



KUALITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KOTA BANDUNG

Fatimah Azzahra¹⁾, Lukman Munawar Fauzi²⁾, Bunga Aprilia³⁾

1,2,3) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani

Abstrak

Artikel ini hadir untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam layanan pengaduan pada aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat. Permasalahan yang diangkat adalah apakah kualitas pelayanan melalui aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Bandung sudah optimal dalam pelayanannya, serta berfokus pada permasalahan kualitas pelayanan di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan data sekunder maupun primer dengan informan Pranata Komputer Ahli Pertama Admin Utama SP4N-LAPOR, Koordinator Pengelola SP4N-LAPOR, dan tiga perwakilan masyarakat pengguna aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Kota Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika di Kota Bandung belum sepenuhnya optimal. Dianalisis dari (1) *tangible*, fasilitas operasional dan komunikasi dapat dikatakan optimal tetapi dalam kemudahan akses masih terbilang belum sepenuhnya baik dikarenakan sering terjadi *maintenance* dan tidak dapat dipastikan perbaikkannya. (2) *reliability* memiliki hambatan pada sumber daya manusia sebagai admin LAPOR yang sering kali berpindah dalam birokrasi ataupun mutasi. (3) *responsiveness* sudah dilakukan pengawasan namun terdapat hambatan dalam sifat kasus pengaduan. (4) *assurance* sudah sesuai dengan adanya SOP. (5) *emphaty* terdapat kurang seimbangnya antara sosialisasi *online* dan *offline*.

Kata Kunci: **Kualitas Pelayanan, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, Pelayanan Publik**

Abstract

This Article exist to analyze the quality of service in complaint services on the application of people's online aspirations and complaints. The problem raised in this study is whether the quality of service through the application of people's online aspirations and complaints by the Communication and

Informatics Office in the City of Bandung is optimal in its service, and focuses on the problem of service quality in the city of Bandung. This study uses a descriptive research method of analysis with a qualitative approach. Data collection techniques with secondary and primary data (interviews and observations) with informants from the First Expert Computer Institution SP4N-LAPOR Main Admin, SP4N-LAPOR Management Coordinator, and three community representatives who use the Bandung City People's Online Aspiration and Complaint Service application.

The results of the study show that the quality of service through the People's Online Aspiration and Complaint Service Application by the Communication and Informatics Office in the City of Bandung has not been fully optimal. It can be seen from (1) tangible, in this case operational and communication facilities can be said to be optimal but in terms of ease of access is still not completely good because maintenance often occurs and it cannot be ensured that it can be repaired. (2) reliability in this case has obstacles to human resources as LAPOR admins who often move either in bureaucracy or mutations. (3) responsiveness supervision has been carried out but there are obstacles in the nature of the complaint case. (4) assurance is in accordance with the SOP. (5) empathy, there is a lack of balance between online and offline socialization.

Keywords: *Service Quality, People's Online Aspiration and Complaint Service, Public Service.*

PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi atau *Information and Communication Technology (ICT)* yang saat ini berkembang sangat cepat dan telah semakin meluas. Bentuk penyesuaian terhadap perkembangan adanya Teknologi Informasi dan Komunikasi serta fenomena yang globalisasi yaitu pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di bidang Pelayanan Publik. Wujud pemanfaatan dari transformasi digital oleh pemerintah dapat meningkatkan suatu partisipasi masyarakat. Salah satu bentuk partisipasi oleh masyarakat ini dapat dilihat dari masyarakat yang dapat mengemukakan pendapatnya untuk menilai, mengkritik, bertanya atau memberikan masukan kepada pemerintah terkait program atau kebijakan yang sedang berjalan. Hal ini dapat dilihat dari adanya kemudahan yang diciptakan dalam *e-government* yaitu semakin mudah dalam menyalurkan aspirasi tanpa perlu mendatangi kantor pemerintah secara langsung. Masyarakat kini dimudahkan dengan hanya mengakses layanan melalui *website*

pemerintah yang telah disediakan, tentu dengan adanya hal ini dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan birokrasi yang lebih efisien dan singkat. Dalam meningkatkan pelayanan publik strategi pemerintah menjadi sebuah solusi dengan menciptakan inovasi dan terobosan-terobosan baru dalam bentuk inovasi pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dan penyedia layanan.

Saat ini masyarakat sangat membutuhkan adanya kotak aspirasi sebagai salah satu sumber yang dijadikan Komunikasi penghubung antara masyarakat dengan pemerintah akan keluhan yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah. Pada kenyataannya terkadang jika melakukan pengaduan kepada lembaga yang terkait tidak langsung di tangani, dan harus datang langsung ke lokasi yang menyebabkan masyarakat malas untuk menyampaikan keluhan sehingga tidak ada evaluasi untuk pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan atau keluhan yang dirasakan masyarakat dalam pelayanan yang dikelola oleh lembaga pemerintah. Ini terlihat dengan banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung dan berakhir ke media.

Berdasarkan hal tersebut di atas, dalam perkembangannya yang meluas ke setiap daerah, salah satunya Kota Bandung yang ikut serta dalam upaya menjalankan pelayanan publik dengan berbasis teknologi dalam memfasilitasi partisipasi dan dialog publik, melalui program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) sebagai tempat pengaduan masyarakat yang ada di Kota Bandung.

Namun, dalam hal ini pemanfaatan Aplikasi LAPOR di Kota Bandung saat ini masih belum maksimal karena masih adanya

beberapa kekurangan, seperti masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui mengenai Aplikasi LAPOR, keikutsertaan masyarakat dan terbatasnya pemahaman masyarakat bagaimana tata cara melakukan pengaduan menggunakan aplikasi. Dengan banyaknya sistem yang berbasis teknologi dan *online* tidak sedikit masyarakat Kota Bandung yang mengeluhkan bagaimana cara penggunaanya, serta masih ada yang melakukan pengaduan langsung ke kantor dari pada menggunakan sistem *online* ini karena terkadang sering terjadi juga server yang mengalami gangguan. Dalam prinsip partisipasi menurunnya tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan laporan pengaduan melalui aplikasi LAPOR yang disebabkan masih banyak SDM yang belum mengetahui atau paham mengenai aplikasi LAPOR dan dapat dikaitkan dengan sosialisasi dari pemerintah yang diberikan kepada masyarakat dan kurangnya masyarakat awam terhadap teknologi bahkan jarang mengakses internet maupun media lainnya sehingga informasi kadang kali tidak tersampaikan.

Adapun terdapat Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 mengenai pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Tetapi dalam hal ini permasalahan yang muncul masih ada masyarakat yang kurang puas terhadap respon aparatur layanan informasi ataupun respon dari pemerintah dalam menanggapi laporan pengaduan yang mereka ajukan terkadang lambat ditanggapi oleh instansi terkait hal ini dapat menyebabkan terlambatnya proses laporan yang dilaporkan oleh masyarakat ke aplikasi LAPOR oleh masyarakat sebagai pemberi aduan tidak mengetahui konfirmasi dan informasi yang sudah atau belum ditanggapi oleh instansi terkait yang ditujukan dalam pengaduan sang pelapor.

Berdasarkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) aplikasi LAPOR dikutip dalam situs web PANRB Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi antara

lain sebagai berikut:

- 1) Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja.
- 2) Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal diselesaikan dalam 14 hari.
- 3) Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal diselesaikan dalam 60 hari kerja.

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah diuraikan, peneliti melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Infromatika Kota Bandung dengan judul “Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika di Kota Bandung.”

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah, 2011:46) mengenai pelayanan karena memiliki lima dimensi didalamnya dan masing-masing dimensi dijabarkan dengan berbagai kriteria yang lebih jelas dan rinci sesuai dengan permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

Dengan demikian menurut peneliti dengan adanya lima dimensi kualitas pelayanan teori tersebut sangat relevan untuk dijadikan dimensi dan indikator dalam penelitian ini serta sesuai dengan fenomena yang ada di lapangan yang terjadi secara alamiah untuk diteliti dengan fakta dan data yang ada untuk dapat mendukung

dalam penelitian ini dibandingkan dengan teori lainnya.

METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, persepsi, pemikiran orang secara individual atau kelompok (Creswell, 2016). Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi untuk dapat mengetahui secara langsung sebuah fakta terkait permasalahan-permasalahan yang ada di lapangan dalam Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Bandung. Selain melalui pengamatan, untuk mendukung dan memperkuat hasil data-data yang telah didapatkan, peneliti juga menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan data-data informasi yang benar dan akurat serta menjawab beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan kepada informan.

PEMBAHASAN

Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat merupakan aplikasi media sosial yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, sehingga dalam aplikasi ini masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara interaktif dengan prinsip mudah dan terpadu untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik, tidak hanya itu aplikasi ini juga dapat membantu masyarakat tentang pemerintah dimana pun berada dan melaporkan tentang penyelewengan kebijakan-kebijakan yang dapat merugikan masyarakat. Dalam hal ini peneliti meneliti masih ada beberapa fenomena dalam kualitas pelayanan melalui aplikasi LAPOR seperti dalam sarana dan prasarana layanan aplikasi atau sistem dalam memaksimalkan terwujudnya pelayanan pengaduan yang baik. Hal ini dapat berpengaruh besar untuk berjalannya proses pengaduan ini supaya

masyarakat dapat menyampaikan aspirasi pengaduannya baik itu pengaduan untuk instansi dinas terkait maupun instansi pemerintah pusat serta pemerintah daerah. Dalam bidang layanan juga ada beberapa aparatur yang memiliki kemampuan kurang maksimal dalam mengelola sistem teknologi pengaduan dengan baik, bisa dilihat apabila sistem pengaduan sedang mengalami *trouble* diusahakan dalam mengelola sistem harus secepat mungkin langsung ditangani apabila tidak ditangani secara langsung untuk data-data pengaduan yang sudah masuk kedalam sistem bisa menghilang karna tidak di *backup* secepat mungkin karena bisa berdampak negatif kepada masyarakat yang sudah melaporkan pengaduan untuk menunggu respon dari pemerintah atau instansi terkait.

Dalam menanggapi respon pengaduan masih ada beberapa pemerintah yang lambat dalam menanggapi respon masyarakat dalam pelayanan pengaduan, sedangkan dalam sistem pengaduan disposisi di beri jangka waktu hanya 5 hari dalam menangani pelaporan pengaduan yang masuk tersebut apabila sudah lebih dari 5 hari maka pelaporan tersebut tidak bisa lagi di respon oleh pemerintah. Dan dalam menjalankan sosialisasi tentang bagaimana cara penggunaan layanan pengaduan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sudah melaksanakan sosialisasi cara penggunaan layanan pengaduan aplikasi LAPOR ini melalui media sosial dan secara *offline* tatap muka diberbagai *event-event* tertentu atau khusus nya event pemerintahan. Tetapi banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi pengaduan ini dan masih banyak masyarakat yang belum paham bagaimana cara kerja layanan pengaduan ini karna dengan adanya sistem sosialisasi secara *offline* pun hanya dilaksanakan apabila ada *event* tertentu.

Kualitas pelayanan mengenai layanan pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung masih adanya kendala dalam penggunaan aplikasi ini khususnya bagi masyarakat yang belum paham betul dengan penggunaan layanan pengaduan ini, tetapi ada pun saran dari pemerintah pengelola pengaduan bagi masyarakat yang tidak paham cara penggunaan layanan pengaduan bisa langsung datang ke kantor Dinas Komunikasi dan Informatika untuk melakukan pengaduan tersebut, tetapi untuk

melakukan pelaporan secara langsungpun itu tidak mudah harus menyediakan persyaratan tertentu agar berjalannya layanan pengaduan.

Tangible atau Berwujud

Indikator *tangible* atau kenampakan yang berwujud penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Indikator ini dapat mengetahui sejauhmana fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pengguna pelayanan. Aspek *tangible* yang baik akan meningkatkan harapan pengguna pelayanan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, pengguna pelayanan harus mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Fasilitas Operasional sub indikator berdasarkan hal tersebut sarana dan prasarana serta fasilitas yang tersedia dalam pelayanan pengaduan ini berbentuk aplikasi pusat yang sudah dapat digunakan oleh masyarakat melalui *handphone* atau laptop nya masing-masing untuk melakukan pelaporan dan aplikasi itu sendiri dapat di unduh melalui *playstore* maupun *appstore* sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan dan sudah ada pengaduan langsung juga yang bisa dilakukan oleh masyarakat jika ingin melakukan pengaduan secara langsung, karena pihak Dinas Komunikasi dan Informatika sudah menyiapkan *booth* meja diskominfo di mal pelayanan publik atau disediakan di kantor-kantor dinas yang membuka kanal pengaduan secara langsung. Pengaduan juga bisa dilakukan lewat sms 1708, aplikasi dan website lapor.go.id. dalam hal ini juga memerlukan adanya ketersediaan internet yang dimana ketersediaan internet di Kota Bandung sudah cukup baik, masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti masih ada beberapa daerah di Kota Bandung yang belum memiliki akses internet yang stabil. Perlu adanya upaya untuk meningkatkan kualitas konektivitas di daerah-daerah tersebut. Pemerintah perlu terus mendorong pemanfaatan teknologi yang lebih optimal dalam berbagai aspek pemerintahan. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia.

Kemudahan akses dalam penggunaan pelayanan pengaduan sudah bisa dikatakan cukup baik untuk aplikasi pengaduan contohnya dalam aplikasi berbasis internet maupun non internet, kemudahan akses dalam penggunaan aplikasi pengaduan ini sangat penting untuk proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan dan menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Namun, peneliti melihat bahwa masih adanya gangguan server yang kadang kali eror atau sering kali gangguan saat akan mengupload bukti dan sistem logout dengan sendirinya saat masyarakat akan melakukan pengaduan sehingga pengaduan yang terjadi menjadi terhambat dan juga dari pihak LAPOR tidak dapat mengesitimas bagaimana dan kapan server akan kembali normal.

Komunikasi Dalam Pelayanan menunjukan sudah adanya komunikasi yang baik melalui komunikasi dua arah yang tersedia agar pemberi pelayanan dan penerima pelayanan dapat terhubung dan memberikan komunikasi saat akan terhubung dengan admin LAPOR jika membutuhkan hal yang penting bisa melalui fitur-fitur seperti komentar atau fitur lainnya. Masyarakat menilai bahwa sikap dan sopan santun dari aparatur sudah dapat dikatakan cukup baik dan menggunakan Bahasa yang sopan.

Reliability atau Kehandalan

Reliability atau Kehandalan merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Dimensi *reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Kemampuan Pelayanan dalam menciptakan pelayanan pengaduan yang baik, dan tepat dalam pelayanan ini sudah mempunyai alur yang menunjukan komitmen pemerintahan untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Dan secara tidak langsung seorang aparatur pelayanan dalam aplikasi LAPOR harus cermat dalam menanggapi pengaduan yang masuk karena dibatasi oleh adanya Standar Operasional Prosedur atau SOP. Selain dari pada itu aparatur pelayanan harus melakukan laporan rutinan setiap minggu yang dibuat

laporan mengenai pengaduan yang masuk, status penanganan, dan kendala yang dihadapi. Laporan rutinan tersebut juga di rekapitulasi pada tiap persatu tahun, mengenai total laporan, objek laporan, bidang laporan, status laporan. Akan tetapi masih ada tanggapan yang belum cermat untuk ditanggapi atau terkesan terlambat oleh pengelola aplikasi ini serta aduan yang ditanggapi ada yang masih belum dimengerti dan kurang mendetail dalam menjawab beberapa aduan yang masyarakat laporkan di aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat. Sejalan dengan hal itu dalam penggunaan aplikasi LAPOR ini jika ada pengaduan yang tidak ada konfirmasi dari instansi ataupun dari pengadu laporan tersebut akan otomatis ditutup oleh sistem secara otomatis, maka dari itu laporan dari pengadu tersebut ditutup. Namun, dalam hal ini nyata nya peneliti melihat masih ada pengaduan yang tidak ditindaklanjuti dan kurang responsive dari beberapa instansi terkait. Dari Dinas Komunikasi dan Informatika itu sendiri sudah menegaskan bahwa akan adanya tindaklanjut masalah yang akan di eskalasi hingga ke tingkat walikota jika masih belum ada tindaklanjut dari intansi terkait menjadikan adanya komunikasi langsung antara pihak yang mengawasi dengan aparatur yang menangani pengaduan untuk memastikan tindak lanjut yang cepat.

Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam Sistem Pelayanan Pengaduan kualitas pelayanan dalam pengelolaan sistem harus sesuai dengan prosedur yang tersedia serta adanya sumberdaya manusia yang handal untuk mengelola sistem layanan pengaduan, agar berjalan optimal dalam melaksanakan layanan pengaduan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melakukan sosialisasi rutin yang kadang kali dilakukan setiap 3 bulan atau sampai 1 tahun sekali sesuai dengan keperluan aparatur yang bisa saja selalu ada pergantian admin secara berkala menjadi tantangan tersendiri. Sosialisasi kepada para aparatur pelayanan ini menjadikan upaya preventif untuk memastikan seluruh admin di berbagai dinas memahami cara penggunaan aplikasi iini, terutama kepada admin baru. Peneliti melihat bahwa penggunaan berbagai metode sosialisasi, seperti tatap muka dan daring zoom, menunjukan adaptasi yang baik terhadap kondisi dan keterbatasan anggaran.

Responsiveness atau Ketanggapan

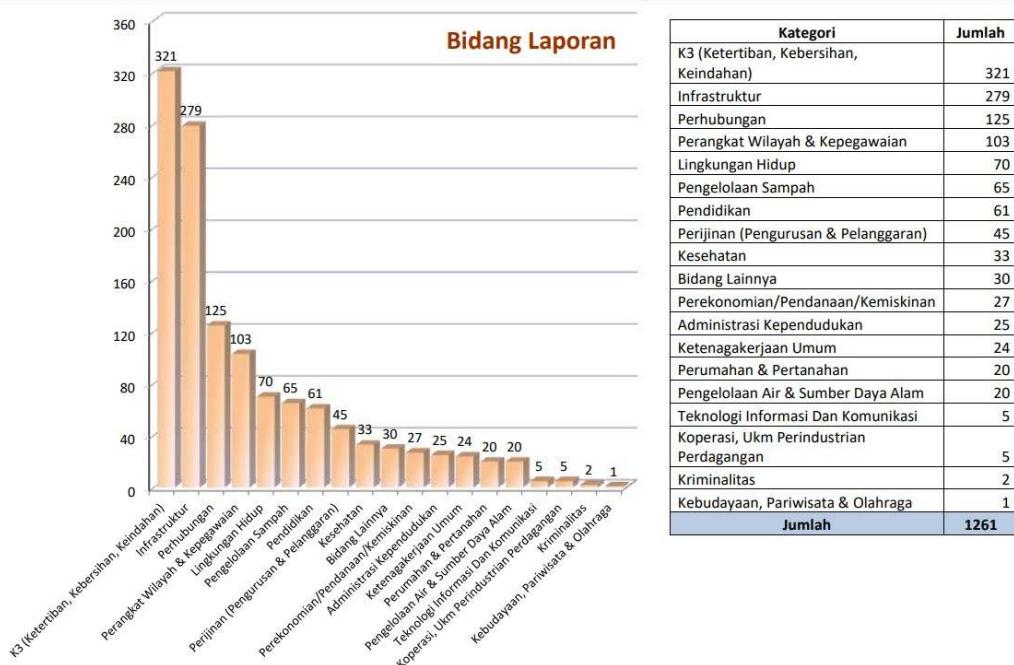
Responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi *public* dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini semakin banyak keinginan dan kebutuhan masyarakat di programkan dan dijalankan, kinerja organisasi publik seharusnya membuat banyak program kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian program tersebut tidaklah secara otomatis menunjukkan kinerja yang baik, sebab harus di operasionalkan sehingga kebutuhan dimaksud benar-benar dapat direalisasikan.

Tanggap dalam menangani pengaduan dalam segi aspek tanggap dalam menangani pengaduan sudah cukup baik dilaksanakan oleh aparatur sudah didasari dengan adanya SOP agar terciptanya pengelolaan sistem yang optimal, adapun kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai pengawasan terhadap SKPD disetiap instansi untuk memantau apakah laporan sudah ditanggapi atau belum dapat di konfirmasi melalui komunikasi kepada instansi terkait. Terkait dengan hal itu masyarakat sebagai pengguna masih ada yang mengeluhkan atas kurang tanggap atau lambat terkait tanggapan dari aduan melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat. Hambatan dalam hal ini terjadi dikarenakan proses penanganan pengaduan yang meskipun memiliki batas waktu sesuai SOP namun terjadi dalam beberapa sifat pengaduan atau kasus yang diterima oleh instansi pengaduan seperti dalam pengaduan insfrastruktur yang prosesnya bisa memakan waktu lebih lama membutuhkan survey lapangan, perhitungan bahan baku dan koordinasi kepada berbagai pihak atau kasus sensitive seperti pungli atau penyalahgunaan jabatan membutuhkan waktu lebih lama yang melibatkan proses investigasi dan membutuhkan anggaran.

Selain pengaduan mengenai Pelayanan Publik dan pengaduan pribadi yang diadukan adapun pengaduan-pengaduan lainnya seperti: K3 (Ketertiban, Kebersihan, Keindahan), Infrastruktur, Perhubungan, Perangkat Wilayah &

Kepegawaian, Lingkungan Hidup, Pengelolaan Sampah, Pendidikan, Perijinan (Pengurusan & Pelanggaran), Kesehatan, Bidang Lainnya, Perekonomian/Pendanaan/Kemiskinan, Administrasi Kependudukan, Ketenagaan Umum, Perumahan & Pertahanan, Pengelolaan Air & Sumber Daya Alam, Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Koperasi, UKM Perindustrian Perdagangan, Kriminalitas, Kebudayaan, Pariwisata & Olahraga.

Gambar 4. 1
Grafik Beberapa Permasalahan yang di Adukan Sesuai Bidang Laporan

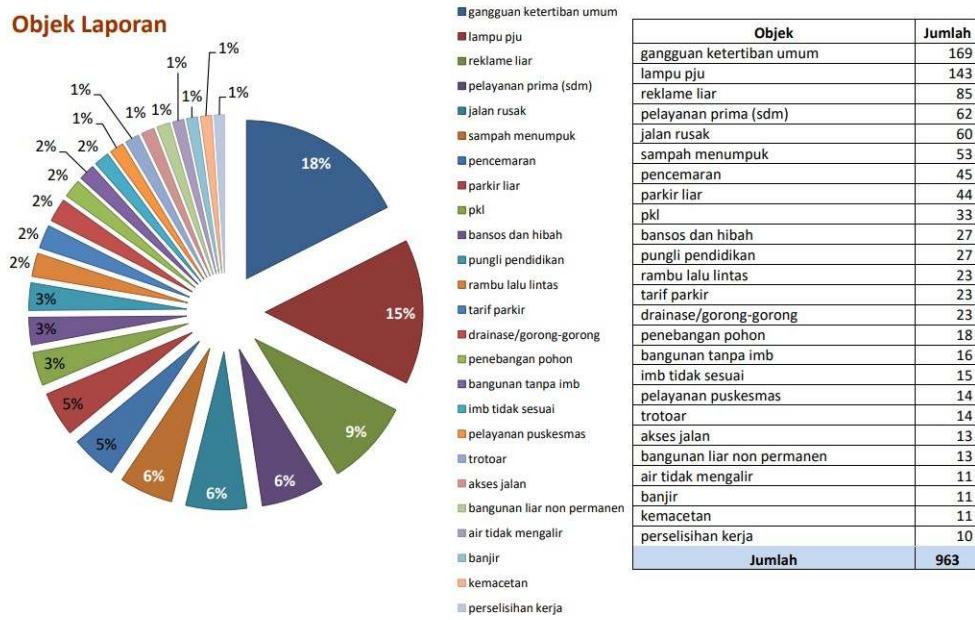


Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung 2023

Gambar diatas meunjukan bahwa tingkat pengaduan yang teratas itu berada pada pengaduan K3 dan Infrastruktur yang dalam pengaduannya seperti infrastruktur (kerusakan jalan, gangguan ketertiban umum, lampu pju rambu lalu lintas, drainase/ gorong-gorong, bangunan tanpa imb, imb tidak sesuai, akses jalan, trotoar bangunan liar non permanen, air tidak mengalir dan lain sebagainya) yang dapat dilihat pada diagram 4.11 sebagai berikut:

Gambar 4. 11
Diagram Objek Laporan Pada Aplikasi LAPOR 2023

25 TOP OBJEK & BIDANG PENGADUAN JANUARI - DESEMBER TAHUN 2023

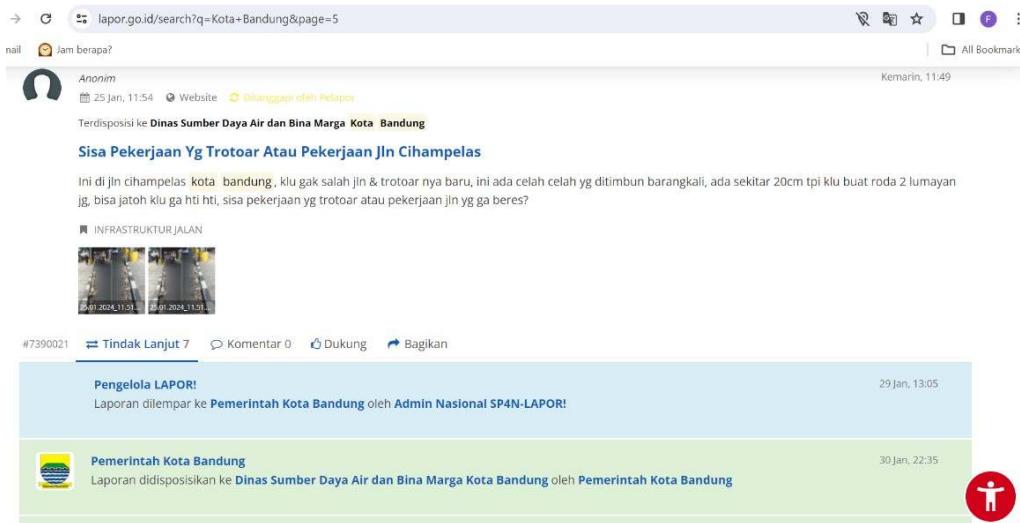


Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung 2023

Berdasarkan diagram diatas, bahwa dalam pengaduan yang sering dikeluhkan dan membutuhkan waktu lama karena memerlukan survey lapangan serta anggaran yang lebih pada pengaduan terkait infrastruktur dan K3. Hal ini terkait pada laporan pengaduan kepada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung seperti pada gambar 4.12 berikut:

Gambar 4. 12

Laporan Pengaduan Infrastruktur



Ini di jln ciampelas kota bandung, klu gak salah jln & trotoar nya baru, ini ada celah celah yg ditimbun barangkali, ada sekitar 20cm tpi klu buat roda 2 lumayan jd, bisa jatuh klu ga hti hti, bisa pekerjaan yg trotoar atau pekerjaan jln yg ga beres.

Sisa Pekerjaan Yg Trotoar Atau Pekerjaan Jln Ciampelas

29 Jan, 11:54 | Website | Dilengkapi oleh Pelapor

Terdisposisi ke Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung

INFRASTRUKTUR JALAN

29 Jan, 11:51 | 29 Jan, 11:51

#7390021 | Tindak Lanjut 7 | Komentar 0 | Dukung | Bagikan

Pengelola LAPOR!
Laporan dilempar ke **Pemerintah Kota Bandung** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

29 Jan, 13:05

Pemerintah Kota Bandung
Laporan didisposisikan ke **Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung** oleh **Pemerintah Kota Bandung**

30 Jan, 22:35



Yth. Pelapor,

Terima kasih atas laporan Anda. Terkait hal tersebut akan kami sampaikan ke unit yang bersangkutan dan akan segera kami tindaklanjuti sesuai batas waktu tindaklanjut di SP4N LAPOR!

V Anonim
Baik terimakasih ditunggu tindaklanjutnya

V Anonim
Belum ada tindak lanjut ya?

Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung
untuk laporan tsb sudah kami survey ke lapangan, untuk perapian sisi luar trotoar akan kami lanjutkan setelah material tersedia, terima kasih

5 Feb, 16:46 | 13 Feb, 10:54 | Selasa, 08:55 | Kemarin, 11:49

Sumber: lapor.go.id/bandung

Assurance atau Jaminan

Assurance atau Kepastian merupakan kualitas yang berhubungan dengan kemampuan dan perilaku pegawai dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada masyarakat yang menerima pelayanan publik. Kepastian ini juga adalah pengetahuan dan kesopanan para pegawai dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Jaminan Respon dalam Menangani Pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ini menggantungkan pada Standar Operasional atau (SOP) yang sejauh mana SOP itu dilaksanakan. SOP yang berlaku yang memberikan jangka waktu

2-5 hari untuk penyelesaian pengaduan. Sesuai yang peneliti observasi ke lapangan bahwa adanya pengaduan yang bersifat normatif, tidak berkadar pengawasan, dan berkadar pengawasan atau pengaduan yang harus turun langsung ke lapangan. Namun dalam hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh narasumber bahwa masih ada pengaduan yang belum ditanggapi oleh instansi terkait dan ditutup otomatis oleh sistem, hal ini dimungkinkan karena aparatur yang lambat dalam menanggapi atau tipe dari pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat.

Standar Operasional (SOP) yang berlaku dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan yang sesuai dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Standar Operasional (SOP) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

No	Standar Operasional (SOP)	Keterangan	Jangka Waktu
1.	Permintaan informasi dan pengaduan	Normatif	Maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja.
2.	Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan	Tidak memerlukan pemeriksaan lapangan	Maksimal diselesaikan dalam 14 hari.
3.	Pengaduan yang berkadar pengawasan	Memerlukan pemeriksaan lapangan	Maksimal diselesaikan dalam 60 hari kerja.

Sumber : PPID Pembantu Dinas Pendidikan Kota Bandung

Namun, masih terdapat respon penyelenggara pelayanan yang masih lambat dalam menangani pengaduan masyarakat, akan tetapi penyelenggara pelayanan memberikan jangka waktu selama 5 hari untuk respon pengaduan, sehingga terdapat pengaduan yang belum direspon masih memiliki jangka waktu untuk merespon pengaduan dari masyarakat tersebut.

Emphaty atau Empati

Emphaty atau perhatian, sikap empati adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang memberikan kepercayaan kepada masyarakat. *Emphaty* juga merupakan perhatian individual yang diberikan aparatur kepada masyarakat seperti kemudahan untuk menghubungi aparatur, kemampuan aparatur untuk berkomunikasi dengan masyarakat dan usaha aparatur untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat. Adanya Sosialisasi yang Baik mengenai penggunaan layanan pengaduan pun harus diselenggarakan supaya masyarakat mengetahui bagaimana tata cara penggunaan layanan pengaduan, untuk sistem sosialisasi sendiri harus dilakukan secara tatap muka jadi masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan pemerintah secara interaktif dengan prinsip mudah dalam melaksanakan pelayanan publik dalam layanan pengaduan yang optimal dan jelas, akan tetapi tidak hanya lewat tatap muka saja sosialisasi pun harus tetap berjalan lewat media sosial supaya tercapainya sosialisasi yang optimal. dalam melaksanakan sosialisasi sudah dilaksanakan kepada masyarakat baik melalui kegiatan atau *event-event* tertentu serta disosialisasikan melalui media online seperti media sosial. Selain melakukan wawancara, peneliti juga melakukan observasi dilapangan terhadap sosialisasi dalam penggunaan layanan pengaduan, dalam sosialisasi layanan pengaduan peneliti melihat pengadaan sosialisasi lebih sering dilaksanakan melalui media online dan jika tatap muka hanya dilakukan saat ada acara atau event pemerintahan serta *car free day* dan untuk waktunya tidak terjadwal jika dilakukan secara *offline* atau sosialisasi tatap muka.

Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menyebutkan bahwa dalam penyelenggaraan sosialisasi secara *offline* itu membutuhkan anggaran dan perlu mengumpulkan masa untuk menjadi audiens dalam program sosialisasi. Dalam hal ini mensosialisasikan layanan pengaduan ini harus lebih sering dilaksanakan secara tatap muka untuk mengoptimalkan sosialisasi yang merata kepada masyarakat agar lebih paham bagaimana cara penggunaanya, kepada siapa perginya pengaduannya, bagaimana cara meresponnya, dengan begitu sosialisasi dalam penerapan

layanan pengaduan dapat berjalan optimal dan seimbang dengan sosialisasi secara *online*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat ditinjau dari tangible atau berwujud dapat dikatakan belum optimal secara keseluruhan ini masih terdapat beberapa kendala teknis seperti gangguan server yang dapat menghambat proses pengaduan dan dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung tidak dapat mengestimasi bagaimana dan kapan server kembali normal karena aplikasi yang hanya berpusat didalam naungan pemerintah pusat. Kualitas Pelayanan ditinjau dari *Reliability* atau Kehandalan dapat dikatakan belum optimal secara menyeluruh, beberapa indikator dan kebijakan sudah sesuai dengan program atau kebijakan dan regulasi yang dijalankan Namun, dalam hal ini Sumber Daya Manusia dalam pelayanan pengaduan melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat memiliki hambatan karena dalam setiap instansi selalu ada pergantian admin baru yang dikarenakan berpindah secara birokrasi atau mutasi sehingga SDM dalam pelayanan pengaduan di tiap instansi dapat berubah-rubah yang kadangkali tidak paham. Kualitas Pelayanan ditinjau dari *Responsiveness* atau Ketanggapan, pada dasarnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sudah melakukan upaya pengawasan kepada instansi mengenai pelayanan pengaduan agar terciptanya kualitas pelayanan yang optimal dalam aspek *responsiveness*. Tetapi dalam hal ini memiliki hambatan terkait lambatnya berbagai pengaduan yang dialami masyarakat ini terjadi dikarenakan sifat pengaduan yang bisa terjadi prosesnya memerlukan waktu lebih lama dan pengaduan yang bersifat kasus sensitif dan memerlukan anggaran yang lebih. Kualitas Pelayanan ditinjau dari *Assurance* atau Jaminan, dapat dikatakan sudah optimal sesuai dengan kebijakan dan regulasi yang ada dan dibuat oleh pemerintah pusat dengan menjamin pengaduan masyarakat sesuai dengan adanya Standar Operasional (SOP). Kualitas Pelayanan ditinjau dari *Emphaty* atau Empati, dilihat dari indikator tersebut sudah dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, karena sudah dilakukan upaya sosialisasi yang baik juga berempati terhadap kebutuhan masyarakat dalam pengaduan. Tetapi sosialisasi dikatakan belum seimbang antara sosialisasi *online* dan *offline* yang tentunya memerlukan anggaran dan kebutuhan masa.

DAFTAR PUSTAKA

- Bajari, Atwar. 2015. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: Simbiosa Rekatama Media
- Creswell, John. W. 2016. Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Edy Sudarhono, Teori Peran (Konsep, Derivasidan Implikasinya), (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,1994), hal. 3.

Fahrudin. (2014). Pengantar Kesejahteraan Sosial, Bandung: Alfabeta.

Syamsir, Torang, Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi), (Bandung: Alfabeta, 2014), 86.

Moleong, Lexy J. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Dr. Rahmi Widyanti, M. (2019). Perilaku Organisasi (teori dan konsep jilid 1). Banjarmasin: Universitas islam Kalimantan MAB Banjarmasin.

Prof. Dr. J. Winardi, S. (2003). Teori Organisasasi Pengorganisasian. Jakarta: PT RajaGraflindo Persada, Jakarta.