

**Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik Pada Aplikasi Sambat *Online* di Dinas
Komunikasi dan Informatika Kota Malang**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik**



**Oleh :
Margareta Uci Tunggal asari
2019210196**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2023**

RINGKASAN

Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis prinsip – prinsip pelayanan publik pada aplikasi sambat online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Penelitian kualitatif yang digunakan sebagai pendekatan penelitian memanfaatkan data primer dan data sekunder. Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah metode untuk memperoleh data. Namun, ada banyak tahapan yang terlibat dalam menerapkan analisis data, seperti pengumpulan data, reduksi data, dan pengambilan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan prinsip – prinsip pelayanan publik tentang kepastian waktu, merespon keluhan masyarakat Kota Malang dalam Peraturan walikota Malang untuk merespon aduan super admin sudah ditambahkan dan dilakukan bimbingan terhadap super admin baru agar tidak terjadinya keterlambatan atau kesalahan dalam merespon keluhan masyarakat. Di mana pun ada jaringan atau koneksi internet, ada aplikasi jaringan atau internet yang menjalankannya, yang dikenal sebagai aplikasi online. Dari lima indikator yang sudah diterapkan secara baik terdapat empat indikator sudah empat indikator yang sudah diterapkan dengan baik. Pada prinsip kesederhanaan penggunaan aplikasi sudah dapat digunakan oleh masyarakat, persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik bisa dipenuhi oleh masyarakat dimana masyarakat ditunjang dengan adanya pendamping yang memberikan respon untuk penggunaan aplikasi ini. Kemudian, prinsip keamanan pelayanan sudah berjalan dengan baik dimana terdapat jaminan atas kerahasiaan dari data pengguna aplikasi sambat *online*. Selanjutnya prinsip tanggung jawab sudah berjalan dengan baik dimana

pada setiap instansi terdapat sekretariat pengaduan. Kemudian pada indikator yang masih belum maksimal yaitu prinsip kepastian waktu dimana masih terjadi keterlambatan dalam memberi respon pada masyarakat karena kurangnya super admin.

Adapun faktor yang mendukung aplikasi sambat *online* dalam prinsip pelayanan publik yaitu struktur instansi termasuk computer, printer, jaringan, internet, kabel, koneksi wifi, meja kerja, ruangan kerja. Faktor pendukung yang lain yaitu dari segi personal, peran pimpinan selaku pengambil kebijakan. Faktor penghambatnya jika jaringan *down*, kurangnya super admin jika kurangnya super admin maka untuk menanggapi keluhan masyarakat akan lebih lama, dan promosi jabatan, jika terjadinya promosi jabatan maka adanya penyesuaian itu juga sangat menghambat untuk menanggapi keluhan masyarakat karena harus mengenal lebih dalam tentang sambat *online*.

Kata Kunci : Aplikasi sambat *online*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, kesederhanaan, kepastian waktu, persyaratan teknis dan administratif, kepastian waktu, keamanan, dan tanggung jawab.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemberian informasi, penanganan pengaduan, dan sosialisasi merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Efektivitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dan penyaluran bantuan merupakan indikator kunci seberapa puas masyarakat terhadap pencapaian tujuannya.

Dalam hal ini Pemkot Malang menyediakan layanan terkait layanan penanganan pengaduan berupa aplikasi internet online yaitu sistem aplikasi komunitas online yang terintegrasi untuk Dinas Komunikasi Pemkot Malang. Anda dapat mengirimkan melalui aplikasi sambat online dengan keluhan Anda tentang Pemerintah Kota Malang. Instansi yang bertanggungjawab yaitu instansi yang berwenang untuk memberi tindak lanjut dan tanggapan atas keluhan dan aspirasi yang masuk dari pengguna. Dengan mengunduh, mengakses, menjelajahi, atau menggunakan layanan sambat online, pengguna menyetujui ketentuan penggunaan (sambat.malangkota.go.id 2018). Dengan adanya sambat *online* ini sangat bagus untuk masyarakat karena sambat *online* sangat berguna bagi masyarakat untuk memberikan keluhan terhadap pelayanan publik.

Berbasis web aplikasi online berfungsi sebagai gudang kritik, saran, dan keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh kota Malang. Ada dua cara untuk menggunakan website (sambat.malangkota.go.id): online dan melalui SMS.

Berdasarkan kajian penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan literasi, diketahui adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan di lapangan dengan ketentuan yang seharusnya mengatur pelayanan dalam kaitannya dengan waktu yang seharusnya ada dalam peraturan Walikota Malang yaitu untuk merespon terhadap pengaduan masyarakat, khususnya dalam waktu 1x24 jam, 3 dan 7 hari untuk ditanggapi, sedangkan kenyataan di lapangan masih terdapat keterlambatan dalam memberikan pelayanan dalam menanggapi pengaduan.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat keterlambatan dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Keterlambatan ini disebabkan oleh kurangnya admin serta backlog aduan yang masuk ke dalam aplikasi sehingga menyulitkan super admin di Diskominfo Kota Malang untuk merespon. Menanggapi keprihatinan masyarakat sulit karena arahan dan komunikasi yang tidak memadai (Bheni, 2022).

Sesuai dengan Peraturan Walikota Malang No. 19 Tahun 2010, terkait pelayanan pengaduan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah kota Malang, maka Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Malang bertanggung jawab dalam melaksanakan atau menyelenggarakan kebijakan. berkaitan dengan layanan pengaduan. Menurut data yang dikumpulkan oleh para ahli di lapangan dan temuan analisis teoritis yang digunakan, masih ada beberapa tantangan mendasar untuk melaksanakan program pengaduan terpadu, seperti sumber daya otoritas yang sedikit dan saling bertentangan (Abadi, 2019).

Sebuah sistem bernama aplikasi sambat Online digunakan untuk menangani pengaduan yang disampaikan warga kota Malang ke Pemkot Malang. Diskominfo Kota Malang merasa kesulitan untuk mengajukan pengaduan ke SKPD karena sistem tidak memiliki kemampuan memilih SKPD. Untuk mempermudah Diskominfo, diperlukan sistem yang dapat mengkategorikan pengaduan secara otomatis berdasarkan SKPD (Afiqo, 2018). Hal itu bisa berpengaruh pada pelayanan publik dimana melatar belakangi terjadinya keterlambatan dalam melakukan respon sehingga masyarakat merasa kurang dilayani dengan baik.

Perlu diketahui sebuah terobosan Kota Malang patut diapresiasi sebagai langkah meningkatkan praktek Good Governance dengan adanya meluncurkan “sambat Online”. Aplikasi sambat online adalah terobosan untuk menyesuaikan keperluan masyarakat serta perkembangan teknologi (atmago.com). Dengan meningkatkan praktek Good Governance secara tidak langsung meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik lagi. Berdasarkan penjelasan diatas bisa menjadi acuan untuk kepuasan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan yang sudah dijelaskan dalam latar belakang bahwa dalam memahami sambat *online* untuk meningkatkan pelayanan publik Kota Malang harus diawali dengan keterhubungan indikator yang terlibat untuk saling melengkapi yaitu pemerintah, masyarakat. Berdasarkan penjabaran diatas peneliti tertarik untuk mengangkat judul “nilai-nilai pelayanan publik pada aplikasi online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang”.

Dalam upaya mengatasi ketidak tepatan waktu merespon aduan masyarakat perlu adanya peningkatan dalam hal kedisiplinan waktu oleh petugas pelayanan

yang telah ditetapkan Kecamatan Johan Pahlawan yaitu. Berikut ini perlu adanya menentukan jadwal terhadap masyarakat yang bersangkutan kapan Kembali mengambil surat yang diajukan atau adanya jaminan untuk menyelesaikan surat terhadap masyarakat. Seharusnya Kepala Desa mengadakan penyuluhan untuk memudahkan penyebaran informasi terhadap masyarakat dan menyelenggarakan kegiatan pelayanan untuk meringankan Cahyo (2018).

Hal diatas didukung oleh teori yang termuat dalam Fitzsimons (Cahyo 2020:95). Dengan membandingkan bagaimana layanan yang diterima dan ekspektasi layanan yang diantisipasi dirasakan, adalah mungkin untuk menentukan seberapa puas individu yang membutuhkan layanan.

Jadi, yang namanya pelayanan itu, harus memiliki tiga unsur pokok, yaitu:

1. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
2. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus
3. Biayanya relatif harus lebih rendah

Dimana ketiga nilai diatas berkenaan dengan manajemen sesuai menurut George Terry (Cahyo 2020:96). Mengklaim bahwa manajemen adalah proses unik yang mencakup pelaksanaan, perencanaan, koordinasi, dan pemantauan dan dilakukan untuk menetapkan dan mencapai tujuan yang ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Langkah paling krusial dalam menciptakan sebuah kajian ilmiah adalah konseptualisasi isu. Karena diharapkan peneliti dapat merumuskan masalah sebagai pertanyaan yang akan menjadi pokok bahasan penelitiannya, maka masalah

tersebut tertuang dalam “Prinsip Pelayanan Publik Pada Aplikasi Sambat Online Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang” :

1. Bagaimanakah prinsip – prinsip pelayanan publik pada aplikasi sambat *online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat prinsip – prinsip pelayanan publik pada aplikasi sambat *online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Agar akademisi dapat menjawab pertanyaan penelitian yang disarankan, tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan temuannya. Berikut ini adalah tujuan penelitian:

- a. Mempelajari prinsip-prinsip pelayanan publik melalui aplikasi online Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat prinsip – prinsip pelayanan publik pada aplikasi sambat *online* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian secara garis besar yakni:

- a. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini merupakan sumbangsi penelitian sebagai media referensi bagi penulis dan peneliti selanjutnya prinsip- prinsip pelayanan publik pada aplikasi sambat *online*

- b. Manfaat Akademis

Pemanfaatan akademisi dalam penelitian ini memiliki kelebihan yaitu sebagai narasumber bagi siapa saja yang mencari ilmu serta sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang tertarik dengan topik “Prinsip Pelayanan Publik Pada Aplikasi Sambat Online Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang”.

DAFTAR PUSTAKA

- Sasmito, Cahyo dan Nadia Irma Della Devina. 2020. *Sisitem Administrasi Negara*. Malang: Unitri Press, Anggota IKAPI.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor. 25 tahun 2009, Pasal 8 Ayat 2 *tentang Pelayanan Publik*.
- Peraturan Walikota Malang Nomor. 19 Tahun 2020, *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang*.
- Abadi, Ferdi. 2019. *Implementasi Sistem Pelayanan Pengaduan Terpadu Daring “Sambat Online” Kota Malang*.
- Afiqo, Rosi. 2018. *Klarifikasi Aduan Masyarakat Pada Sambat Online Kota Malang Dengan Menggunakan Seleksi Fitur Information Gain-Genetic Algorithm*.
- Atmago.21 Mei 2016 “ *Kota Malang Luncurkan sambat Online*”. Diakses pada tanggal 1 November 2021. https://www.atmago.com/berita-warga/kota-malang-luncurkan-sambat-online_b9a6c802-a9eb-4379-990b-d4583987b886
- Sambat.Malangkota. 28 September 2018. “*Warga Kota Malang Keluhkan di Sambat Online*” Diakses pada tanggal 1 November 2022. <https://sambat.malangkota.go.id/web/faq>