

**SKRIPSI**

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN  
PENGELOLAAN PENGADUAN BERBASIS LAPOR  
(Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram)**

**Improvements Of Public Services Through LAPOR-Based Complaints  
Management Services  
(Study at the Department of Communication and Information of  
Mataram City)**

Untuk memenuhi persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Administrasi Publik



**OLEH :**

**KOPERTINO MEGA**  
**NIM. 217110060**

**JURUSAN URUSAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN  
PENGELOLAAN PENGADUAN BERBASIS LAPOR  
(STUDI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA  
MATARAM)**

oleh :

**KOPERTINO MEGA**  
**NIM. 217110060**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

Menyetujui

**Pembimbing,**

Pembimbing I

Pembimbing II



**Drs. Amil, MM**  
**NIDN. 0804116101**



**Abdul Kharis, SE. MM**  
**NIDN. 0821117603**

Mengetahui,

**Ketua**

**Program Studi Administrasi Publik**



**Rahmad Hidayat, S.AP. M.AP**  
**NIDN. 0822048901**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN BERBASIS LAPOR (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram)

Oleh:

**Kopertino Mega**  
**NIM. 217110060**

Telah dipertahankan didepan penguji  
Pada tanggal 8 Juni 2022  
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

#### Tim Penguji

1. **Drs. Amil, MM** (PU) (.....)  
NIDN. 0831126204
2. **Abdul Kharis, SE., MM** (PP) (.....)  
NIDN. 0821117603
3. **Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si** (PN) (.....)  
NIDN. 0815118302

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
**NIDN. 0806066801**

## SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHMMADIYAH maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 15 Agustus 2022

Mahasiswa



Kopertino Mega

NIM. 217110060



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KOPERTINO MEGA  
NIM : 217110060  
Tempat/Tgl Lahir : DADHOWAWO, 18-09-1996  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
No. Hp : 082 339 108 434  
Email : kopertinomega@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI KAYAMAN  
PENGLOLAAN PENGADUAN BERBASIS LAPOR  
(Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 31%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 15 Agustus .....2022

Penulis

KOPERTINO MEGA  
NIM. 217110060

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.  
NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KOPERTIMO MEGA  
NIM : 217110060  
Tempat/Tgl Lahir : DADHOWAWO, 18-09-1996  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
No. Hp/Email : 082 339 108434 / [kopertimomega@gmail.com](mailto:kopertimomega@gmail.com)  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN  
PENGELOLAAN PENGADUAN BERBASIS LAPOR  
( Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram )

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 15 Agustus .....2022

Penulis



KOPERTIMO MEGA  
NIM. 217110060

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.  
NIDN. 0802048904

## MOTTO

Keberhasilan hari ini merupakan pencapaian kegagalan hari  
kemarin



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat RahmatNya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya, yang berjudul: “**Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan Pengelolaan Pengaduan Berbasis LAPOR (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram)**” walaupun dalam bentuk yang sederhana.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung peneliti baik moril dan materil. Maka dengan ketulusan hati, saya selaku penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Dedy Iswanto, S.T., MM selaku Wakil Dekan 1 dan Bapak Amin Saleh, S.Sos, M.Si. selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
5. Drs. Amil. M.M selaku Dosen Pembimbing I.
6. Bapak Abdul Kharis, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing II.
7. Para dosen yang telah memberikan ilmu, membimbing serta didikan yang sangat berharga selama masa perkuliahan di Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik, FISIPOL, Universitas Muhammadiyah Mataram.
8. Orang tua beserta keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil bagi penulis agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Mohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga saran dan masukan yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis hargai. Akhir kata penulis menaruh harapan besar semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Mataram, 8 Juni 2022

Penyusun



Kopertino Mega  
NIM. 217110060

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN  
PENGELOLAAN PENGADUAN BERBASIS LAPOR  
(STUDI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA  
MATARAM)**

Kopertino Mega<sup>1</sup>, Abdul Kharis<sup>2</sup>, Amil<sup>3</sup>  
Mahasiswa<sup>1</sup>, Pembimbing<sup>2</sup>, Pembimbing Utama<sup>3</sup>  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

**ABSTRAK**

Kinerja instansi pemerintahan salah satunya dilihat dari pelayanan publik yang diberikan di tingkat daerah hingga pusat. Pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan pemerintahan disebut optimal apabila berlandaskan pada kebutuhan masyarakat publik. Ditinjau berdasarkan segi pemerintahan, didefinisikan pelayanan sebagai aktivitas memenuhi keperluan masyarakat berkaitan dengan pemenuhan hak dasar seperti layanan jasa.

Pendekatan secara kualitatif berjenis deskriptif diterapkan peneliti guna menjelaskan mengenai pelayanan publik melalui LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Sampel diperoleh melalui teknik purposive sampling diantaranya mencakup Kepala bidang informasi dan komunikasi, admin aplikasi LAPOR, para pengguna aplikasi LAPOR. Observasi, wawancara serta dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data, kemudian dilakukan reduksi, penyajian hingga konklusi.

Dari hasil riset menggambarkan adanya analisis Peningkatan pelayanan publik menggunakan indikator yang terdiri dari Pelayanan pengelolaan pengaduan berbasis LAPOR, mekanisme pengelolaan pengaduan berbasis LAPOR, kendala dan solusi pengelolaan pengaduan berbasis LAPOR. Seluruhnya telah berjalan optimal terkecuali terhadap indikator mekanisme pengelolaan pengaduan berbasis LAPOR yang harus terus dikembangkan. Khususnya terkait media komunikasi. Sebagai pendukungnya yaitu komunikasi internal, sistem pendukung serta SDM. Akan tetapi kekurangannya adalah sering terjadi error pada aplikasi.

**Kata Kunci: Peningkatan, Pelayanan dan Publik**

**PUBLIC SERVICES IMPROVEMENT THROUGH REPORT-BASED  
COMPLAINTS MANAGEMENT SERVICES (STUDY AT THE  
COMMUNICATION AND INFORMATION DEPARTMENT OF MATARAM  
CITY)**

Kopertino Mega<sup>1</sup>, Abdu Kharis<sup>2</sup>, Amil<sup>3</sup>  
Student<sup>1</sup>, Supervisor<sup>2</sup>, Principal Advisor<sup>3</sup>  
Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences  
Muhammadiyah University of Mataram

**ABSTRACT**

*Public services are a key metric for assessing the government's performance at both the national and regional levels. When the public services provided are directed toward the community's interests, it is said to be good governance. From the perspective of the government, service is a process of meeting community requirements in terms of basic rights and giving rights, which might take the shape of services and services.*

*This study employed descriptive research using a qualitative method to describe public services using LAPOR (People's Aspirations and Online Complaints Service). The Head of the Information and Communication Division, the LAPOR application admin, and the public utilizing the LAPOR application (People's Online Aspiration and Complaints Service) were among the informants chosen through purposive sampling. Observation, interviews, and documentation were used to gather data for the study. Data reduction, data presentation/data display, and generating conclusions were used to analyze the data.*

*The findings revealed that by looking at indicators such as LAPOR-based complaint management services, LAPOR-based complaint management processes, restrictions, and solutions for LAPOR-based complaint management, public services can be improved. Except for the indicator of the LAPOR-based complaint handling method, which has to be enhanced, especially in terms of communication medium, everything has been going well. Internal communication and human resources, as well as system support, help the service, but there are also those that hamper it, such as human resources and applications that occasionally have mistakes.*

**Keywords: Improvement, Service and Public**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMANAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSTUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSTUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	7
1.3.Tujuan Penelitian.....	7
1.4.Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1.Penelitian Terdahulu.....	10
2.2.Landasan Teori .....	13
2.3.Kerangka Berpikir .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1.Metode Penelitian.....	31
3.2.Jenis Penelitian .....	31
3.3.Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
3.4.Pemilihan Informan/Narasumber.....	32
3.5.Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6.Teknik Analisis Data.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1.Hasil Penelitian.....	37
4.2.Pembahasan .....	49

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	62
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>64</b>



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. LATAR BELAKANG**

Pelayanan diberikan oleh suatu lembaga dengan tujuan memenuhi keperluan masyarakat dalam memperoleh layanan. Didefinisikan pelayanan sebagai pemberian jasa yang diperlukan pada berbagai aspek, sebagai pelaksanaan tugas administrasi kenegaraan.

Sebagaimana dijelaskan Moenir ( 1995:41 ) sifat dari hak pelayanan adalah umum, sehingga semua orang berhak apabila mempunyai kepentingan, diberikan oleh suatu lembaga yang bertugas memberikan pelayanan. Era modern menuntut pemerintah mampu merespon tuntutan serta kebutuhan semua masyarakat dengan cepat. Sehingga yang terpenting yaitu masyarakat mendapatkan layanan cepat tanpa memedulikan cara pemerintah mengorganisasikan lembaganya.

Permasalahan dalam peningkatan pelayanan dizaman informasi serta teknologi yang semakin mudah, diperlukan berbagai tindakan pemerintah agar mutu pelayanan semakin optimal melalui penggunaan teknologi, terutama pada penggunaan ponsel pintar. Maka sebagai dasar pelaksanaan pemerintahan, penting untuk memperhatikan pelayanan publik kepada masyarakat luas. Pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan pemerintahan disebut optimal apabila berlandaskan pada kebutuhan masyarakat publik. Ditinjau berdasarkan segi pemerintahan, didefinisikan pelayanan sebagai aktivitas memenuhi keperluan masyarakat berkaitan dengan pemenuhan hak

dasar seperti layanan jasa. Pada sisi pemerintahan, pembahasan mengenai pelayanan sangat menarik dibahas, selain tentang pembangunan maupun pemberdayaan (Rasyid, 1997 : 48).

Gambar 1. Kotak saran DISKOMINFO Kota Mataram



Kota Mataram menghadapi permasalahan yaitu masih kurang optimal untuk menangani pengaduan baik yang dilaksanakan secara manual ataupun melalui telepon, sebab masyarakat berpandangan metode tersebut tidak diselesaikan oleh pemerintah dengan baik, maka masyarakat terus menuntut pelayanan cepat dan mudah.

Merujuk kepada Permen PAN RB Nomor 62 Tahun 2018 Terkait Pedoman sistem pengaduan pelayanan publik nasional. Kota Mataram melayani pengaduan melalui jaringan online dengan aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) sebagai bentuk inovasi dalam melayani masyarakat agar mudah dalam memberikan kritik, pengaduan maupun saran akan pelaksana pemerintahan. Melalui LAPOR pemerintah memberikan media untuk menampung aspirasi serta pengaduan yang masyarakat berikan sehingga bisa lebih cepat

direspons dan diberikan penanganan atas kelemahan yang masih ada.

Dijelaskan dalam UU tentang Pelayanan Publik nomor 25 tahun 2009 pasal 36 dan 40, diwajibkan adanya penyediaan media pengaduan serta pengelolaannya yang dilakukan secara kompeten, diwajibkan menampung setiap pengaduan dari masyarakat serta diharuskan mencantumkan identitas penanggungjawab pihak yang mengelola pengaduan.

Dikembangkan suatu aplikasi yang dinamakan LAPOR untuk inovasi terhadap E-government. Didasarkan atas masih terdapatnya permasalahan dalam mengelola pengaduan yang tidak dijalankan secara cepat dan mudah, sehingga diciptakan aplikasi tersebut dan ditangani oleh lembaga pemerintahan Kota Mataram, mempermudah masyarakat memberikan pengaduan sehingga bisa segera direspons oleh lembaga terkait. Pengaduan bisa dilayangkan dengan mudah dari website maupun SMS sehingga berprinsip memudahkan penyelenggaraannya, maka setiap pengaduan akan diproses dengan kilat dan memberikan tanggapan atas pengaduan tersebut. Responsibilitas, berkaitan dengan tingkat pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan harus sejalan terhadap ketentuan dari lembaga pemerintah. Efektivitas serta efisiensi, dimana pengaduan akan diproses dengan tepat, menghemat biaya dan waktu.

Sudah merupakan kewajiban aparatur pemerintah dalam melayani, memberikan arahan, bimbingan serta dukungan terhadap

berbagai aktivitas masyarakat sehingga daya saing serta kemakmuran bisa ditingkatkan. Diantara metode untuk bisa mewujudkannya yaitu melalui penciptaan pelayanan yang berbasis teknologi terutama dalam menerima pengaduan dan laporan masyarakat, terkait keluhan maupun saran bagi pemerintah. Oleh karena itu pemerintah menciptakan aplikasi yang bernama LAPOR sebagai sarana penyampaian aspirasi serta laporan melalui teknologi secara mudah dan kilat.

Penggunaan aplikasi LAPOR dilakukan pemerintah Kota provinsi NTB semenjak 31 agustus 2017. Terdapat tiga unsur penting dalam aplikasi tersebut, bisa melalui SMS, website maupun aplikasi. Peranan aplikasi LAPOR bukan saja sebagai media menghimpun laporan masyarakat, akan tetapi lebih jauh akan menjadi pedoman pemerintah dalam melakukan evaluasi serta pembenahan terhadap layanan publik. Sebagai pihak yang menyusun kebijakan maka sudah selayaknya pemerintah mempertimbangkan tanggapan dan pengaduan masyarakatnya.

Optimalisasi pengelolaan terhadap kualitas jasa merupakan strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, bertujuan dalam meminimalisir adanya kesenjangan diantara penyediaan layanan terhadap harapan masyarakat. Untuk bisa memperbaiki mutu pelayanan, manajemen diharuskan bisa mengaplikasikan berbagai metode manajemen yang berlandaskan kepada kebutuhan masyarakat (maklumat pelayanan) sebagai pendekatan dalam memberikan layanan

mellaui penempatan pengguna sebagai pusatnya, sehingga keperluan pengguna dijadikan pertimbangan primer pada keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Terkait hal tersebut maka pemerintah diharuskan bisa menerapkan teknologi pada pelayanan yang diberikan. Karena setiap pelayanan pasti ada pihak yang puas ataupun kurang puas akan apa yang didapatkan, maka lembaga pemerintah diharuskan bisa menerima keluhan dan masukan masyarakat tentang pelayanan mereka, akan tetapi faktanya masih banyak laporan masyarakat yang kurang diterima, sebab kurangnya respon pemerintah terhadap keluhan dan masukan mereka serta tidak ditindaklanjuti.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Permasalahan yang akan dibahas pada penelitian sesuai deksripsi latar belakang antara lain:

1. Bagaimana mekanisme Pengaduan Online Pemerintah Kota Mataram dalam Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan Pengelolaan Pengaduan Berbasis LAPOR?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh Diskominfo dan masyarakat dalam penerapan pengaduan berbasis LAPOR di Pemerintah Kota Mataram?

## **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang akan diraih sesuai dengan rumusan permasalahan tersebut diantaranya:

1. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme Pengaduan Online Pemerintah Kota Mataram dalam Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan

pengelolaan pengaduan berbasis LAPOR.

2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh Diskominfo dan masyarakat dalam penerapan pengaduan berbasis LAPOR di Pemerintah Kota Mataram.

#### **1.4. MANFAAT PENELITIAN**

Pelaksanaan riset ini dapat mendatangkan manfaat dari segi teoritis ataupun praktis, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Informasi yang dihasilkan dari riset ini bisa menjadi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai manajemen terhadap pengaduan atas layanan publik. Selain itu juga dijadikan referensi atau pedoman untuk riset berikutnya dengan kajian yang sama.

2. Manfaat Praktis

Dalam praktiknya, informasi dari riset ini bisa memberikan sumbangan ide untuk pemerintah kota Mataram terutama tentang mutu pelayanan publik dengan penerapan aplikasi LAPOR, selain itu juga menjadi informasi penggunaan LAPOR. Penulis juga bisa mendapatkan pengetahuan mengenai penggunaan aplikasi LAPOR dalam mengajukan pengaduan oleh rakyat.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. PENELITIAN TERDAHULU

Sebagaimana penulis, Dandhi Dwirisky Purwiansyah (2020) dalam penelitian yang berjudul “Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Study Penyediaan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Di Kabupaten Tegal).” Menjelaskan tentang tujuan memahami fungsi diberlakukannya layanan pelaporan dan pengaduan secara online sesuai yang diterapkan, memahami berbagai kendala beserta solusi untuk menanganinya.

Sesuai dengan hasil riset maka dijelaskan bahwa masyarakat memberikan dukungan atas hadirnya layanan pengaduan yang bisa dilakukan melalui daring, terbukti dengan semangat masyarakat untuk menggunakan layanan online sehingga mereka aktif dalam memberikan masukan dan pengaduan atas layanan publik yang diterimanya.

Solusi atas Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online yakni melalui penambahan berbagai fitur sehingga menjadi semakin lengkap, memperkuat server sehingga bisa berfungsi optimal tanpa terjadinya gangguan berkepanjangan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hammer Zoelfagar Mahdias, Himawat Aryadita, Satrio Agung Wicaksono (2019) yang berjudul “Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Android”. Penelitian ini menyatakan

bahwa telah dilaksanakan perancangan sesuai kebutuhan masyarakat. Sehingga dari analisis yang dilakukan diperoleh informasi bahwa perwakilan pemerintah sebagai pengguna sistem, analisis syarat secara fungsional maupun non-fungsional, penjelasan atas berbagai fungsi dan sebagainya.

Selanjutnya berdasarkan perancangan sistem, akan diterapkan kepada sistem android untuk kemudian digunakan masyarakat sedangkan sistem website akan dijalankan oleh pegawai administrasi pada Dukcapil Kota Pasuruan. Dikembangkan lebih lanjut berbasis android dengan penghubung data basenya menggunakan webservice sedangkan pada website dikembangkan data basenya menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman.

Penelitian yang dilakukan oleh Roviana H. Dai, Lillyan Handjaratie dan Nuzran Firmansyah Bouti (2016) dengan penelitian yang berjudul “Rancang Bangunan Aplikasi E-REPORT Pengaduan masyarakat Design Publik Complaint E-REPORT Application”. (Study Kasus Pada Ombudsman ORI Provinsi Gorontalo). Sesuai dengan hasil setiap langkah pelaksanaan riset, telah sukses dikembangkan oleh peneliti suatu sistem yang fungsinya memberikan informasi serta pengingat terhadap tahapan dalam pengaduan permasalahan internal ombudsman maka pelayanan bisa lebih mudah dilakukan.

Aplikasi ini memiliki fitur SMS gateway sebab masyarakat telah biasa menggunakan ponsel untuk melakukan komunikasi terutama melalui SMS. Maka ketika akan mengakses maupun mencari informasi terhadap laporan

kasus akan menjadi semakin mudah, hanya perlu mengirimkan SMS kepada nomor gateway ombudsman dan akan secara otomatis diberikan balasannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Ida Bagus Ary Indra Iswara dan I Gede Angga Saputra (2017) dengan penelitian yang berjudul “Aplikasi Incosys Sebagai Alternatif System Pengaduan Online”. Dengan digunakannya aplikasi tersebut kemudian Kota Tabanan bisa menemukan solusi atas permasalahan yang kerap berlaku, khususnya terkait dengan pengelolaan informasi pengaduan dari masyarakat. Melalui penggunaan aplikasi tersebut maka lembaga pemerintah bisa terbentuk dalam melayani secara optimal. Selain itu rakyat juga dipemudah untuk menginformasikan pengaduan mereka.

## **2.2. LANDASAN TEORI**

Peneliti akan mendeskripsikan definisi yang berkaitan sebagai tumpuan ketika memberikan pembahasan penelitian, sedangkan teori serta konsep yang akan dijelaskan dalam bab ini adalah deskripsi untuk menguraikan masalah dalam penelitian. Sesuai dengan hal tersebut, kemudian peneliti menggunakan landasan berikut dalam pembahasannya:

### **2.2.1 PELAYANAN PUBLIK**

Secara umum diartikan pelayanan adalah kegiatan individu ataupun kelompok dalam rangka mencukupi kebutuhan orang lain. Monir (2003:16), menjelaskan pelayanan sebagai kegiatan memenuhi kebutuhan melalui kegiatan dari orang lain. Di sisi lain Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), menjelaskan pelayanan ialah berbagai bentuk aktivitas layanan

berbentuk jasa sesuai keperluan masyarakat pengguna.

Pemerintah menjalankan fungsi utamanya yaitu melayani, melaksanakan pembangunan serta kegiatan pemerintahan, mengurus serta mengatur rakyatnya, mewujudkan kondisi yang aman, tertib serta sejahtera. Didefinisikan pelayanan publik sebagai prosedur kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan sesuai ketentuan UU.

Sebagaimana Lijan Poltak Sinambela (2006 : 4-5) menjelaskan pelayanan sebagai aktivitas yang mendatangkan keuntungan untuk suatu kelompok dan berusaha memberikan kepuasan meskipun tidak bisa tercermin secara fisik hasilnya. Terdapat unsur dimensional pada penyelenggaraannya sehingga pada pembahasan serta penerapan strateginya bukan saja berlandaskan pada satu unsur saja.

Sesuai penjelasan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 dijelaskan arti pelayanan publik yaitu berbagai aktivitas pelayanan, dimana pelaksanaannya merupakan usaha memenuhi kebutuhan pihak penikmat layanan ataupun karena penerapan suatu ketentuan UU. Kemudian dijelaskan juga pada Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 tiga jenis pengelompokan layanan lembaga pemerintahan maupun BUMN/BUMD berdasarkan karakteristiknya, antara lain:

#### 1. Pelayanan administratif

Jenis layanan administratif diselenggarakan oleh bidang pencatatan, dokumentasi, penelitian maupun tata usaha dengan tujuan menghasilkan

dokumen penting, seperti perizinan, sertifikat, pencatatan kependudukan dan lainnya.

## 2. Pelayanan barang

Pelayanan terhadap barang dilaksanakan oleh bagian pengolahan maupun penyediaan berbagai benda fisik disertai dengan distribusynai langsung kepada para konsumen pada sistem tertentu. Pada akhirnya akan dihasilkan benda fisik yang disebut bisa mendatangkan manfaat untuk penggunaanya, seperti pelayanan listrik, air, maupun telepon.

## 3. Pelayanan jasa

Bagian penyedia fasilitas bertugas memberikan pelayanan jasa beserta pendukungnya. Pelaksanaannya didasarkan pada sistem operasional yang pasti, menghasilkan produk jasa yang bermanfaat untuk penggunaanya dalam periode tertentu seperti jasa angkut barang, layanan kesehatan, jasa perbankan, dan sebagainya.

Seluruh peraturan yang ditetapkan pemerintah mengenai pelayanan publik berorientasi kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Secara tegas ditetapkan dalam peraturan terkait, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan pemerintah melauani kepentingan masyarakat sesuai prosedur yang ditentukan. Pada pelaksanaannya memang pemerintah bertugas melauani masyarakat, selain itu juga memastikan masyarakat bebas mengembangkan bakat dan kreasinya dengan tujuan yang baik.

Pastinya rakyat berharap mendapatkan pelayanan berkualitas dari pemerintah, walaupun seringkali harapan tersebut tidak sesuai terhadap kenyataan yang didapatkan. Birokrasi cenderung mempersulit, mahal serta sangat lambat. Kondisi tersebut disebabkan pemerintah masih cenderung merasa lebih tinggi kedudukannya dibandingkan masyarakat, maka sudah selayaknya pandangan tersebut diluruskan. Sebab seharusnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sering terbalik menjadi masyarakat yang melayani negara, walaupun sebenarnya berdirinya negara ialah untuk kepentingan rakyat.

Lembaga Administrasi Negara memberikan pelayanan umum yang merupakan bentuk aktivitas yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan baik di tingkat daerah, pusat hingga di kawasan BUMN/BUMD berbentuk jasa serta barang untuk mencukupi keperluan masyarakat sebagai bentuk pelaksanaan UU. Maka pelayanan publik hendaknya bisa memenuhi keperluan pihak yang membutuhkan.

Dalam menyediakan layanan, maka birokrasi diharuskan melaksanakan tugasnya secara profesional, terbuka, efektif, tepat waktu, cepat tanggap sehingga bisa membentuk kualitas SDM yang memiliki kapasitas secara personal dan bermasyarakat untuk membentuk masa depan yang berkualitas. Widodo (2001) menjelaskan terdapat tiga peranan utama untuk dilaksanakan pemerintah secara umum mencakup pelayanan kepada rakyat, pembangunan berkelanjutan, hingga perlindungan.

Peran pemerintah tidak selalu memonopoli penerapan berbagai fungsi tersebut. Akan tetapi setiap bagian dapat dijadikan beberapa bidang dengan tugasnya masing-masing, maupun bisa bekerjasama dengan pihak swasta untuk melaksanakannya. Sistem kerjasama yang dilakukan terhadap pemberian layanan tersebut sejalan terhadap pendapat yang dikemukakan Osborne dan Gaebler ( 1992:203-205 ).

### **2.2.2 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Penilaian kualitas adalah bersifat abstrak, sehingga akan berbeda tergantung pihak yang menilainya, kualitas berguna dalam memberikan penilaian maupun penentuan terhadap ciri maupun syarat sesuatu hal. Apabila terpenuhi ciri maupun syarat yang ditentukan menandakan suatu hal tersebut berkualitas, begitupun akan dikatakan tidak berkualitas jika persyaratan tidak mampu dipenuhi. Maka diperlukan indikator untuk mengukur kualitas, sehingga sangat memungkinkan adanya perbaikan dan peningkatan dalam menilai kualitas.

Seperti penjelasan Lukman (1999), yaitu indikator pengukuran kesuksesan dalam memberikan pelayanan prima ditentukan oleh kepuasan pihak pelanggan. Maksudnya adalah harus didahulukan pelayanan eksternal, kebutuhan pelanggan untuk meraih kualitas pelayanan yang maksimal. Dapat dikatakan bahwa penting mempertimbangkan pelayanan, sebab pelayanan internal menjadi tahapan awal dalam memberikan pelayanan. Sehingga kinerja internal lah yang harus diperbaiki terlebih dahulu.

Pengukuran mutu sebenarnya tidak mampu dilakukan, sebab sifatnya yang tidak memiliki ukuran baku. Karena itulah diperlukan adanya indikator dalam menilai kualitas atas jasa maupun produk. Diupayakan adanya pembuatan indikator yang sesuai untuk mengukur kualitas agar dapat menjamin tercapainya kualitas optimal.

Penilaian terhadap kualitas terjadi pada jasa, produk dan lainnya apakah sesuai harapan atau tidak. Pada lembaga pelayanan publik harus bericirikan adanya keterbukaan, sehingga setiap masyarakat bisa memberikan evaluasi atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Sulit memberikan penilaian kualitas tanpa adanya pertimbangan dari pihak penerima layanan, maka harus dipertimbangkan evaluasi masyarakat juga untuk menilai kualitas. Kedua adalah penilaian kemudahan dari sebelum dan setelah diberikan pelayanan.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik bisa dilihat berdasarkan:

1. Transparansi, sifat pelayanan yaitu bisa diakses semua kalangan yang memerlukan informasi dan layanan serta mudah dipahami.
2. Akuntabilitas, bisa diberikan tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan berdasarkan UU.
3. Kondisional, penerimaan suatu layanan harus sesuai terhadap kemampuan serta kondisi pihak yang memberikan maupun menerima layanan, namun harus mengedepankan efektivitas dan efisiensi pelaksanaannya.
4. Partisipatif, melalui pelayanan akan dimaksimalkan peran masyarakat

dalam memberikan aspirasi serta harapan mereka.

5. Kesamaan hak, tidak terjadi diskriminasi pada berbagai aspek dalam masyarakat.
6. Hak dan kewajiban seimbang, maka setiap pelayanan harus memastikan adanya keadilan diantara penerima maupun pemberi pelayanan.

Apabila dikorelasikan terhadap administrasi publik, maka pelayanan dikaitkan dengan mutu pelayanan kepada masyarakat yang diberikan birokrasi. Makna kualitas bisa berbeda dilihat secara umum maupun spesifik. Sedangkan makna kualitas secara umum didasarkan pada karakteristik berikut:

1. Performa (Kinerja)
2. Realibilitas (Keandalan)
3. Kemudahan penggunaan
4. Nilai keindahan (Estetika),

Sedangkan dalam arti khusus dikatakan kualitas sebagai segala hal yang bisa memberikan kepuasan atas kebutuhan maupun keinginan konsumen. Gaspersz (1997) menyatakan kualitas pada intinya merujuk kepada definisi pokok berikut:

1. Cakupan kualitas yaitu adanya ciri khas tertentu pada produk, dari segi fisik maupun kandungan produk sehingga bisa mendatangkan kepuasan.
2. Kualitas mencakup berbagai keterbebasan dari kelemahan maupun kerusakan.
3. Konsepnya bersifat tidak pasti, tergantung dari perspektif penilaiannya.

Tri Lestari (2004:5) berpendapat intinya terdapat tiga orientasi kualitas dan harus konsisten diantara semuanya, antara lain mencakup produk, proses serta pandangan konsumen. Ketiga hal itu bisa menjadi sumbangsih kesuksesan suatu lembaga dilihat dari kepuasan konsumennya.

Sebagaimana dijelaskan Fitzimmons (2001) kepuasan pelanggan merupakan persepsi konsumen sebagaimana yang penjual berikan apakah sesuai terhadap ekspektasi atau belum, baik melebihi maupun tidak sesuai dari harapan. Untuk memastikan persepsi masyarakat tetap terjaga mutunya terhadap pemerintah, maka penting untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan:

1. Pemahaman atas alasan pelanggan berpindah kepada penyedia jasa lain, sehingga hal itu akan merugikan perusahaan yang ditinggalkan. Namun pada pelayanan publik dimonopoli oleh pemerintah sehingga konsumen tidak bisa berpindah, namun yang terjadi adalah terbentuk sikap acuh terhadap pembangunan dan layanan pemerintah yang diterima.
2. Bisa mengetahui tingkat kesenjangan diantara ekspektasi dengan pengalaman, dilihat dengan membandingkan harapan terhadap apa yang diterima.

### **2.2.3 Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Akuntabilitas sebagaimana dijelaskan Wijaya A.F (2007 : 9) ialah aturan yang memiliki korelasi terhadap pengambil kebijakan maupun pemegang saham serta bertanggung jawab akan berbagai konsekuensi atas suatu keputusan. Unsur terpenting untuk dipertimbangkan pada akuntabilitas

antara lain:

1. Kelompok yang memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan akuntabilitas
2. Kelompok dengan hak serta wewenang untuk menanggung pihak yang memiliki tanggung jawab
3. Terdapat standar untuk menilai akuntabilitas
4. Menjadikan norma sebagai semangat dalam penerapan akuntabilitas.

Menurut Dwiyanto (2006:57), didefinisikan akuntabilitas yaitu perspektif berdasarkan kinerja birokrasi terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik, atau pengukuran yang menggambarkan tingkat keseimbangan diantara pemberian layanan terhadap berbagai norma maupun nilai eksternal pada sisi masyarakat maupun pemangku kepentingan. Maka didefinisikan akuntabilitas dalam pelayanan publik sebagai ukuran untuk menyesuaikan harapan masyarakat dan memberikan tanggung jawab atas pemberian layanan.

Terbagi dua jenis akuntabilitas berdasarkan pendapat Mardiasmo (2009:21) diantaranya:

1. Akuntabilitas Vertikal, merupakan tanggung jawab akan dikelolanya dana kepada jabatan di atasnya, sehingga berlaku untuk setiap tingkat jabatan pada suatu organisasi, begitu juga dengan pemerintahan.
2. Akuntabilitas sebagai suatu pengontrol atas tindakan pelaksana pemerintahan, maka penting bagi pemerintah untuk memberikan tanggung jawab atas kinerjanya kepada masyarakat.

#### **2.2.4 Layanan Pengaduan Masyarakat**

Menurut Agus Fanar Syukri (2009:29) dijelaskan pengaduan masyarakat sebagai sumber informasi penting untuk digunakan para pihak pemberi pelayanan agar kesalahan dapat diperbaiki di kemudian hari, begitu juga dengan mempertahankan serta meningkatkan layanan sesuai standar ketentuan. Diartikan manajemen pengaduan sebagai prosedur penampungan, pencatatan, penyaluran, pengkonfirmasi, pengklarifikasi, serta pemberian solusi kepada para pengadu serta sosialisasi terhadap hasil mengelola pengaduan pada publik.

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik pasal (1) ayat (8), diartikan pengaduan sebagai kegiatan menyampaikan keluhan oleh masyarakat kepada pihak yang mengelola pengaduan mengenai pelayanan yang diterima maupun pelanggaran yang dilakukan pengelola layanan.

Dijelaskan oleh Kotler (2005) terdapat beberapa jenis pengaduan untuk disampaikan dengan komunikasi telepon atau langsung, maupun dengan mengisi formulir pengaduan dengan tertulis. Lembaga pemerintahan sudah selayaknya menyediakan kotak saran sehingga masyarakat bisa menyampaikan keluhannya. Terdapat dua macam pengaduan dalam hukum Indonesia, yakni kaitannya dengan proses administratif maupun hukum. Berkaitan dengan pelayanan publik maka diterapkan proses administratif dalam pengaduannya.

Dyah Hariani (2008 : 245-246) menjelaskan pada penyusunan mekanisme pengaduan dapat dicantumkan pada peraturan pelayanan disertai adanya perhatian terhadap beberapa hal, antara lain mengenai cara penggunaan mekanisme pengaduan, cara penanganan keluhan, waktu yang dibutuhkan dalam menangani keluhan, tindak lanjut terhadap keluhan, menentukan lembaga mediasi jika diperlukan dan lainnya.

Biasanya dasar pengaduan yang digunakan berkaitan dengan norma dan kode etik terhadap pelaksana jabatan ataupun profesi, standar layanan prosedur suatu organisasi pemerintah. Penyampaian pengaduan dilakukan kepada atasan, lembaga yang memayungi, organisasi dengan wewenang pengawasan terhadap pejabat maupun pihak yang dilaporkan. Secara umum pengaduannya mencakup tentang tindak pelanggaran dari pejabat publik dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi sebagaimana telah dijelaskan, maka kesimpulannya yaitu pengaduan terhadap pelayanan publik disebut sebagai penyampaian atas pengaduan dari masyarakat akan kekurangan pelaksanaan pelayanan yang diterima. Pada perwujudan kualitas reformasi lembaga pemerintah maka mekanisme pengaduan menjadi unsur penting dalam hal ini, sebagai akses untuk penerima kayanan sebab bisa mewujudkan apa yang mereka butuhkan.

Menurut Kepmen PAN No. 118 Tahun 2004 dijelaskan mengenai penanganan pengaduan sebagai penerapan atas pengawasan masyarakat yang mereka sampaikan kepada aparat birokrasi dalam bentuk lisan ataupun

tulisan, seperti saran, pendapat, pengaduan dengan tujuan memperbaiki dan meningkatkan pelayanan ke depannya. Melalui ketersediaan mekanisme pengaduan maka setiap individu bisa terjamin haknya jika dilanggar pihak lain, sebab bisa ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang memberikan koreksi atas penyimpangan. Tujuannya adalah memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami seseorang, serta menghindari dilakukan kembali kesalahan sama di kemudian hari.

Selain itu Wibawa (2009:153) juga menjelaskan jika disediakan ruang penyampaian aspirasi berbentuk pengaduan maupun keluhan mengenai pelaksanaan pemerintahan, maka pelayanan publik dapat meningkatkan kinerja.

Sesuai Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003, dalam menampung aspirasi, wajib disediakan oleh bidang pelayanan saluran pengaduannya, seperti call center, kotak saran, maupun dengan pemanfaatan media massa serta teknologi. Maka dapat dikonklusikan layanan pengaduan hakikatnya merupakan layanan dengan tujuan memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi mereka melalui berbagai media yang disediakan.

### **2.2.5 Prinsip Pelayanan Publik**

Sesuai keputusan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, harus dipenuhi prinsip-prinsip berikut dalam pelaksanaannya, antara lain:

1. Kesederhanaan, dalam memberikan pelayanan tidak dilakukan dengan rumit, namun harus sederhana, mudah dimengerti serta dilakukan

2. Kejelasan, berkaitan dengan:
  - a. Prosedur pelaksanaan serta administrasinya.
  - b. Bidang yang memiliki wewenang serta tanggung jawab dalam melayani dan menyelesaikan sengketa pada penerapan pelayanan public
  - c. Perincian biaya disertai prosedur pelaksanaan
3. Kejelasan waktu, pemberian layanan bisa diselesaikan pada waktu tertentu.
4. Ketepatan, pelayanan bisa diterima secara tepat dan akurat.
5. Keamanan, terdapat rasa aman serta perlindungan hukum dalam pelayanan publik.
6. Tanggung jawab, bahwa pemimpin pelaksana pelayanan harus memberikan tanggung jawabnya dalam melaksanakan pelayanan serta menyesuainya terhadap persoalan yang dihadapi.
7. Kelengkapan fasilitas, berkaitan dengan disediakannya berbagai peralatan yang dibutuhkan dalam melaksanakan kerja maupun pendukungnya seperti media komunikasi.
8. Akses mudah, lokasi disertai fasilitas dan pelayanan dapat dijangkau secara mudah dan bisa dinikmati masyarakat.
9. Disiplin, ramah, dan sopan. Dalam memberikan layanan harus memiliki kedisiplinan, keramahan dan melayani sepenuh hati.
10. Kenyamanan, menciptakan kondisi lingkungan yang stabil, tenang, memiliki ruang tunggu yang terjamin kebersihan dan kerapiannya.

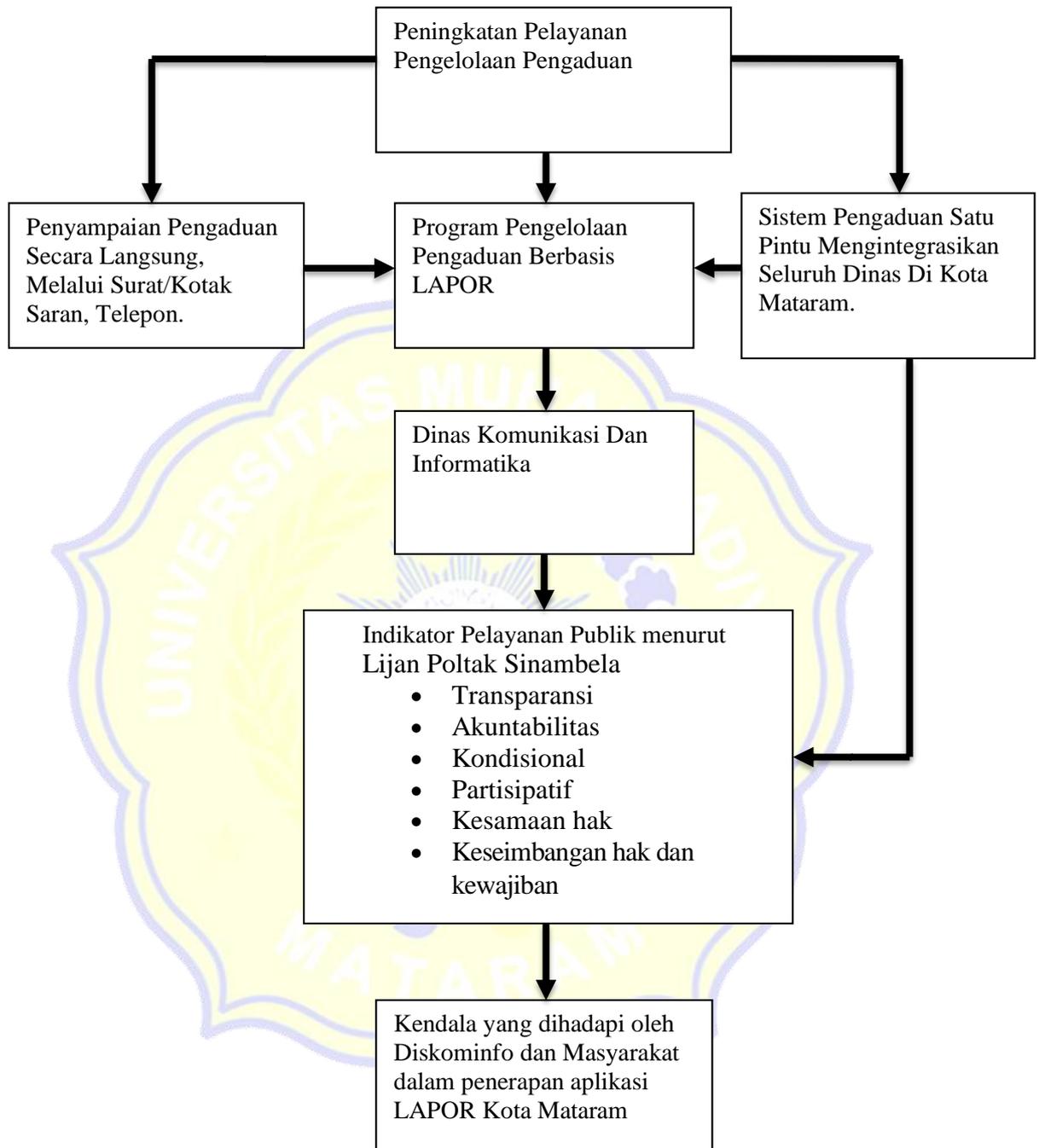
Dilengkapi dengan toilet, tempat parkir, lokasi ibadah, maupun yang lainnya.

Berdasarkan penjabaran yang sudah disampaikan, maka dapat dikonklusikan yaitu pada pelaksanaan pelayanan publik, diharuskan mencapai prinsip yang sederhana, jelas, memiliki kejelasan waktu, ketepatan, rasa aman, pertanggung jawaban, fasilitas yang lengkap, akses mudah, kedisiplinan maupun keamanan serta kenyamanan.



..

### 2.3. Kerangka Berpikir



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. METODE PENELITIAN**

Metodologi disebut sebagai tahapan maupun proses yang diterapkan dalam rangka menemukan jawaban untuk memecahkan persoalan. Secara sederhananya metodologi ialah pendekatan dalam menganalisis suatu topik dalam riset.

#### **3.2. JENIS PENELITIAN**

Jenis penelitian yang peneliti terapkan yaitu deskriptif melalui pendekatan secara kualitatif, yaitu menerapkan suatu analisis untuk mengkaji data yang bersifat induktif. Digunakan beberapa teori landasan pada riset dengan tujuan supaya peneliti bisa menemukan fakta yang akurat di lokasi penelitian. Sifat dari riset kualitatif adalah bisa dikembangkan dan fleksibel sesuai kondisi di lokasi, maka sifatnya adalah transparan dan fleksibel. Data yang ditemukan berupa berbagai fenomena sehingga dikategorikan berdasarkan bentuknya, misalnya catatan, foto, maupun dokumen.

Seperti dijelaskan Sugiyono(2007:1) umumnya riset kualitatif sering dikatakan sebagai teknik yang natural, sebab pelaksanaannya pada kondisi alamiah tanpa settingan.

#### **3.3. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Tempat yang peneliti gunakan dalam rangka mendapatkan data sesuai kebutuhan yang akurat dan faktual disebut lokasi penelitian, maka

riset ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram.

## 2. Waktu Penelitian

Peneliti melaksanakan riset selama tiga bulan, yang dimulai semenjak Juli hingga September 2021.

### **3.4. PEMILIHAN INFORMAN/NARASUMBER**

Pemilihan informan ialah semua pihak yang menjadi sumber pemberi informasi sesuai kebutuhan peneliti ketika mengumpulkan data. Terkait hal ini maka subjek penelitiannya adalah individu ataupun kelompok yang mengetahui informasi mengenai kajian penelitian.

Diantara subjek riset ini adalah:

1. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram
2. Admin aplikasi LAPOR Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram
3. Masyarakat pengguna Aplikasi LAPOR (10 orang)

### **3.5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Terdapat beberapa metode untuk mengumpulkan data yang peneliti gunakan, diantaranya:

#### 1. Observasi

Kegiatan observasi dilakukan melalui pemanfaatan panca indera dalam menganalisis keadaan di lokasi penelitian. Sehingga bisa dikatakan observasi sebagai kemampuan individu mengkaji dan mengamati sesuatu

melalui penggunaan panca inderanya.

Dijelaskan oleh Morris (1973: 906) yaitu observasi ialah kegiatan pencatatan atas berbagai gejala yang ditemukan melalui penggunaan beberapa instrumen perekaman berdasarkan suatu tujuan tertentu. Dijelaskan lebih lanjut sebagai pengumpulan hasil kajian mengenai dunia sekeliling berdasarkan kemampuan panca indera untuk menangkap informasi. Teknik pengumpulan data melalui observasi diterapkan bila berkaitan dengan sikap, proses, maupun gejala tertentu.

Berkenan terhadap riset ini, kemudian peneliti menerapkan metode observasi untuk mengumpulkan data sebab akan mencari data mengenai Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan Pengelolaan Pengaduan Berbasis LAPOR di Kota Mataram.

## 2. Wawancara

Prosedur untuk mendapatkan informasi secara lengkap sesuai tujuan riset, dilakukan melalui aktivitas tanya jawab dengan tatap muka diantara pewawancara dengan narasumbernya, baik menerapkan panduan wawancara ataupun tidak disebut dengan wawancara mendalam.

Nasution (2011: 113) menjelaskan wawancara sebagai kegiatan komunikasi secara lisan dengan maksud untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhan, melalui media maupun secara langsung dalam waktu yang disepakati.

Aktivitas wawancara bisa dilaksanakan peneliti dengan terstruktur agar bisa mendapatkan informasi yang akurat dan benar sesuai daftar pertanyaan, bisa juga dilakukan tanpa pedoman yang biasanya telah disusun secara rapi agar data bisa dikumpulkan sesuai kebutuhan, dapat dilakukan melalui media telepon maupun dengan bertatap muka.

Pelaksanaan wawancara dilakukan oleh peneliti kepada beberapa pihak, diantaranya kepala bidang informasi dan komunikasi publik, Admin aplikasi LAPOR serta Masyarakat pengguna aplikasi LAPOR. Melalui wawancara kemudian akan diperoleh data penting untuk kebutuhan penelitian melalui narasumber yang ditentukan tersebut.

### 3. Dokumentasi

Dikatakan bahwa dokumentasi ialah metode untuk mengumpulkan informasi dengan mencatat beberapa dokumen yang terdapat di lokasi riset, menjadi pelengkap metode observasi serta wawancara yang sebelumnya telah dilakukan, menggunakan beberapa catatan, laporan, foto dan sebagainya terkait pelaksanaan riset.

Sudaryono (2019: 229) menjelaskan dokumentasi sebagai kegiatan yang bermaksud mendapatkan data di lokasi riset secara langsung dalam bentuk buku maupun dokumen, foto, laporan, maupun catatan lain yang dibutuhkan.

#### 4. Triangulasi

Peneliti melakukan triangulasi dengan tujuan menemukan berbagai perspektif berbeda mengenai data riset. Sugiyono (2011) menjelaskan triangulasi merupakan metode yang merupakan penggabungan beberapa metode dalam mengumpulkan data dari beberapa sumber.

### 3.6. TEKNIK ANALISIS DATA

Peneliti menerapkan metode analisis yaitu berdasarkan analisa model interaksi yang merupakan model pengembangan dari Miles dan Huberman (1984). Dengan mengumpulkan data menyederhanakannya, menyajikan serta menemukan konklusinya.

#### 1. Reduksi Data

Aktivitas membuat rangkuman serta pemilihan terhadap data yang diperlukan sesuai pembahasan penelitian sehingga berfokus mengkaji hal penting disebut reduksi data. Melalui hasil reduksi akan ditemukan data yang spesifik sehingga memudahkan peneliti menemukan jawaban dari rumusan masalah.

#### 2. Penyajian Data/Display

Setelah mereduksi data, kemudian peneliti menyajikan data yang dilaksanakan secara naratif, diagram maupun bagan sesuai data yang didapatkan dari kegiatan wawancara, pengamatan mendalam hingga dokumentasi agar peneliti mudah dalam memahami informasi riset.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Tahapan terakhir dalam menganalisis data adalah menentukan kesimpulan terakhir berdasarkan hasil riset. Dengan menentukan kesimpulan serta verifikasinya, maka akan dapat dipahami makna dan penjelasan dari hasil riset untuk kemudian digunakan sebagai jawaban atas permasalahan yang sudah dirumuskan.

