

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam penyelidikan ini, peneliti akan mengulas literatur yang menjadi dasar dalam penelitian ini. Pada bagian awal, akan dijelaskan mengenai penelitian sebelumnya yang mencakup referensi-referensi penting yang relevan dengan penelitian ini. Selanjutnya, peneliti akan membahas tinjauan atau konsep-konsep yang diuraikan dalam bagian ini untuk mendukung perkembangan penelitian. Dalam konteks ini, penelitian akan mengadopsi teori digitalisasi pelayanan publik sebagai landasan untuk menjelaskan secara rinci penelitian yang akan dilakukan. Terlebih lagi, dalam bagian ini, peneliti akan memberikan penjelasan tentang makna dari variabel konsep-konsep yang telah diuraikan sebelumnya dalam bab sebelumnya, yaitu mengenai digitalisasi, pelayanan publik, dan pengaduan online.

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Pada literatur terdahulu merujuk pada studi yang telah dilakukan oleh peneliti lain dengan tujuan sebagai titik pembandingan, serta untuk mendukung eksplorasi penemuan baru. Penelitian sebelumnya berperan dalam membantu peneliti saat ini untuk menempatkan konteks penelitian dan menegaskan keaslian hasil penelitian mereka. Dalam tinjauan literatur, peneliti mencatat berbagai hasil penelitian terdahulu yang relevan, baik yang sudah dipublikasikan maupun yang belum. Hubungan atau keterkaitan antara kajian ini dengan penelitian saat ini mencakup, antara lain :

Penelitian *Pertama* yang ditulis oleh Dewi Citra Larasati (Larasati, 2023) dengan judul “DIGITALISASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SAMBAT ONLINE”. Dalam penelitian ini, metode kualitatif digunakan, dan temuan dari penelitian ini adalah bahwa dalam proses digitalisasi pelayanan dalam merespon keluhan Masyarakat Kota Malang yang tentunya sudah diubah dalam bentuk web yang bisa diakses melalui website *sambat.malangKota.go.id* dan juga bisa melalui pesan singkat ini dalam respon layanan pengaduan lebih lambat dari aturan yang sudah ditetapkan yakni 7 hari hingga 1 bulan dilihat dari jenis aduannya. Diikuti dengan faktor pendukung juga faktor penghambat dalam merespon layanan pengaduan SAMBAT Online di

Malang Kota.

Pada penelitian *Kedua*, yang ditulis oleh Ganis Anjar Cahyani, Yaqub Cikusin, Hirshi Anadza (Cahyani et al., 2021) dengan judul “EFISIENSI LAYANAN SAMBAT ONLINE DALAM PENERAPAN E-GOVERNMENT DI KOTA MALANG”. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sambat Online bertujuan untuk mempermudah komunikasi pelayanan publik antara masyarakat dan instansi, sehingga tercipta umpan balik. Keberhasilan Sambat Online terbukti dalam efektivitasnya menangani pengaduan masyarakat di Kota Malang, serta menjadi langkah penting dalam implementasi e-government di wilayah tersebut. Pengaduan, kritik, masukan, dan saran yang diberikan oleh masyarakat melalui Sambat Online dapat menjadi dasar bagi pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan kualitas layanan publik mereka.

Dalam menjalankan suatu program, tentu akan muncul rintangan atau halangan tertentu. Dalam konteks SAMBAT Online, hambatan internal melibatkan tingkat mobilitas pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang cukup signifikan, masih adanya beberapa perangkat daerah yang belum sepenuhnya efektif dalam menangani pengelolaan pengaduan, dan fokus Pemerintah Kota Malang yang belum optimal terhadap pengelolaan layanan pengaduan masyarakat melalui SAMBAT Online.

Pada penelitian *Ketiga*, yang ditulis oleh Roudhotul Fauziya, Mohammad Mas'ud Said, Hayat (Fauziya & Mas, 2021) dengan judul ” EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-SAMBAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (STUDI PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIKA KOTA PASURUAN”. Dalam penelitian ini, metode kualitatif deskriptif digunakan oleh peneliti dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori efektivitas menurut Gibson. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-sambat secara efektif meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat di Kota Pasuruan. Pelayanan publik e-sambat yang diberikan oleh pemerintah Pasuruan terbukti memiliki kualitas yang memadai. Program dan dampak jangka panjang dari pelayanan publik e-sambat oleh Pemerintah Kota Pasuruan dinilai positif berdasarkan evaluasi

laporan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat setempat.

Pada penelitian *Keempat*, yang ditulis oleh Dewi Fortuna Sari (Sari, 2019) dengan judul “INOVASI SISTEM PENGADUAN SAMBAT ONLINE KOTA MALANG (STUDI DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MALANG)”. Dalam riset ini, peneliti memanfaatkan pendekatan kualitatif dan fokus penelitian yakni tentang Sambat Online Kota Malang apakah termasuk sebuah inovasi sistem pengaduan atau tidak. Dari penelitian ini menganalisis terkait inovasi sistem pengaduan Sambat Online dalam meningkatkan pelayanan public dilakukan oleh KOMINFO Kota Malang serta menganalisis terkait faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem Sambat Online. Peneliti mengaitkan inovasi sistem pengaduan dengan beberapa karakteristik *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*.

Pada penelitian *Kelima*, yang diterbitkan oleh Journal of Public Administration and Sociology of Development (Dovvi, 2020) dengan judul “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANANA PEGADAUN MASYARAKAT SECARA ONLINE DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMARIKA KOTA PONTIANAK”. Pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian mengenai penerapan layanan pengaduan online oleh masyarakat dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.. Dari penelitian yang dianalisis terkait permasalahan pengaduan pelayana public yang diberikan fasilitas berupa aplikasi LAPOR! Yang bisa diakses melalui gadget. Namun masih ada perangkat daerah yang menggunakan pengaduan layanan yang dikelola oleh perangkat daerah sendiri, hal ini menyebabkan keluhan Masyarakat menjadi tidak terpusat.

Pada penelitian *Keenam*, yang ditulis oleh Satria Ariyudha Pratama (Pratama, 2022) dengan judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI LAPOR DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALANGKARAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH”. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan Masyarakat secara online melalui aplikasi LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palangkaraya, Provinsi Kalimantan Tengah,

terbukti efektif, yang dapat dilihat dari jumlah aduan yang masuk dari Masyarakat yang signifikan. Dan tentunya masih ada faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan dari sisi kurangnya kompetensi pejabat dan terkait jaringan internet.

Pada penelitian *Ketujuh*, yang ditulis oleh Alya Farah Fadhilah, Endang Larasati Setianingsih, Ida Hayu Dwimawanti Departemen (alya Farah, 2002) dengan judul "ANALISIS PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK PADA APLIKASI PORJO (PENGADUAN ONLINE RAKYAT PURWOREJO) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN PURWOREJO". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menerapkan Teknik purposive sampling dan accidental sampling, yang menghasilkan temuan dalam bidang pelayanan pengaduan PARJO (Pengaduan Online Rakyat Purworejo) masih belum bisa dikatakan optimal sehingga layanan ini Belum dapat menyediakan layanan yang optimal kepada penduduk Purworejo karena terdapat beberapa aspek kualitas pelayanan yang belum terpenuhi. Secara khusus, dalam aspek yang dapat dirasakan secara fisik (tangible), terlihat bahwa infrastruktur pendukung aplikasi Porjo, seperti server yang belum stabil, serta pemeliharaan perangkat yang belum optimal, menyebabkan seringnya terjadi kesalahan pada komputer. Akan tetapi ditemukan factor pendukung juga factor penghambat dalam pelaksanaan layanan pengaduan PARJO ini yang tentunya menjadi pertimbangan dalam melakukan pelayanan public.

Pada penelitian *Kedelapan*, yang ditulis oleh Diaz Ardhani dan Edo Wahyudi (Ardhani & Wahyudi, 2023) dengan judul "INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT CALL CENTER 112 SEBAGAI WADAH PENGADUAN DARURAT DI KABUPATEN SIDOARJO". Dalam penelitian ini, digunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menginvestigasi Inovasi Call Center Kabupaten Sidoarjo 112. Hasil penelitian menunjukkan bahwa call center ini menyediakan berbagai keunggulan sebagai platform pengaduan all-in-one yang dapat diakses secara gratis selama 24 jam baik untuk pengaduan darurat maupun non-darurat. Salah satu keunggulan lainnya adalah respons cepat dalam penanganan aduan darurat, dengan waktu respons hanya 2 menit

untuk menghubungi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Inovasi Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo juga sesuai dengan regulasi yang berlaku, yaitu Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 72 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Darurat 112 di Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, inovasi ini memenuhi kebutuhan masyarakat dan berkesinambungan dengan platform pengaduan sebelumnya. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala dalam akses dan operasional Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo, seperti lokasi penelepon yang rumit dan adanya panggilan coba-coba, panggilan berulang, serta panggilan prank.

Pada penelitian *Kesembilan*, yang ditulis oleh Inne Martanti Roslini Rahayu (Rahayu, 2015) dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PUSAT PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M) DI KABUPATEN SIDOARJO”. Dalam penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan hasil kualitas pelayanan pusat pelayanan pengaduan masyarakat ini sudah cukup dikatakan baik dengan presentase skor terendah dalam penelitiannya 71,892% atau dapat dikatakan masuk dalam kategori baik indikator yang dianalisis meliputi *reliability and trustworthiness* (kendala dan kepercayaan), *Accessbility and flecsibility* (aksesibilitas dan fleksibilitas), *profesionalisme* (professional), *behaviral and attitude* (kebiasaan dan sikap), *recovery* (pemulihan), dan *reputation and kreadibility* (reputasi dan kreadibilitas).

Dan pada penelitian terakhir *Kesepuluh*, yang ditulis oleh Inгла Pamela Aulia May (May & Fanida, 2022) dengan judul “ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI WARGAKU SURABAYA DALAM MEUNJANG PELAYANAN PUBLIK MASYARAKAT KOTA SURABAYA”. Dalam analisisnya menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan hasil. Hasil penelitian mengenai efektivitas aplikasi Wargaku Surabaya dalam mendukung pelayanan publik bagi warga Surabaya menyimpulkan bahwa aplikasi tersebut dapat dianggap cukup berhasil dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kota tersebut. Secara umum, sistem aplikasi ini dinilai sangat baik dan mampu mendukung pelayanan publik secara efektif di Surabaya. Analisis dan data yang ada menunjukkan bahwa tingkat efektivitas aplikasi ini tinggi, memberikan informasi yang berkualitas, dan memudahkan serta membangun kepercayaan

pengguna terhadap pelayanan Pemerintah Kota Surabaya. Kualitas pelayanan dari Pemkot Surabaya melalui Aplikasi Wargaku Surabaya dinilai sangat baik dan optimal, terbukti dengan penanganan maksimal terhadap berbagai keluhan yang masuk. Meskipun demikian, satu-satunya keterbatasan yang ditemukan adalah ketidakmampuan untuk merespon selama 24 jam penuh.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang sudah dituliskan diatas dapat diketahui bahwa perbedaan hasil analisis peneliti dengan penelitian yang lain adalah peneliti meneliti terkait bagaimana bentuk efektivitas pelayanan public melalui aplikasi layanan milik Pemerintahan Kota Malang yakni aplikasi Sambat Online yang dikelola KOMINFO Malang Kota, dan dilihat dari bagaimana melihat sisi efektivitas dengan menggunakan teori milik Gibson dengan beberapa indikator yang digunakan yakni produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, dan juga keunggulan.

Dalam penelitian ini peneliti juga melakukan analisis efektivitas pelayanan public melalui aplikasi Sambat Online dalam periode 3 tahun terakhir yakni pada tahun 2020 sampai dengan 2022 dimana dalam kurun waktu 3 tahun terakhir banyak hal terjadi yang bersangkutan dengan kendala dalam pelaksanaan layanan sambat online di lingkup pemerintahan Kota Malang.

## **2.2. Kerangka Teori**

### **2.2.1. Efektivitas**

#### **a) Pengertian Efektivitas**

Istilah "efektif" berasal dari bahasa Inggris "*effective*," yang merujuk pada keberhasilan atau pencapaian sesuatu dengan baik. Dalam kamus ilmiah populer, efektivitas diartikan sebagai ketepatan penggunaan, hasil yang diperoleh, atau kontribusi terhadap tujuan tertentu. Menurut Gibson, efektivitas dapat dijelaskan sebagai pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati dalam mencapai tujuan bersama. Tingkat kesulitan dari tujuan dan sasaran tersebut mencerminkan tingkat efektivitas. Keberhasilan mencapai tujuan dan sasaran ditentukan oleh sejauh mana tingkat pengorbanan yang diberikan. (Invancevich, 2001)

Dalam konteks setiap organisasi, esensi dari berbagai kegiatan adalah mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan sebelumnya. Istilah

"efektivitas" yang berasal dari bahasa Inggris, yakni "*effective*," merujuk pada keberhasilan atau pencapaian yang baik. Secara dasar, efektivitas dapat diartikan sebagai hasil dari keterkaitan sebab akibat, dimana istilah ini berakar dari kata "efek." Sebagai suatu variabel, efektivitas dapat dipahami sebagai faktor yang menjadi pemicu bagi berbagai variabel lainnya.

Efektivitas merujuk pada kemampuan mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya atau pencapaian sasaran melalui jalannya proses kegiatan. Perlu ditekankan bahwa istilah efektivitas tidak dapat dianggap sama dengan efisiensi, meskipun keduanya seringkali digunakan secara bersamaan. Meskipun kata efisiensi menunjukkan perbandingan antara biaya dan hasil, efektivitas secara langsung terkait dengan keberhasilan mencapai tujuan yang ditetapkan.

Konsep efektivitas tidak dapat dianggap identik dengan efisiensi, meskipun keduanya sering digunakan secara bersamaan. Perbedaan mendasar antara keduanya terletak pada makna, walaupun dalam penggunaan sehari-hari, istilah efisiensi seringkali terkait erat dengan efektivitas. Efisiensi mengacu pada perbandingan antara biaya dan hasil yang dicapai, sementara efektivitas lebih fokus pada pencapaian tujuan secara langsung. Menurut Kamus Ilmiah Populer, efektivitas didefinisikan sebagai ketepatan penggunaan, hasil yang bermanfaat, atau dukungan terhadap tujuan yang ingin dicapai.

Keefektifan adalah salah satu aspek dari produktivitas, yang mengacu pada capaian kinerja optimal, termasuk pencapaian target terkait dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Menurut Robbins, efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam periode waktu yang singkat maupun panjang. Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut

Menurut Hall, efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu organisasi mewujudkan tujuannya. Dengan merujuk pada definisi beberapa pakar sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas dalam konteks organisasi mengindikasikan sejauh mana organisasi tersebut

menjalankan aktivitas atau fungsi-fungsinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan menggunakan sumber daya dan alat yang tersedia secara optimal. Suatu kegiatan atau program dianggap efektif jika berhasil mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Fokus pada efektivitas sebagai prinsip kerja menyoroti :

1. Sumber daya, dana, sarana, dan prasarana yang tersedia untuk organisasi atau perusahaan memiliki jumlah yang telah ditetapkan atau dibatasi.
2. Jumlah dan kualitas layanan jasa yang disediakan telah ditetapkan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.
3. Waktu yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan ketentuan sebelumnya.
4. Pendekatan yang diambil untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang telah ditetapkan.

Sumber daya manusia memegang peran kunci dalam mencapai efektivitas suatu organisasi, melibatkan aspek keterampilan, pengetahuan, dan sikap individu. Jika usaha diberikan untuk meningkatkan keterampilan, kemampuan, dan sikap mereka, ini akan berdampak pada pelaksanaan tugas, menciptakan suatu organisasi yang lebih efektif.

#### **b) Indikator Efektivitas**

Dalam mengevaluasi tingkat keberhasilan, dapat dilihat dari hasil yang dihasilkan yang cenderung bersifat tidak nyata dan sulit diukur secara konkret. Oleh karena itu, pengukuran efektivitas seringkali menghadapi kesulitan, terutama karena pencapaian hasil sering tidak dapat dinilai dalam jangka pendek. Namun, setelah program berhasil, efektivitasnya biasanya diekspresikan secara kualitatif melalui pernyataan penilaian. Artinya, jika kualitas yang dihasilkan baik, maka efektivitasnya juga dianggap baik.

Dalam mengukur Tingkat efektivitas dalam pelayanan public menurut (Hasanah & Setiawati, 2022) Menurut kutipan dari James L. Gibson dan rekan- rekannya pada tahun 1996, ukuran keberhasilan dapat dinilai melalui indikator efektivitas :

1. Produktivitas merupakan hasil dari berhasilnya pelaksanaan dan pencapaian

jumlah atau kualitas kerja (kegiatan/program) yang telah direncanakan atau ditetapkan sebelumnya.

2. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang telah ditetapkan.
3. Efisiensi mencakup rasio antara hasil kerja dengan sumber daya yang digunakan, yang dapat berupa biaya, tenaga, dan waktu.
4. Fleksibilitas adalah kemampuan respons organisasi terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dalam perkembangan tugas.
5. Kepuasan adalah ukuran yang digunakan untuk menentukan sejauh mana organisasi mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.
6. Keunggulan mencakup kemampuan bersaing organisasi dengan melakukan perubahan-perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas suatu tugas.

### **2.2.2. Pelayanan Publik**

#### **a. Konsep Pelayanan Publik**

Konsep Paradigma Pelayanan Publik Baru (New Public Service/NPS) muncul melalui karya Janet V. Dornhart dan Robert B. Dornhart berjudul "The New Public Service: Serving, not Steering" pada tahun 2003. Paradigma NPS ini dirancang sebagai respons terhadap paradigma administrasi dominan saat itu, yaitu Paradigma Manajemen Pelayanan Publik Baru (New Public Management/NPM), yang mengusung prinsip "mengelola pemerintahan seperti bisnis" atau "mengannggap pasar sebagai solusi terhadap masalah dalam sektor publik.

Teori New Public Service berpandangan bahwa demokrasi merupakan alat bagi masyarakat dan harus patuh terhadap segala suara rakyat, selama suara tersebut bersifat rasional dan sah secara normatif serta konstitusional. Seorang pemimpin dalam administrasi publik tidak hanya dipandang sebagai entitas ekonomi, sebagaimana disajikan dalam teori New Public Management, melainkan juga sebagai individu yang memiliki dimensi sosial dan politik, serta bertugas sebagai pelayan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang demokratis, konsep "The New Public Service (NPS)" menjanjikan transformasi nyata terhadap struktur pemerintahan

birokratis sebelumnya.

Pelaksanaan konsep ini memerlukan keberanian dan kesediaan dari aparat pemerintahan, karena mereka harus bersedia mengorbankan waktu dan usaha untuk memengaruhi segala sistem yang berlaku, menciptakan alternatif yang diberikan oleh konsep tersebut. Salah satu alternatif yang diusulkan adalah perlunya pemerintah mendengarkan suara masyarakat dalam pengelolaan tata pemerintahan. Walaupun tidak mudah bagi pemerintah untuk melaksanakannya, terutama setelah sekian lama bersikap sewenang-wenang terhadap masyarakat, namun dalam paradigma ini, partisipasi semua pihak dianggap penting dan tidak ada lagi yang hanya menjadi penonton.

Gagasan Denhardt dan Denhardt mengenai New Public Service (NPS) menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti perusahaan, tetapi harus melayani masyarakat dengan cara yang demokratis, adil, merata, non-diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Dalam konteks ini, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin hak-hak warga masyarakat dan memenuhi kewajibannya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga. Prinsip "Citizens First" seharusnya menjadi panduan atau semboyan bagi pemerintah dalam pelaksanaan tugasnya. (Nurlaela & Andriani, 2022)

Paradigma New Public Service merupakan suatu kerangka kerja yang berakar pada konsep-konsep yang pada dasarnya sejalan dengan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat. Tugas pemerintah dalam konteks ini adalah untuk mengintegrasikan nilai-nilai tersebut secara sinergis agar sejalan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Mengingat sistem nilai dalam masyarakat bersifat dinamis, diperlukan pelayanan yang optimal dari pemerintah. Prinsip-prinsip yang diajukan oleh Denhardt & Denhardt (2003) melibatkan konsep-konsep berikut ini:

1. Memberikan Pelayanan kepada Warga Negara, bukan hanya sekadar pelanggan. (*Provide Service to Citizens, Not just Customers*).
2. Menjunjung Tinggi Kepentingan Publik. (*Uphold the Public Interest*).
3. Menilai Kewarganegaraan Lebih Tinggi daripada Kewirausahaan.

*(Prioritize Citizenship over Entrepreneurship).*

4. Berpikir Secara Strategis, Melakukan Tindakan secara Demokratis. *(Think Strategically, Act Democratically).*
5. Menyadari bahwa Akuntabilitas Tidaklah Sederhana yang Terlihat *(Acknowledge that Accountability is not as Simple as it Seems).*
6. Memberikan Pelayanan Daripada Mengarahkan *(Serve Instead of Direct).*
7. Menghargai Individu, Bukan Sekadar Produktivitas *(Appreciate Individuals, Not Just Productivity).*

Adapun ukuran keberhasilan implementasi New Public Service dapat diidentifikasi melalui dimensi-dimensi berikut. Keberhasilan menerapkan standar dan kualitas pelayanan publik yang memadai memerlukan pertimbangan nyata dalam mengelola sektor publik yang lebih berpartisipasi, transparan, dan akuntabel. Terdapat sepuluh dimensi yang dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan tersebut:

1. Fasilitas, fisik, peralatan, personil, dan komunikasi diutamakan dalam dimensi Tangible.
2. Reability menyoroti kemampuan unit pelayanan untuk memenuhi janji-janji dengan tepat.
3. Responsiveness mengacu pada kemampuan membantu penyedia layanan untuk bertanggung jawab terhadap kualitas layanan yang disediakan.
4. Kompetensi mencakup tuntutan akan pengetahuan dan keterampilan yang unggul dari aparatur pelayanan.
5. Kesopanan melibatkan sikap yang ramah, bersahabat, dan responsif terhadap keinginan pelanggan, serta kemauan untuk menjalin kontak atau hubungan pribadi.
6. Kredibilitas menekankan sikap jujur dalam upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat.
7. Keamanan menuntut agar layanan yang diberikan terjamin dan bebas dari bahaya serta risiko.

8. Akses mencakup kemudahan dalam melakukan kontak dan pendekatan.
9. Komunikasi menyoroti kemampuan penyedia layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus ketersediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. Pemahaman Pelanggan menggambarkan usaha maksimal untuk memahami kebutuhan pelanggan.

**b. Pengertian Pelayanan Publik**

Pemerintah memiliki peran utama dalam memberikan layanan, mengelola pembangunan, dan menjalankan pemerintahan untuk mengatur serta mengurus masyarakatnya. Hal ini dilakukan dengan tujuan menciptakan ketentraman, ketertiban, dan kesejahteraan bagi penduduk, sebagaimana disampaikan dalam sebuah penelitian.(Hardiyansyah, 2015) Pelayanan publik merupakan manifestasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat, selain sebagai pelaksana tugas negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintahan di tingkat pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) / Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), baik berupa barang atau jasa. Kegiatan ini dilakukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan hukum bagi warga negara dan penduduk, termasuk barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat mencakup semua individu, kelompok, dan badan hukum yang menjadi penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Standar pelayanan berfungsi sebagai ukuran pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan, yang merupakan tanggung jawab dan komitmen penyelenggaraan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah,

terjangkau, dan terukur.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Panduan Umum Pelaksanaan Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik, pada gilirannya, mencakup instansi pemerintah seperti Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, serta instansi pemerintah lainnya, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Lebih lanjut, unit penyelenggara pelayanan publik merujuk pada unit kerja di instansi pemerintah yang memberikan layanan langsung kepada penerima pelayanan publik.

Menurut kajian pustaka Neneng(Hidayati, 2019)menjelaskan Tugas utama yang sangat penting bagi pemerintah adalah memberikan layanan publik kepada masyarakat. Layanan publik ini mencakup penyediaan jasa oleh pemerintah, sektor swasta atas nama pemerintah, atau bahkan pihak swasta kepada masyarakat, baik dengan atau tanpa pembayaran, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Terdapat tiga alasan mengapa layanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan dan implementasi tata kelola yang baik di Indonesia, yakni:

1. Selama ini, layanan publik merupakan arena di mana negara, melalui pemerintah, berinteraksi dengan lembaga non-pemerintah. Keberhasilan dalam memberikan layanan publik akan mendorong dukungan tinggi dari masyarakat terhadap kinerja birokrasi.
2. Layanan publik menjadi ranah di mana berbagai aspek tata kelola yang bersih dan baik dapat dijelaskan dengan mudah.
3. Layanan publik melibatkan kepentingan semua unsur tata kelola, termasuk pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.

**c. Asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik**

Inti dari memberikan layanan publik adalah memberikan layanan yang

optimal kepada masyarakat, yang sekaligus mencerminkan tanggung jawab pemerintah sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan mendorong terwujudnya penyelenggaraan layanan publik yang optimal. Hal ini berarti memenuhi harapan dan kebutuhan baik dari pemberi maupun penerima layanan. Selanjutnya, prinsip-prinsip yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan layanan publik tersebut diuraikan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut ;

1. Keterbukaan, bersifat jelas, mudah dijangkau oleh pihak yang membutuhkan, disediakan dengan memadai, dan mudah dimengerti.
2. Tanggung jawab, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Bersyarat, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan, tetapi tetap mematuhi prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong aktifitas masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.
5. Kesetaraan hak, tidak diskriminatif dalam artian tidak ada perbedaan perlakuan berdasarkan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima layanan publik harus mematuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pengelolaan layanan publik perlu mempertimbangkan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, serta pelayanan khusus bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, dan balita. Hal ini mencakup pula pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, pemantauan tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, dan evaluasi kinerja pengelolaan layanan publik. Prinsip-prinsip pelayanan publik juga diuraikan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003:

1. Kemudahan, layanan publik harus sederhana, tanpa kompleksitas, mudah dimengerti, dan dapat dilaksanakan dengan mudah.
2. Transparansi, mencakup persyaratan teknis dan administratif layanan publik, unit atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan, serta penyelesaian keluhan atau perselisihan dalam pelaksanaan layanan publik, beserta rincian biaya dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu, pelaksanaan layanan publik harus dapat diselesaikan dalam batas waktu yang telah ditetapkan.
4. Ketepatan, produk layanan publik harus diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk layanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggaraan layanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelaksanaan layanan dan penyelesaian keluhan atau perselisihan dalam layanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses, lokasi dan fasilitas layanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat, serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, pemberi layanan harus disiplin, sopan, santun, ramah, dan memberikan layanan dengan tulus.
10. Kenyamanan, lingkungan layanan harus tertata dengan baik, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Setiap pelaksanaan layanan publik harus memenuhi ketentuan standar layanan publik dan diumumkan untuk memastikan kepastian bagi para penerima layanan. Standar layanan adalah pedoman yang telah diatur dalam

penyelenggaraan layanan publik yang harus diikuti oleh penyedia dan/atau penerima layanan. Standar layanan ini tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan minimal mencakup :

1. Tata cara pelayanan mencakup aturan yang telah diatur untuk pemberi dan penerima layanan, termasuk prosedur penanganan pengaduan.
2. Rentang waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak awal pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan, termasuk dalam hal ini penanganan pengaduan.
3. Rincian mengenai biaya atau tarif pelayanan, yang sudah diatur dalam proses pemberian layanan, juga termasuk pengaduan.
4. Hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan disebut sebagai produk layanan.
5. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditentukan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

### **2.2.3.SAMBAT ONLINE**

Layanan aduan online Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Online atau disebut SAMBAT, ialah layanan yang disediakan bagi warga Kota Malang guna mengirimkan pendapat, masukan, pertanyaan, atau keluhan terkait Pemerintah Kota Malang. Sebagai salah satu saluran yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO), SAMBAT Online dirancang untuk mempermudah pelaporan pengaduan secara daring. Pelaporan pengaduan pada SAMBAT Online dapat dilakukan melalui situs web secara langsung atau melalui pesan singkat(Suharno et al., 2017)

Aplikasi SAMBAT Online diperkenalkan pada 20 Mei 2016 sebagai sebuah platform berbasis Short Message Service (SMS). Inisiatif ini merupakan respons terhadap Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang informasi publik dan Peraturan WaliKota Nomor 19 Tahun 2010 mengenai Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah. Dalam

upaya mendigitalkan pelayanan publik dan memperbaiki komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks pembangunan, Pemerintah Kota Malang menghadirkan aplikasi yang dikenal sebagai "SAMBAT ONLINE". Fungsi utama layanan publik Sambat Online ini adalah sebagai sarana untuk menerima masukan, saran, kritik, pertanyaan, dan pengaduan seputar Pemerintahan Kota Malang. Instansi yang bertanggung jawab adalah pihak yang memiliki kewenangan untuk menindaklanjuti dan merespons aduan atau aspirasi yang diterima melalui layanan Sambat Online, mencakup seluruh aspek pengaduan(Malang, 2018)

