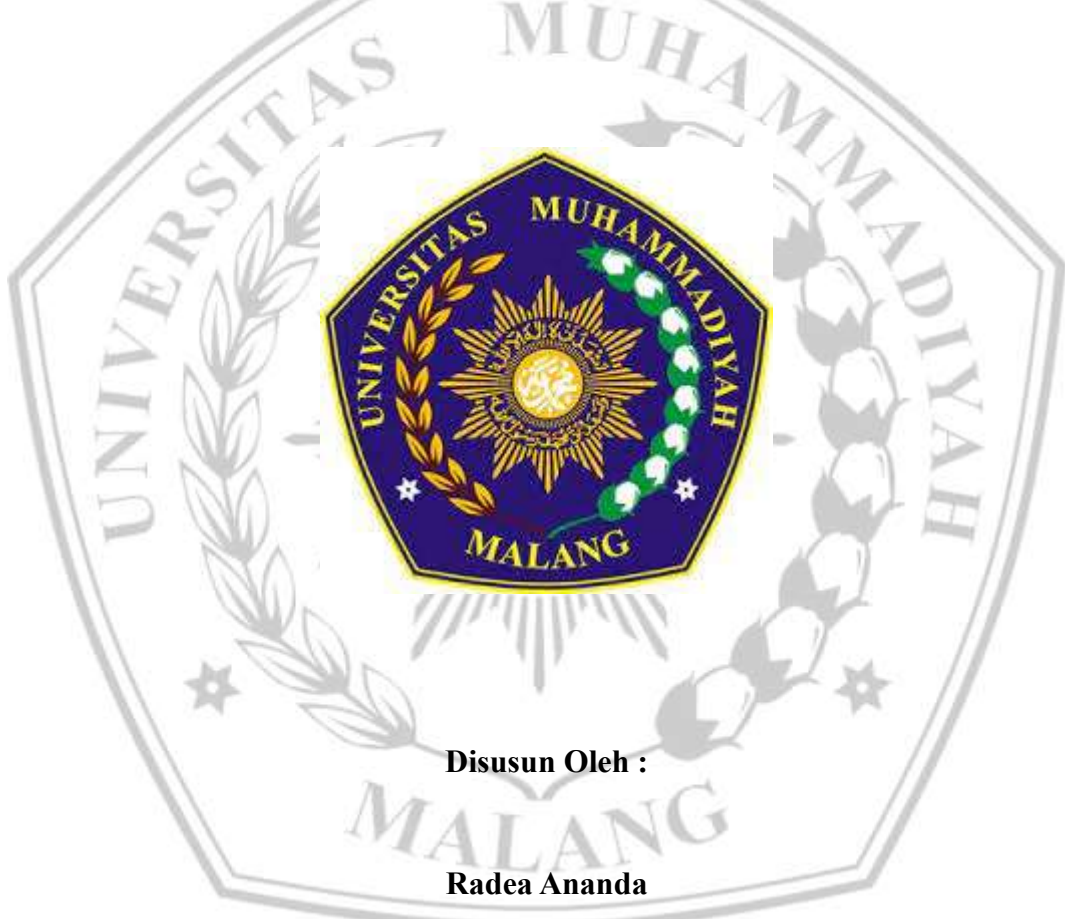


**EVALUASI PENERAPAN PELAYANAN PENGADUAN SAMBAT ONLINE
DI KOTA MALANG**

STUDI : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MALANG



Disusun Oleh :

Radea Ananda

202010050311120

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

**Evaluasi Penerapan Pelayanan Pengaduan Sanhatah Online di Kota Malang
(Studi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)**


Dipikan Oleh:
Radya Ananda
202019020311120

Telah disetujui
Pada hari / tanggal, yaitu, 24 Juli 2024

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.P., M.A.

Pembimbing


Yana Sufriyana Hijri, S.P., M.I.P.



Nuzaimudin Kurniawan, S.P., M.Hub.Int.

MALANG

SKRIPSI

Diperiapkan dan disusun oleh:

Radra Ananda
202010050311120

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
L.U.L.U.S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Rabu, 24 Juli 2024
Diketahui Dewan Penguji

Dewan Penguji

1. Assoc. Prof. Dr. Saifan, M.Si
2. Ach. Apriyanti Romadhun, S.P., M.P
3. Yana Syafriyana Hji, S.P., M.P



Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Sajudin, S.P., M.Pd, Dr.

MALANG



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fkip.umm.ac.id | fkip@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Radea Ananda
NIM : 202010050311120
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
"Evaluasi Penerapan Pelayanan Pengaduan Sambat Online di Kota Malang (Studi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)" adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 29 Juni 2024
Yang Menyatakan,


Radea Ananda



Kampus 1

Jl. Sekeloa Selatan 1, Malang, Jawa Timur
T. +62 341 401 4000
F. +62 341 401 4001

Kampus 2

Jl. Bendojangan, Sukarjo, Kota Malang, Jawa Timur
T. +62 341 401 4000
F. +62 341 401 4001

Kampus 3

Jl. Raya Tugu, Kota Malang, Jawa Timur
T. +62 341 401 4000
F. +62 341 401 4001
E. info@umm.ac.id



**LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Kampus II – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Raden Ananda
NIM : 202010050311120
Judul TA/Skripsi : Evaluasi Penerapan Pelayanan Pengaduan Sambat Online di Kota Malang (Studi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang).
Pembimbing : Yana Syafriyana Hijri, S.IP.,M.IP.

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	2%	7%	6%	2%	2%

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd



Malang, 09 Agustus 2024
Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.P., MA

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Evaluasi Penerapan Pelayanan Pengaduan Sambat Online di Kota Malang studi Dinas Komunikasi dan Informatika” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada program studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menemukan berbagai kendala dan kesulitan, namun berkat doa orangtua serta ikhtiar penulis skripsi ini dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga ini dapat terselesaikan dengan tuntas walaupun masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis berharap dapat terus belajar lebih banyak lagi. Dengan kerendahan hati pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Yana Syafriyana Hijri, S.IP., M.IP selaku dosen pembimbing penulis yang selalu sabar dalam memberikan arahan dan masukan serta memberikan banyak ilmu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu selama menempuh pendidikan menjadi mahasiswa.

6. Bapak Nur Widiyanto, S.Sos. selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang sudah mengizinkan penulis untuk melaksanakan magang riset guna menyelesaikan penyusunan skripsi.
7. Ibu Ismintarti, SP selaku Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik yang sudah menerima dan memberikan arahan kepada penulis dalam pelaksanaan magang riset.
8. Ibu Al Dinda Rachma Widyansari, A.Md. selaku staff pada Bidang Komunikasi dan Informasi Publik yang telah banyak membantu penulis dalam pelaksanaan magang riset.
9. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Muhammad Yudi dan Ibu Suratin yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan dan semangat hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Kepada adik penulis Keysa Putri Ananda dan Keynara Aliefa Ananda Shanum yang senantiasa memberi dukungan dan semangat dalam proses penelitian ini.
11. Seluruh teman-teman Ilmu Pemerintahan kelas C angkatan 2020, khususnya Renanda Okta Saputra, Audy Lawidya, Titis Haryani, dan Rafika Diah Lukmasari yang telah menjadi teman baik pada masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini masih kurang sempurna, sehingga penulis sangat mengharapkan dan banyak terimakasih atas kritik dan saran untuk menyempurnakan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk semua pihak yang membacanya.

Malang, 10 Juli 2024

Radea Ananda

Radea Ananda, 202010050311120, **Evaluasi Penerapan Pelayanan Pengaduan Sambat Online di Kota Malang (Studi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang).**

Dosen Pembimbing : Yana Syafriyana Hijri, S.IP.,M.IP

ABSTRAK

Tujuan dari adanya inovasi Sambat Online adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan, saran, mengkritik ataupun memberikan apresiasi terhadap penyelenggara pelayanan di Kota Malang melalui website maupun SMS. Dalam pelaksanaannya Sambat Online mengacu pada Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Kota Malang. Seiring dengan banyaknya keluhan masyarakat yang masuk, muncul permasalahan mengenai lambatnya penanganan dalam merespon keluhan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah terkait. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa sistem ini berfungsi secara optimal dan sesuai dengan Peraturan yang telah ditetapkan, maka perlu adanya evaluasi penerapan Sambat Online. Mengingat indikator keberhasilan layanan pengaduan online yang efektif harus mampu menangani keluhan dengan cepat dan tepat serta memberikan solusi yang memadai.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menggunakan teori Evaluasi Kebijakan Model William N Dunn sebagai dasar penelitian ini, terdapat 6 (enam) indikator untuk mengevaluasi penerapan layanan pengaduan Sambat Online. Dari enam indikator tersebut yakni efektivitas, efisiensi, kecakupan, perataan, responsivitas dan ketepatan. Sumber data yang di dapatkan yaitu data primer dan data sekunder. Jenis data yang dihasilkan adalah data kualitatif yang diperoleh dari pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pengaduan Sambat Online telah dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010. Di mana dalam pengelolaan layanan pengaduan Sambat Online telah memenuhi asas dan prinsip yang telah tercantum dalam Peraturan. Selain itu juga adanya peningkatan dalam jumlah pengaduan maupun kecepatan respon. Kemudian di tahun 2022 rata-rata waktu respon sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan di dalam peraturan.

Kata Kunci : Evaluasi Kebijakan, Sambat Online, Pengaduan, *E-Government*

Radea Ananda, 202010050311120, **Evaluasi Penerapan Pelayanan Pengaduan Sambat Online di Kota Malang (Studi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang).**

Dosen Pembimbing : Yana Syafriyana Hijri, S.IP.,M.IP

ABSTRACT

The aim of the Sambat Online innovation is to make it easier for the public to make complaints, suggestions, criticize or give appreciation to service providers in Malang City via the website or SMS. In its implementation, Sambat Online refers to Malang Mayor Regulation Number 19 of 2010 concerning the Implementation of Complaint Handling Services in the Malang City Environment. Along with the large number of public complaints coming in, problems arose regarding the slow handling of complaints made by the relevant regional apparatus. Therefore, to ensure that this system functions optimally and in accordance with the regulations that have been established, it is necessary to evaluate the implementation of Online Sambat. Considering the indicators of success, an effective online complaint service must be able to handle complaints quickly and appropriately and provide adequate solutions.

This research method uses a qualitative descriptive method which uses William N Dunn's Policy Evaluation Model theory as the basis for this research. There are 6 (six) indicators to evaluate the implementation of the Sambat Online complaint service. Of the six indicators, namely effectiveness, efficiency, coverage, alignment, responsiveness and accuracy. The data sources obtained are primary data and secondary data. The type of data produced is qualitative data obtained from data collection through observation, interviews and documentation.

The results of this research indicate that the Sambat Online complaint service has been implemented in accordance with Malang Mayor Regulation Number 19 of 2010. Where the management of the Sambat Online complaint service has fulfilled the principles and principles stated in the Regulation. Apart from that, there was also an increase in the number of complaints and speed of response. Then in 2022 the average response time will be in accordance with the time period specified in the regulations.

Keywords: Evaluation, Sambat Online, Complaints, E-Government

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR DIAGRAM	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Definisi Konseptual.....	8
1.6 Kerangka Berfikir.....	10
1.7 Definisi Operasional.....	11
1.8 Metode Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Teori Evaluasi Kebijakan	21
2.3 Kebijakan Layanan Pengaduan Sambat Online	25
BAB III DESKRIPSI WILAYAH.....	26
3.1 Letak Geografis	26
3.2 Kondisi Demografis	27
3.3 Kondisi Topografis	29
3.4 Kondisi Sosial.....	30
3.5 Kondisi Ekonomi.....	31

3.6	Kondisi Budaya	32
3.7	Profil Sambat Online	32
3.8	Sejarah Singkat Dinas Komunikasi dan Informatika	34
3.9	Struktur Organisasi	36
3.10	Tugas, Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika	36
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA		47
4.1.	Evaluasi Penerapan Sambat Online di Kota Malang	47
4.1.1.	Efektivitas dalam penerapan Sambat Online.....	47
4.2.2	Efisiensi Penerapan Layanan Pengaduan Sambat Online	57
4.3.3	Kecukupan dalam penerapan Sambat Online.....	65
4.4.4	Pemerataan dalam penerapan Sambat Online	73
4.4.5	Responsivitas dalam penerapan Sambat Online.....	81
4.4.6	Ketepatan dalam penerapan Sambat Online.....	87
BAB V PENUTUP		94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....		97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir.....	10
Gambar 3.1 Tampilan Sambat Online.....	33
Gambar 3.2 Tampilan Sambat Online.....	34
Gambar 3.3 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 4.1 Pelaksanaan Sambat Online.....	52
Gambar 4.2 SOP Pelayanan Pengaduan Publik.....	54
Gambar 4.3 Alur Pengaduan Sambat WEB.....	82



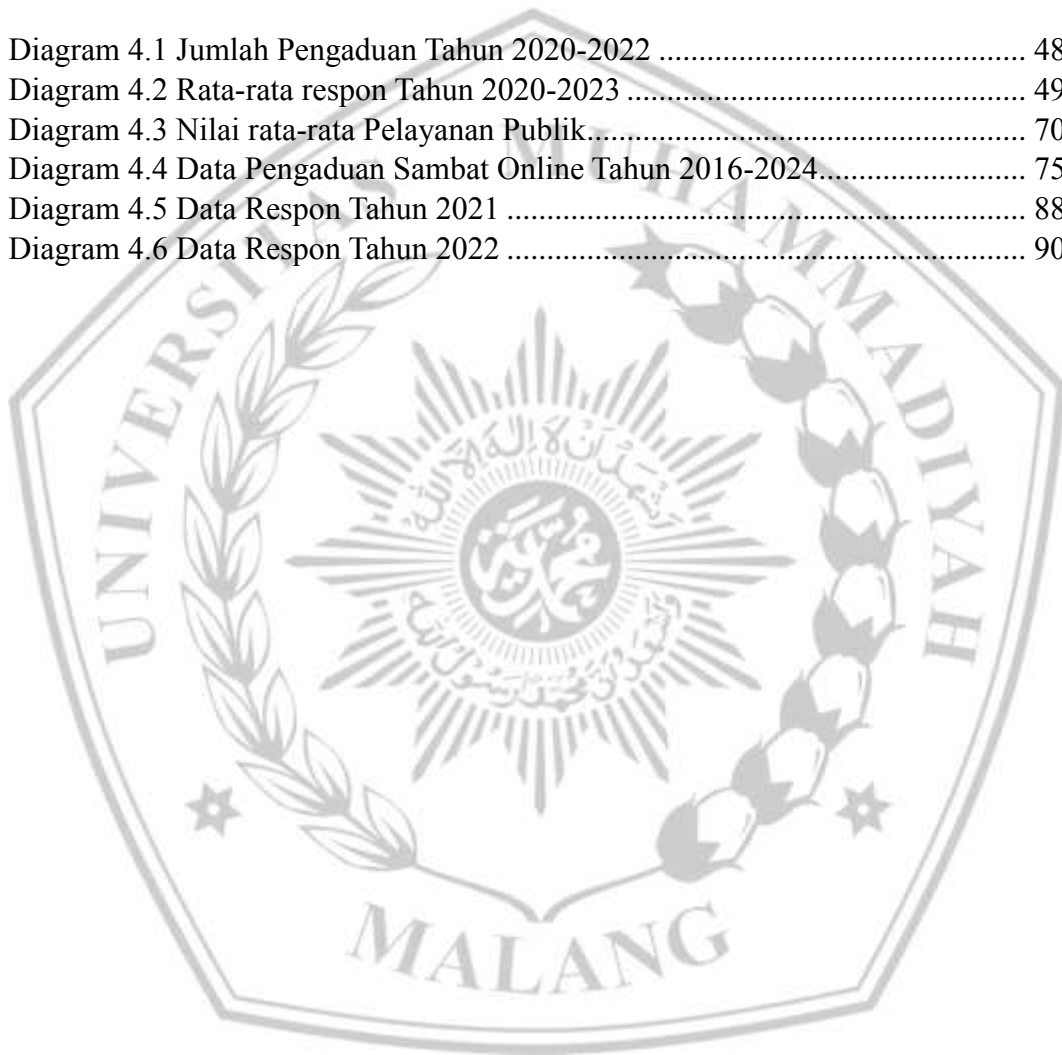
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengaduan dan rata-rata waktu respon	5
Tabel 3.1 Batas Wilayah Kota Malang.....	26
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Kota Malang tahun 2023	27
Tabel 3.3 Data Ketinggian dan Jarak Tempuh ke Pusat Pemerintahan	29
Tabel 4.1 Anggaran Layanan Pengaduan	61
Tabel 4.2 Anggaran Layanan Pengaduan	62
Tabel 4.3 Kriteria Efektivitas Kinerja Keuangan	64
Tabel 4.4 Nilai Konversi SKM.....	71
Tabel 4.5 Data Respon Perangkat Daerah Tahun 2020, 2021 dan 2022	78
Tabel 4.6 Data Pengaduan Tahun 2021 dan 2022	85
Tabel 4.7 Data Pengaduan Terealisasi Tahun 2021 dan 2022	92



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1 Jumlah Pengaduan Sambat Online Tahun 2016-2024.....	3
Diagram 1.2 Rata-rata Respon Perangkat Daerah Tahun 2020.....	4
Diagram 3.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	28
Diagram 3.2 Data Layanan Internet di Kecamatan Kota Malang.....	30
Diagram 4.1 Jumlah Pengaduan Tahun 2020-2022	48
Diagram 4.2 Rata-rata respon Tahun 2020-2023	49
Diagram 4.3 Nilai rata-rata Pelayanan Publik.....	70
Diagram 4.4 Data Pengaduan Sambat Online Tahun 2016-2024.....	75
Diagram 4.5 Data Respon Tahun 2021	88
Diagram 4.6 Data Respon Tahun 2022	90



DAFTAR PUSTAKA

- Amatulloh, P. A., & Tuti, R. W. (2023). Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management Di Dki Jakarta. *Swatantra*, 21(1), 83. <https://doi.org/10.24853/swatantra.21.1.83-89>
- Herman, M., Malawat, S. H., Publik, I. A., Kalimantan, U. I., Publik, I. A., Kalimantan, U. I., Publik, I. A., & Kalimantan, U. I. (2021). IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN PENGADUAN ONLINE E-LAPOR! DI KOTA BANJARBARU. *Diploma Thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB*.
- Irawan, B., & Saputro, A. (2021). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Melalui Web Domain Di Kota Surakarta. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 6(2), 59–67. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v6i2.4386>
- Kota Malang, D. K. dan I. (2024). *Profil Sambat Online*. Pemerintah Kota Malang. <https://sambat.malangkota.go.id/>
- Larasati, D. C., Studi, P., Publik, A., Tribhuwana, U., & Malang, T. (2023). Digitalisasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Sambat Online. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 12(1), 89–97.
- Piyono, T. (2022). *EVALUASI KEBIJAKAN PROGRAM SMART CITY OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KABUPATEN CIREBON*.
- Pratiwi, nuning. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1, 213–214.
- Rahmanu, A. R. T. (2024). EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM ONLINE SINGLE SUBMISSION DALAM KEMUDAHAN PENGURUSAN NOMOR INDUK BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL SURABAYA. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(01), 92–98.
- Sansena, Y. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15(2), 91. <https://doi.org/10.32815/jitika.v15i2.611>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Theresia, A. (2022). *EVALUASI PROGRAM SMART CITY DALAM ASPEK PELAYANAN BANDUNG COMMAND CENTER DI KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT*. 1–9.
- Yunengsih, S., & Syahrilfuddin, S. (2020). the Analysis of Giving Rewards By the Teacher in Learning Mathematics Grade 5 Students of Sd Negeri 184

Pekanbaru. *JURNAL PAJAR (Pendidikan Dan Pengajaran)*, 4(4), 715.
<https://doi.org/10.33578/pjr.v4i4.8029>

