

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk analisis antara indikator teori yang digunakan dengan fakta yang diperoleh dari lapangan dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Pembahasan ini disesuaikan dengan teori indikator efektivitas program menurut Sutrisno (dalam Edy Sutrisno 2007: 126-127) yaitu Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya tujuan, dan Perubahan Nyata untuk mengetahui bagaimana efektivitas program pengelolaan pengaduan Sambat Maring Bupati oleh Pemerintah Kabupaten Brebes. Berikut pembahasan efektivitas program pengelolaan pengaduan melalui Sambat Maring Bupati oleh Pemerintah Kabupaten Brebes :

1.1 Pemahaman Program

Dalam pelaksanaan program maka semua *stakeholder* atau pihak yang bersangkutan dengan pelaksanaan program harus memahami maksud dan tujuan program tersebut dilaksanakan. Hal ini didukung dengan indikator pemahaman program yaitu melihat bagaimana suatu program dapat membuat pihak yang terlibat mampu mengetahui tugas dan tanggungjawabnya serta masyarakat dapat mengetahui dan memahami maksud tujuan dari program yang akan dilaksanakan, pemahaman program bisa dilakukan dengan cara memahaminya melalui peraturan yang ada dan juga melalui komunikasi yang disampaikan secara terstruktur kepada lembaga atau organisasi yang bekerjasama dan juga kepada kelompok sasaran serta proses pelaksanaan layanan pengaduan.

Hal serupa juga dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes dalam melaksanakan program pengelolaan pelayanan pengaduan sambat maring bupati (SAMBU), ini didukung dengan data dan fakta di lapangan berdasarkan pada hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi selama melakukan penelitian bahwa pihak penyelenggara yaitu Pemerintah Kabupaten Brebes terkhusus pihak pengelola yaitu Dinas Komunikasi

Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes telah memahami akan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Hal ini berkaitan dengan bagaimana maksud dan tujuan diadakannya SAMBU sebagai pengelolaan pengaduan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes yang sudah dijelaskan dalam Peraturan Bupati Nomor 82 Tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Brebes. SAMBU diinisiasikan pada tahun 2017 sebagai kanal penanganan pengaduan yang tersedia di Pemerintah Kabupaten Brebes yang sejak saat itu terbentuk konsep dan filosofi dibalik hadirnya SAMBU.

Dalam mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan SAMBU yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes sesuai dengan SOP yang berlaku, aduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media elektronik akan diteruskan oleh Admin Kabupaten yang merupakan Pranata Humas di DINKOMINFOTIK Kab.Brebes untuk diteruskan kepada Organisasi Perangkat Daerah terkait sesuai dengan aduan yang disampaikan oleh masyarakat. Organisasi Perangkat Daerah memiliki peran penting terhadap isi dari umpan balik yang akan diteruskan kembali kepada masyarakat. DINKOMINFOTIK mengambil langkah sosialisasi internal yang dalam kesempatannya memberikan penjelasan kepada Organisasi Perangkat Daerah bahwa Pemerintah Kabupaten Brebes memiliki SAMBU sebagai kanal pengaduan, hingga dibutuhkan kerjasama antara DINKOMINFOTIK Kab.Brebes dengan OPD untuk menangani aduan yang masuk.

Sosialisasi mengenai SAMBU sebagai program pelayanan pengaduan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes disampaikan kepada masyarakat di tiap kesempatan seperti yang disampaikan oleh Bapak Dian Kurnianto. Hal ini dilakukan untuk penyebaran informasi kepada masyarakat ketika memiliki keluhan atau aspirasi untuk Pemerintah Kabupaten Brebes. Proses sosialisasi yang baik berdampak kepada pemahaman program pelayanan pengaduan SAMBU yang dimiliki oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat menggunakan SAMBU sesuai dengan maksud dan tujuannya. Empat poin yang

dapat dilakukan oleh setiap pimpinan Perangkat Daerah baik instansi vertikal BUMN atau BUMD dan Kecamatan. Pertama, dilakukakannya pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang diterima. Kedua, melakukan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat bidang masing-masing. Ketiga, menyampaikan laporan secara berkala setiap triwulan, kepada Gubernur melalui Koordinator Admin Provinsi. Keempat, penyelesaian pengaduan masyarakat tentang masalah yang menjadi perhatian masyarakat luas dapat dilaporkan sewaktu-waktu sesuai keperluan.

Dalam proses pengumpulan data, Bapak Dian Kurnianto menyampaikan bahwa SAMBU merupakan salah satu program pelayanan pengaduan yang tersedia di Kabupaten Brebes, yang membedakan SAMBU dengan kanal pengaduan yang lainnya adalah SAMBU hadir sebagai kearifan lokal Pemerintah Kabupaten Brebes dimana masyarakat bisa langsung memberikan keluhan maupun aspirasinya secara langsung kepada Bupati maupun Organisasi Perangkat Daerah terkait.

Masyarakat Kabupaten Brebes yang sudah menggunakan SAMBU telah dapat mengetahui dan memahami tujuan SAMBU sebagai kanal pelayanan pengaduan di Pemerintah Kabupaten Brebes. Sosialisasi yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes hampir sepenuhnya tidak diterima oleh masyarakat yang belum menggunakan SAMBU. Kebanyakan dari pengguna SAMBU menerima informasi melalui social media dan radio. Hal tersebut sesuai dengan fakta dan data yang ditemukan selama proses penelitian.

Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa pemahaman program tentang program pelayanan pengaduan Sambat Maring Bupati dapat dikatakan efektif dengan berdasarkan pada sumber terpercaya yaitu dari semua pihak yang bersangkutan dengan program SAMBU. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik sebagai pengelola Sambat Maring Bupati memahami dengan baik maksud dan tujuan pengelolaan pelayanan pengaduan Sambat Maring Bupati sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik di

Kabupaten Brebes. Peran yang dilakukan juga dengan baik dipahami dalam proses sosialisasi kepada masyarakat maupun secara internal. Pranata Humas Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik selaku admin SAMBU memahami betul peran yang dilakukan sebagai Operator SAMBU serta mekanisme pelayanan pengaduan yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Hal yang disampaikan dalam proses wawancara sudah sesuai dengan dokumen yang ditemukan dalam proses penelitian.

Hasil wawancara yang diperoleh dari mayoritas informan menyimpulkan bahwa masyarakat sebagai pengguna sudah menerima sosialisasi dan menggunakan SAMBU telah dapat memahami maksud dan tujuan SAMBU, masyarakat yang belum pernah menerima sosialisasi dan menggunakan SAMBU tidak memahami maksud dan tujuan SAMBU.

1.2 Tepat Sasaran

Tepat sasaran merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, dalam pelaksanaan program yang ingin dilihat adalah ketepatan sarannya apakah sudah sesuai dengan yang sudah dirumuskan sebelumnya. Pelaksanaan SAMBU berdasarkan prinsip-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. Kelompok Sasaran pada program ini yaitu masyarakat dan Organisasi Perangkat Daerah terkait.

Tepat sasaran dalam hal ini adalah dimana pelaksanaan program SAMBU yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes berhasil dilaksanakan dengan apa yang sudah direncanakan sebelumnya. Dengan tujuan mampu mengelola keluhan masyarakat dengan memberikan solusi, menerima saran atau sumbangan pikiran masyarakat serta melakukan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil penelitian yang didapatkan dengan wawancara, dokumentasi dan juga observasi 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. Masyarakat Kabupaten Brebes sebagai pengguna dan calon pengguna SAMBU mengetahui kehadiran dan tujuan dari SAMBU, pelayanan yang diberikan terkait pelaksanaan SAMBU juga perlu ditingkatkan, hal ini ditemukan dalam proses wawancara yang sudah dilakukan sebelumnya kepada beberapa masyarakat Kabupaten Brebes. Berdasarkan data yang diperoleh selama proses pengamatan penelitian dalam rentang waktu Januari – Juni 2023 laporan yang berhasil direspons oleh OPD mengalami penurunan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Penurunan itu terjadi salah satunya karena lamanya proses tanggapan yang didisposisi dari Organisasi Perangkat Daerah terkait kepada Admin SAMBU yang bekerja di bawah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes.

Data yang diperoleh di atas sesuai dengan apa yang disampaikan oleh DINKOMINFOTIK Kabupaten Brebes dalam proses wawancara mencatat sepanjang tahun 2022 ada kurang lebih sekitar 217 aduan yang masuk dan baru direspons sebesar 54% hingga 55% oleh Organisasi Perangkat Daerah terkait. Disampaikan pula sasaran yang ingin dicapai untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam penggunaan SAMBU. Hambatan yang terjadi dalam menetapkan sasaran bahwa SAMBU belum terdistribusi secara luas di tengah masyarakat, selain itu keterlambatan respons dari OPD terkait turut serta menghambat proses pelaksanaan pelayanan pengaduan SAMBU.

Hasil kepuasan masyarakat dalam menggunakan SAMBU diperoleh dari hasil wawancara menyatakan sebagian besar informan menyatakan kepuasaannya dengan adanya pelayanan pengaduan SAMBU yang dikelola oleh DINKOMINFOTIK Kabupaten Brebes.

1.3 Tepat Waktu

Tepat waktu merupakan indikator pengukuran keberhasilan suatu program, pelaksanaan program bisa dikatakan berhasil bila dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Ketepatan waktu pelaksanaan program penanganan pengaduan SAMBU di Kabupaten Brebes dapat dikatakan efektif apabila penyelesaian atau tercapainya tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam standar operasional pelaksanaan (SOP) nomor 488/1685/XI/2020.

Program penanganan pengaduan SAMBU ini merupakan kegiatan yang dilaksanakan untuk menyediakan sarana dan prasarana pengaduan dalam menjalankan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik. Program SAMBU diinisiasikan pada tahun 2017 dimulai dari pengembangan konsep hingga filosofi, kemudian di tahun 2020 diresmikan melalui Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Aduan Masyarakat melalui Media Elektronik.

Dari hasil penelitian yang didapatkan dengan wawancara, dokumentasi, dan juga observasi bahwa pelaksanaan program SAMBU belum dilaksanakan tepat pada waktu yang sudah ditentukan. Ketepatan waktu dari pelaksanaan program penanganan pengaduan SAMBU belum terlaksana sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan di dalam Standar Operasional Pelaksanaan. Di lihat dalam uraian prosedur, memiliki lima tahapan, pertama, masyarakat mengirimkan aspirasi melalui kanal SAMBU. Kedua, klasifikasi dan respon oleh admin SAMBU. Ketiga, mengirimkan aspirasi kepada admin OPD terkait. Keempat, tanggapan atau respons dari OPD terkait. Kelima, mengirimkan tanggapan dari OPD terkait kepada masyarakat. Dalam tahapan keempat yang dilaksanakan oleh OPD terkait ditemukan ketidaksesuaian waktu yang diberikan dengan apa yang dilaksanakan.

Ketepatan waktu pengelolaan pelayanan pengaduan yang belum sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dibenarkan dalam hasil wawancara yang diperoleh dari pihak DINKOMINFOTIK Kab. Brebes bahwa presentase dari pelayanan pengaduan belum sesuai dengan standar operasional yang sudah

ditetapkan, hal tersebut merupakan dampak dari lamanya proses yang terjadi dalam alur penanganan dari perangkat daerah terkait. Penilaian masyarakat dalam hal ketepatan waktu dalam proses wawancara menyatakan proses yang dilakukan sudah cepat namun jika melihat dengan dokumen atau SOP yang berlaku masih belum sesuai.

1.4 Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan yaitu sejauhmana program SAMBU yang telah ditentukan bersama dapat terealisasi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari sejauh mana hasil pelaksanaan program 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 penelitian ini peneliti berfokus pada pencapaian tujuan pengelolaan penanganan pengaduan SAMBU yang tertuang dalam Peraturan Bupati 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.

Pada peraturan Bupati diatas menjelaskan tujuan pelaksanaan SAMBU sebagai media penanganan pengaduan di Pemerintahan Kabupaten Brebes,

dengan begitu pelaksanaan SAMBU dapat terstruktur dan terlaksana dengan mengikuti peraturan yang ada.

Pencapaian tujuan pelaksanaan program SAMBU yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes berdasarkan kesempatan wawancara dengan pihak DINKOMINFOTIK Kabupaten Brebes bahwa tujuan awal dari pelaksanaan SAMBU sudah terpenuhi, yaitu tersedianya kanal aduan untuk Masyarakat Brebes. Dibutuhkan langkah berikutnya untuk menjadikan SAMBU sebagai alat kontrol yang efektif dan sebagai sarana penyeimbang bagi penyelenggara untuk melakukan evaluasi yaitu dengan menghimpun aspirasi masyarakat yang dapat dipercaya dan terpercaya.

Pencapaian tujuan program penanganan pengaduan SAMBU disampaikan oleh DINKOMINFOTIK Kab.Brebes bahwa tujuan awal dari SAMBU sudah terpenuhi dengan menyediakan SAMBU sebagai kanal aduan sebagai saluran untuk menghimpun aspirasi masyarakat. Masyarakat menilai kehadiran SAMBU memberikan akses kemudahan bagi mereka untuk menyampaikan keluhannya.

Dalam pengamatan selama penelitian berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi, program pengelolaan pelayanan pengaduan SAMBU yang sudah disahkan secara resmi pada 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 Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2020.

1.5 Perubahan Nyata

Perubahan nyata dilihat sejauh mana program Sambat Maring Bupati dapat memberikan efek atau dampak serta perubahan nyata bagi pihak terkait. setiap penyelenggara berharap bahwa program yang dilaksanakan bisa membuat perubahan yang signifikan bagi para penerima program maupun untuk pihak penyelenggara itu sendiri. Dalam hal ini perubahan nyata dilihat dari sejauh mana program SAMBU memberikan dampak atau perubahan nyata terhadap pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pengamatan selama penelitian berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi, program pelayanan pengaduan Sambat Maring Bupati 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. Membantu pemetaan permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat menjadi lebih valid karena dalam proses pelaporan yang dikategorikan, seperti terkait infrastruktur dan non infrastruktur. Pembuatan laporan analisis setiap bulannya yang sebelumnya tidak ada dan juga pembinaan kepada admin unit atau admin organisasi perangkat daerah untuk lebih responsif terhadap laporan masuk sehingga memudahkan pemantauan kinerja dari organisasi perangkat daerah Kabupaten Brebes. Hal tersebut disampaikan pula oleh pihak Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes.