

Digitalisasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Sambat Online

Dewi Citra Larasati^{1*}

¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

*Email korespondensi: citralarasati311@gmail.com

Abstract: The "Sambat Online" application is a digitization of services to make it easier for people to submit complaints. This application serves to accommodate suggestions, criticisms and complaints related to existing services in Malang City. Through the website, there are three routes, namely through the sms route, the website route and the android route. Qualitative was chosen as this research method. The results of this research indicate that the digitization of online splice services in responding to complaints from the people of Malang City is relatively slow because according to the mayor's regulations, complaints are responded to in a maximum of 7 days, however this is done over 1 week to 1 month. This is due to the lack of admin staff on duty to answer these complaints due to rolling deployments within the malang city government asn environment, besides that the lack of synchronization between regional devices has also slowed down responding to complaints from the public.

Keywords: Digitalization Of Services, Community Complaints, Sambat Online

Abstrak: Sambat online adalah digitalisasi pelayanan yang memberikan kemudahan dalam menyampaikan keluhan. Aplikasi ini menerima berbagai bentuk keluhan, kritik dan saran untuk menampung saran kritik dan keluhan terkait semua permasalahan yang ditemui di Kota Malang. Sambat online memiliki tiga jalur pengaduan yaitu melalui jalur android, website dan sms. Metode *research* dalam penelitian ini menggunakan kualitatif. Dimana diperoleh hasil sebagai berikut digitalisasi pelayanan sambat online tergolong lambat karena sesuai peraturan walikota, aduan maksimal direspon 7 hari, namun hal tersebut dilakukan diatas 1 minggu hingga 1 bulan. Hal ini disebabkan karena minimnya pegawai admin yang bertugas untuk menjawab keluhan tersebut karena adanya rolling penyebaran di lingkungan ASN Pemkot Malang, selain itu kurangnya sinkronisasi antar Perangkat Daerah juga menjadi lambatnya merespon keluhan dari masyarakat.

Key Word: Digitalisasi Pelayanan, Aduan Masyarakat, Sambat Online

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan layanan memiliki posisi yang sangat strategis dalam kehidupan manusia. Masyarakat sebagai konsumen memiliki ekspektasi yang tinggi bahwa akan mendapatkan pelayanan prima dari *government*. Tujuan utama dari organisasi publik adalah memberikan pelayanan terbaik karena hal tersebut merupakan keharusan untuk memberikan hak masyarakat. Ketika pelayanan merupakan kewajiban maka seyogyanya pemerintah berupaya mencari solusi terhadap permasalahan pelayanan yang muncul di lapangan. Permasalahan yang muncul bisa berasal dari banyak sumber, baik itu dari internal maupun eksternal. Kemunculan permasalahan yang bersumber dari dalam perangkat daerah (PD) dalam hal ini instansi pemerintah merupakan kendala internal, sedangkan permasalahan yang hadir dari pengguna jasa layanan merupakan wujud dari kendala eksternal. Hadirnya permasalahan internal dan eksternal menuntut para pegawai untuk selalu beradaptasi dengan kondisi zaman terutama pemanfaatan kemajuan teknologi dalam memberikan pelayanan prima. Penciptaan nilai publik semakin dipandang sebagai poros utama transformasi digital pemerintah.

Konsep digitalisasi sebenarnya sudah ada sejak lama, seperti pembayaran pajak secara online di Bank, perkantoran terpadu pengurusan izin dan pembuatan dokumen pribadi : SIM, Akte Kelahiran,

Kartu Keluarga, dan lain- lain. Sejak pandemi, istilah digitalisasi pelayanan mulai *booming*, karena pengalaman mencatat bahwa dengan adanya transformasi *digitalize* dalam pelayanan saat pandemi membuat kita paham bahwa pelayanan secara online mampu bertahan dalam kondisi tersebut, walaupun memang sejatinya pelayanan secara luring masih juga dibutuhkan. Pelayanan dengan berbasis TIK setelah pandemi mulai banyak dipopulerkan karena menjadi salah satu inovasi dalam memajukan suatu daerah memanfaatkan perkembangan TIK dengan konsep baru yang lebih visioner. Proses digitalisasi pelayanan publik membuat pemerintah untuk segera menaklukkan tantangan supaya lebih cepat dalam memberikan pelayanan publik. Jika layanan terbiasa dengan manual, sekarang bertransformasi semakin canggih, cepat dan sesuai pada target maker (sasaran) nya digitalisasi layanan. Pihak harus berkomitmen dan bertanggungjawab memenuhi standar pelayanan sesuai standart dan profesional.

Standart pelayanan publik juga memberikan peluang sebesar-besarnya pada publik untuk menyampaikan pengaduan/keluhan jika produk layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau yang dijanjikan. Hal ini tersirat dalam Undang Undang RI No. 25 Tahun 2009 yang tertera dalam Pasal delapan ayat 2 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan komponen dalam pengaduan pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi : pelaksanaan pengelolaan aduan, pengelolaan informasi, dan penyuluhan kepada publik. Selama ini, banyak warga yang belum mengetahui bahwa ada hak dan kewajiban dari publik (masyarakat) dalam pelayanan. Salah satu hak tersebut adalah bisa melakukan keluhan/pengaduan. Pengaduan/keluhan tersebut nantinya akan dikolaborasikan dengan masukan dan solusi dari masing – masing PD untuk segera ditindaklanjuti. Responsivitas ini dipandang perlu supaya pemerintah bisa memahami yang menjadi permasalahan/keluhan/aduan masyarakat secara sigap dan tepat.

Melalui latar belakang tersebut, Pemkot Malang menyediakan layanan pengaduan masyarakat dalam bentuk aplikasi digital yang dinamakan “Sambat Online”. Aplikasi ini merupakan bentuk layanan digital yang dilaunching pada 20 Mei 2016 kemudian di *maintanance* dan kembali disempurnakan pada tanggal 7 Desember 2019 yang mana sudah bisa di download di aplikasi *play store*. Namun seiring dengan banyaknya keluhan yang masuk muncullah permasalahan mengenai lambatnya penanganan dalam merespon keluhan masyarakat, bahkan banyak pengaduan/ keluhan yang terlewat untuk di respon.

METODE PENELITIAN

Penggunaan metode kualitatif yang digunakan oleh peneliti dalam memperoleh data memberikan gambaran secara menyeluruh permasalahan yang hendak diteliti. Dimana data yang digunakan bersumber dari sumber data yang berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder, Teknik penentuan sample menggunakan *purposive sampling* dengan menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data dan pengujian keabsahan data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data model Miles and Huberman yang meliputi pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan terhadap pengaduan masyarakat merupakan salah satu macam bentuk dari *public service*. Oleh karena itu, dalam mengelola keluhan/pengaduan dari masyarakat, pelaksanaannya menyesuaikan dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan yang telah diatur. Pemerintah Kota (Pemkot) Malang telah mengusahakan penyediaan layanan pengaduan tersebut dalam bentuk sistem aplikasi lebih terjangkau, mudah dan cepat. Dimana payung hukum aturan yang mengatur hal tersebut ada dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan

Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang. Aplikasi tersebut dikenal dengan sebutan sambat online. Jikalau biasanya sarana pengaduan masyarakat dilakukan secara manual berupa Kotak Saran/Loket Pengaduan, Nomor telpon kantor / Nomor HP khusus pelayanan aduan, atau Ruang Khusus untuk pelayanan aduan, dalam hal ini sambat online merupakan bentuk sarana aduan secara digitalize. Beberapa jenis aduan yang bisa disampaikan di sambat online yaitu berbagai aduan seputar Kota Malang seperti aduan jalan rusak, parkir liar, administrasi, pendidikan, macet, sampah, dan lain sebagainya. Berikut ini adalah tampilan di Kanal Sambat Online sebagai berikut:

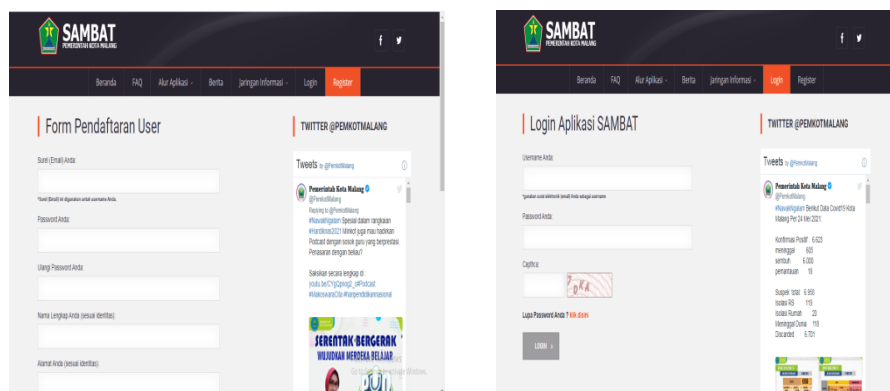
Gambar 1. Kanal Sambat Online Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang



Sumber: <https://sambat.malangkota.go.id/> diakses pada 2 Maret 2023

Dalam melakukan aduan tersebut masyarakat Kota Malang harus mengikuti persyaratan atau tata cara dalam memberikan aduan atau keluhan melalui sambat online tersebut sebagai berikut : *Yang pertama*, harus melakukan pendaftaran. Pendaftaran hanya berlaku sekali di awal, kemudian untuk selanjutnya cukup *login* saja. Akun ini jika sudah terdaftar, maka bisa membuat pengajuan lainnya atau membalas komentar. *Yang kedua*, setelah mendaftar, pendaftar bisa melakukan *login user*. *Yang ketiga*, memasukkan sambatan (keluhan/pengaduan) pada aplikasi sambat online ini dan bisa juga memberikan/mengirimkan disesuaikan dengan kebutuhan seperti : keluhan/aduan, saran, kritik, atau pertanyaan. Sambatan (pengaduan) tersebut akan dimoderasi. *Yang keempat*, tunggu keluhan/pengaduan setelah melakukan sambatan (pengaduan), silakan tunggu balasan dari admin sambat online. Untuk sambatan yang tidak sesuai dengan ketentuan, maka admin akan menolak aduan tersebut. Berdasarkan hasil triangulasi teknik pengumpulan data dalam mendapatkan keabsahan data di lapangan, berikut ini adalah tampilan Form Pendaftaran dan login aplikasi sambat online sebagai berikut:

Gambar 1. Daftar Masuk Registrasi dan Login Untuk Menyampaikan Sambatan



Sumber: web.Kominfo.malangkota.go.id, 2022

Selanjutnya untuk mekanisme atau alur pelaksanaan pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang seperti disampaikan oleh informan peneliti menjelaskan bahwa sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang sudah dalam bentuk web (sambat.malangkota.go.id) pada dinas komunikasi dan informatika Kota Malang. Di mana masyarakat Kota Malang untuk memberikan keluhan atau pengaduan, yang pertama masyarakat Kota Malang harus masuk terlebih dahulu ke alamat (sambat.malangkota.go.id) supaya bisa melakukan sambatnya yakni melalui jalur sambat SMS, jalur sambat Website dan jalur sambat Android. Untuk jalur sambat SMS ini warga kota Malang tinggal mengirimkan SMS ke nomor hotline dan mengetik dengan format Sambat spasi kemudian isi Sambatan/keluhan terus kirim ke 081333471111. Ada juga melalui sambat android, masuknya melalui sambat website sama saja cuma beda pintu masuknya, satunya melalui SMS kemudian melalui website dan melalui android. Android yang dimaksudkan ini merupakan melalui aplikasi instagram, facebook, dan twitter. Tapi nanti yang android ini rekordnya tidak sama dengan website dan SMS, memang dibedakan karena servernya berbeda kalau yang untuk yang SMS cuma diketahui oleh diskominfo Kota Malang jadikan satu sama yang di website. Sesudah masuk ke alamat web dinas komunikasi dan informatika Kota Malang (sambat.malangkota.go.id) masyarakat Kota Malang terlebih dahulu melakukan daftar register atau formulir pendaftaran pengguna yang pertama dari pengisian email pengaduan, password pengadu terus mengulangi password pengadu kemudian nama lengkap pengadu sesuai identitas, alamat pengadu sesuai identitas, profesi pengadu sesuai identitas, nomor hp dan mengisi kembali captcha yang sudah diberi oleh sistem tersebut. Pengadu lanjut ke login terus isi kembali emailnya, password pengadu dan captcha bisa menyampaikan sambatannya.

Jadi diharapkan masyarakat nanti yang bisa mengadu lewat website mengadunya pasti lewat website dan masyarakat yang tidak bisa mengadu lewat website bisa mengadu lewat SMS. Harapannya untuk mempermudah masyarakat Kota Malang dalam hal pengaduan. Untuk pendaftaran register ini hanya sekali pendaftara selanjutnya warga Kota Malang bisa login kembali dengan akun yang sudah dibuat sebelumnya dan seterusnya bisa melakukan aduan seputar pelayanan. Hal tersebut berdasarkan Perwali Kota Malang Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang untuk mekanisme penanganan pengaduan dapat dilihat bahwa petugas memproses setiap pengaduan yang disampaikan melalui website Pemerintah Kota Malang, dan melakukan registrasi pengaduan ke buku khusus pengaduan. Petugas yang dimaksudkan disini merupakan super admin. Super admin akan menindaklanjuti dan menganalisa tujuan dari keluhan tersebut. Kemudian super admin akan mendistribusikan atau melanjutkan ke perangkat daerah yang berwenang. Karena banyaknya keluhan tersebut, perlu ada pemilahan sehingga penanganan dan kewenangan untuk menangani pasti berbeda-beda. Misalnya permasalahan sekolah maka yang dituju adalah Dinas Pendidikan, permasalahan infrastruktur akan diteruskan ke dinas PUPR, permasalahan KTP dan Kependudukan maka akan disampaikan ke Dispenducapil. Semua aduan yang masuk di super admin dan diteruskan ke setiap admin Perangkat Daerah dalam waktu 3, 4 atau 7 hari.

Variasi waktu tersebut dikarenakan banyaknya keluhan masyarakat yang perlu dipilah dari berbagai jenis layanan aduan yang ada. Nantinya yang merespon tersebut adalah admin dari berbagai Perangkat Daerah (PD) yang ada di Kota Malang. Misal dicontohkan salah satu aduan masyarakat terkait tentang jalan berlubang, yang akan menanggapi hal tersebut adalah Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Pemukiman (DPUPRPK) Kota Malang akan melakukan survei lokasi, kemudian jika ada PAGU anggarannya maka akan diperbaiki. Dalam tahap pelaksanaan ini sesuai informasi informan juga menjelaskan bahwa dalam pengelolaan itu ada super admin dan admin-admin yang lain, super admin itu hanya berada di diskominfo sedangkan admin yang lain ada

disetiap Perangkat Daerah (PD). Setiap Perangkat Daerah memiliki admin masing-masing di mana mereka punya tugas untuk menjawab setiap keluhan di mana jawaban dari keluhan tersebut nanti akan disetorkan kepada seksi-seksi untuk mengelola aduan tersebut, kemudian jawaban dari Perangkat Daerah nanti disetorkan kembali ke diskominfo untuk menjawab keluhan yang masuk dari masyarakat. Sambat SMS maupun sambat Website ketika seseorang warga Kota Malang telah mengirimkan aduannya itu akan oleh sistem akan diberikan id tiket atau id nomor pengaduan ini merupakan yang digunakan untuk melacak nanti pengaduannya ditangani kapan.

Diskominfo sudah ada tenggang waktu atau deadline untuk pengaduan yang masuk harus ditangani berapa lama sesuai Peraturan WaliKota Malang Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang, dilihat dari waktu penyelesaian penanganan pengaduannya yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada perangkat daerah yang berwenang paling lama 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti. Ada yang sekitar 3 hari ada juga yang lebih dari itu tergantung jenis pengaduannya. Jadi sejauh ini, pengelolaan sambat online seharusnya sesuai peraturan WaliKota Malang untuk merespon pengaduan masyarakat adalah 1, 3 atau 7 hari untuk pengelolaan aduan masyarakat tersebut, tapi kenyataan bisa lebih dari waktu yang ditentukan.

Kemudian dapat diketahui juga permasalahan yang kedua kurangnya super admin yang ada di dinas komunikasi dan informatika Kota Malang. Kemudian ternyata dari super admin disalurkan lagi ke admin-admin setiap perangkat daerah sehingga itu yang menyebabkan menjadi lama dalam merespon keluhan masyarakat. Setelah Perangkat Daerah nanti menerima pengaduan dari super admin diskominfo Kota Malang, nanti oleh perangkat daerah akan menindaklanjuti kemudian diskominfo Kota Malang lapor kembalikan ke masyarakat yang pengadunya apakah sudah menyelesaikan permasalahan atas aduan yang disampaikan.

Selanjutnya salah satu contoh respon Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang (DPUPR), dalam menanggapi aduan masyarakat yang masuk melalui akun Facebook DPUPR Kota Malang. Keluhan tentang kondisi jalan berlubang yang selalu muncul setiap musim hujan, karena masih ada genangan air di atas jalan membuat aspal tidak kuat dan mengelupas sehingga akhirnya dinas DPUPR memperbaiki jalan dengan cara menambal. Dinas DPUPR langsung memperbaiki karena tidak terlalu membutuhkan anggaran yang terlalu banyak sehingga langsung diperbaiki. Dalam pembahasan mengenai pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang di atas dapat dilihat terkait pengawasan diantaranya melihat dari segi hasil laporan sambat online jalur sambat website dan jalur sambat SMS untuk tahun 2020 kemarin, karena pengukuran hasil kerja ini merupakan setiap tahun sekali yang dilakukan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik di dinas komunikasi dan informatika Kota Malang. Adapun hasil pengaduan masyarakat untuk tahun 2020 total semua pengaduan melalui sambat website maupun sambat SMS itu sejumlah 899, dari 899 aduan itu yang paling banyak adalah dinas perhubungan dengan total pengaduan 210, Dispendukcapil ada 86 aduan, SATPOL PP ada 83, kemudian DPUPR PKP itu ada 64, Disnaker PMPTSP/ Perizinan ada 49 pengaduan, jadi ini adalah Perangkat Daerah 5 terbesar penerima pengaduan tahun 2020.

Setiap tahun akan direkap oleh setiap Perangkat Daerah itu mendapatkan berapa persen pengaduan dari masyarakat. Hal ini seperti dicontohkan ketika tahun 2020 jumlah pengaduan disetiap PD adalah dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1 Perbandingan Tingkat Respon Melalui Sambat SMS dan Sambat Website

No.	SAMBAT SMS	TINGKAT RESPON	SAMBAT WEBSITE	TINGKAT RESPON
1.	Dishub	58.54 %	Dishub	90.53 %
2.	Dispendukcapil	86.84 %	Dispendukcapil	97.92 %
3.	Satpol PP	95.24 %	Satpol PP	90.24 %
4.	DPUPRPKP	100.00 %	DPUPRPKP	100.00 %
5.	Disnaker PMPTSP	95.00 %	Disnaker PMPTSP	100.00 %
6.	Rata-rata	84.85 % (PD)	Rata-rata	93.67 % (PD)

Sumber : Dinas Kominfo, 2022

Pada tabel di atas menjelaskan prestasi kerja yang dilakukan setiap Perangkat Daerah dalam penanganan dan tingkat respon Perangkat Daerah yang memenuhi langkah-langkah atau mekanisme untuk merespon keluhan masyarakat Kota Malang pada tahun 2020 adalah Perangkat Daerah (DPUPRPKP) sudah 100% melalui sambat SMS dan Perangkat Daerah (Disnaker PMPTSP) 100% dan (DPUPRPKP) melalui sambat website di tahun 2020.

Sambat online merupakan upaya Pemkot Malang dalam menjembatani masyarakat untuk menyampaikan saran, kritik, keluhan/aduan, aspirasi mengenai segala hal yang ada di Kota Malang. Dalam menyediakan sistem aplikasi sambat online ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang juga melakukan perencanaan terkait ketersediaan anggaran dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang, anggaran sambat itu sendiri secara sistem sudah dibuat atau berjalan. Oleh karena itu, dinas komunikasi dan informatika Kota Malang untuk memaksimalkan penggunaan sambat itu diskominfo membuat sebuah lomba yang disebut dengan APIK (Apresiasi Pengaduan Terbaik) merupakan untuk mendorong setiap perangkat daerah agar merespon pengaduan masyarakat, kemudian sarana yang digunakan pada lomba tersebut adalah sambat. Anggaran untuk APIK sendiri itu sekitar 38.000.000,00 untuk pemanfaatan sambat. Jadi diskominfo minta ketika ada pengaduan melalui sambat itu admin-admin pengaduan yang ada di setiap perangkat daerah segera merespon, makanya dibuat lomba agar termotivasi untuk menggunakan atau memaksimalkan fasilitas yang ada disambat.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Digitalisasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Sambat Online

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ada beberapa faktor faktor yang mempengaruhi digitalisasi pelayanan pengaduan sambat online meliputi faktor-faktor yang menjadi pendukung diantaranya adalah dari sisi sumber daya manusianya yang memadai, anggaran yang tersedia, dan komitmen pimpinan terhadap pengaduan yang tinggi dalam pengelolaan sambat online pada dinas komunikasi dan informatika Kota Malang. Kemudian adapun faktor-faktor yang menjadi penghambatnya dalam pengelolaan sambat online ini diantaranya adalah salah satunya faktor anggaran, keterbatasan sumber daya manusia dan aparatur sering juga terjadi roling penyebaran, dan beberapa OPD yang belum memprioritaskan masalah pengaduan serta kendala dikomitmen bimbingan pada dinas komunikasi dan informatika Kota Malang dapat diuraikan sebagai berikut:

Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan faktor yang menjadi penunjang dalam sebuah pelaksanaan tujuan organisasi. Dalam hal ini, dalam pengelolaan sambat online untuk merespon keluhan masyarakat Kota Malang, faktor pendukung pelaksanaannya adalah:

1. Dari sisi sumber daya manusianya yang memadai

2. Anggaran yang tersedia
3. Komitmen pimpinan terhadap pengaduan yang tinggi
4. Perangkat dan Infrastruktur jaringan yang menunjang
5. Serta sarana dan prasarana yang telah terpenuhi syarat.

Dari sisi sumber daya manusia pada Diskominfo dan Perangkat Daerah (PD) yang bersangkutan sudah efektivitas dalam penanganan atau respon keluhan masyarakat, seperti melalui sambat Diskominfo akan memantau menindaklanjuti lebih fokus, tapi memang permasalahannya ketika ada aduan kalau misal aduan tersebut hanya sebatas bisa langsung penyelesaiannya tidak membutuhkan anggaran atau anggarannya sudah tersedia itu bisa langsung ditangani. Yang menjadi permasalahan misalnya ada aduan kemudian untuk menyelesaikan aduan ini membutuhkan anggaran dan anggaran tersebut belum teralokasikan sehingga membutuhkan waktu tidak bisa langsung selesai, tapi tetap disampaikan kepada masyarakat bahwa aduannya diterima, satu contoh: jalan berlubang, belum dianggarkan untuk perbaikan jalan tersebut, maka tidak bisa langsung memperbaiki jalan tersebut karena anggarannya belum ada, sehingga solusi yang bisa ditawarkan adalah tambal sulam alias menambal yang lubang-lubang tanpa ada perbaikan secara keseluruhan atau menambal sementara biar tidak membahayakan pengguna jalan, untuk perbaikan secara keseluruhan membutuhkan anggaran yang lebih besar.

Faktor pendukung berikutnya yaitu adanya infrastruktur jaringan dan perangkat yang menunjang serta sarana dan prasarana yang telah memenuhi syarat sehingga menunjang dalam kegiatan pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang. Diketahui juga bahwa sarana dan prasarana yang terdapat di dinas komunikasi dan informatika Kota Malang dan setiap Perangkat Daerah telah cukup baik lengkap dalam menunjang penyelenggaraan pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang seperti internet, jaringan dalam menerima aduan disetiap perangkat daerah sudah ada dan tersedianya sumber daya aparatur yang berkompeten dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang menjadi penghambat atau kendala dalam suatu kegiatan pelaksanaan dalam hal ini pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang. Jadi faktor yang menghambat salah satunya adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan anggaran
2. SDM aparatur di Diskominfo sering terjadi roling penyebaran, sehingga terjadinya tidak bisa langsung menghandle mengenai disambat
3. Beberapa Perangkat Daerah (PD) yang kurang adanya sinkronisasi atau kerja sama dalam hal pengaduan
4. Serta Kendala dikomitmen bimbingan dan kurangnya sosialisasi sambat online terhadap warga Kota Malang.

Jadi berdasarkan hasil wawancara, observasi bahwa pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang ada faktor anggaran, untuk anggaran Diskominfo ini masih terbatas, Keterbatasan anggaran pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang perlu perhatian khusus dari Pemerintah Kota Malang (Pemkot Malang) untuk menganggarkan biaya lebih besar untuk operasional maintenance aplikasi sambat online ini.

Kemudian Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur, di diskominfo sering juga terjadi roling penyebaran, jadi seseorang digeser dari posisi satu dinas ke dinas yang lain, jadi ketinggalan personil

yang baru itu tidak bisa langsung menghandel mengenai disambat mereka juga butuh waktu itu yang menjadi penyebab lambat penanganan, jadi bisa juga PTOK (Tenaga Penunjang Operasional Kegiatan) atau mencari pegawai khusus yang menangani misalnya pegawai khusus ini tidak kemana-mana, bisa juga diperlukan pihak ke tiga (3) untuk operatornya bisa juga ASN yang sudah ahli dalam pengelolaan sambat online jangan diroling, karena akan menghambat pelayanan apalagi jika baru, harus belajar cepat supaya menguasai aplikasi tersebut.

Ketika juga masih ada beberapa Perangkat Daerah (PD) yang belum begitu memprioritaskan masalah pengaduan, mereka hanya fokus di fungsi pokok mereka tentang pembangunan yang mana yang menjadi fungsi pokok mereka maksudnya misalnya Dinas Perhubungan yang belum sampai 100% dalam penanganan pengaduan bisa Diskominfo cek atau menilai misal masalah kendala SDM, ada kendala anggaran kemudian juga kendala dikomitmen bimbingan. Dalam hal ini diperlukan koordinasi lebih baik lagi antar Perangkat Daerah (PD) di Pemkot Malang supaya permasalahan yang dikeluhkan masyarakat di sambat online segera tertangani. Faktor penghambat berikutnya adalah kurangnya sosialisasi terhadap warga Kota Malang sehingga disaat peneliti melakukan wawancara dan observasi dilokasi penelitian banyak masyarakat yang belum memahami mengenai pengaduan online bahkan ada warga yang belum mengetahui sama sekali tentang aplikasi sambat online ini. Sebaiknya pemerintah Kota Malang dalam hal ini melalui Dinas Komunikasi dan Informatika lebih giat melakukan sosialisasi kepada masyarakat, seperti menaruh spanduk atau brosur di setiap Kelurahan/Kecamatan yang ada di Kota Malang. Kemudian menggiatkan sosialisasi melalui media sosial yang dimiliki Pemkot Malang atau Diskominfo Kota Malang misalnya melalui twitter, facebook dan instagram

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Digitalisasi pelayanan dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang sudah dalam bentuk web (sambat.malangkota.go.id) bisa melalui sambat SMS, sambat Website dan sambat Android. Selanjutnya warga Kota Malang terlebih dahulu masuk ke website dinas komunikasi dan informatika kemudian daftar register dan login untuk memulai sambat. Hanya saja, pemberian respon lebih lambat dari aturan yang ada 7 hari hingga 1 bulan tergantung jenis pengaduannya dan anggaran yang disediakan. Faktor pendukung yang menjadi pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang adalah dari anggaran yang sudah tersedia, sarana dan prasarana yang menunjang. Sedangkan faktor penghambat pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang, kurangnya super admin pada dinas komunikasi dan informatika Kota Malang, anggaran yang belum teralokasi di masing masing perangkat daerah dan sering terjadi roling penyebaran pegawai di lingkup Pemkot Malang.

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
- Fithriyyah, M. U., Negara, J. I. A., & Riau, S. S. K. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik Di Tengah

- Pandemi. *ISU-ISU KONTEMPORER ADMINISTRASI*, 1.
- 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.