

INOVASI PELAYANAN PUBLIK KOTA MALANG (Studi Program Sambat Online Di Dinas Komunikasi Dan Informatika)

Ramis Mashuri¹, Afifuddin², Khoiron³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: rameshuri88@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan jika pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang) . Pada hakekatnya pelayanan adalah bentuk serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Pelayanan yang sedang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang didalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang di terimanya. Perkembangan dalam dunia administrasi ataupun pelayanan telah berjalan begitu cepat, teknologi telah membuat batasan informasi dan kebutuhan semakin dekat. Kecepatan dan ketepatan juga sangat dibutuhkan dalam sebuah proses interaksi pemerintah dan warga negaranya. Warga negara wajib mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) bagaimana jalannya fungsi Sambat Online yang di luncurkan Dinas Komunikasi dan Informasi untuk mewadahi segala bentuk pengaduan, saran, kritik, dan pertanyaan (2) untuk mengetahui apa saja hambatan pada saat penerimaan pesan masuk di Sambat Online Malang. Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Peneliti memilih jenis kualitatif dengan metode deskriptif bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata apa yang terjadi di lapangan secara menyeluruh, kemudian mengungkapkan secara deskriptif tentang bagaimana gambaran jelas dan nyata apa yang terjadi di lapangan secara menyeluruh, kemudian mengungkapkan secara deskriptif rentang Program Sambat Online Malang. Pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yaitu antara lain : reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi. Sedangkan dalam teknik pemeriksaan peneliti menggunakan teknik keabsahan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) keadaan aspek jalannya fungsi Sambat Online Sebelum diterapkannya program ini, memfokuskan pada jalannya proses pengaduan dan hambatan sebelum adanya sambat online serta inovasi yang diambil sebelum program dibuat. (2) cara pelayanan yang diberikan setelah adanya program sambat online, memfokuskan terhadap proses pelayanan dalam merespon pesan masuk dan mengetahui hambatan dan pendukung setelah adanya program.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Kota Malang Program Sambat Online di Dinas Komunikasi Dan Informatika.

Pendahuluan

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pada hakekatnya pelayanan adalah bentuk serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Pelayanan yang

sedang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang didalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Adapun bentuk-bentuk pelayanan dapat dikategorikan sebagai antara lain layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan. Layanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas dibidang

hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang lainnya yang bertugas memberikan pelayanan atau keterangan kepada siapa yang memerlukan. Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah melainkan juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan dengan tulisan cukup efisien terutama dalam layanan jarak jauh dikarenakan oleh faktor biaya. Layanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang di terimanya. Perkembangan dalam dunia administrasi ataupun pelayanan telah berjalan begitu cepat, teknologi telah membuat batasan informasi dan kebutuhan semakin dekat. Pada sebuah organisasi publik didalam memberikan pelayanan kepada warga atau masyarakat harus diwajibkan selalu mengevaluasi kinerjanya. Sebagaimana baik dan buruknya suatu kinerja dari organisasi publik itu dapat dilihat sebagaimana kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu. Dengan adanya hal seperti ini dapat memantau jika terjadi kekurangan, dapat diatasi ataupun diperbaiki dengan memberikan dorongan maupun terobosan dan dukungan kinerja yang baik. Adanya evaluasi diharapkan dapat mengetahui seberapa optimal organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kedepannya.

Organisasi publik yang di percaya sebagai pengelola komunikasi dan teknologi informasi di Malang adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Malang yang berperan sebagai pelaksanaan kebijakan di bidang komunikasi dan informasi dengan adanya suatu upaya untuk selalu meningkatkan pelayanan di bidang komunikasi dan informasi sehingga dapat dijadikan pusat komunikasi dan informasi bagi kebutuhan masyarakat pada umumnya.

Semakin meningkatnya penduduk di Kota Malang dan meningkatnya alur globalisasi dan informasi di Kota Malang membuat Pemerintah Kota Malang membuat suatu terobosan yang sangat membantu bagi masyarakat Kota Malang. Pelayanan dalam bidang pengaduan khususnya kritik dan saran yang dulunya hanya bisa disampaikan kepada OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Berdasarkan sumber dari Koran Online Surya Malang.com pada 7 Desember 2019 yang menerangkan bahwa “Dalam menunjang keberhasilan Sambat Online khususnya

pada masyarakat Kota Malang, Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang mempunyai wewenang dalam menyampaikan kepada Organisasi Perangkat Daerah yang bersangkutan sesuai dengan pengaduan, kritik, saran atau pertanyaan oleh masyarakat Kota Malang. Disisi lain Diskominfo Kota Malang telah memberikan banyak inovasi pada program Sambat ini pada peluncuran pertama yang hanya bisa menggunakan layanan pada web Sambat Online dan melalui pesan singkat (SMS). Pada beberapa waktu lalu Diskominfo menembangkan aplikasi yang tersedia pada aplikasi ponsel pintar khususnya android yaitu aplikasi Sambat Online untuk melaksanakan bagian dari misi Diskominfo.

Rumusan Masalah

1. Mengapa Dinas Komunikasi dan Informatika menggunakan terobosan Sambat Online Malang sebagai jalan keluar mawadahi pengaduan, kritik, saran, dan pertanyaan?
2. Apa yang menjadi hambatan Pemerintah Kota Malang membuat Sambat Online Kota Malang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana jalannya fungsi Sambat Online yang di luncurkan Dinas Komunikasi dan Informasi untuk mawadahi segala bentuk pengaduan, saran, kritik, dan pertanyaan.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan pada saat penerimaan pesan masuk di Sambat Online Malang.

Tinjauan Pustaka

Inovasi

Menurut (Suryana 2003:10) inovasi yaitu kemampuan untuk menerapkan kreativitas dalam rangka memecahkan persoalan dan peluang untuk meningkatkan dan memperkaya kehidupan”. Kemampuan suatu organisasi adalah bentuk dan proses dalam meningkatkan kemampuan untuk mencari sebuah pulang baru secara internal, seperti kemajuan teknologi, dan hal-hal eksternal seperti kepuasan pengguna. Inovasi juga merupakan konsep yang terus berkembang dalam waktu ke waktu. Tren dari keberhasilan pada masa sekarang merupakan indikasi dari terwujudnya dampak inovasi. Inovasi baik akan membantu suatu manajemen untuk mencapai kinerja lebih baik sehingga kelangsungan dan berkelanjutan suatu usaha untuk mengembangkan ide-ide sesuai dengan tujuan suatu organisasi karena dukungan kemampuan inovasi yang terdiri dari ide, produk baru dan lain-lain.

Pelayanan Publik

Di Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundangan tersendiri sebagai

standar bagi pelayanan terhadap masyarakat, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU dijelaskan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik .

Menurut Rasyid (1998) dalam Robi Cahyadi Kurniawan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemebrian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan, menurut Kotler dalam Januar dan Ai Lili mengungkapkan bahwa dalam pelayanan publik harus terdapat kegiatan atau cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan.

Kota Malang

Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 – 667 meter diatas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak 112,06° - 112,07° Bujur Timur dan 7,60° - 8,02° Lintang Selatan . Dengan kondisi Kota Malang seperti ini menjadikan Kota Malang menjadi salah satu tujuan wisata yang strategis.

Kota Malang memiliki luas 110.06 Km². Kota Malang dengan jumlah penduduk sampai tahun 2010 sebesar 820.243 jiwa yang terdiri dari 404.552 jiwa penduduk laki-laki dan penduduk perempuan sebesar 415.690 jiwa. Kepadatan penduduk kurang lebih 7.453 jiwa perkilometer persegi. Tersebar di 5 kecamatan (klojen = 105.907 jiwa, Blimbing = 172.333 jiwa, Kedungkandang – 174.447 jiwa, Sukun – 181.513 dan Lowokwaru – 186.013 Jiwa). Terdiri dari 57 Kelurahan, 536 unit RW dan 40.11 unit RT . Berdasarkan data yang saya kutip dari website resmi Pemerintah Kota Malang perkembangan Kota Malang dan jumlah penduduk menjadikan perkembangan yang pesat pada kota ini.

Dalam Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang mana didalamnya menyebutkan SAKIP merupakan rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklarifikasian, pengikhtisaran dan pelaporan kinerja pada instansi

pemerintah, dalam rangka pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah. Dari peraturan yang dipaparkan diatas, juga kondisi geografis, dan kondisi jumlah penduduk Kota Malang perlu adanya sebuah pengembangan dalam bidang administrasi atau birokrasi dalam menunjang birokrasi yang ada di Kota Malang agar kedepannya masyarakat Kota Malang dan Pemerintah kota dapat saling menguntungkan dalam dunia birokrasi.

Merujuk pada sejarah, potensi, dan kondisi jumlah masyarakat di Kota Malang bahwa perlu adanya suatu kebijakan atau program dalam mengembangkan suatu produk pelayanan publik yang dapat mengakomodir masyarakat Kota Malang dalam penyampaian pendapat untuk mengembangkan Kota Malang. Karena masukan dari masyarakat daerah perlu diterima oleh Pemerintah Kota Malang untuk menjadikan pedoman agar kedepannya dapat mewujudkan visi dan misi dari Kota Malang.

Dinas Komunikasi dan Informasi

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah dan Peraturan Wali Kota Malang Nomor 49 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika terdiri dari 4 (empat) bidang yaitu Bidang Pos dan Telekomunikasi, Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi, Bidang Aplikasi Telematika dan Bidang Informasi Publik. Sedangkan dalam tugas Diskominfo yang dikutip dari Peraturan Walikota Malang Nomor 72 Tahun 2019 tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informasi yang tertuang dalam Pasal 4. Dapat menjadikan sebuah pedoman untuk Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengembangkan inovasi pelayanan kepada masyarakat agar terwujudnya pelayanan publik yang baik.

Sambat Online

Sambat Online merupakan aplikasi berbasis Short message service (SMS) dibuat sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan Perwal Nomor 19 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah. Dapat dikatakan bahwa Sambat Online ini merupakan sarana yang disediakan untuk menjembatani sekaligus memudahkan warga kota khususnya untuk melayangkan aspirasi, saran, kritik, pengaduan maupun pertanyaan kepada perangkat Pemerintah Kota Malang.

Melalui pengaduan satu pintu berbasis online atau yang lebih dikenal Sambat Online seperti ini diharapkan dapat menjadi sebuah sistem menangani setiap pengaduan yang masuk secara cepat, mudah dan dapat dipertanggungjawabkan. Sambat Online Malang

ini mempunyai layanan berbasis web, sms, dan melalui aplikasi dari perangkat android. Sehingga dalam penggunaan aplikasi atau program Sambat Online Malang ini masyarakat menjadi dimudahkan dalam proses layanan pengaduan, kritik, saran, ataupun pertanyaan kepada pemerintah khususnya Pemerintah Kota Malang. Ini adalah suatu bentuk Inovasi kebijakan Pelayanan Publik yang dibuat oleh Pemerintah Kota Malang dan Dinas Komunikasi dan Informatika yang bekerjasama dengan dinas-dinas lainnya dalam melaksanakan program ini.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif - kualitatif. Menurut Moleong (2010:5) menurut Denzin & Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Peneliti memilih jenis kualitatif dengan metode deskriptif bertujuan dalam mendapatkan gambaran jelas dan nyata apa yang terjadi dilapangan secara menyeluruh, kemudian mengungkapkan secara deskriptif rentang Program Sambat Online Malang.

Fokus Penelitian

1. Mengidentifikasi keadaan aspek jalannya fungsi Sambat Online sebelum diterapkannya program ini.
 - a. Proses engaduan dan hambatan sebelum adanya Sambat Online
 - b. Pertimbangan inovasi sebelum pembuatan Sambat Online
2. Mengidentifikasi cara pelayanan yang diberikan setelah adanya program Sambat Online
 - a. Proses pelayanan dalam merespon pesan masuk dalam Sambat Online
 - b. Faktir penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan program sambat online

Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi yang diambil dari penelitian ini adalah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang berada di Perkantoran Terpadu Pemerintah Kota Malang, Gedung A Lantai 4, Jalan Mayjen Sungkono, Kelurahan Arjowinangun, Kecamatan Kedungkandang Kota Malang.

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer pada penelitian ini adalah hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan Kepala Bidang Informatika yang berkaitan dengan pengembangan inovasi pelayanan publik, dan juga masyarakat sebagai pengguna program pelayanan publik sesuai dengan yang diperoleh melalui daftar pertanyaan yang akan diberikan oleh pewawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi pustaka seperti buku, penelitian, gambar, arsip, tabel, artikel, serta catatan-catatan dari pihak yang terkait lainnya.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Adapun sumber data dalam penelitian ini, penulis melakukan proses wawancara kepada Kepala Bidang Informatika yang berkaitan dengan pengembangan inovasi pelayanan publik, dan juga masyarakat sebagai pengguna program pelayanan publik

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap suatu objek dalam memperoleh data yang dilihat dari sumber data. Dalam observasi yang dilakukan peneliti adalah melihat dan mengamati kegiatan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika.

3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk melengkapi data-data teoritis yang berhubungan dengan tema penelitian melalui buku, jurnal, hingga catatan LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) khususnya pada Dinas Pertanian di Kota Batu.

Instrument Penelitian

Adapun instrumen dalam penelitian ini yang digunakan peneliti dalam memperoleh data serta informasi dalam penelitian ini sebagai berikut : (a) Peneliti sendiri, yakni dengan melakukan observasi dengan lingkungan atau instansi terkait dengan melakukan wawancara beserta dokumentasi terhadap objek yang diteliti. (b) Pedoman wawancara, yakni dengan menyiapkan pertanyaan tertulis yang disusun dengan secara terstruktur untuk mendapatkan data yang akurat berupa tanggapan atau respon terhadap masalah atau fenomena yang diteliti. (c). Catatan lapangan, yakni digunakan sebagai alat atau saran bagi peneliti untuk mencatat seluruh informasi terkait sesuai hasil observasi dan pengamatan yang diperoleh peneliti selama proses berlangsungnya penelitian di lapangan.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode analisis deskriptif kualitatif, karena teknis analisis data ini diperoleh dari proses membaca, mempelajari dan menelaah data yang dikumpulkan. Data yang diperoleh ini kemudian dilanjutkan analisis dengan mengikuti langkah-langkah sebagaimana disarankan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiono, 2005) bahwa dalam analisis data deskriptif kualitatif mencakup 3 tahap yakni:

1. Reduksi data

Pada proses pengumpulan data akan terkumpul banyak dan semakin kompleks. Maka dari itu, dengan tahap reduksi data ini digunakan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, merangkum, dan memfaktorkan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Penyajian data

Pada proses penyajian data ini merupakan proses penyusunan sekumpulan informasi digunakan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data yang diteliti

3. Kesimpulan atau Vertifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data. Pada proses penarikan kesimpulan ini dilakukan guna mencari tema, pola, hubungan, fenomena yang terjadi dan data-data yang diperoleh kemudian ditinjau ulang untuk mendapatkan data yang valid

Pembahasan

1. Jalanya Fungsi Sambat Online Sebelum Diterapkannya program ini.

a. Prosedur Pengaduan dan Hambatan Sebelum Adanya Sambat Online.

Prosedur adalah urutan-urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakan, kapan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Pengaduan adalah sebagai bentuk dalam mempertankan atau memperbaiki kualitas pelayanan publik, pengaduan, pertanyaan kritik dan saran merupakan bentuk dalam memperbaiki tata cara. Sebelum adanya Program Sambat Online Malang proses atau prosedur yang ada di Kota Malang dan lebih tepatnya di OPD atau Organisasi Perangkat Daerah masih menggunakan prosedur dengan menempatkan 3 (tiga) kotak dalam menangani saran dan kritik.

Pentingnya pengaduan, kritik, dan saran adalah untuk mengetahui indeks pelayanan dalam mencari kepuasan pengguna pelayanan publik ataupun ketidak puas pengguna. Dan

penggunaan surat tertulis yang berisi pengaduan yang dikirimkan kepada OPD masing-masing hal ini yang dikatakan bahwa jalannya prosedur masih menggunakan cara manual. Sesuai data yang ada dilapangan sebelum adanya Sambat Online Kota Malang prosedur atau proses kritik dan saran dengan menggunakan sistem penempatan kotak dalam mencari indeks kepuasan sedangkan dalam proses pengaduan menggunakan surat tertulis untuk ditujukan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kota Malang.

b. Pertimbangan Inovasi Sebelum Program Sambat Online

Menurut pandangan (Damanpour & Aravind, 2012) Inovasi proses dibagi kedalam dua kategori yaitu inovasi teknologi dan inovasi organisasi. Pada inovasi proses teknologi mengubah cara produk yang diproduksi dengan memperkenalkan perubahan teknologi (fisik peralatan, teknik dan system) sedangkan inovasi organisasi adalah inovasi dalam struktur organisasi adalah inovasi dalam struktur organisasi, strategi dan proses administrasi .

Inovasi adalah bentuk kreativitas, daya cipta dan inisiatif yang kuat dapat menghasilkan sesuatu dalam bentuk yang baik dari pada penemuan yang sudah ada. Inovasi dibutuhkan untuk membantu manajemen dalam mencapai kinerja yang lebih baik maka dari itu proses pengaduan di Kota Malang membuat suatu terobosan yang terinspirasi dari Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara (KemenPAN) yaitu sistem aplikasi Laporan dan juga mengikuti perkembangan teknologi yang disesuaikan dengan Kota Malang yaitu Sambat Online agar proses pengaduan, kritik, saran dan pertanyaan dapat terukur dan menjadi satu pintu.

Sesuai data peneliti dapatkan di lapangan dapat disimpulkan adanya Sambat Online Kota Malang didasari dengan perkembangan teknologi dan juga membuat terobosan agar pengaduan, kritik, saran, atau pertanyaan agar dapat terukur maupun terarah. Serta memperbaharui sistem pengaduan dan indeks kepuasan secara manual dengan sistem yang dapat dijangkau masyarakat melalui web ataupun dengan sms dalam proses pengaduan, saran, kritik, dan pertanyaan.

2. Mengidentifikasi Cara Pelayanan Yang Diberikan Setelah Adanya Program Sambat Online Dibuat

- a. Prosedur Pelayanan Dalam Merespon Pesan Masuk Dalam Sambat Online

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 76 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Birokrasi di Indonesia dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah telah mengembangkan mekanisme publik complain sebagai sarana yang diamanatkan dalam PP tersebut dengan menyediakan layanan pengaduan dalam bentuk kotak saran, hotline, sms, atau e-mail, atau bahkan ada ruang khusus untuk menyampaikan keluhan. Sedangkan menurut Sinambela (2006) dalam cahaya istilah Pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan.

Sesuai dengan UU dan teori Sinambela dalam teori Public Complaint berdasarkan pengertian di atas, suatu peraturan kebijakan memiliki program untuk mencapai tujuan didalam Sambat Online memiliki prosedur yang kompleks dalam menangani layanan publik dalam hal pengaduan, kritik, saran dan pertanyaan dalam satu pintu.

Tata cara/prosedur dalam Sambat Online ada 2 (dua) yaitu dengan SMS Gateway dengan mengirim pesan singkat ke nomor 0813347111 dengan format SAMBAT(spasi) ISI Sambat (keluhan pengaduan, kritik, saran dan pertanyaan) dan pengguna Sambat Online akan menerima Id pelaporan.

Pelaporan melalui Sambat WEB dengan prosedur mengakses web dari Sambat Online yaitu sambat.malangkota.go.id kemudian mendaftarkan pada Sambat Web dengan mengisikan data diri dan nomor telepon, setelah menerima verifikasi, login menggunakan akun yang telah didaftarkan kemudian sampaikan keluhan dan akan menerima tiket atau id pelaporan yang bisa di pantau. Laporan masuk akan diverifikasi dan diteruskan kepada OPD untuk di tindak lanjuti dan laporan akan dijawab pada Sambat Web.

Sesuai dengan data yang diteliti oleh peneliti di lokasi penelitian Sambat Online dengan proses pelaporan yang simpel dan mudah dijangkau masyarakat memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Malang khususnya dalam menyampaikan keluhannya. Dari program Sambat Online ini peneliti juga

mendapatkan bahwa banyak OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang menerima 5 (lima) laporan, narasi jawabannya terbanyak, dan kualitas narasi jawaban OPD terkait.

- b. Faktor penghambatan dan Pendukung dalam Pelaksanaan Pelayanan Program Sambat Online di Perkenalkan

Secara umum faktor hambatan dan pendukung pasti ada di setiap program ataupun di dalam organisasi. Pendukung yang ada di Sambat Online Malang umumnya mengenai Sambat Online adalah adanya regulasi-regulasi yang mendukung, kebutuhan infrastruktur, sumber daya manusia dalam pembuatan aplikasi program Sambat Online.

Faktor penghambat yang terjadi dalam Sambat Online Malang pada umumnya adalah adanya bug ketika adanya pengembangan mengikuti perkembangan kedepannya dan itu juga perlu di sempurnakan kedepannya. Banyaknya masyarakat Kota Malang masih menyampaikan pengaduan, kritik, saran di kanal-kanal atau media sosial milik Pemerintah Kota Malang hal itu yang membuat laporan masyarakat tidak mendapatkan ID pelaporan mengenai laporannya yang disampaikan. Kemudian banyaknya aplikasi atau program yang di tangani oleh Dinas komunikasi dan Informatika Kota Malang.

Faktor hambatan dan pendukung yang ada di Sambat Online adalah hambatan yang umum terjadi di setiap program yang ada yaitu faktor pendukung dari dukungan pemerintah, serta regulasi serta sdm yang mendukung. Faktor hambatan yang terjadi adalah banyaknya penanganan program dari Dinas Kominfo, terjadinya bug pada aplikasi Sambat Web utamanya serta banyaknya warga untuk melaporkan di media sosial yang tidak menerima id laporan dari Pemerintah.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebelum adanya program sambat proses pengaduan dan mencari indeks kepuasan di masing-masing OPD yang ada di Kota Malang masih dilakukan dengan cara manual dengan cara penyampaian langsung dan menggunakan kotak untuk kepuasan pengguna OPD.
2. Inovasi yang dibuat berdasarkan program yang sudah ada yang di modifikasi dan disesuaikan oleh kondisi masyarakat Kota Malang serta menjadikan proses pengaduan, kritik, saran dan

- pertanyaan dalam satu wadah dan mudah untuk di monitor secara langsung.
3. Dari pihak Organisasi Pemerintah Daerah banyak yang mendapatkan jumlah laporan pengaduan yang sesuai dengan tugas yang ditangani antara lain: Dinas Perhubungan Kota Malang, Dispenduk Capil Kota Malang, Satpol PP Kota Malang, DPUPRPKP Kota Malang, dan Dinaker PMPTSP Kota Malang.
 4. Kualitas narasi jawaban dari OPD terkait pengaduan yang masuk kepada 5 (lima) OPD terbanyak dalam merespon pengaduan selama 7 (tujuh) hari adalah Dishub Kota Malang, Dispenduk Capil Kota Malang, DPUPRPKP Kota Malang, Satpol PP Kota Malang dan Disnaker PMPTSP Kota Malang.
 5. Jalannya atau prosedur yang mudah dalam menjalankan Sambat Web dan SMS dengan mudah menghasilkan banyaknya laporan masuk pada tahun 2020 yang menandakan bahwa program Sambat Online berjalan dengan baik dan diterima oleh masyarakat.
 6. Faktor pendukung dan hambatan yang ada pada Sambat Online Kota Malang umumnya terjadi pada sebuah program yang dibuat oleh organisasi lainya yaitu Dukungan dari pembuat program, SDM, kebijakan yang kuat dalam mendukung program. Hambatan yang terjadi juga masalah bug atau cras pada aplikasi kemudian masih banyaknya warga yang menggunakan media sosial dalam penyampaian keluhan kepada Pemerintah Kota Malang khususnya serta penanganan program yang dikerjakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

Saran

Berdasarkan peneliti yang telah dilakukan, maka saran peneliti mewujudkan transparansi kedepannya adalah :

1. Saran Akademisi
 - a. Saran bagi mahasiswa yang bergelut dengan dunia pemerintahan alangka baiknya jika mulai sekarang memperdalam ilmu dan mengembangkan kreatifivatas nantinya dapat mengembangkan untuk kemajuan Pemerinta Kota masing-masing supada dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya sesuai dengan prosedur yang ada.
 - b. Bagi mahasiswa dan akademisi lainnya adalah agar lebih peka terhadap fenomena-fenomena soial yang terjadi disekitar kota, terutama untuk masalah pemerintah khususnya yang ada di Kota yang selama

masih banyak yang menyulitkan masyarakat Kota.

2. Saran Praktis

- a. Bagi Pemerintah Kota Malang agar lebih meningkatkan program yang ada sesuai dengan kepentingan masyarakat alangkah lebih baiknya jika dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan up to date dengan menyesuaikan perkembangan yang ada.
- b. Saran bagi Dinas Komunikasi dan Informatika untuk membuat program strategis dalam menangani Program Sambat Online dan memperbarui bentuk tampilan sambat web yang lebih meanrik, serta mempromosikan Sambat Online Kota Malang agar lebih dikenal lagi oleh masyarakat.
- c. Saran bagi masyarakat Kota Malang agar lebih proaktif terhadap kebijakan yang telah di ambil Pemerintah Kota Malang agar lebih baik kedepannya bagi masyarakat kota itu sendiri.

Daftar Pustaka

- Anggito, Albi, Setiawan dan Johan. 2018 Metodologi Penelitian Kualitatif. Jawa Barat : CV Jejak
- Cahya dan Tohir. (2017). Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Lingkup Desa Gunungtanjung Berbasis Web dan Sms Gateway Dengan Metode Antrian FIFO. Jurnal Manajemen dan Teknik Informatika (JUMANTAKA) Vol.01 h.203
- dikutip dari berita regional.kompas.com yang diakses pada 23 Januari 2021
- Hidayati, E. (20120. Kreativitas dan Inovasi Pengaruhnya Terhadap Pemasaran Kewirausahaan Pada Usaha Kecil. Jurnal Inovasi dan Kewirausahaan, Vol 1 No.3
- <https://kominfo.malangkota.go.id/> diakses pada tanggal 04 November 2020
- <https://www.kominfo.go.id/> diakses 22 Oktober 2020
- Januar dan Ai Lili .(2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Universitas Tekom, Vol. 11 hal. 266
- Kasmir. 2010. Manajemen Perbankan. Jakarta :PT Raja Grafindo Persada
- Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika 117/KEP/M.KOMINFO/03/2010 tentang Organinasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi

- Kurniawan, Robi Cahyadi. (2017). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah, Vol 7 h. 16
- Malayu Hasibuan. 2005. Dasar-Dasar Perbankan Cet. Ke 4, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Nang Randu Utama, (2017). Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam proses Perubahan Organisasi Pada Politeknik Kesehatan Kemenkes Palangka Raya, Vol.13 h.124
- Panjaitan, JE. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Badan dan Kantor sebagai Lembaga Teknis Pemerintah Kota Malang
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah
- Peraturan Wali Kota Malang Nomor 35 Tahun 2016
- Peraturan Wali Kota Malang Nomor 49 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika
- Peraturan Wali Kota Malang Nomor 72 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika
- Peraturan Walikota Malang Nomor 72 Tahun 2019 tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informasi
- Perwal Nomor 19 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah
- SAKIP Kota Malang - Pemerintah Kota Malang | Pemerintah Kota Malang (malangkota.go.id) yang diakses pada 22 Januari 2021
- Sambat.malangkota.go.id yang diakses pada 23 Januari 2021
- Sejarah Malang - Pemerintah Kota Malang | Pemerintah Kota Malang (malangkota.go.id) yang diakses pada 22 Januari 2021
- Shafrudin, Hadi. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendal Ahmad Yani Kota Metro. Skripsi, Bandar Lampung, FISIP UNILA
- Sinamabela, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Siswanto & Sucipto. 2008. Teori & Prilaku Organisasi: Suatu Tinjauai Integritas. Malang: UIN-Malang Press
- Suci Styawan “Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responitas, dan Akuntabilitas dalam Penanganan Pengaduan Di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II
- Tim Penyusun, 1990 Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka, hal 415
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tetang keterbukaan informasi publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Wahyudi, Septian. (2019). Teori Inivasi: Sebuah Tinjauan Pustaka. Jurnal Valuta Vol.5 No.2 hal 97
- Winin Maulidya. Industrialisasi dan Bekrmembangya Kota Malang Pada Awal Abada ke-20, Vol.8 h.169