-Jurnal

- Afif Syarifudin Yahya, Setiyono (2022) Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR, *Available from*:< DOI : 10.33701/jmb.v4i1.2432>[Accessed 10 Desember 2022]
- Bangsawan, A. Putra (2022) Efektivitas Penerapan E-Government Dalam Layanan Pengaduan Aplikasi Baruga Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan. *Available from*:<<http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/6696> 24 Mei 2022>[Accessed 10 Desember 2022]

- Puji Ayu Lestari (2021), Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19, *Available from:* <<https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>> [Accessed 20 Oktober 2022]
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *ejournal.borobudur* [Internet], 20(2), 241–258. Available from: <<http://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/view/448/444>> [Accessed 2 Oktober 2022]
- Safira Aulia Salma, Ertien Rining Nawangsari (2022) Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik *ejournal unri* [Internet], 10 Oktober 2022, *Available from:* <<http://dx.doi.org/10.31258/jkp.v13i2.8019>> [Accessed 10 Oktober 2022]
- Saputra, Tri Yoga (2021) Efektivitas Layanan Pengaduan Dan Informasi Melalui Livechat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. *Available from:* <<http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/6086>> [Accessed 10 Desember 2022]
- Setiana, Yogi (2022) Efektivitas Aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) Dalam Pelayanan Pengaduan Online Di Diskominfo Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat. *Available from:* <<http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/7963>> [Accessed 10 Desember 2022]
- Widyastuti, Aulia (2022) Efektivitas Aplikasi Laporan! Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. *Available from:* <<http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/8267>> [Accessed 10 Desember 2022]

Internet

- Radar Bromo (2022) Kota Pasuruan Dinilai Kemendagri Kurang Inovatif, Ini Kata Wali Kota [Internet], 20 November 2022, Diunduh dari: <<https://www.google.com/amp/s/radarbromo.jawapos.com/daerah/pasuruan/09/05/2022/kota-pasuruan-dinilai-kemendagri-kurang-inovatif-ini-kata-wali-kota/amp/>> [Accessed 20 November 2022]

Perundang-undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 63 Tahun 2003. , Pub. L. No. 63, 1 (2003).

- Peraturan Pemerintah (PP) No. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Peraturan Presiden Nomor 95 Tentang Sistem Pemerintahan Elektronik Pada Tahun 2018

Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 70 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Online Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. , Pub. L. No. 25, 7.

