

BAB IV

HASIL PENELITIAN

1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1.1.1 Letak Geografis Kabupaten Brebes

Kabupaten Brebes terletak di bagian Utara paling Barat Provinsi Jawa Tengah, di antara koordinat $108^{\circ} 41'37,7''$ - $109^{\circ} 11'28,92''$ Bujur Timur dan $6^{\circ} 44'56'5''$ - $7^{\circ} 20'51,48$ Lintang selatan dan berbatasan langsung dengan wilayah Provinsi Jawa Barat. Kabupaten Brebes bersebelahan dengan Kota Tegal, sehingga kedua kota ini dapat dikatakan “menyatu”. Luas wilayah administrasi tercatat sebesar 166.296 Ha, dengan luas wilayah yang terbesar adalah Kecamatan Bantarkawang, yaitu seluas 20.500 Ha. Sedangkan luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Kersana, luas wilayahnya sebesar 2.523 Ha dari luas Kabupaten Brebes secara keseluruhan. Secara administrasi, Kabupaten Brebes terbagi ke dalam 17 Kecamatan yang terdiri dari 292 desa dan 5 kelurahan, 1.132 Dusun, 1.608 Rukun Warga (RW)/Lingkungan dan 8.274 Rukun Tetangga (RT).

Jumlah penduduk di Kabupaten Brebes tercatat pada Tahun 2024 sebanyak 2 juta jiwa. Dibandingkan dengan hasil sensus sebelumnya, jumlah penduduk Kabupaten Brebes terus mengalami peningkatan. Dalam jangka waktu sepuluh tahun yaitu tahun 2010 hingga 2020, jumlah penduduk Kabupaten Brebes mengalami penambahan sekitar 242 ribu jiwa atau rata-rata 24 ribu setiap tahun.

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kab.Brebes

Kecamatan	Jumlah penduduk Kab.Brebes (Jiwa)		
	2021	2022	2023
Salem	64.036	64.821	64.984
Bantarkawung	103.759	105.718	106.011
Bumiayu	113.652	115.435	115.654
Paguyangan	113.530	116.039	116.449
Sirampog	70.767	71.795	71.995
Tonjong	78.549	79.805	80.121
Jatibarang	89.205	90.339	90.778
Wanasari	162.923	166.938	167.767
Brebes	185.245	188.893	189.686
Songgom	87.108	89.145	89.724
Kersana	67.532	68.986	69.250
Losari	139.609	142.446	142.925
Tanjung	105.917	108.251	108.701
Bulakamba	184.977	188.830	189.504
Larangan	158.374	162.316	163.199
Ketanggungan	146.339	149.328	150.027
Banjarharjo	130.131	132.367	132.847
Total	2.001.653	2.041.452	2.049.622

sumber: dindukcapil.brebeskab.go.id

1.1.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik

Kabupaten Brebes

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes adalah salah satu Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) di Kabupaten Brebes yang mengalami beberapa kali perubahan nama mulai dari Kantor pengelola Data Elektronik (PDE) kemudian sempat berubah menjadi Kantor Informasi dan Kehumasan (KIK). Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Brebes No 6 Tahun 2008 Kantor Informasi dan Kehumasan

bergabung dengan Dinas Perhubungan pada tahun 2009 dengan nama Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Brebes. Didalamnya terdapat 2 bidang yaitu Bidang Komunikasi dan Bidang Informatika. Pada tahun 2011 Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Brebes mengalami perubahan kembali dengan digabungkannya Bidang Komunikasi dan Bidang Informatika menjadi satu bidang yaitu Bidang Komunikasi dan Informatika berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Brebes No 11 Tahun 2011. Kemudian berdasarkan Perda Nomor 5 Tahun 2016 dan Perbup Nomor 101 Tahun 2016 Bidang Komunikasi dan Informatika di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dipisah kembali menjadi dinas tersendiri yakni Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik.

1.1.3 Visi dan Misi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika

Kabupaten Brebes

Visi:

Terwujudnya Informasi Komunikasi Publik dan Pemberdayaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang handal.

Misi:

Misi Dinkominfotik Kabupaten Brebes adalah.

1. Meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanan informasi publik secara profesional
2. Meningkatkan layanan diseminasi dan kehumasan kepada masyarakat
3. meningkatkan pemberdayaan kelembagaan komunikasi
4. meningkatkan kapasitas dan kualitas pengelolaan TIK secara efektif, efisien dan akuntabel
5. memperluas jangkauan layanan teknologi informasi dan telekomunikasi ke seluruh wilayah Kabupaten Brebes

6. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam rangka mewujudkan informasi yang beretika dan bertanggungjawab
7. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) di bidang TIK
8. Meningkatkan ketersediaan data Statistik dan Persandian.

1.1.4 Tugas dan Fungsi Pokok Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes

Peraturan Bupati Brebes No 102 Tahun 2016 tentang tugas, fungsi dan uraian tugas jabatan struktural perangkat daerah Kabupaten Brebes maka tugas pokok Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes adalah melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan otonomi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi informatika dan statistik.

Adapun fungsi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik yaitu.

1. Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugas di bidang komunikasi, informatika dan statistik
2. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugas di bidang komunikasi, informatika dan statistik
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugas di bidang komunikasi, informatika dan statistik
4. pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugas di bidang komunikasi, informatika dan statistik
5. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan dan fungsi di bidang komunikasi, informatika dan statistik.

Adapun uraian tugas Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik yaitu sebagai berikut.

1. Merumuskan dan menetapkan program kerja dinas sebagai pedoman dan acuan pelaksanaan tugas

2. Merumuskan kebijakan di bidang komunikasi dan kehumasan, informatika dan statistik sebagai dasar pelaksanaan kegiatan
3. Melaksanakan koordinasi kebijakan di bidang komunikasi dan kehumasan, informatika dan statistik dengan lembaga perangkat daerah terkait di jajaran pemerintah kabupaten, provinsi, pusat maupun lembaga di luar kedinasan
4. Mendistribusikan tugas dan mengarahkan pelaksanaan tugas bawahan sesuai dengan fungsi dan kompetensi bawahan dengan prinsip pembagian tugas habis
5. Menyelenggarakan kebijakan di bidang komunikasi dan kehumasan dengan lembaga perangkat daerah terkait di jajaran pemerintah kabupaten, provinsi, pusat maupun lembaga di luar kedinasan
6. Menyelenggarakan kebijakan di bidang informatika dan statistik dengan lembaga perangkat daerah terkait di jajaran pemerintah kabupaten, provinsi, pusat maupun lembaga di luar kedinasan
7. Mengendalikan pelaksanaan kesekretariatan dinas dengan mengarahkan perumusan program dan pelaporan, pengelolaan keuangan, urusan umum serta kepegawaian
8. Mengendalikan pelaksanaan tugas operasional UPT dengan mengarahkan pelaksanaan kegiatan
9. Mengarahkan dan menilai kinerja bawahan dengan mengevaluasi hasil kerja bawahan untuk memacu prestasi kerja
10. menyampaikan saran dan masukan kepada pimpinan untuk bahan pertimbangan pengambilan kebijakan
11. melaksanakan *monev* dan laporan pelaksanaan tugas sebagai wujud pertanggungjawaban
12. melaksanakan tugas kedinasan lain atas perintah pimpinan.

1.1.5 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik

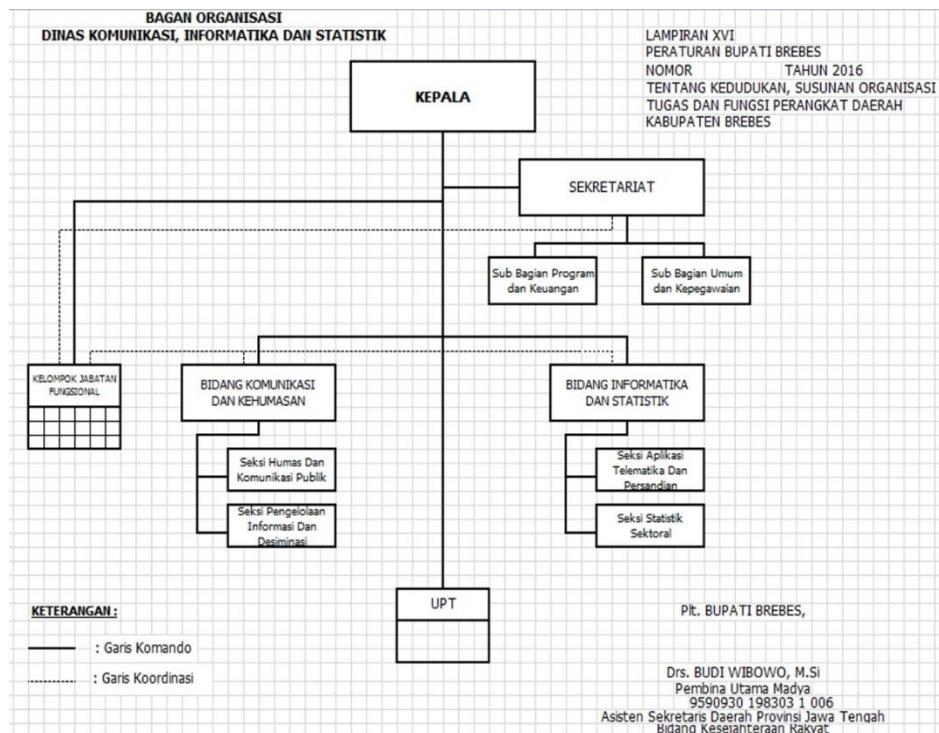
Kabupaten Brebes

Berdasarkan Peraturan Bupati Brebes Nomor 102 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Perangkat Daerah Kabupaten Brebes, susunan organisasi, tugas, fungsi dan uraian tugas jabatan struktural Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes sebagai berikut.

Susunan Organisasi

1. Kepala;
2. Sekretariat, terdiri dari:
 - Sub Bagian Program dan Keuangan
 - Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Bidang Komunikasi dan Kehumasan, terdiri dari:
 - Seksi Humas dan Komunikasi Publik
 - Seksi Pengelolaan Informasi dan Diseminasi
4. Bidang Informatika dan Statistik, terdiri dari:
 - Seksi Aplikasi Telematika dan Persandian
 - Seksi Statistik
5. Kelompok Jabatan Fungsional
6. Unit Pelaksana Teknis

Secara lengkap struktur organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

Sumber: Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes 2023

1.1.6 Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU)

Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) merupakan unit layanan pengaduan masyarakat atas kinerja Pemerintah Kabupaten Brebes, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan berkaitan dengan kondisi pelayanan publik oleh aparatur atau lembaga pemerintahan baik pemerintah kabupaten, instansi vertikal maupun badan usaha milik daerah (BUMD) yang berlokasi di Kabupaten Brebes.

Sebelum adanya SAMBU untuk menyampaikan aduan atau aspirasi masyarakat dilakukan dengan cara bersurat kepada Bupati atau Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Proses tersebut membutuhkan waktu yang lama. Demikian juga dengan tindak lanjut pengaduan, paing cepat dalam waktu 1 bulan baru ada tindak lanjut. Sejak awal dirilis tahun

2017 hingga saat ini terdapat 7 media komunikasi yang digunakan, terdiri dari:

1. Media Sambat Maring Bupati melalui website sambu.brebeskab.go.id
2. Media Sambat Maring Bupati melalui aplikasi ponsel berbasis android
3. Media Whatsapp dan Telegram melalui nomoor 08164885500
4. Media Instagram dengan nama akun Dinkominfotik Brebes @dinkominfotik.brebes
5. Media Twitter dengan nama akun @pemkab_brebes
6. Media Facebook dengan nama akun Dinas Kominfotik Brebes
7. Media SMS SAMBU melalui pesan singkat melalui nomor telepon 0816488550.

1.1.7 Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kabupaten Brebes

Sumber Daya Manusia pengelola aplikasi sambat maring bupati (SAMBU) disebut juga dalam Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Brebes, disebut sebagai Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (TPPM).

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Brebes tugas dari TPPM Kabupaten adalah.

1. Mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui media resmi Pemerintah Kabupaten Brebes
2. Mengklasifikasikan dan meneruskan pengaduan masyarakat yang diterima kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat Perangkat Daerah/Kecamatan/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD sesuai bidang masing-masing, dan

3. Memantau tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat Daerah/Kecamatan/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD.

Etika TPPM sebagai pelaksana pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana yang tertuang pada Perbub Kab. Brebes Nomor 82 Tahun 2020 Pasal 10 sebagai berikut.

1. Memberikan pelayanan dengan penuh hormat, santun, dan tanpa pamrih
2. Memberi pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan adil serta tidak diskriminatif
3. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan peraturan perundang-undangan
4. Memberi penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani
5. Menjunjung tinggi azas praduga tidak bersalah, dan
6. Menjalin kerjasama secara kooperatif dengan sesama pengelola pengaduan masyarakat.

Berikut ini tugas pengelola aplikasi Sambat Maring Bupati yang terstruktur dalam Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (TPPM).

1. Supervisor:
 1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) secara berkala, meliputi: jumlah dan kategori, status aduan.
 2. menempati posisi strategis sebagai pihak yang mengkoordinasikan penanggung jawab dan admin aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU).
 3. Memberikan pengarahan kepada admin aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU).

4. Berperan melakukan koordinasi dengan pihak Organisasi Perangkat Daerah (OPD) jika diperlukan.

2. Admin:

1. Melaksanakan tugas administrasi dan sistem informasi pada aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU).
2. Melayani pengaduan yang masuk melalui aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU) berbasis sosial media maupun website seperti menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan aduan.
3. Menerima aduan masuk dari pengguna aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU).
4. Mendisposisi pesan aduan masuk sesuai dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dituju.
5. Membalas pesan aduan pengguna berdasarkan respon dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait.
6. Menjaga kualitas pelayanan secara teknis maupun non teknis.
7. Membuat laporan kerja periodik pada pimpinan.
8. Menjaga keamanan data aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU).
9. Melakukan tugas lain sesuai arahan supervisor dalam pengelolaan aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU).

3. Admin OPD:

1. Menerima disposisi aduan masuk.
2. Mengidentifikasi dan menindaklanjuti pesan aduan yang diterima sesuai kebijakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait.
3. Menjamin pelayanan yang berkelanjutan atas aduan yang disampaikan pengadu melalui aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU).

1.1.8 Standar Operasional Prosedur (SOP) Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU)

Standar Operasional Prosedur pelayanan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis online Sambat Maring Bupati (SAMBU)

Nomor SOP : 488/1685/XI/2020

Tanggal Pembuatan : 9 November 2020

Tanggal Pengesahan : 10 November 2020

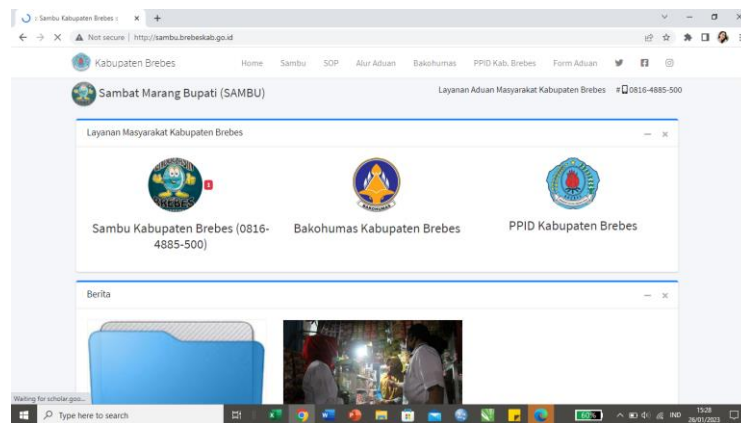
Disahkan Oleh : Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik

Tabel 4.2 Standar Operasional Prosedur

Uraian Prosedur	Media	Jangka Waktu
1. Masyarakat/warga mengirimkan aspirasi melalui aplikasi SAMBU/WA/kanal media sosial Twitter, Facebook dan Instagram	Melalui aplikasi SAMBU/WA/kanal media sosial Twitter, FB dan IG	Maksimal 12 Jam
2. Klarifikasi dan direspon oleh admin media sosial Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik		
3. Ke admin SAMBU OPD terkait		
4. Tanggapan OPD terkait		Maksimal 12 Jam
5. Jawaban/tanggapan dikirim kepada warga	Melalui Kanal yang digunakan oleh warga.	Maksimal 24 Jam

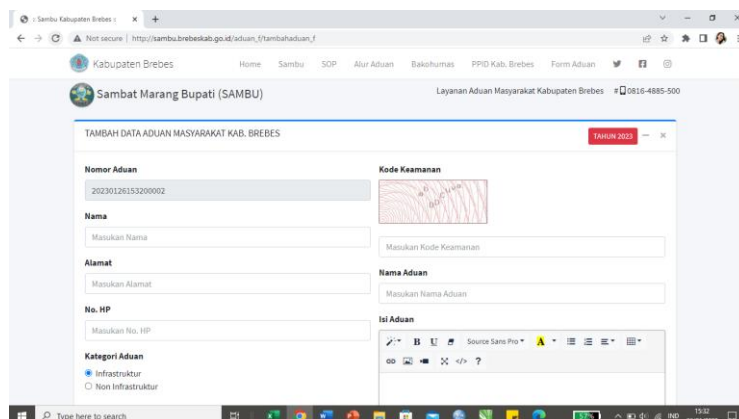
1.1.9 Langkah-langkah Menyampaikan Aduan pada Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU)

1. Ketik Alamat SAMBU Kab.Brebes <https://sambu.brebeskab.go.id> pada browser ponsel atau komputer.
2. Tampil halaman Aplikasi SAMBU seperti gambar dibawah
3. Klik menu form aduan



4. Isikan data aduan dengan mengisi data:

- Nama
- Alamat
- No. HP
- Kategori aduan
- Kode keamanan
- Nama aduan
- Isi aduan



5. Klik tombol berikutnya, tampil halaman konfirmasi.

6. Klik tombol kirim
7. Tampil notifikasi sukses. Data aduan berhasil dikirim, aduan masuk halaman SAMBU kategori/kelompok aduan baru.
8. Menunggu balasan dari aplikasi SAMBU.
9. Untuk memantau aduan yang sudah disampaikan bisa melalui menu SAMBU atau *home* melalui progres data aduan, data detail aduan di kelompok aduan baru, aduan sudah diteruskan atau aduan sudah dibalas.
10. Masyarakat dapat melihat balasan sekaligus memantau sejauh mana aduan mereka ditangani oleh pengelola aplikasi SAMBU Kab.Brebes dan dapat juga melihat rekap datanya.

1.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini merupakan suatu pembahasan dan analisis berupa data dan fakta yang ada di lapangan berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada indikator efektivitas program menurut Sutrisno. Indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur bagaimana suatu program berjalan dengan efektif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Kegiatan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pengelolaan pengaduan melalui sambat maring bupati (SAMBU) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes. Untuk lebih mendalam, efektivitas pengelolaan pengaduan ini akan dibahas menggunakan teori dari Sutrisno dibawah ini.

1.2.1 Pemahaman Program

Indikator pertama yang mempengaruhi keberhasilan efektivitas suatu program adalah pemahaman program. Pemahaman Program adalah bagaimana kemampuan organisasi sebagai pengelola yaitu Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Brebes dapat memahami SAMBU sebagai program pengelolaan penanganan pengaduan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes. Hal ini berkaitan

dengan bagaimana maksud dan tujuan dihadapkannya SAMBU sebagai pengelolaan pengaduan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes yang sudah dijelaskan dalam Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2020 Tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Brebes. Selain itu pemahaman juga harus dijelaskan kepada masyarakat Brebes sebagai pengguna, hal ini dilakukan agar program yang dilaksanakan bisa dipahami maksud dan tujuannya. Pemahaman program juga bisa dilakukan dengan cara memahami peran DINKOMINFOTIK sebagai pengelola serta pelaksana program.

1. Hasil Wawancara

Disampaikan dalam UU No.25 Tahun 2019 wajib bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana dan prasarana pengaduan baik itu di tingkat pemerintahan pusat maupun daerah. Hal tersebut disampaikan pula dalam wawancara dengan informan 1 (satu) Kepala Bidang Komunikasi dan Kehumasan Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Brebes sebagai berikut:

“yang jelas satu kita meneruskan perintah dari pemerintah Republik Indonesia ya bahwa setiap pemerintah daerah itu harus memiliki layanan aduan masyarakat berbasis elektronik, yang kedua kita membuat kanal aduan masyarakat ini untuk menampung segala keluhan kesah dari masyarakat di Kabupaten Brebes terkait kinerja maupun kerjanya kami baik perseorangan maupun organisasi.”
(Wawancara, 30 Januari 2023)

Berdasarkan wawancara di atas dengan Pak Dian Kurnianto menjelaskan bahwa Pemerintah Kabupaten Brebes melalui DINKOMINFOTIK telah melaksanakan kewajibannya untuk menyediakan sarana pengaduan di tingkat pemerintah daerah, hal tersebut menunjukkan bahwa beliau sebagai pengelola memahami maksud dan tujuan tentang pelaksanaan SAMBU. Pelaksanaan dari pengelolaan pengaduan berjalan dengan baik ketika pihak pelaksana paham akan perannya dan fungsi dari adanya SAMBU sesuai dengan peraturan yang berlaku, hal ini juga

disampaikan oleh Ibu Eryke Pramestaningtyas selaku Operator Sambat Maring Bupati Kabupaten Brebes mengatakan bahwa:

“SAMBU dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Brebes Nomor 82 Tahun 2020 Tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik Di Kabupaten Brebes, SAMBU dibentuk pada tahun 2020. Dalam peraturan tersebut, admin SAMBU berperan untuk mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui media resmi Pemerintah Kabupaten Brebes, kedua mengklasifikasikan dan meneruskan pengaduan masyarakat yang diterima kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat Perangkat Daerah/Kecamatan/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD sesuai bidang masing-masing dan memantau tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada unit pengelola pengaduan masyarakat tingkat perangkat Daerah/Kecamatan/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD.”
(Wawancara, 30 Januari 2023)

Penjelasan diatas menggambarkan bahwa menjalankan suatu program harus berdasarkan hukum yang berlaku, agar pemahaman serta pelaksanaan program yang dilaksanakan bisa sesuai dengan ketentuan hukum yang ada. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Eryke beliau menjelaskan peran yang beliau laksanakan dalam penanganan pengaduan sebagai operator SAMBU. Peranan dari berbagai perangkat daerah di Kabupaten Brebes juga mempengaruhi pelaksanaan pengelolaan penanganan pengaduan SAMBU, hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana peran perangkat daerah dalam mensosialisasikan program tersebut kepada masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Eryke:

“Setiap pimpinan Perangkat Daerah/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD dan Camat melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang diterima. Setiap pimpinan Perangkat Daerah/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Camat melakukan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat sesuai bidang masing-masing. Setiap pimpinan Perangkat Daerah/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Bupati menyampaikan laporan secara berkala setiap triwulan, kepada Gubernur melalui Koordinator Admin Provinsi. Penyelesaian pengaduan masyarakat tentang masalah yang menjadi perhatian masyarakat luas dapat dilaporkan sewaktu-waktu sesuai keperluan. (Wawancara, 30 Januari 2023)

Pemahaman program yang akan dilaksanakan menjadi sangat penting, ketika pihak penyelenggara bekerja sama dengan pihak lain maka pihak penyelenggara harus menjelaskan secara detail tentang program yang akan dilaksanakan, agar pada saat pelaksanaan bisa terarah dan tercapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Dian selaku Kepala DINKOMINFOTIK Kab. Brebes sebagai pihak pengelola dengan Pranata Humas maupun Admin SAMBU ini sebagai pihak pelaksana dan juga Masyarakat sebagai pengguna dari Aplikasi SAMBU terkait pelaksanaan program, hal ini dimaksud agar semua yang terlibat dalam pelaksanaan program nantinya sudah mengerti akan pelaksanaan program tersebut, seperti yang disampaikan oleh Bapak Dian selaku Kepala DINKOMINFOTIK Kab. Brebes, beliau mengatakan bahwa :

“sosialisasinya yang jelas secara internal dulu karena kami harus mempersiapkan OPD OPD yang ada bahwa kita memiliki aduan masyarakat jadi kita harus secara bersama-sama untuk saling memahami bahwa masyarakat sekarang udah bisa memberikan *feedback* terhadap pembangunan yang ada melalui SAMBU ini. Pertama internal sosialisasi yang kemudian disetiap kesempatan kita juga memberikan pemahaman kepada masyarakat Bahwa Pemerintah Kabupaten Brebes ini memiliki kanal layanan aduan SAMBU ini.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Pemahaman kepada masyarakat yang diberikan oleh Pemkab Brebes seperti yang disampaikan pada kesempatan wawancara diatas disampaikan pula oleh sebagian masyarakat pengguna SAMBU di lain kesempatan. Rani Sonia sebagai pengguna SAMBU menyampaikan:

“Waktu itu saya tau SAMBU dari stasiun Radio” (Wawancara, 13 Februari 2023)

Rani mengatakan bahwa ia menerima sosialisasi terkait SAMBU melalui siaran radio yang ia dengarkan, hal serupa juga disampaikan oleh pengguna SAMBU lainnya yaitu Rizky:

“Saya pertama kali dengar SAMBU itu melalui radio singosari” (Wawancara, 18 Februari 2023)

Teknik komunikasi yang digunakan oleh DINKOMINFOTIK KABUPATEN BREBES yang bisa disebut komunikasi massa cukup berpengaruh untuk mensosialisasikan SAMBU sebagai layanan pengaduan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes. Hal serupa juga disampaikan oleh pengguna SAMBU lainnya yang menerima informasi SAMBU melalui siaran radio, Firda menyampaikan:

“Waktu itu saya tau sambu dari radio, udah lama sih” (Wawancara, 18 Februari 2023)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Pranata HUMAS DINKOMINFOTIK Kab.Brebes Mbak Anadia Syifa, beliau menyampaikan :

“Sosialisasi terkait SAMBU dilakukan salah satunya melalui radio singosari, di DINKOM ini ada program kita melakukan siaran di radio singosari, melalui kegiatan tersebut kita berkesempatan untuk mensosialisasikan SAMBU sebagai layanan pengaduan yang di sediakan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Disisi lain sosialisasi dengan para *stakeholder* yaitu para OPD terkait yang bekerja sama dengan DINKOMINFO KAB.BREBES dalam melaksanakan program sudah dilakukan pendekatan agar mereka memahami betul tentang program yang sedang dilaksanakan ini yaitu pengelolaan pelayanan pengaduan. Dalam proses wawancara masyarakat Kabupaten Brebes menyampaikan Pemahamannya mengenai program pengelolaan pelayanan pengaduan sambat maring bupati sebagai berikut.

Sebagai pengguna SAMBU Rizkyani menyampaikan:

“Untuk itu yaa, dengan adanya laporan supaya kualitas pelayanan menjadi lebih bagus lagi.” (Wawancara, 13 Februari 2023)

Rizkyani menyatakan bahwa dengan adanya laporan dari masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Brebes dapat meningkatkan kualitas pelayanan kearah yang lebih baik. Hadirnya SAMBU memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhannya kepada Pemerintah, hal itu

disampaikan oleh Rani Sonia sebagai pengguna SAMBU ketika diberikan pertanyaan mengenai tujuan hadirnya SAMBU:

“Untuk Mempermudah kami sebagai masyarakat untuk menyampaikan aduan dan keluhan-keluhan” (Wawancara, 13 Februari 2023)

Hal serupa juga disampaikan oleh Kurnia sebagai pengguna SAMBU ketika diberikan pertanyaan yang sama dalam sesi wawancara:

“Setau saya untuk memudahkan masyarakat seperti kita untuk memberikan keluhan kepada pemkab”. (Wawancara, 15 Februari 2023)

Sehingga dapat dilihat dari keterangan masyarakat pengguna SAMBU bahwa pelayanan pengaduan milik Pemerintah Kabupaten Brebes yang dikelola oleh DINKOMINFOTIK menghadirkan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan.

2. Kajian Dokumentasi

Sehubung dengan pelaksanaan Sambat Maring Bupati sebagai Pelayanan Pengaduan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes ini juga berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Bupati Brebes Nomor 82 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik Kabupaten Brebes sebagai dasar hukum dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan. Dalam peraturan-peraturan tersebut disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dengan tujuan mampu mengelola keluhan masyarakat dengan memberikan solusi, menerima saran atau sumbangan pikiran masyarakat serta melakukan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal itu dimaksudkan bahwa dalam pengelolaan pelayanan pengaduan harus memiliki maksud dan tujuan yang jelas, hal ini perlu disampaikan kepada para stakeholder yang terlibat agar mereka memahami dengan baik maksud dari pelaksanaan program.

Tabel 4.3 Mekanisme Pengelolaan

1.	Persyaratan	Pelapor mencantumkan Nama, alamat, No.HP dan kategori aduan.
2.	Prosedur	<p>Mengirimkan aduan melalui media elektronik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SMS/Whatsapp ke nomor 008164885500; • Twitter @pemkab_brebes; • Facebook DinasKominfotikBrebes; • Instagram @dinkominfotik.brebes; • Website sambu.brebeskab.go.id. <p>Dengan format #lapor (spasi) isi aduan.</p> <p>Admin Kabupaten menerima pengaduan dan meneruskan ke Admin OPD sesuai dengan permasalahan yang diadukan; Admin OPD menindaklanjuti pengaduan; Admin Kabupaten meneruskan tindak lanjut pengaduan.</p>
3.	Waktu penyelesaian	24 Jam
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut aduan masyarakat

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana pengaduan yang disediakan melalui WA nomor 0816885500
7.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas.	Ruangan kantor nyaman, ruangan ber AC, Komputer.

Sumber: Arsip Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kab. Brebes

Tabel di atas merupakan mekanisme program pelayanan pengaduan Sambat Maring Bupati oleh Pemerintah Kabupaten Brebes, SAMBU sendiri hadir sejak 2017 kemudian baru di tahun 2020 terbit Peraturan Bupati yang mengatur pelaksanaan SAMBU.

Gambar 4.2 Sosialisasi SAMBU Kepada *stakeholder*



Sumber : Arsip Satu Pintu Layanan Data Kabupaten Brebes 2021.

Sebagai upaya pemahaman program kepada *stakeholder*, Bupati Brebes Idza Priyanti S.E., MH. pada kesempatan pemberian Surat Keputusan (SK) Pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil, Senin 28 Desember 2021. SAMBU merupakan saluran komunikasi yang bisa dimanfaatkan masyarakat untuk melaporkan kinerja ASN bila ditemukan kinerja yang lemah atau pelayanannya kurang maksimal.

3. Hasil Observasi

Pemahaman program dilaksanakan bertujuan untuk para *stakeholder* memahami tentang program pengelolaan pengaduan SAMBU secara menyeluruh agar pada pelaksanaannya program tersebut bisa terlaksana secara baik sesuai dengan yang sudah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung bahwa pihak pengelola dan pelaksana yaitu Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Brebes sudah memahami tentang program pengelolaan pengaduan SAMBU, upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes yaitu melakukan sosialisasi secara internal kepada jajaran pemerintahan perangkat daerah.

1.2.2 Tepat Sasaran Program

Tepat sasaran dilihat dari apa yang diinginkan oleh penyelenggara bisa terlaksana atau tercapai sesuai dengan apa yang sudah dirumuskan sebelumnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 36 dan Pasal 37 Tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam penanganan pengaduan, sehingga pemerintah penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki unit kerja terkait dengan pelayanan pengaduan, baik itu di tingkat pemerintah pusat maupun daerah. Dengan tujuan mampu mengelola keluhan masyarakat dengan memberikan solusi, menerima saran atau sumbangan pikiran masyarakat serta melakukan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Prinsip Pengelolaan pelayanan pengaduan SAMBU diatur berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2020 Pasal 4 Tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Brebes.

1. Hasil Wawancara

Dalam pelaksanaan program pengelolaan pelayanan pengaduan SAMBU ini berdasarkan pada Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2020 dan juga Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Maka dari itu pelaksanaan program pengelolaan pelayanan pengaduan SAMBU harus dijalankan

sedemikian rupa untuk mendapatkan hasil yang sudah ditetapkan pada perumusan sebelumnya sehingga tercapai atau menjadi kenyataan.

Tepat sasaran menunjukkan apa yang sudah direncanakan dapat tercapai pada pelaksanaannya, hal ini juga disampaikan oleh Bapak Dian Kurnianto selaku Kepala Bidang Komunikasi dan Kehumasan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes dalam kesempatan wawancaranya beliau menyampaikan :

“Sasarannya jelas kita ingin memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa kami itu mudah. Memiliki kanal yang untuk mengadu atau barangkali ada hal-hal yang menurut masyarakat tidak pas sesuai dengan pembangunan yang ada di tengah masyarakat. Jadi SAMBU ini sifatnya ada, memberikan wadah kepada masyarakat agar ada keluhan atau ada hal yang menurut masyarakat itu tidak sesuai dengan kinerja atau kerja OPD di PEMKAB Brebes itu menjadi wadah untuk memberikan keluhan, aspirasi, pengaduan dan lain-lain.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, Bapak Dian Kurnianto menyampaikan bahwa Pemerintah Kabupaten Brebes melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik telah menyediakan kemudahan akses sarana penanganan pengaduan ketika masyarakat memiliki keluhan maupun aspirasi dapat menyampaikannya melalui SAMBU dengan mudah. Hal serupa terkait sasaran yang ingin dicapai juga disampaikan oleh Ibu Eryke Pramestaningtyas selaku Admin SAMBU :

“Sasaran yang ingin dicapai kita bisa melihatnya dari PERBUB Bupati yaitu mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien, menghindari terjadinya duplikasi dalam penanganan pengaduan masyarakat, mewujudkan koordinasi pengelolaan pengaduan masyarakat antar perangkat daerah dan pemerintah desa dan yang terakhir mewujudkan alat kontrol yang efektif dan sarana penyeimbang bagi penyelenggara untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan fungsi pemerintahan, sekaligus langkah awal dalam perbaikan kinerja.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Melihat apa yang disampaikan oleh Ibu Eryke serupa dengan Peraturan Bupati Pasal 2 ayat 2 yang berbunyi :

1. Mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien;
2. Menghindari terjadinya duplikasi dalam penanganan pengaduan masyarakat;
3. Mewujudkan koordinasi pengelolaan pengaduan masyarakat antar Perangkat Daerah dan Pemerintah Desa; dan
4. Mewujudkan alat kontrol yang efektif dan sarana penyeimbang bagi penyelenggara untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan fungsi pemerintahan, sekaligus langkah awal dalam perbaikan kinerja.

Disamping itu, dalam mewujudkan sasaran yang ditetapkan pelaksanaan program tentu tidak selamanya berjalan dengan baik, hambatan menjadi salah satu penyebab sulitnya mencapai tujuan yang diinginkan.

“Hambatannya memang yang pertama, paling banyak mungkin SAMBU ini belum terdistribusi secara luas di tengah masyarakat luas artinya belum seluruh masyarakat yang mengetahui adanya SAMBU ini, yang pertama itu. Yang kedua, diinternal kita belum semua OPD yang bisa memberikan respon yang sedemikian cepatnya untuk menyelesaikan apa yang diadukan oleh masyarakat. Dua ini sih yang menjadi kendala kita selama ini.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Pernyataan di atas disampaikan oleh Bapak Dian Kurnianto, bahwa hambatan yang paling banyak terjadi yaitu pertama SAMBU sebagai pelayanan pengaduan berbasis media elektronik masih banyak masyarakat yang belum mengetahui SAMBU karena sosialisasi yang kurang luas. Kedua, dalam internal sendiri masih belum semua OPD yang dapat memberikan respon cepat terkait laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal tersebut juga dikuatkan oleh statement dari pranata HUMAS mbak Anadia Syifa sebagai pelaksana SAMBU:

“Admin di OPD terkait kurang responsif terhadap keluhan yang diterima dari masyarakat.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Dalam pelaksanaan program SAMBU yang pada prosesnya masih ditemukan kendala yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan juga respons masyarakat. Sebagian besar masyarakat

pengguna SAMBU, salah satunya Bayu sebagai pengguna SAMBU menyampaikan pendapatnya:

“Untuk pelayanannya masih perlu ditingkatkan, karna masih terbilang lama dan kurang jelas.” (Wawancara, 18 Februari 2023)

Dalam kesempatan diskusi yang diberikan, Bayu menyampaikan pengalamannya ketika menggunakan SAMBU sebagai media pengaduan kepada Pemerintah Kabupaten Brebes, ia mengatakan bahwa pelayanannya masih perlu diperbaiki. Hal serupa pun disampaikan oleh Rani Sonia sebagai pengguna SAMBU:

“Enggak sih mba, soalnya jawabannya juga tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.” (Wawancara, 13 Februari 2023).

Pengalaman yang dialami oleh Rani Sonia menggambarkan bahwa laporan yang ia sampaikan mendapat respons yang tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan. Disisi lain masih ada masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan pengaduan SAMBU, hal tersebut disampaikan oleh Rina sebagai pengguna SAMBU:

“Tentu puas, berarti pemkab brebes fast respond ketika ada warganya yang melapor, berarti kan bisa bertindak cepat dan juga sikap tersebut bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat ke pemkab.” (Wawancara, 26 Februari 2023)

Rina sebagai pengguna SAMBU menyampaikan dengan hadirnya SAMBU dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten karena menunjukkan bahwa pemerintah serius terhadap laporan ataupun keluhan masyarakat, ketika laporan masuk pemerintah bisa bertindak cepat dalam menyelesaikan keluhannya.

2. Kajian Dokumentasi

Dalam Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2020 Pasal 4 Tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Brebes menyebutkan pelaksanaan SAMBU berdasarkan pripsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Obyektif, kegiatan penanganan pengacuan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan;
- b. Koordinatif, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. Tidak diskriminatif, penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama ras, etnis, gender, dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
- d. Efektif dan efisien, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabel, proses penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- f. Transparan, hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

3. Hasil Observasi

Dalam pengamatan selama penelitian, menunjukan bahwa pelaksanaan SAMBU sebagai program penanganan pengaduan belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan apa yang sudah direncanakan. Kelompok sasaran pada program ini yaitu masyarakat dan OPD terkait. Kepuasan pelayanan yang diberikan terkait pelaksanaan SAMBU ditemukan dalam proses wawancara yang sudah dilakukan sebelumnya kepada beberapa masyarakat Kabupaten Brebes yang sudah mengisi google

form untuk turut serta dalam pelaksanaan penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh selama proses pengamatan penelitian dalam rentang waktu Januari – Juni 2023 laporan yang berhasil di respons oleh OPD terkait sebesar 54,05%. Telah terjadi penurunan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2020 laporan yang berhasil diselesaikan berada di angka 88,59%. Ditahun 2021 laporan yang berhasil diselesaikan berada di angka 93,68%. Ditahun 2022 laporan yang berhasil diselesaikan berada di angka 54,84%.

1.2.3 Tepat Waktu

Tepat waktu berkaitan dengan kesesuaian atau ketepatan waktu dalam proses penanganan pengaduan, bisa dikatakan efektif apabila pelaksanaan program sesuai dengan waktu yang telah direncanakan dan tertuang dalam standar operasional prosedur (SOP). Ketepatan waktu meliputi berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses penanganan pengaduan.

Program SAMBU sebagai pengelolaan pelayanan pengaduan Kabupaten Brebes merupakan kegiatan yang dilaksanakan dalam hal menjalankan suatu kewajiban sebuah penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana dan prasarana pengaduan.

1. Hasil Wawancara

Disampaikan dalam Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Brebes bahwa tindak lanjut atas pengaduan masyarakat harus diselesaikan sesuai batas waktu yang ditetapkan dalam standat operasional pelaksanaan (SOP) dan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan narasumber ketiga yaitu Anadia Syifa selaku Pranata Hubungan Masyarakat Dinas Komunikasi Informasi dan Stastistik Kabupaten Brebes beliau mengatakan bahwa:

“Berdasarkan SOP yang ditetapkan maksimal 12 jam sejak laporan masuk untuk diteruskan ke admin unit” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Eryke Prameningtyas selaku Pranata Humas bahwa batas waktu yang ditetapkan dalam proses penanganan pengaduan maksimal 12 jam. Namun hal lain disampaikan oleh Rizkyana selaku pengguna SAMBU ia menyampaikan:

“Hampir seminggu mba, sekitar 5 harian lah” (Wawancara, 13 Februari 2023)

Dari pengalaman yang disampaikan oleh Rizkyani menunjukkan bahwa proses penanganan pengaduan yang ia sampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Brebes tidak sesuai dengan SOP. Hal serupa juga disampaikan oleh pengguna SAMBU yang lain yaitu Rani Sonia:

“4 harian seinget saya. Saya ngirim hari sabtu tapi baru dibalas beberapa hari kemudian.” (Wawancara, 13 Februari 2023)

Rina yang tidak sengaja sebagai pengguna SAMBU menyampaikan keluhannya melalui media twitter karena ketidaktahuannya bahwa Pemerintah Kabupaten Brebes memiliki SAMBU sebagai kanal aduan, dalam kesempatan wawancara melalui google meets Rina menyampaikan:

“Sekitar seminggu. Kan saya mention di pa ganjar tgl 21, tgl 22 pemkab reply tweet setelah itu lanjut diperbaiki setelah seminggu. Tapi untuk respon balasannya Cuma satu hari karna kan kebesokannya langsung mendapat jawaban.” (Wawancara, 26 Februari 2023)

Rina menyampaikan bahwa saat itu ia memiliki keluhan kepada Pemerintah Kabupaten Brebes namun ia tidak mengetahui harus melapor kepada siapa, akhirnya ia mention Pak Ganjar selaku Gubernur Jawa Tengah saat itu, tidak disangka cuitannya dibalas oleh salah satu akun resmi pemerintah Jawa Tengah yang berisi kurang lebih bahwa Rina bisa menyampaikan keluhannya melalui SAMBU. Setelah keluhannya disampaikan secara resmi melalui kanal SAMBU, Rina mendapatkan respons yang cukup cepat dalam satu hari.

Berdasarkan pengalaman yang disampaikan oleh pengguna SAMBU menunjukkan kebutuhan waktu respon aduan yang masih belum stabil. Hal tersebut juga disampaikan oleh Dian Kurnianto selaku Kepala Bidang

Komunikasi dan Kehumasan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Kabupaten Brebes:

“Belum, terus terang belum. Belum sesuai harapan yaa, artinya fluktuasi, masing-masing OPD ada beberapa yang merespon sudah sesuai cuman kalo dipersentase belum semuanya OPD merespon 10+7 itu. Karena itu ditarik yang 54% itu berarti kan masing kurang hampir setengahnya.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Proses penanganan pengaduan yang belum sesuai dengan standar operasional pelaksanaan menunjukkan masih adanya kendala yang terjadi, hal tersebut disampaikan oleh Eryke Pramestaningtyas selaku Pranata Humas:

“Secara keseluruhan yang membuat laporan lama ditangani itu karena respon dari admin unit yang cukup lama yaa.” (Wawancara, 30 Januari 2023)


Kendala dalam proses penanganana pengaduan secara rinci disampaikan oleh Anadia Syifa selaku Pranata Humas sebagai berikut:

“Karena kita masih harus meneruskan laporan dari masyarakat kepada OPD terkait, dan menunggu respon dari OPD yang cukup lama jadi kendalanya disitu sih yang membuat proses pengaduan terkesan lama.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

2. Kajian Dokumentasi

Gambar 4.3 Standar Operasional Prosedur

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA			MUTU BAKU	
		WARGA	BIDANG KK	OPD	KELENGKAPAN	WAKTU
1	Masyarakat/warga mengirimkan aspirasi melalui aplikasi SAMBU/WA/kanal media sosial Twitter, FB dan Instagram	■			Melalui aplikasi SAMBU/ WA/kanal media sosial Twitter, FB dan IG	
2	Klarifikasi dan direpson oleh admin medsos Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik		■		melalui aplikasi SAMBU/WA admin	maksimal 12 jam
3	ke admin SAMBU OPD terkait			■	melalui aplikasi SAMBU/WA admin/Kepala OPD terkait	
4	Tanggapan OPD terkait		■		melalui aplikasi SAMBU/WA admin/Kepala OPD terkait	maksimal 12 jam
5	Jawaban/tanggapan dikirim kepada warga	■			melalui kanal yang digunakan oleh warga	maksimal 24 jam

KEPALA
 DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
 KABUPATEN BREBES

Drs. TATAG KOES ADIANTO, M.SI
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19700503 199101 1 001

Tembusan:
 1. Bupati Brebes (sebagai laporan);
 2. Bagian Organisasi Setda Brebes.

Sumber: Arsip DINKOMINFOTIK KAB.BREBES

Gambar di atas merupakan Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) milik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes. SOP merupakan panduan yang berkaitan dengan prosedur pengelolaan penanganan pengaduan Sambat Maring Bupati (SAMBU) Kabupaten Brebes untuk membantu proses pengelolaan penanganan pengaduan yang berisi cara penerimaan pengaduan, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengaduan, media yang digunakan untuk pengaduan, dan stakeholder yang bersangkutan.

3. Hasil Observasi

Dalam pengamatan selama penelitian, program pengelolaan pelayanan pengaduan Sambat Maring Bupati masih belum terlaksana sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan di dalam Standar Operasional Pelaksanaan. Dalam uraian prosedur, alur penyaluran pengaduan ketika

masyarakat menyampaikan keluhannya akan di respon oleh Admin SAMBU selaku pranata HUMAS yang bertugas menjadi jembatan antara masyarakat dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Untuk memperoleh tanggapan dari OPD terkait ditemukan waktu yang tidak sesuai dengan SOP yang seharusnya 12 jam.

1.2.4 Tercapainya Tujuan

Dalam suatu pelaksanaan program dapat dikatakan efektif apabila mencapai tujuan atau sasaran yang telah dirumuskan dan disahkan sebelumnya, dalam penelitian ini peneliti berfokus pada pencapaian tujuan pengelolaan penanganan pengaduan Sambat Maring Bupati Kabupaten Brebes yang tertuang dalam Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Brebes.

1. Hasil Wawancara

Sejauh mana kesesuaian antara hasil pengelolaan pelayanan pengaduan Sambat Maring Bupati dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam kesempatan wawancara dengan Dian Kurnianto selaku Kepala Bidang Hubungan Masyarakat Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes mengungkapkan tujuan dari adanya SAMBU:

“Kalo berbicara tujuan kan kita berbicara tujuan awal, tujuan awal kita sudah terpenuhi, kita sudah memiliki kanal aduan. Ini sudah terpenuhi nih, tujuan awal kita, bahwa kita sudah memiliki kanal aduan SAMBU, kanal pengaduan masyarakat sudah terpenuhi. Ini tujuan step berikutnya, pengembangan berikutnya dari kanal ini yang target kami itu memang belum bisa 100%. Itu tadi, target kita adalah SAMBU ini bisa menjadi kanal yang dipercaya dan terpercayanya oleh masyarakat. Yang kedua, target kita adalah OPD bisa memanfaatkan kanal SAMBU ini sebagai saluran yang untuk mereka menghimpun aspirasi masyarakat, kemudian bisa merespon aduan dengan cepat. Target kami berikutnya seperti itu. Kalau target awal kita sudah terpenuhi. Kita sudah memiliki kanal aduan, sudah terbentuk. Kita sudah bisa memberikan sosialisasi kepada masyarakat, itu sudah tercapai. Tinggal target berikutnya adalah target pengembangan, dari awal itu tadi. Mungkin masih sekitar 50-60% barulah target berikutnya.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Brebes sangat membantu karena tujuan tentang program pelayanan pengaduan tertuang di dalam peraturan ini. Tujuan utama dari dibentuknya SAMBU oleh Pemerintah Kabupaten Brebes dijelaskan secara mendetail oleh Eryke Pramestaningtyas dalam kesempatan wawancara sebagai berikut:

“Tujuan utama dari dibentuknya SAMBU ini yang pertama itu dimana pengaduan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik mendapatkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, terkoordinasi dan dapat dipertanggungjawabkan. Yang kedua itu dimana penyampaian aspirasi dan pendapat di muka umum meupakan wujud kontrol terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, sehingga perlu mendapat penanganan secara baik, terpadu dan terkoordinasi.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Dijelaskan seperti di atas bahwa hadirnya SAMBU untuk memberikan kemudahan penanganan pengaduan secara sederhana, cepat, tuntas, terkoordinasi dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga masyarakat turut berpartisipasi mengontrol pelaksanaan penyelenggaraan fungsi pemerintahan, sekaligus langkah awal dalam perbaikan kinerja. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan upaya yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes disampaikan oleh Dian Kurnianto:

“Jelas kita tidak henti-hentinya mengadakan sosialisasi baik internal maupun di tengah masyarakat. Baik melalui *platform-platform* media yang ada atau kanal-kanal media yang kami punya untuk terus menerus memberikan diseminasi informasi bahwa kita memiliki kanal SAMBU ini dan manfaatkanlah kanal tersebut untuk memberikan uneg-uneg masyarakat kepada kami Pemerintah Kabupaten Brebes.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Brebes yaitu menyebarkan secara luas kepada masyarakat untuk memanfaatkan kanal SAMBU sebagai media untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi kepada Pemerintah Kabupaten Brebes. Dan adanya regulasi yang mengatur

SAMBU pun termasuk bagian dari upaya yang dilakukan seperti yang disampaikan oleh Eryke Pramestaningtyas selaku pranata Humas:

“Usaha yang dilakukan dengan ditetapkannya Perbub dan juga adanya SOP tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Brebes.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Salah satu tujuan dari SAMBU yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dalam rangka memperbaiki pelayanan di Pemerintahan Kabupaten Brebes. Rizkyani sebagai pengguna SAMBU menilai tujuan dalam hadirnya SAMBU:

“Terbantu sih yah mba, soalnya waktu dulu bingung mau lapor kemana kalo ada jalan rusak lah segala macem, sekarang kan dari rumah bisa” (Wawancara, 13 Februari 2023)

Hadirnya SAMBU menunjukkan kemudahan yang didapatkan masyarakat ketika memiliki keluhan sehingga bisa langsung disampaikan dengan mudah melalui media elektronik yang bisa diakses dimana dan kapan saja. Pendapat lainnya terkait kemudahan akses disampaikan oleh Rani Sonia sebagai pengguna SAMBU:

“Menurut saya sangat membantu ya karena masyarakat bisa langsung mengadu ke pihak pemerintah kabupaten.” (Wawancara, 13 Februari 2023)

Bayu sebagai salah satu pengguna SAMBU juga menyampaikan dengan adanya SAMBU di Kabupaten Brebes menunjukkan kemudahan akses yang disediakan oleh pemerintah:

“Untuk melakukan pengaduan tentu lebih dimudahkan.” (Wawancara, 18 Februari 2023)

SAMBU hadir dengan memanfaatkan teknologi komunikasi yang semakin berkembang, sehingga banyak membantu masyarakat maupun pemerintah untuk mengelola pelayanan pengaduan, hal itu disampaikan pula oleh Rizky sebagai pengguna SAMBU:

“Memudahkan banget ya, kan sekarang udah jamannya canggih teknologi.” (Wawancara, 18 Februari 2023)

Dengan segala kemudahan akses untuk menyampaikan keluhan maupun aspirasi kepada Pemerintah diharapkan terjadinya peningkatan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes, Rina dalam sesi wawancaranya menyampaikan:

“Secara subjektif sangat membantu, kadang gini kita buat pengaduan secara konvensional akan memakan waktu dan biaya, sedangkan dengan adanya sistem ini akan lebih mudah.” (Wawancara, 26 Februari 2023)

2. Kajian Dokumentasi

Tujuan dari program pengelolaan pelayanan pengaduan diatur dalam Peraturan Bupati Brebes Nomor 82 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Brebes Pasal 2 Ayat 2, bunyi pasal tersebut adalah:

- a. Mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien
- b. Menghindari terjadinya duplikasi dalam penanganan pengaduan masyarakat
- c. Mewujudkan koordinasi pengelolaan pengaduan masyarakat antar perangkat daerah dan pemerintah desa
- d. Mewujudkan alat kontrol yang efektif dan sarana penyeimbang bagi penyelenggara untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggara fungsi pemerintahan, sekaligus langkah awal dalam perbaikan kinerja.

Dengan adanya peraturan tersebut sangat membantu Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes, karena tujuan tentang pelaksanaan SAMBU dijelaskan secara detail di dalam peraturan tersebut.

3. Hasil Observasi

Tercapainya tujuan yaitu sejauh mana tujuan program pengelolaan pelayanan pengaduan SAMBU dapat terealisasi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari sejauh mana hasil pelaksanaan SAMBU sesuai dengan tujuan yang diharapkan, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika tujuan tersebut tidak tercapai dengan baik maka dikatakan tidak efektif dan apabila tujuan tersebut telah tercapai dengan baik maka dapat dikatakan efektif.

Dalam pengamatan selama penelitian, program pengelolaan pelayanan pengaduan Sambat Maring Bupati yang sudah dilaksanakan semenjak tahun 2017 dan disahkan dalam Peraturan Bupati di tahun 2020 dapat dikatakan efektif atau berjalan dengan baik seperti yang disampaikan oleh pihak-pihak yang turut serta dalam penelitian ini bahwa dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan tujuan yang tertuang dalam PERBUB BREBES NO 82 Tahun 2020.

1.2.5 Perubahan Nyata

Dalam melaksanakan suatu program maka setiap penyelenggara berharap bahwa program yang dilaksanakan bisa membuat perubahan yang signifikan bagi para penerima program maupun untuk pihak penyelenggara itu sendiri. Perubahan nyata yang dimaksud yaitu melihat bahwa sejauh mana program SAMBU dapat memberikan efek atau dampak serta perubahan yang nyata bagi pihak terkait. Dalam hal ini maka perubahan nyata dilihat dari sejauh mana program SAMBU memberikan dampak atau perubahan nyata terhadap pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apakah pihak terkait dapat merasakan adanya perubahan atau dampak dengan adanya pelaksanaan program SAMBU.

1. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak penyelenggara, Dian Kurnianto selaku Kepala Bidang Hubungan

Masyarakat Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes, beliau menjelaskan bahwa:

“Perubahannya jelas yang pertama kita sudah, satu lebih presisi, lebih valid dan lebih mudah untuk menampung segala keluhan dan aduan dari masyarakat. Yang pertama itu, yang kedua, kita bisa memetakan ternyata masyarakat itu banyak berkeluh kesah tentang apa nih, apakah infrastruktur, apakah noninfrastruktur, dan lain-lain. Yang ketiga kita bisa memantau kinerja OPD, bagaimana mereka untuk merespon aduan-aduan yang masuk ini. Itu perubahan yang kita rasakan sekali.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Sambat Maring Bupati atau yang biasa disebut SAMBU membawa perubahan bagi banyak pihak seperti yang disampaikan di atas, Pemerintah Brebes sekarang bisa mengetahui apa yang sebetulnya terjadi di tengah masyarakat, hal tersebut diketahui melalui laporan yang disampaikan melalui SAMBU. Banyaknya laporan yang masuk belum tentu menggambarkan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan, hal itu disampaikan pula oleh Dian Kurnianto selaku Kepala Bidang Hubungan Masyarakat Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes, beliau menjelaskan bahwa:

“Tiap tahun fluktuatif antara tahun 2021, tahun 2022 itu naik turun mungkin tergantung juga perkembangan di tengah masyarakat. Tapi yang jelas kami berharap bahwa kanal sambu ini ketika semakin banyak aduan itu berarti salah satu indikator bahwa kami dipercaya, kanal SAMBU ini dipercaya kan. Jadi salah satu indikatornya itu. Yang kedua, ketika aduan justru sepi kan berarti ada beberapa kemungkinan nih, yang pertama memang kinerja pemerintah sudah baik atau kanal SAMBU ini tidak dipercaya oleh masyarakat untuk menyampaikan aduan. Tentunya kita harus diimbangi dengan pelayanan dan reaksi dari OPD untuk sesegera mungkin mengatasi aduan-aduan yang masuk, itu keinginan kita seperti itu. Kita pengennya sih, kanal aduan SAMBU ini selalu ramai dalam arti masyarakat masih mempercayai SAMBU ini sebagai kanal aduan yang bisa memberikan solusi bagi mereka, bagi masyarakat.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Dian Kurnianto bahwa tingginya laporan yang masuk belum tentu menunjukkan buruknya kinerja

pemerintah, hal tersebut juga dapat menunjukkan bahwa SAMBU dipercaya oleh masyarakat sebagai wadah untuk menyampaikan laporan kepada Pemerintah Kabupaten Brebes. Perubahan yang diharapkan dari hadirnya SAMBU disampaikan oleh Eryke Pramestaningtyas selaku Pranata Humas Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes, beliau menyampaikan:

“Adanya pelayanan aduan SAMBU, tidak bertujuan untuk mengurangi jumlah pengaduan masyarakat melainkan agar masyarakat lebih *aware* terhadap bagaimana cara mengadukan keluhannya secara tertib dan tepat sasaran kepada Pemerintah demi kemajuan Kabupaten Brebes.” (Wawancara, 30 Januari 2023)

Perubahan yang terjadi sejak hadirnya SAMBU turut dirasakan oleh sebagian masyarakat Kabupaten Brebes, seperti yang disampaikan oleh Rizkyani selaku pengguna SAMBU:

“Iya mba, sekarang apa-apa jadi lebih mudah yaa” (Wawancara, 13 Februari 2023)

Beliau menyampaikan perubahan yang dirasakan dengan hadirnya SAMBU sebagai kanal pengaduan memudahkan untuk menyampaikan laporan. Hal serupa juga disampaikan oleh Rizky:

“Perubahan yang saya rasakan itu tadi, kemudahan dalam menyampaikan keluhan.” (Wawancara, 18 Februari 2023)

Rina sebagai pengguna SAMBU menyampaikan perubahan yang ia rasakan semenjak hadirnya SAMBU sangat membantu, ia menjelaskan bahwa:

“Tentu sangat membantu, soalnya kan gini mungkin ya kalo gak membantu, kalo dia ga fast respon, skrng kan netizen pinter-pinter, bisa dilaporkan ke tingkatan yang lebih tinggi.” (Wawancara, 26 Februari 2023)

Perubahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat Kab. Brebes salah satunya Rina sebagai pengguna SAMBU mengungkapkan hadirnya

SAMBU sangat membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan, dan lamanya proses penyelesaian pengaduan juga dapat dilaporkan kepada instansi yang lebih tinggi.

2. Kajian Dokumentasi

Gambar 4.4 Tindak Lanjut Laporan



Sumber : Arsip Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik
Kabupaten Brebes Tahun 2023

Gambar di atas merupakan tindak lanjut yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes terkait laporan yang disampaikan oleh masyarakat Kabupaten Brebes melalui Kanal SAMBU mengenai pemadaman listrik.

3. Hasil Observasi

Dalam pengamatan selama penelitian, program pengelolaan pelayanan pengaduan Sambat Maring Bupati memberikan perubahan nyata kepada pihak-pihak terkait, perubahan nyata yang dimaksud yaitu mampu memberikan perubahan keadaan, baik dari keadaan sulit menjadi lebih baik. Masyarakat yang sebelumnya kesulitan untuk menyampaikan keluhan menjadi lebih mudah karena kanal SAMBU yang bisa diakses kapanpun dan

dimanapun. Kemudahan akses kanal SAMBU dinilai cukup mudah karena tampilannya yang sederhana dan mudah dimengerti, pula disediakan berbagai pilihan akses untuk menyampaikan laporan seperti melalui media sosial, media pesan singkat, dan juga laman web. Membantu pemetaan permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat menjadi lebih valid karena dalam proses pelaporan yang dikategorikan seperti laporan terkait infrastruktur dan non infrastruktur. Pembuatan laporan analisis setiap bulannya yang sebelumnya tidak ada dan pembinaan kepada admin unit untuk lebih responsif terhadap laporan masuk. Serta memudahkan pemantauan kinerja dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Brebes.

