

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**Skripsi, Januari 2024**

**AUFI LANA RAHMATIKA**

***EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SAMBAT  
MARING BUPATI (SAMBU) OLEH PEMERINTAH KABUPATEN BREBES***

XVII + 106 Halaman + 4 Tabel + 4 Lampiran

**ABSTRAK**

SAMBU merupakan aplikasi berbasis website yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes sebagai unit layanan pengaduan masyarakat atas kinerja Pemerintah Kabupaten Brebes. Tingkat penyelesaian pengaduan mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir. Alur pengaduan di tahap perangkat daerah juga belum sesuai dengan standar operasional pelaksanaan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pengelolaan pengaduan melalui sambat maring bupati (SAMBU) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes serta menganalisis kendala yang dihadapi dalam pengelolaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Sutrisno (2007) mengenai pengukuran efektivitas program dengan lima indikator yaitu: pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program pengelolaan pengaduan SAMBU di DINKOMINFOTIK Kab.Brebes dapat dikatakan efektif karena tiga dari lima indikator yaitu pemahaman program, tercapainya tujuan dan perbuahan nyata terlaksana sesuai dengan apa yang sudah direncanakan. Indikator tepat sasaran belum terlaksana sesuai dengan apa yang sudah direncanakan dengan terjadi nya perununan respons aduan dalam tiga tahun terakhir. Tepat waktu sebagai salah satu indikator juga belum dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan dalam Standar Operasional Pelaksanaan merupakan hasil dari lamanya respons di tingkat perangkat daerah. Namun begitu, secara umum SAMBU memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat Kabupaten Brebes dalam menyampaikan pengaduan pelayanan publik.

Daftar Pustaka: 10 Buku + 9 Jurnal

Kata Kunci : Efektivitas, Pengelolaan Pengaduan, SAMBU.

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES***

***PUBLIC ADMINISTRATION***

***Thesis, January 2024***

**AUFI LANA RAHMATIKA**

**THE EFFECTIVENESS OF COMPLAINTS MANAGEMENT THROUGH  
SAMBAT MARING BUPATI (SAMBU) BY BREBES DISTRICT  
GOVERNMENT**

XVII + 106 Pages + 4 Tabels + 4 Attachments

**ABSTRACT**

SAMBU is a website-based application managed by the Department of Communication, Informatics, and Statistics of Brebes Regency as a public complaint service unit regarding the performance of the Brebes Regency Government. However, the complaint resolution rate has declined in the last three years. The complaint process at the regional level also does not align with the applicable operational standards. The purposes of this research is to find out how the effectiveness of complaint management through the SAMBU system by the Government of Brebes Regency and analyze the challenges faced in its administration. Data collection techniques with interviews, documentation, and observation. This study uses the theory of Sutrisno (2007) regarding the measurement of program effectiveness with 5 indicators, namely: program understanding, right on target, right on time, achievement of goals, and real change. The results of the study show that the effectiveness of the SAMBU complaint management program in DINKOMINFOTIK of Brebes Regency can be considered effective because three out of five indicators, namely program understanding, achievement of goals and real change, have been implemented according to plan. The indicator of right on target has not been implemented as planned, with a decrease in complaint responses in the last three years. Right on time as one of the indicators has also not been implemented according to the specified time in the standard operational procedures due to the length of response time at the regional level. However, overall SAMBU provides significant benefits to the residents of Brebes regency in submitting complaints about public services.

Bibliography: 10 Books + 9 Journals

Keywords : Effectiveness, Management of Complaints, SAMBU.