

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu cara dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut beberapa penelitian terdahulu.

Penelitian pertama, yang dilakukan oleh Yundo Silaban dan Rudi Kristian yang berjudul *Efektivitas Layanan aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan*. Journal of Science and Social Research. Februari 2023 VI (1): 233-240. ISSN: 2615-43307. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara rinci efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Dengan menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa efektivitas LAPOR belum berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari masyarakat menganggap waktu yang diberikan pemerintah untuk mendapatkan laporan masih tergolong lama selain itu sosialisasi yang dilakukan masih kurang efektif.

Penelitian kedua, yang dilakukan oleh Raldy H. Mokoginta, Jhonny H. Posumah, dan Novie Palar yang berjudul *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu*. JAP No.110 Vol.VII 2021. ISSN 2338-9613. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dari penggunaan aplikasi KINALANG di era New Normal, apakah aspirasi dan pengaduan masyarakat demi meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah direalisasikan dan dijalankan dengan baik oleh

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif . efektivitas yang akan dikaji dengan menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Duncan tentang indikator pengukuran efektivitas, yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Hasil dari penelitian ini secara keseluruhan dapat disimpulkan pencapaian tujuan dan Integrasi dari KINALANG sudah terealisasi. Namun sosialisasi dalam penggunaan aplikasi KINALANG masih minim sehingga sangat berpengaruh dalam efektivitas program ini.

Penelitian ketiga, yang dilakukan oleh Ganis Anjar Cahyani, Yaqub Cikusin dan Hirshi Anadza yang berjudul “*Efisiensi Layanan Sambat Online dalam Penerapan E-Government di Kota Malang*” Jurnal Respon Publik Vol.15, No.8, Tahun 2021, Hal:1-5. ISSN: 2302-8432. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan, menjelaskan, menganalisis lebih lanjut mengenai efisiensi layanan Sambat Online dalam penerapan *e-Government* di Kota Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan pengolahan data secara mendalam dari hasil pengamatan, wawancara, dan literatur. Teori The Liang Gie dan Miftah Thoha digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan ukuran efisiensi. Hasil dari penelitian ini bahwa Sambat Online dapat dikatakan efektif dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Malang. Selain itu, Sambat Online juga menjadi langkah untuk penerapan *e-Government* di Kota Malang. Dari adanya pengaduan, kritik, masukan dan saran yang diberikan masyarakat dapat menjadi bahan bagi Pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih baik.

Penelitian keempat, penelitian yang dilakukan oleh Zahra Sahirah, Rudiana dan Novie Inrawati Sagita berjudul “*Pelayanan Publik melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020.*” Jurnal Administrasi Pemerintahan Volume 1 Nomor 2, November 2021. ISSN: 2776-401X e-ISSN: 2776-4028. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis

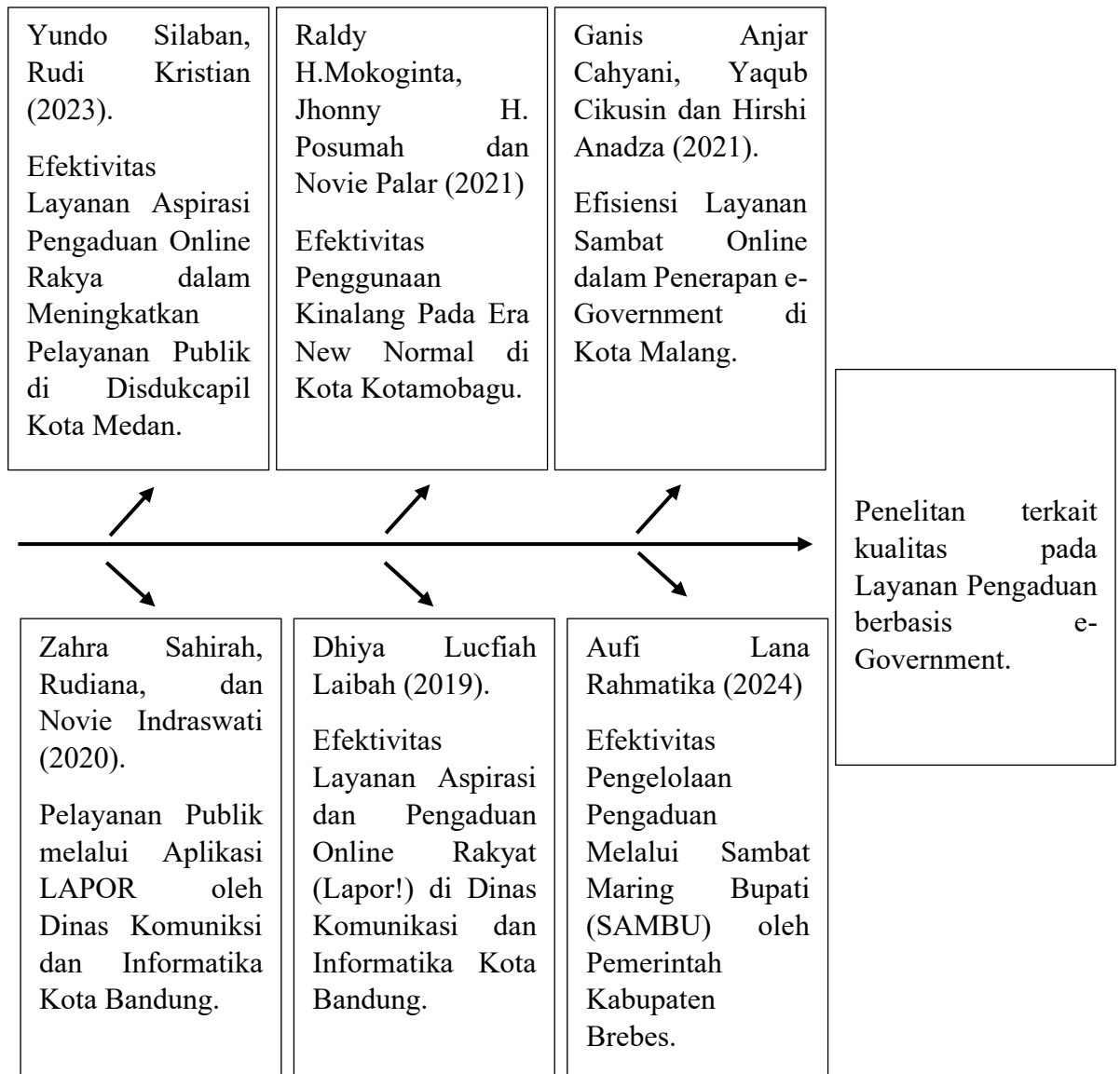
bagaimana pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020, yang dilihat dari empat prinsip pelayanan publik menurut Silalahi dan Syafri (2015) yaitu transparansi, partisipasi, responsif, dan akuntabel. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi pustaka dan studi lapangan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020 masih belum dapat dikatakan optimal, hal ini dikarenakan masih ada beberapa kekurangan dan kendala dalam penerapan prinsip pelayanan publik, diantaranya kegiatan sosialisasi yang belum merata dan konsisten, serta masih sedikit masyarakat yang mengetahui dan ikut berpartisipasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR, dan adanya masyarakat yang kurang puas atas respon yang diberikan pemerintah.

Penelitian kelima, penelitian yang dilakukan oleh Dhiya Lucfiah Laibah yang berjudul “*Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung Tahun 2019*”. Penelitian ini mengacu pada teori efektivitas menurut Sedarmayanti. Faktor keberhasilan suatu program dapat ditentukan oleh input, proses produksi, hasil dan produktivitas. Metode yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan studi lapangan yakni observasi non partisipan, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari respon cepat tanggap untuk membantu proses penanganan keberhasilan laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat yang mencapai status selesai. Meskipun demikian, masih ada beberapa permasalahan mendasar yang dihadapi oleh admin LAPOR! Diskominfo Kota Bandung dalam proses pelaksanaan pelayanan. Permasalahan tersebut diantaranya, lambatnya informasi tindak lanjut dari instansi/dinas terkait mengenai laporan pengaduan masyarakat yang proses tindak lanjutnya menjadi terhambat.

Berikut diagram fishbone yang mencakup penelitian terdahulu dan penelitian yang telah dilakukan, untuk lebih mudah dipahami serta tujuan dari penelitian ini.

Gambar 2. 1

Penelitian Terdahulu



Sumber: Diolah peneliti 2023

Pada penelitian yang telah diuraikan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penelitian terkait membahas bagaimana penanganan pengaduan di beberapa instansi pemerintah. Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan serta bahan pengkajian yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti saat ini, yakni bagaimana Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Melalui Sambat Maring Bupati (SAMBU) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes.

Perbedaan pada penelitian ini dengan kelima penelitian sebelumnya adalah berbedanya lokus penelitian yang diambil dan fokus penelitian ini menggunakan teori Efektivitas Program menurut Sutrisno (2007) untuk menganalisis keefektifitasan layanan pengaduan. Adapun indikator yang digunakan adalah (1) Pemahaman Program, (2) Tepat Sasaran, (3) Tepat Waktu, (4) Tercapainya Tujuan dan (5) Perubahan Nyata.

1.2 Kajian Teori

1.2.1 Efektivitas

Menurut Subagyo efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendaki, maka pekerjaan orang itu dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki sebelumnya. Menurut Richard Steer dalam Halim (2001), efektivitas harus dinilai atas dasar tujuan yang bisa dilaksanakan, bukan atas dasar konsep tujuan yang maksimum. Pendapat Susanto tentang Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi (Budiani, 2007).

Efektivitas adalah kemampuan untuk menentukan pekerjaan yang benar guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas tidak hanya memberikan pengaruh atau kesan, akan tetapi berkaitan juga dengan keberhasilan tujuan, penetapan standar, efektivitas, penetapan sasaran. Keberadaan program, materi, berkaitan dengan metode atau cara, sarana

atau fasilitas dan juga dapat memberikan pengaruh. Efektivitas lebih melihat kepada hasil akhir atau output sehingga apabila hasil akhirnya tidak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan tidak pula memberikan efek atau pengaruh terhadap sasaran yang telah dituju, maka tidak bisa dikatakan efektif. (H. Mukhtar, Hapzi Ali, 2016)

Efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya. Keefektifan organisasional adalah tentang *doing everything you know to do and doing it well* (Ulber, 2017, pp. 416-417). Efektivitas adalah unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dalam bukunya menyatakan bahwa ‘Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.’ (Handayani, 1995, p.16).

Definisi efektivitas menurut Supriyono, efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut (Supriyono, 2000). Pengertian lain tentang efektivitas adalah dapat dinilai menurut ukuran seberapa jauh organisasi pelaksana berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai. Dari definisi di atas penulis menyimpulkan bahwa efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang sudah ditetapkan (Stress, 1980).

1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Berdasarkan pendekatan-pendekatan dalam efektivitas organisasi yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Adanya tujuan yang jelas,
- b. Struktur Organisasi,
- c. adanya dukungan

atau partisipasi masyarakat, d. Adanya sistem nilai yang dianut. Organisasi akan berjalan terarah jika memiliki tujuan yang jelas. Adanya tujuan akan memberikan motivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Tujuan organisasi adalah memberikan pengarahan dengan cara menggambarkan keadaan yang akan datang yang senantiasa dikejar dan diwujudkan oleh organisasi. Struktur dapat mempengaruhi efektivitas dikarenakan struktur yang menjalankan fungsi dan sederhana. selanjutnya , tanpa ada dukungan dan partisipasi serta sistem nilai yang ada maka akan sulit untuk mewujudkan organisasi yang efektif. Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi harus mendapat perhatian yang serius apabila ingin mewujudkan suatu efektivitas. Richard m Steers (1985:209) menyebutkan empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu:

- a. karakteristik organisasi
- b. karakteristik pekerja
- c. prestasi kerja
- d. karakteristik lingkungan
- e. kebijakan dan praktek manajemen

kemudian, empat faktor yang mempengaruhi efektivitas yang dikemukakan oleh Richard M Steers (1985:8) diuraikan sebagai berikut:

1. karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.
2. Karakteristik lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar

batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
4. Karakteristik manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi.

Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

1.2.3 Pengukuran Efektivitas

Efektivitas adalah pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya indikator yang telah ditetapkan yaitu tepat jumlah, waktu, sasaran, harga, administrasi dan kualitas. Jika

kegiatan mendekati indikator berarti makin tinggi efektivitasnya. Untuk peningkatan efektivitas ditingkat RTS pemerintah menerapkan sistem manajemen yang baik, manajemen waktu, dan pengelolaan. Dalam perhitungan presentase efektivitas, dikategorikan efektif apabila mencapai minimal satu persen dan maksimal seratus persen Sugiyono 2010 dalam (Laibah, 2019)

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian (2008:77), yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap
4. Perencanaan yang matang
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Richard M Steers (1985:46-48) dalam bukunya Efektivitas Organisasi menyebutkan beberapa ukuran daripada efektivitas:

1. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi
2. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan

3. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik
4. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut
5. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi
6. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya
7. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktu, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu
8. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu
9. Semangat kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki.

Menurut Sutrisno (2007:78) indikator dalam ukuran efektivitas program, agar terlaksananya program atau kegiatan yang akan dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai bisa berjalan dengan efektif yaitu:

1. Pemahaman program
2. Tepat sasaran
3. Tepat waktu
4. Tercapainya tujuan
5. Perubahan nyata.

Pendapat lain, indikator efektivitas program menurut (Budiani, 2007) yang menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program, yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya yang merupakan target yang telah ditetapkan pemerintah.
2. Sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat dan sasaran peserta program pada khususnya. Sosialisasi merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan program dalam mencapai tujuan yang diharapkan.
3. Tujuan program, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksankannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

1.2.4 Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan menurut Queensland Ombudsman (2019) adalah:

“Complaints management is about resolving individual complaints and identifying opportunities to make systemic improvements. Every organization that deals with the public will receive complaints. The community expects government to be customer-focused and responsive to complaints.”

Artinya, manajemen pengaduan adalah tentang bagaimana sebuah organisasi menyelesaikan pengaduan individual dan mengidentifikasi peluang untuk dapat melakukan perbaikan sistem. Setiap organisasi yang berurusan dengan publik tentu akan menerima pengaduan. Masyarakat mengharapkan pemerintah untuk berfokus pada pelanggan dan responsif terhadap keluhan.

Menurut Islamy dalam (Hastari, 2020) keluhan didefinisikan sebagai berikut:

“A complaints is an expression os dissatisfaction, about the standart of service, actions or lack of action... affecting an individual customer or group of costumers”. Artinya, keluhan atau pelayanan pengaduan merupakan suatu ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tiindakan atau tidak adanya tindakan dari aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.

Menurut Schelling dan Cris Topher, Ed dalam (Hastari, 2020), dijelaskan bahwa, “pentingnya mengorganisir keluhan ataupun aduan karena pelanggan yang mengeluh adalah teman baik kamu, karena mereka memberikan kesempatan kepada kami untuk meningkatkan pelayanan.” Pemerintah dalam hal ini adalah abdi masyarakat sebagai penyedia pelayanan perlu melakukan berbagai upaya diantaranya adalah penanganan pengaduan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi pemerintah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari program kerja yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Keluhan atau pengaduan sering dipandang sebagai suatu hal yang buruk bagi kehidupan organisasi, sehingga banyak pihak yang berusaha menutupi atau mengabaikannya. Padahal keluhan menjadi peringatan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas organisasi. Bahkan dengan kemampuan mengelola dan merespon keluhan dapat menjadi sebuah kunci keberhasilan bagi organisasi dalam mencapai tujuan, yaitu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, bahkan dapat meningkatkan keuntungan.

2.2.4.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan publik (Hadi, 2000). Masyarakat yang tidak puas akan suatu pelayanan akan mengeluh tentang pelayanan tersebut, keluhan itu sendiri perlu ditanggapi dengan cepat dan cermat oleh organisasi apakah keluhan itu bersifat membangun atau hanya sebuah ekspresi ketidakpuasan yang tidak membangun untuk perbaikan pelayanan. Tetapi pada dasarnya pengaduan merupakan masukan positif yang bersifat konstruktif. Meskipun banyak organisasi yang menganggap bahwa keluhan masyarakat hanya sebatas ancaman bagi keberlangsungan organisasi tersebut

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dan bagian dari upaya memperkuat penilaian dari masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Mengacu pada konsep yang dikemukakan oleh Hirschman dalam (Ratminto and Winarsih, 2005) partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dapat dilakukan melalui dua pilihan yaitu *exit* dan *voice*. Konsep *exit* dapat dijalankan oleh masyarakat melalui model pasar yang memperluas pilihan publik, pada konsep ini masyarakat memiliki pilihan menggunakan suatu produk layanan tersebut karena dapat berpindah kepada penyedia layanan lainnya. Konsep *voice* dapat dijalankan melalui pengembangan proses yang demokratis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep ini mengartikan adanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian sesuai dengan pemahaman yang dikemukakan oleh (Ratminto and Winarsih, 2005) masyarakat memiliki kekuasaan untuk mempengaruhi pelayanan publik yang berkenaan dengan kepentingannya.

Keunggulan dari mekanisme *voice* adalah menjadikan respon masyarakat sebagai bahan yang konstruktif untuk perbaikan sistem pelayanan publik, sedangkan kelemahan dari mekanisme *voice* adalah banyaknya upaya yang perlu dilakukan untuk penerapannya, hal yang diperlukan adanya kesadaran aparat dan pejabat pelayanan publik untuk lebih memperhatikan pengaduan masyarakat. Untuk menyampaikan keluhannya, masyarakat memiliki beberapa pilihan dalam melakukan pengaduan, tergantung dari masyarakat yang melakukan pengaduan dari organisasi yang diadakan. Best & Sigh dalam (Suryadi, 2010) menyebutkan bahwa saluran penyampaian keluhan dan tuntutan biasanya dilakukan dalam tiga hal yaitu:

1. Secara Langsung

Pengaduan langsung dilakukan oleh pelanggan atau publik yang melakukan transaksi dan merasakan ketidakpuasan. Penyampaian secara langsung ini perbaikannya dapat dilakukan saat itu dan keluhan dapat langsung diterima oleh pihak yang berkewenangan.

2. Melalui Media Massa

Pengaduan ini dilakukan apabila pelanggan atau publik kesulitan untuk bertemu secara langsung dengan pihak yang berwenang melakukan perbaikan ataupun bila keluhannya merasa tidak ditanggapi secara memadai.

3. Melalui Pihak Ketiga

Pihak ketiga yang dimaksud disini adalah individu atau lembaga luar publik atau pelanggan yang tidak merasakan langsung ketidakpuasan

Pengaduan muncul karena ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan atas pelayanan yang diterima masyarakat. Hal ini menjadi tantangan bagi penyedia pelayanan publik untuk selalu memberikan pelayanan yang baik, pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Respon yang tepat yang ditimbulkan oleh organisasi terhadap

masyarakat akan menimbulkan kepuasan terhadap pelanggan yang melakukan pengaduan sehingga masyarakat dapat memberikan informasi yang baik kepada masyarakat lainnya yang akan melakukan pelayanan. Hal ini dapat mendorong citra positif terhadap organisasi penyedia layanan, dalam jangka panjang hal ini mampu memberikan rasa kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah. Selain itu, manajemen pengelolaan pengaduan yang baik akan membantu organisasi publik untuk mengidentifikasi wilayah atau bagian yang memerlukan perbaikan, membantu proses perencanaan pembangunan, pengalokasian sumber daya dan sebagai alat bantu untuk mengukur kepuasan pelanggan.

2.2.4.2 Elemen-Elemen Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respond atas pengaduan tersebut, umpan balik dan laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen berikut menurut BAPENAS dalam (Hastari, 2020):

1. Sumber atau Asal Pengaduan

Adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, darimana komplain atau pengaduan berasal.

2. Isi Pengaduan

Adalah permasalahan yang diadukan oleh pihak pengadu. Aduan bisa menyangkut bagaimana berbagai macam hal, mulai dari kesalahan prosedur, kesalahan sikap staff manajemen, kualitas layanan, permasalahan infrastruktur dan sebagainya.

3. Unit Penanganan Pengaduan

Adalah satuan yang disediakan oleh setiap institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan darimanapun berasal dan melalui saluran manapun. Hasil dari olahan unit ini adalah respond pengaduan.

4. Responds Pengaduan

Adalah responds yang dihasilkan oleh unit penanganan pengaduan di masing-masing institusi pemerintah yang terkait dengan pengaduan. Responds ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu.

5. Umpan Balik

Adalah penilaian pihak pengadu atas respond atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.

6. Laporan Penanganan Pengaduan

Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit pengelola pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu.

2.2.4.3 Faktor-Faktor Pengaduan

Menurut (Nasution. 2015) disebutkan terdapat dua tindakan yang mungkin dilakukan oleh pelanggan ketika terjadi ketidakpuasan, yaitu tidak melakukan apa-apa, dan melakukan komplain. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelanggan yang tidak puas untuk melakukan komplain antara lain:

- a. Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan
- b. Tingkat ketidakpuasan pelanggan
- c. Manfaat yang diperoleh
- d. Pengetahuan dan pengalaman
- e. Sikap pelanggan terhadap keluhan
- f. Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi

g. Peluang keberhasilan dalam melakukan *complain*

2.2.4.4 Manfaat Pengelolaan Pengaduan

Perbaiki kualitas pelayanan secara terus menerus tidak lepas dari masukan masyarakat pelanggan, yang biasanya dalam bentuk keluhan. Dengan demikian penyelenggara pelayanan mengetahui apa yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan serta dapat bekerja sama dengan mereka dalam mewujudkan pelayanan berkualitas. Jika keluhan di tangani secara efektif, maka manfaat yang diperoleh antara lain (Effendi,2002:187)

1. Keluhan dapat menunjukkan aspek pelayanan mana yang perlu perubahan dan memberikan kesempatan kepada masyarakat pelanggan untuk memberikan input/masukan perubahan yang diperlukan pada aspek tersebut.
2. Memberikan kesempatan pada organisasi pelayanan untuk melayani dan memuaskan masyarakat pelanggan yang tidak puas.
3. Memberikan kesempatan kepada organisasi pelayanan untuk mendapat dukungan masyarakat pelanggan.

Sedangkan menurut BAPPENAS (2010:49) pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, antara lain:

1. Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Sebagai alat intropeksi diri organisasi untuk senantiasa responsive dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan.
3. Mempermudah organisasi mencari jalan keluar meningkatkan mutu pelayanannya.
4. Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.

5. Mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan.
6. Penanganan komplain yang benar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat pengelolaan pengaduan yaitu memberikan kesempatan masyarakat untuk memberikan kritik maupun masukan kepada organisasi mengenai pelayanan yang diterima, agar organisasi kedepannya dapat mengetahui penyebab masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

1.2.5 Program

Program adalah penjabaran dari suatu rencana. Dalam hal ini program merupakan bagian dari perencanaan. Seiring pula diartikan bahwa program adalah kerangka dasar dari pelaksanaan suatu kegiatan. Pengertian program juga bisa disebut sebagai rancangan mengenai asas, serta usaha memahami mengenai pengertian program. Menurut Pariata Westra dkk (dalam Mutiarin,2014) mengatakan bahwa program adalah rumusan yang membuat gambaran pekerjaan yang akan dilaksanakan beserta petunjuk cara-cara pelaksanaannya.

Siagian (2001) mengemukakan bahwa program dapat diartikan menjadi dua istilah, yaitu program dalam arti khusus dan program dalam arti umum. Secara umum dapat diartikan bahwa program adalah sebuah bentuk rencana yang akan dilakukan. Sebuah program bukan hanya kegiatan tunggal yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat, tetapi merupakan kegiatan yang berkesinambungan karena melaksanakan suatu kebijakan.

Siagian mengemukakan bahwa program tersebut harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Sasaran yang hendak dicapai

- b. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu
- c. Besarnya biaya yang diperlukan beserta sumbernya
- d. Jenis-jenis kegiatan yang akan dilaksanakan, dan
- e. Tenaga kerja yang dibutuhkan baik ditinjau dari segi jumlahnya maupun dilihat dari kualifikasi serta keahlian dan keterampilan yang diperlukan.

Grindle (1980:11) mengemukakan bahwa, isi program tersebut harus menggambarkan

1. *Interests affected*
2. *Type of benefits*
3. *Extent of change envisined*
4. *Site of decision making*
5. *Program implementers*
6. *Resources commited*

Yang artinya:

1. kepentingan yang terpengaruh oleh program
2. jenis manfaat yang akan dihasilkan
3. derajat perubahan yang diinginkan
4. status pembuat keputusan
5. siapa pelaksana program
6. sumber daya yang digunakan.

1.2.6 Aplikasi

Kemajuan Teknologi Informasi yang pesat menghadirkan tingkat kompetensi yang semakin ketat dalam berbagai aspek kehidupan manusia begitupun bagi sebuah instansi negeri maupun swasta. Dimana sebuah instansi dituntut untuk menciptakan sebuah sistem operasional maupun pelayanan yang lebih cepat dan efisien (Panama, 2012).

Aplikasi adalah satu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas seperti sistem perniagaan, game, pelayanan masyarakat, periklanan, atau semua proses yang hampir dilakukan oleh manusia. Kehadiran aplikasi dapat menjawab tantangan diatas, khususnya pada sektor pelayanan publik karena aplikasi merupakan salah satu hasil dari kemajuan teknologi, yang diharapkan mampu membantu mempercepat dan mempermudah dalam operasionalnya.

Berkaca pada pelayanan publik era saat ini, pengamat teknologi Richardus Eko Indrajit menegaskan dalam transformasi digital hal paling penting yakni hindari hal-hal yang tidak diinginkan publik “Pertama, antrean fisik yang mengular. Kedua, mengisi formulir yang panjang dan data yang diminta itu-itu saja. Ketiga, diminta persyaratan yang banyak dan berulang-ulang. Berikutnya hindari kesalahan dan ketidakakuratan data, sehingga kehilangan hal terhadap hal-hal tertentu.” Menurutnya pelayanan publik bisa ditingkatkan untuk lebih baik, efektif dan efisien. (Nasional.tempo.com. 2022)

Menurut Kadir, aplikasi adalah program yang dibuat oleh pemakai bertujuan untuk melakukan suatu tugas khusus. Ia menegaskan kembali, program aplikasi siap pakai ialah program yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain. Aplikasi dapat sepenuhnya dikendalikan atau juga memerlukan *support* dari perangkat atau aplikasi yang lain agar beroperasi dengan optimal, karena pada dasarnya nilai praktis aplikasi ialah untuk memudahkan manusia melakukan tugas tertentu. (Kadir. 2003)

Aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi juga memiliki arti peranan sebagai pemecah masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi berpacu pada komputasi (Riswaya. 2014)

Berdasarkan dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah kumpulan alat terapan, *file* komputer, yang saling sinergis, yang merupakan sebuah program yang dibuat melalui perangkat komputer yang bertujuan untuk melakukan aktivitas tertentu dan dapat dikategorikan berdasarkan *platform* dimana aplikasi tersebut dapat dijalankan, menjadi aplikasi *web*, aplikasi *desktop*, dan aplikasi *mobile*.

1.2.7 Aplikasi Berbasis Website

Dalam rekayasa perangkat lunak, suatu aplikasi *web* merupakan suatu aplikasi perangkat lunak komputer yang dikodekan dalam bahasa yang didukung penjelajah *web* (seperti *ASP*, *Perl*, *Java*, *Java Script*, *PHP*, *Python*, *Ruby*, dan lain-lain) dan bergantung pada penjelajah tersebut untuk menampilkan aplikasi.

Aplikasi berbasis *web* adalah sebuah program yang disimpan di server dan dikirim melalui internet dan diakses melalui antarmuka *browser* seperti *Internet Explorer*, *Mozilla*, *Opera*, dan sebagainya. (Nugroho,2010)

Aplikasi *web* adalah sebuah program yang disimpan di server dan dikirim melalui internet dan diakses melalui antarmuka *browser* (Rouse, 2011). Secara sederhana definisi aplikasi berbasis web adalah sebuah aplikasi yang dapat diakses menggunakan *web browser* atau penjelajah *web* melalui jaringan internet atau intranet. Menurut Andhani berikut ini adalah jenis-jenis, kelebihan dan kelemahan aplikasi berbasis *web*. (Andhani. 2019)

2.2.7.1 Jenis-Jenis Aplikasi Berbasis Web

Setelah mengetahui mengenai pengertiannya, selanjutnya masuk pada pembahasan terkait jenis-jenis aplikasi yang menggunakan perangkat website khususnya di Indonesia sebagai berikut:

1. *Web Media Sosial*

Website juga dapat dimanfaatkan untuk sarana komunikasi dalam bentuk percakapan online yang dapat dilakukan oleh setiap orang secara *ceat* dan *real time*. Atau, biasa disebut dengan media sosial. Contohnya adalah *Facebook, Twitter, Instagram, Line, Messengger*, dan lain-lain.

2. *Web* Berbasis Sistem Informasi

Website juga digunakan untuk sarana membantu aktivitas usaha dan pekerjaan manusia. Sehingga proses pekerjaan yang dilakukan dapat tersistem, terpusat, dan termonitoring dengan baik menggunakan aplikasi. Saat ini dikenal dengan sistem informasi. Sistem informasi sendiri memiliki beberapa jenis, disesuaikan dengan kebutuhan dari bidang kerja masing-masing. Contohnya adalah sistem informasi koperasi, SIAKAD (Sistem Informasi Akademik), *Fleet Management System, Hospital Management*, dan masih banyak lagi sistem informasi yang lain.

3. *Web* Jual Beli dan Bisnis

Kemudian, *website* juga dapat digunakan untuk sarana transaksi jual beli secara *online*. Saat ini disebut dengan *e-commerce*. Dengan menggunakan *e-commece* kebutuhan anda terkait produk barang atau jasa dapat diproses hanya dengan menggunakan aplikasi *web*.

4. *Web* Pencarian

Web pencarian biasa disebut dengan *search engine*. Mesin pencari dapat melakukan berbagai pencarian infomasi secara cepat.

5. *Web* Informasi dan Berita

Dari aplikasi berbasis *website* juga dapat menampilkan informasi dan berita teraktual dan terkini dari dalam maupun luar negeri bahkan seluruh dunia.

2.2.7.2 Kelebihan dan Kelemahan

Adapun kelebihan aplikasi berbasis *web* diantaranya:

1. Tanpa Perlu Instalasi

Aplikasi berbasis *web* tidak membutuhkan instalasi di kompute atau *gadget* anda. Instalasi akan dilakukan di *server* sehingga proses penginstalannya dapat berjalan dengan lebih cepat.

2. Multi Platform

Keuntungan lain dari penggunaan aplikasi berbasis *web* yakni bersifat multi platform atau dapat digunakan dari semua *gadget*. Mulai dari komputer, tablet, hingga *smartphone*. Hal ini tentu saja memudahkan pengguna untuk memiliki akses yang fleksibel sehingga produktivitas pekerjaan tidak terganggu.

3. Fleksibilitas Sistem Operasi

Dapat dijalankan pada berbagai sistem operasi (OS) seperti *Windows, Linux, Mac*, dan lain-lain.

4. Tidak memerlukan lisesnsi terkait dengan penggunaan *website, aplikasi berbasis web* dikembangkan pada bahasa pemrograman sumber terbuka (*open source*)

Adapun kekurangan aplikasi berbasis *web* diantaranya:

1. Sangat bergantung kepada jaringan, aplikasi berbasis *web* membutuhkan jaringan internet yang baik dan stabil agar *website* yang digunakan dapat terkoneksi dan ditampilkan dengan baik.
2. Membutuhkan sistem keamanan jaringan yang baik, dari sisi *server, browser*, dan *client*. Karena *webseite* sangat rentan untuk dimasukkan berbagai *virus, trash, malware*, bahkan diretas oleh pihak yang tidak berwenang apabila tidak ada keamanan sistem yang baik.
3. Cenderung lebih lambat, dibalik semua aplikasi berbasis *website* ini memerlukan sebuah koneksi ke *server* secara

berkala, sehingga butuh waktu untuk loading dari satu halaman ke halaman lainnya.

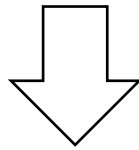
1.3 Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini, fokus yang diteliti adalah Efektivitas Pengelolaan Pengaduan SAMBU (Sambat Maring Bupati) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes. Maka untuk mengetahui efektivitas penerapan SAMBU tersebut, penelitian ini menggunakan teori Sutrisno (2007) yang menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut:

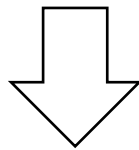
- a. Pemahaman program
Sejauh mana pegawai dan masyarakat Kabupaten Brebes dapat memahami fungsi dari pengelolaan pengaduan.
- b. Tepat sasaran
Sejauh mana program berhasil tercapai sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.
- c. Tepat waktu
Kemampuan seseorang dalam menangani program pengaduan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan
- d. Tercapainya tujuan
Sejauh mana kesesuaian antara hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya
- e. Perubahan nyata
Perubahan yang terjadi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada organisasi

Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir

1. Proses penanganan pengaduan masyarakat yang masih membutuhkan waktu lama.
2. Masih banyaknya pengaduan yang statusnya belum selesai.
3. Tingkat Penggunaan cenderung belum optimal.

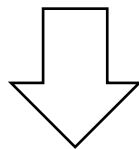


Untuk menggambarkan Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Melalui Sambat Maring Bupati (SAMBU) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes.



Indikator Efektivitas Program Menurut Sutrisno:

1. Pemahaman Program
2. Tepat Sasaran
3. Tepat Waktu
4. Tercapainya Tujuan.
5. Perubahan Nyata



Mewujudkan Efektivitas Layanan Pengaduan SAMBU (Sambat Maring Bupati) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes.

