

**PENGELOLAAN SAMBAT ONLINE DALAM MERESPON
KELUHAN MASYARAKAT KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

ADMINISTRASI PUBLIK



OLEH:

ERMELINDA BHENI

NIM. 2017210056

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

2021

Ermelinda Bheni, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2021

PENGELOLAAN SAMBAT ONLINE DALAM MERESPON KELUHAN MASYARAKAT KOTA MALANG

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Willy Tri H, S. Sos., MM.M. AP

Dosen Pembimbing Pendamping : Dewi Citra Larasati, S. AP., M.Si

RINGKASAN

Kota Malang menggunakan Aplikasi Sambat online sebagai aplikasi yang dimana untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan keluhan. Aplikasi Sambat online ini berfungsi untuk menampung saran kritik dan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kota Malang. Melalui situs web (Sambat.malangkota.go.id) ada tiga jalur yaitu melalui jalur SMS, jalur Website dan Jalur Android. Ketiga jalur ini nanti akan masuk melalui super admin yang ada di Diskominfo kemudian ditindaklanjuti oleh admin-admin di setiap Perangkat daerah untuk merespon keluhan masyarakat berdasarkan ketentuan mekanisme Peraturan WaliKota tentang penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah Kota Malang.

Kualitatif dipilih sebagai metode *research* ini. Hasil *research* ini menunjukkan bahwa pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang adalah sejauh ini seharusnya dalam peraturan WaliKota Malang untuk merespon pengaduan masyarakat dalam waktu 1x24 jam, 3 dan 7 hari untuk merespon, tapi kenyataan di lapangan saat peneliti melakukan observasi ada yang sampai 1 minggu ada yang lebih bahkan sampai 1 bulan untuk merespon aduan masyarakat, kemudian kurangnya super admin pada Diskominfo Kota Malang dan anggaran yang belum teralokasi sehingga lambatnya dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang. Selanjutnya aduan Masyarakat Kota Malang dengan munculnya Medsos masyarakat sendiri banyak cara untuk melakukan aduan sehingga Super Admin pada Diskominfo Kota Malang akan kesulitan dalam menanggapi karena banyaknya tumpukan aduan yang masuk di sebuah aplikasi. Kemudian faktor pendukungnya ada Perangkat Daerah yang sudah memadai dalam Sumber Daya Manusia, anggaran yang tersedia, infrastruktur jaringan & perangkat yang menunjang serta sarana dan prasarana yang telah terpenuhi syarat dan beberapa Perangkat Daerah yang sudah profesional sedangkan faktor penghambatnya keterbatasan anggaran, SDM Aparatur Diskominfo sering terjadi rolling penyebaran, beberapa Perangkat Daerah yang kurang adanya sinkronisasi serta kendala komitmen bimbingan dan kurangnya sosialisasi.

Kata Kunci: Sambat Online, Merespon Keluhan Masyarakat Kota Malang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi dan perkembangannya sangat berdampak penting pada sebuah sistem pelayanan publik. Pihak pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan masyarakat harus bertanggung jawab serta berkomitmen dalam menyediakan sebuah standar pelayanan sesuai dengan prinsip dan asas pelayanan publik termasuk memberikan pelayanan secara profesional. Bahwasannya indikator kinerja pemerintah yang terlihat yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana masyarakat bisa menilai dan merasakan pelayanan tersebut. Maka yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah dalam melayani hak dan kebutuhan setiap warganya.

Tidak hanya itu pelayanan publik pula memberikan peluang pada warga, buat mengantarkan keluhan ataupun pengaduan dimana pelayanan yang diterimanya tidak cocok dengan harapan ataupun tidak cocok dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Sebagian besar warga belum menguasai kalau dalam pelayanan publik ada hak warga buat mengantarkan keluhan ataupun masukan atas pelayanan yang diterima apabila para penerapan serta penyelenggara melaksanakan penyimpangan standar pelayanan. Tidak hanya itu, warga pula berhak buat mendapatkan asumsi atas pengaduannya.

Pelayanan publik yang wajib dilaksanakan salah satunya adalah pengelolaan

aduan masyarakat sesuai dengan UU RI No. 25 Tahun 2009 yang tertera dalam Pasal 8 Ayat (2) tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi, pelaksanaan kelola aduan, pengelolaan informasi, dan penyuluhan kepada masyarakat. Demi kepuasan masyarakat kemudian pencapaian tujuan pemerintah itu bukan hanya menyalurkan bantuan tetapi dinilai dari kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian pemerintah wajib dapat sediakan fasilitas pengaduan pelayanan publik dan memberikan pelayanan publik yang baik, serta dituntut untuk dapat bertindak secara cepat, tuntas dan berkualitas.

Dalam Pelayanan publik ini ada sebuah standarisasi yaitu adanya responsivitas terhadap keluhan masyarakat, selain adanya responsivitas dan standar terhadap pelayanan publik bisa dilihat melalui prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, bayaran pelayanan, fasilitas serta prasarana juga kemampuan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya responsivitas ini supaya pemerintah bisa memahami permasalahan yang dikeluhkan masyarakat secara cepat, kemudian bisa meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Diera sekarang pelayanan harus berbasis digital sehingga memudahkan pemantauan, juga pemberian informasi serta keterbukaan informasi. (Adilson, Surya Malang.dom:2021)

Oleh karena hal tersebut untuk Pemerintah Kota Malang (Pemkot Malang) telah meluncurkan sebuah aplikasi E-government untuk menampung segala keluhan masyarakat Kota Malang yaitu yang dinamakan “Sambat Online” merupakan untuk

mengajukan keluhan- keluhan masyarakat. Aplikasi ini ini diluncurkan tanggal 20 Mei 2016 kemudian diperbaharui lagi pada tanggal 7 Desember 2019 dengan aplikasi yang dikatakan “Sambat Rene Ker” di aplikasi Sambat Rene Ker sudah bisa download di *play store*, sehingga dengan adanya kemudahan bisa download di *play store* harapannya masyarakat lebih mudah untuk menyampaikan keluhan-keluhan (Masalah yang dialami masyarakat), kemudian berjalannya waktu baik sambat online maupun sambat Rene Ker ini ada permasalahan yang pertama adanya lambat penanganan dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang dan kadang ada keluhan itu tidak direspon. Jadi dari permasalahan tersebut akhirnya peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“PENGELOLAAN SAMBAT ONLINE DALAM MERESPON KELUHAN MASYARAKAT KOTA MALANG”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, maka peneliti merumuskan beberapa pertanyaan berikut:

1. Bagaimana Pengelolaan Sambat Online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang?

1.3. Tujuan Masalah

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengelolaan sambat online dalam

merespon keluhan masyarakat Kota Malang

2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

Di dalam penelitian ini ada dua manfaat adalah sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis:

1. Dapat mengaplikasikan teori-teori yang sudah diperoleh
2. Sebagai sumber bahan bacaan bagi mahasiswa
3. Referensi *research* terkait Pengelolaan Sambat Online Dalam Merespon Keluhan Masyarakat Kota Malang.

1.4.2. Manfaat Praktis:

1. Diharapkan dapat memberikan pemikiran bagi Pemerintah Daerah yang berkaitan dengan Pengelolaan Sambat Online Dalam Merespon Keluhan Masyarakat Kota Malang
2. Diharapkan dapat memperoleh informasi bagi masyarakat umum mengenai Pelayanan Sambat Online
3. Bagi peneliti adalah memberikan pengetahuan dan memperluas wawasan terkait masalah yang terjadi mengenai sambat online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam merespon keluhan masyarakat dan untuk mendapatkan gelar sarjana.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiqoh, I. (2017). *Strategi Penerapan E-Government melalui Layanan SAMBAT Online* (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Gowa, D. P. K., & Jamaluddin, J. B. (2020). *Inovasi Pelayanan Pengaduan Warga Berbasis Online Di Desa Pakatto Kabupaten Gowa* (dibimbing oleh Burhanuddin dan Nasrul Haq, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Hardianto, W. T., Fithriana, N., & Rohman, A. (2021). *Model Complaint Mechanism Dalam Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. REFORMASI*
<https://Suryamalang.tribunnews.com/2019/12/07/pemkot-malang-luncurkan-aplikasi-sambat-rene-ker-wadah-pengaduan-masyarakat-secara-online>.
https://opendata.malangkota.go.id/web_new/pdfFiles/profra.pdf.
<https://Regional.kompas.com/read/2016/08/31/12411711/sambat.online.tempat.warga.malang.menyampaikan.keluhan>.
<https://Sambat.MalangKota.Go.Id/Web/Faq.Kominfo.MalangKota.go.id>
- Mukarom, Dr. H. Zaenal & Laksana, Muhibudin Wijaya. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv. Pustaka Setia
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rohman, Abd. 2018. *Dasar-Dasar Manajemen Publik*. Malang: Empat dua.
- Rohman, Abd & Hardianto, Willy Tri. 2019. *Reformasi Birokrasi Dan Good*

Governance. Malang: Intrans Publishing.

Santoso, C., & Suwitri, S. (2017). *Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(1), 39-53.

Sugiyono, Prof Dr. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian yang bersifat:eksploratif, interpretif, interaktif dan konstruktif)* Cet. III. Bandung: Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Cet. X. Bandung: Alfabeta, CV.

Triaji, M. (2017). *Analisis New Public Management Pada Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue Di DKI Jakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

Peraturan WaliKota Malang Nomor 19 Tahun 2010 *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang*.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 *Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.