

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pembahasan tentang pelayanan publik selalu menarik untuk dikaji, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada berbagai tantangan, terutama dalam hal menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat. Perbaikan dan peningkatan pelayanan di sektor publik menjadi salah satu fokus dalam agenda reformasi pemerintahan. Pemerintah pada hakekatnya ada dan diadakan adalah untuk memberikan pelayanan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat atau publik. baik pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan kemasyarakatan, maupun pelayanan pemberdayaan.¹

Dalam menjalankan fungsi dasar, pemerintah perlu terus meningkatkan kuantitas maupun kualitas dari penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, agar tujuan utama dari pelayanan publik yakni memberikan kepuasan kepada masyarakat dapat tercapai serta kualitas dari penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat terus ditingkatkan, untuk itu sangat diperlukan pemahaman terhadap konsep dasar dari pelayanan publik. Pelayanan berasal dari kata "service" yang berarti "melayani". Pelayanan berarti suatu rangkaian dari

¹ Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*, (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014), hlm. 2.

aktivitas/kegiatan untuk melakukan sesuatu yang baik untuk orang lain atau masyarakat, baik yang bersifat dapat diraba maupun yang bersifat tidak dapat diraba yang diberikan oleh unsur pemberi pelayanan (pemerintah) kepada unsur penerima pelayanan yakni masyarakat.²

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi orang dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.³ Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.⁴ Jadi, pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama dari penyelenggara negara atau pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Soetopo dalam Napitupulu memberikan definisi tentang pelayanan, adalah sebagai berikut; "suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. Atau dapat juga diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan atau proses dari upaya pemenuhan berbagai kebutuhan dari orang lain atau masyarakat secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat, lebih cepat

² Ibid, hlm. 28.

³ JS Badudu, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001). hlm. 781-782.

⁴ Ibid, hlm.1095.

dirasakan dari pada dimiliki dan unsur pelanggan sebagai unsur yang membutuhkan akan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa-jasa yang telah diberikan tersebut".⁵

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁶ Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁷

Dapat dipahami pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan negara untuk melayani kebutuhan masyarakat dan/atau melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan dimaksud dapat dalam bentuk barang maupun jasa. Sedangkan institusi pelaksana kegiatan pelayanan adalah instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, dan juga di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara, hakikat dari suatu pelayanan publik adalah adanya pemberian pelayanan prima kepada unsur masyarakat. Dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer-driven

⁵ Sri Maulidiah, Op.Cit, hlm. 27.

⁶ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. (Jakarta: STIA LAN Press, 2000). hlm.8.

⁷ Ibid, hlm.6.

government) yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut: (a) lebih memfokuskan diri kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat; (b) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama; (c) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas; (d) terfokus pada pencapaian dengan visi, misi, tujuan, dan sasaran berorientasi pada hasil (outcomes) yang sesuai dengan input yang digunakan; (e) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat; (f) pada hal tertentu, pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari pelayanan yang dilaksanakan; (g) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan; (h) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan; (i) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.⁸

Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik telah melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintahan untuk tingkat Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota se-Indonesia di tahun 2022. Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan terhadap 25 Kementerian, 14 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 98 Pemerintah Kota dan 415 Pemerintah Kabupaten pada tahun 2022 diperoleh hasil bahwa jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebesar 52,96%. Adapun jumlah

⁸ Himsar Silaban, *Pelayanan Publik Di Era Reformasi*, (Yogyakarta: Semesta, 2014), hlm. 80.

instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai antara lain dari 586 instansi, namun yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46,42%), zona kuning sebanyak 250 instansi (42,66%), dan zona merah sebanyak 64 instansi (10,92%).⁹ Hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI menjadi gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan publik untuk tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota belum menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa memberikan pelayanan publik prima dan berkualitas merupakan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik yang berasaskan; kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan.¹⁰ Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah juga telah mengeluarkan suatu Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada setiap instansi pemerintah yang bertujuan agar pelayanan publik tersebut memiliki ukuran-ukuran atau indikator- indikator yang jelas dalam implementasinya sehingga akan dapat memudahkan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik.

⁹ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk> diakses pada 24 Maret 2023 pukul 06.35.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Penilaian pelayanan publik tahun 2022 yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi terhadap delapan Pemerintah Kabupaten, dua Pemerintah Kota, dan satu Pemerintah Provinsi Jambi. Sebanyak dua Pemerintah Daerah di Jambi berhasil meraih 10 besar secara nasional, yaitu Pemerintah Provinsi Jambi, yang meraih peringkat ketujuh dari 34 Provinsi yang ada di Indonesia, dan Kabupaten Tebo yang meraih peringkat kesepuluh dari 415 kabupaten yang ada di Indonesia. Selain itu Pemerintah Kabupaten Batang Hari dan Kota Jambi juga ikut memperoleh zona hijau atau kualitas tertinggi pelayanan publik, disusul kabupaten lainnya yang memperoleh kualitas tinggi, dan hanya Kabupaten Merangin yang memperoleh zona kuning atau kualitas sedang.¹¹

Capaian penilaian tersebut sekilas sudah merupakan gambaran pelayanan publik yang baik dan berkualitas dan prima. Padahal faktanya belum menggambarkan kualitas, perilaku, dan sikap aparatur penyelenggara pelayanan publik terbaik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Menurut Shopian Hadi ada beberapa hal yang menjadi catatan karena masih lemahnya pelaksanaan dan sistem penilaian, beberapa kelemahan atau belum sempurnanya penilaian pelayanan publik kepada pemerintah yaitu¹²:

Pertama, penilaian masih menerapkan sampel instansi atau organisasi perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik yang terbatas pada Dinas

¹¹ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pemda-di-provinsi-jambi-targetkan-kualitas-tertinggi-kepatuhan>, diakses pada 21 Maret 2023 pukul 07.09.

¹² <https://ampar.id/ombudsman-seluruh-instansi-pemda-jambi-harus-capai-kualitas-tertinggi-pelayanan-publik/>, diakses 24 Maret 2023 pukul 08.06.

Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, dan dua puskesmas. Hal ini tentu tidak adil dan menggambarkan kondisi riil pelayanan publik satu provinsi dan kabupaten/kota.

Kedua, dari komponen hasil penilaian yang dilakukan, diketahui kompetensi penyelenggara, sarana dan prasarana, pengelolaan pengaduan, dan kepuasan masyarakat di seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik belum merata dan sama. Hal ini sangat terlihat bila diukur dengan tingkat pendidikan penyelenggara pelayanan, sarana prasarana yang memadai dan ramah bagi kelompok disabilitas maupun penanganan pengaduan yang belum prima.

Sedangkan yang *ketiga*, penanganan dan administrasi pengelolaan pengaduan belum sebanding dan selaras dengan kepuasan maupun banyaknya jumlah masyarakat. Hal ini sangat berkorelasi dengan sedikit banyaknya pengaduan yang dikeluhkan ke media sosial atau ke lembaga pengaduan eksternal dibandingkan ke pengelola pengaduan internal itu sendiri.

Penilaian pelayanan publik merupakan opini pelayanan publik yang menggambarkan kualitas pelayanan dari seluruh lembaga pemerintah yang menjalankan amanat pelayanan publik. Selain itu, penilaian pelayanan publik perlu memberikan ruang partisipatif aktif dari masyarakat sebagai pengguna dalam memberikan opini pelayanan publik secara langsung berbasis indikator. Menurut Himsar Silaban, pelayanan birokrasi yang berkualitas, dapat didefinisikan melalui ciri-cirinya; (i) pelayanan yang bersifat anti birokrasi, (ii)

distribusi pelayanan, (iii) desentralisasi dan berorientasi kepada klien.¹³ Senada dengan ciri-ciri tersebut, pemerintah perlu menekankan beberapa hal, yaitu (a) pemerintah menciptakan suasana kompetitif dalam pemberian pelayanan; (b) pemerintah berorientasi terhadap kebutuhan pasar, bukan birokrasi; (c) pemerintah desentralisasi dan lebih proaktif. Oleh karena itu, peran masyarakat sangat penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan bagian dari pelaksanaan pelayanan publik, layanan pengaduan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.¹⁴ Pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada pelayan publik merupakan respon dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dari pelayan publik.

Masyarakat sebagai pengguna layanan publik memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas dan instansi pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah

¹³ Himsar Silaban, Op.Cit, hlm. 51.

¹⁴ KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya.¹⁵ Tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (voice) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan.¹⁶ Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Untuk itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

.Dalam KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003, untuk menampung pengaduan, unit pelayanan wajib menyediakan saluran pengaduan misalnya: kotak pengaduan, loket pengaduan, bisa juga melalui call center, hotline, atau melalui media massa seperti radio, koran, dll. Sehingga sebelumnya media pengaduan masyarakat dilakukan secara konvensional yang biasanya melalui kotak pengaduan atau saran dan pesan singkat melalui SMS yang tidak diintegrasikan dalam sebuah mekanisme atau pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan.¹⁷ Berdasarkan laporan tahunan pengaduan oleh Lembaga Administrasi Negara periode bulan Januari sampai dengan bulan

¹⁵ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan> diakses pada 4 April 2023 pukul 06.07.

¹⁶ Agus Dwiyanto, dkk., *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2002).

¹⁷ Muhammad Fatchuriza, Teguh Adi Prasajo, *Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal*, Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Selamat Sri (UNISS) Kendal, As Siyasah, Vol. 6, No. 1, Mei 2021.

Desember tahun 2019, terdapat 66 (enam puluh enam) pengaduan dengan rincian sebagai berikut:¹⁸

Tabel 1.1 Laporan Tahunan Pengaduan

No.	Sarana dan Media pengaduan	Jumlah
1.	Media Sosial	31
2.	Webmail	11
3.	Langsung tatap muka	6
4.	Portal Pengaduan	17
5.	Portal Lapor	1

Sumber: Lembaga Administrasi Negara

Banyak orang memilih untuk mengadukan masalah mereka di media sosial karena dianggap lebih mudah, cepat, dan efektif. Selain itu, media sosial juga memiliki jangkauan yang luas dan bisa menarik perhatian banyak orang. Sedangkan saat ini penyediaan akses terhadap pelayanan pengaduan masyarakat sudah ditunjang dengan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi, kini telah dikembangkan menjadi media pengaduan yang berbasis aplikasi. Sebagai tindak lanjut, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem

¹⁸ <https://ppid.lan.go.id/wp-content/uploads/2020/06/Laporan-Tahunan-Pengaduan-Publik-2019.pdf> Diakses pada 4 April 2023 pukul 07.11.

informasi pelayanan publik. Dengan adanya SP4N ini diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Di Kota Jambi penggunaan aplikasi SP4N masih kurang diminati. Menurut Kevin, masyarakat kota Jambi lebih memilih menggunakan aplikasi SiKesal daripada SP4N, karena SiKesal lebih populer dan memiliki fitur-fitur unik yaitu pengguna dapat langsung mengambil foto yang langsung terintegrasi dengan lokasi pengaduan sehingga lebih mudah digunakan oleh masyarakat kota Jambi dan aparat yang menindaklanjuti. Berdasarkan laporan ringkas yang diperoleh dari DISKOMINFO Kota Jambi, aplikasi SP4N pada tahun 2022 hanya menerima sejumlah 50 pengaduan. Kemudian dalam wawancara disampaikan oleh Kevin selaku super admin, " dari awal penerapan aplikasi SP4N dalam periode 1 tahun tidak mencapai 60 pengaduan yang masuk, hal ini diakibatkan masyarakat lebih memilih pengaduan melalui aplikasi SiKesal".¹⁹ Meskipun kedua aplikasi tersebut memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik, namun masyarakat memiliki preferensi yang berbeda-beda tergantung pada berbagai faktor seperti ketersediaan informasi, kemudahan penggunaan, dan efektivitas dalam menyelesaikan keluhan.

¹⁹ Wawancara dengan Kevin, tanggal 5 April 2023 di DISKOMINFO Kota Jambi.

Hal ini menarik perhatian karena perbandingan jumlah pengaduan yang masuk cukup signifikan, di aplikasi SiKesal jumlah pengaduan yang masuk bisa mencapai lebih dari 3 kali lipat dari jumlah pengaduan di aplikasi SP4N. Aplikasi SiKesal diluncurkan berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 40 tahun 2017, SiKesal merupakan singkatan dari Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online. Aplikasi ini merupakan suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik. Dengan aplikasi SiKesal, masyarakat dapat melaporkan keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah seperti kantor pelayanan publik, rumah sakit, kepolisian, dan lain sebagainya. Aplikasi SiKesal bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, serta mempercepat proses penyelesaian keluhan masyarakat. Setelah keluhan diterima melalui aplikasi SiKesal, instansi pemerintah yang bersangkutan akan segera menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan tersebut. Dengan demikian, diharapkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat meningkat dan masyarakat lebih mudah dalam menyampaikan keluhan terkait pelayanan yang diterima sebagai bentuk partisipasi pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Peningkatan partisipasi masyarakat dapat dilihat sejak aplikasi Sikesal *dilaunching* pada Desember 2017 lalu hingga Maret 2018, sudah sekitar 200-an pengaduan masyarakat yang masuk.²⁰ Namun, disampaikan oleh Kevin selaku super admin SeKesal “penggunaan aplikasi SiKesal belum berjalan

²⁰ <https://diskominfo.jambikota.go.id/?p=4206> di akses 14 Maret 2023 pukul 14.55.

optimal karena seringkali mengalami gangguan hingga laporan yang masuk tidak dapat diproses bahkan terdapat beberapa laporan yang hilang akibat tidak tersimpan di aplikasi dan juga arsip tidak tersimpan dengan baik”.²¹ Kemudian setelah perbaikan dengan rilis aplikasi SiKesal Versi 2 pengelolaan pengaduan dapat dilaksanakan secara optimal.

Tabel 1.2 Rekap Laporan Aplikasi SiKesal

No	Tahun	Jumlah Pengaduan	Pengaduan Selesai	Pengaduan Gagal
1	2019	193	193	0
2	2020	205	205	0
3	2021	176	176	0
4	2022	247	213	34

Sumber: DISKOMINFO Kota Jambi

Sebagian besar pengaduan yang masuk di SiKesal didominasi mengenai infrastruktur, jalan, drainase, kebersihan, lampu jalan, air bersih, bantuan sosial, banjir, masalah parkir serta mengenai masalah pelayanan umum. Jangka waktu pengelolaan pengaduan pun bervariasi antara 24 jam, 48 jam, dan paling lama 72 jam dengan menyesuaikan jenis keluhan yang dilaporkan.²²

²¹ Wawancara dengan Kevin, tanggal 5 April 2023 di DISKOMINFO Kota Jambi.

²² <https://jambiprima.com/read/2022/03/17/14532/638-pengaduan-masuk-aplikasi-sikesal-abu-bakar-sekarang-banyak-lapor-ke-112/> di akses 14 Maret 2023 pukul 15.02.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat akan pelayanan pengaduan. Hal tersebut seperti ketepatan waktu pengaduan, sarana dan prasarana pendukung, maupun tanggung jawab instansi terhadap masyarakat dan aduannya. Namun, dari hasil observasi pada sejumlah laporan selesai di aplikasi SiKesal telah ditanggapi dengan responsif dan tepat waktu serta telah dilakukan survey pada lokasi dilaporkan. namun sejumlah pelapor terlihat kurang puas dikarenakan tidak ada tindak lanjut perbaikan terkhususnya pada laporan kategori kerusakan jalan. berdasarkan tanggapan OPD hanya melakukan tindakan lanjut sebatas survey dan jarang ditemukan tanggapan berupa perbaikan langsung terhadap jalan yang dilaporkan maupun penyusunan rencana perbaikan. sehingga hal ini menimbulkan komentar negatif oleh pelapor. Sesuai Pasal 8 ayat 2 Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan meliputi²³:

- a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
- b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi.
- c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan, tidak menjadi kewenangannya.

²³ Peraturan Presiden No. 76 tahun 2013.

d. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.

Hal yang perlu diperhatikan dari banyaknya pengaduan dan keluhan atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih sangat memprihatinkan dan belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan pengaduan menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dipertaruhkan. Dalam mengelola aduan, OPD dan ataupun Diskominfo harus memberikan informasi kepada pengadu atas tindak lanjut ataupun tindakan perencanaan agar tidak menimbulkan komentar negatif dan kekecewaan dari publik dan bukan hanya sebagai pelengkap unsur standar pelayanan sehingga pengaduan dapat sangat berguna membantu instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik telah dibahas oleh beberapa peneliti. Penelitian pertama, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Vaksinasi Covid-19 Di Kecamatan Telanaipura. Penelitian ini diteliti oleh Eko Rizki Ardiyanto mahasiswa Universitas Jambi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan masyarakat yang telah diterapkan oleh pemerintah kecamatan Telanaipura terhadap kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 diukur dengan lima dimensi

kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan software IBM SPSS versi 26. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tangibles, responsiveness, empathy, reliability, dan assurance memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.¹⁾ Berdasarkan nilai signifikansi untuk pengaruh X secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,10$ dan nilai F hitung $15,841 > F$ tabel $2,31$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima artinya terdapat pengaruh secara simultan atau bersama sama antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.²⁾ Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa indikator bukti fisik dan jaminan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa indikator bukti fisik (X1) memiliki pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel lainnya maka indikator bukti fisik (X1) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan masyarakat.²⁴

Penelitian kedua yaitu, Analisis Kualitas Pelayanan Balik Nama STNK dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi yang diteliti oleh Miftahu Royan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Samsat Kota Jambi dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak, serta menganalisis upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah disediakan di

²⁴ Eko Rizki Ardiyanto, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Vaksinasi Covid-19 Di Kecamatan Telanaipura”(Skripsi, Universitas Jambi 2022).

Samsat Kota Jambi dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan yang diperlukan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Samsat Kota Jambi sudah baik dan masyarakat sebagai wajib pajak merasakan pelayanan yang diberikan berpihak kepada masyarakat. Begitupun dalam pelayanan Balik Nama Stnk, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan yang ada, akan tetapi dengan tidak bisanya pelayanan tersebut di akses di program-program yang menjadi lompatan Samsat untuk memberi kemudahan kepada wajib pajak berpengaruh akan kepuasan masyarakat yang ingin melakukan balik nama STNK kendaraan ke data pribadinya, karena pelayanan Balik Nama STNK saat ini masih menggunakan dua lokasi untuk menyelesaikan pelayanan tersebut.²⁵

Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terletak pada objek penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pengaduan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SiKesal belum pernah dilakukan. Sehingga penelitian ini dapat memberikan kontribusi baru pada pengetahuan tentang aplikasi SiKesal dan kepuasan pengguna. Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas maka penulis mengangkat permasalahan tersebut dalam skripsi yang berjudul. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat

²⁵ Miftahu Royan, “*Analisis Kualitas Pelayanan Balik Nama STNK dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi*”, (Skripsi, Universitas Jambi, 2023).

Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informatika Keluhan Masyarakat Online Kota Jambi (SIKESAL)”:

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan pengaduan masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di aplikasi SiKesal Kota Jambi?
- b. Indikator kualitas pelayanan manakah yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna di aplikasi SiKesal Kota Jambi?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pengaduan terhadap kepuasan pengguna di aplikasi SiKesal Kota Jambi.
- b. Untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SiKesal Kota Jambi.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian yang akan dilakukan ini dapat dijadikan suatu bahan studi perbandingan selanjutnya dan akan menjadi sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu

pemerintahan, khususnya menyangkut masalah Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Aplikasi SiKesal Kota Jambi.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini yaitu dapat menjadi suatu masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan di aplikasi SiKesal Kota Jambi agar dapat memberi kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan. Serta dapat menjadi upaya menyebarkan penggunaan aplikasi SiKesal sebagai ruang penyampaian keluhan dan aspirasi masyarakat Kota Jambi.

1.5. Landasan Teori

1.5.1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan (Satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. (Satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “factio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”²⁶ Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra kepuasan pelanggan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.²⁷

²⁶ Boy Sapto Suryo Subiantoro, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas. At-Tadbir jurnal ilmiah manajemen, Vol. 4, No. 1, Januari 2020, hlm. 30

²⁷ Fandi Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction* edisi 3, (Jakarta:Andi, 2011), hlm.292.

Kotler menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.²⁸ Dari beberapa penjelasan tentang pengertian kepuasan pelanggan maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh seseorang ketika keinginan atau kebutuhan mereka terpenuhi setelah menggunakan produk atau layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi kesuksesan suatu bisnis, karena pelanggan yang puas lebih mungkin untuk menjadi pelanggan setia dan merekomendasikan bisnis tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, perusahaan-perusahaan sering berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan mereka melalui berbagai cara seperti meningkatkan kualitas produk atau layanan, memberikan pelayanan yang lebih baik, atau mengatasi masalah pelanggan dengan cepat dan efektif.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka, kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan sebagai berikut:²⁹

- a. *Guarantee or warranty*, adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
- b. *Delivery communication*, adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.

²⁸ Ibid, hlm. 312

²⁹https://www.academia.edu/35222809/MENGUKUR_KEPUASAN_MASYARAKAT_DAN_KUALITAS_PELAYANAN_PUBLIK diakses pada 8 April 2023 pukul 20.21.

- c. *Complaint handling*, adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan- keluhan atau pengaduan.
- d. *Resolution of problem*, adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

1.5.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³⁰ konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.³¹

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan publik yang baik. Menurut Scheuing & Christopher,³² prinsip-prinsip kualitas layanan adalah sebagai berikut:

³⁰ Rahmad Dani, Sampurno Wibowo (Analisis Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Berbasis Digital Pada Masa Sosial Facebook Terhadap Kepuasan Pelanggan) Vol.5, No.3 Desember.

³¹ Dasep Dodi Hidayah (Kualitas Pelayanan Publik) Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Volume 7 Nomor 1, Bulan April Tahun 2020 hal 29.

³² Fandy Tjiptono. Gregorius Chandra. Op.Cit, hlm.203-204

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas.

3. Perencanaan Strategik

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. *Review* (Meninjau)

Proses *review* (meninjau) merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan

maupun stakeholder lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sektor dan lain-lain).

6. *Total Human Reward* (Total Pahala Manusia)

Reward (pahala) dan *recognition* (pengakuan) merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono,³³ ada beberapa dimensi yang dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan sebuah instansi tersebut yaitu:

1. Ketepatan waktu tepatnya waktu yang dilampaui oleh pelanggan. Baik waktu tunggu, ataupun waktu proses.
2. Akurasi pelayanan: produk atau hasil yang didapatkan oleh pelanggan bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan: bagaimana pegawai ramah dalam melayani pelanggan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan : jumlah pegawai yang memadai dan fasilitas juga yang menunjang layanannya.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan : pelanggan merasa nyaman atau tidak dengan keadaan lokasinya, ruang pelayanannya,

³³ Ibid, hlm. 210

parkir untuk kendaraan pelanggan serta media informasi untuk membantu pelanggan yang tidak tahu alurnya.

6. Atribut pendukung: kebersihan dari lokasi atau ruang pelayanannya dan keadaan ruang tunggu instansi tersebut.

1.6. Hubungan Antar Variabel

Dalam Penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang menurut peneliti akan dipengaruhi oleh variabel lain dalam suatu eksperimen, sedangkan variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang menurut peneliti akan mempengaruhi variabel dependen (terikat) dalam suatu eksperimen.³⁴

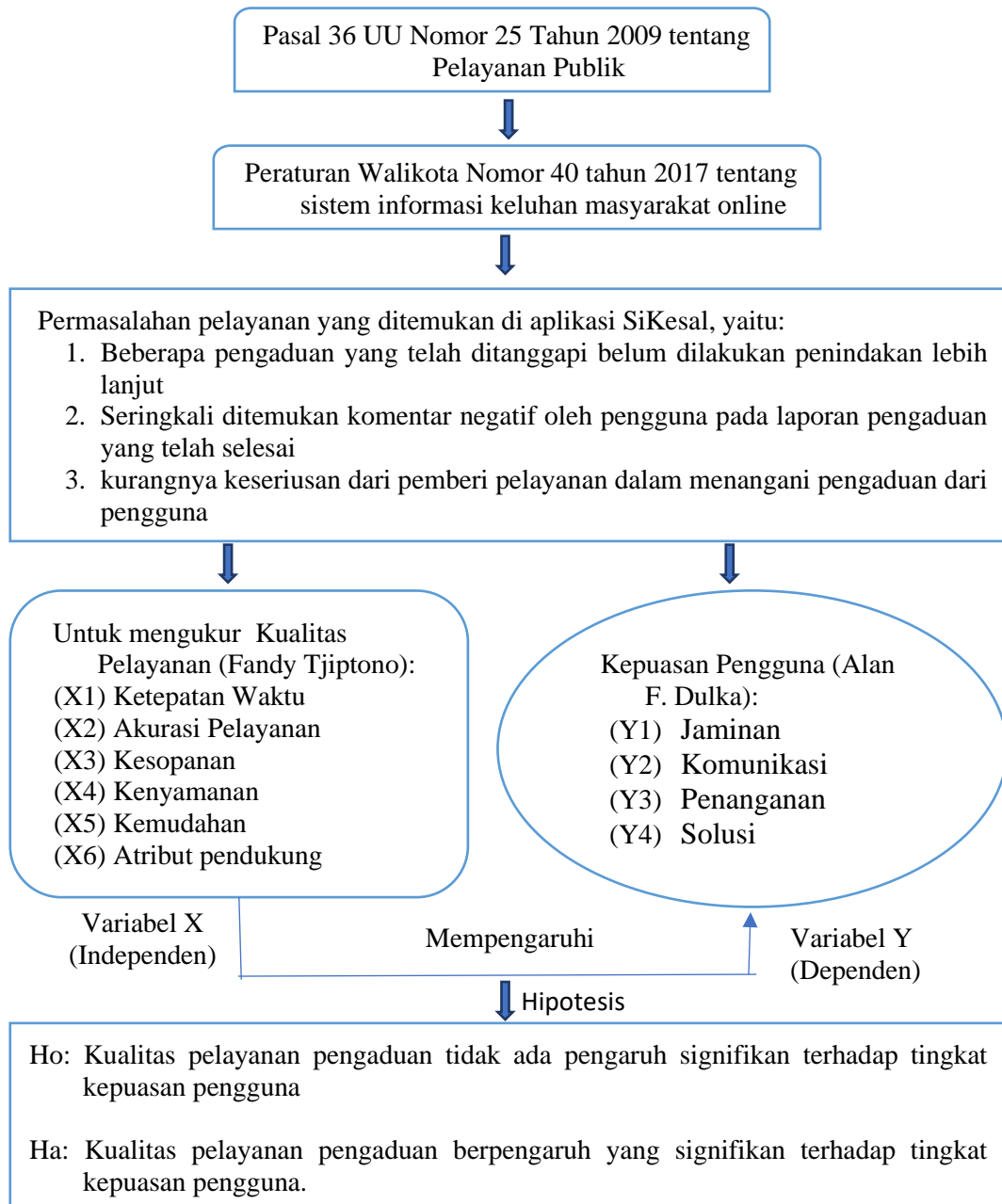
Variabel bebas suatu variabel yang apabila dalam suatu waktu berada bersamaan dengan variabel lain, maka (diduga) akan dapat berubah dalam keragamannya. Variabel bebas ini bisa juga disebut dengan variabel pengaruh, perlakuan, kuasa, treatment, independent, dan disingkat dengan variabel (X). Sedangkan, variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau diterangkan oleh variabel lain, tetapi tidak dapat mempengaruhi variabel lainnya (Y). Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan dianggap sebagai variabel bebas (variabel X), sedangkan kepuasan masyarakat adalah variabel yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sehingga kepuasan masyarakat dianggap variabel terikat (variabel Y).

³⁴ Hardani dkk” *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta, Pustaka Ilmu, 2020).

1.7. Kerangka Berpikir

Secara garis besar konseptual tentang teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting pada penelitian ini adalah sebagai berikut: ³⁵

Gambar 1.1 Kerangka Pikir



³⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017), hlm. 60.

1.8. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.³⁶ Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan maka peneliti menyusun hipotesis sebagai berikut:

Ho: Kualitas pelayanan pengaduan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna

Ha: Kualitas pelayanan pengaduan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

1.9. Metode penelitian

1.9.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan hasil penelitian yang dilakukan. Pendekatan kuantitatif mengutamakan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitian, kemudian variabel diartikan dalam bentuk operasionalisasi masing-masing variabel. Tujuan penelitian pendekatan kuantitatif untuk pengujian teori, membentuk fakta, memperlihatkan adanya hubungan dan pengaruh serta perbandingan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, lalu meramalkan hasil. Maka dari itu, dilakukan penelitian kuantitatif ini untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pengaduan di aplikasi SiKesal dengan indikator-indikator yang telah dijelaskan sebelumnya dan faktor mana yang

³⁶Ibid, hlm. 64.

lebih dominan dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan disertai fakta konkret sehingga memperoleh jawaban dari hipotesis yang telah ada.

1.9.2. Lokasi/Objek Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Jambi secara daring maupun luring, ditujukan kepada masyarakat Kota Jambi sebagai pengguna aplikasi SiKesal dan penerima layanan atas pengaduan yang dibuat.

1.9.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SiKesal Kota Jambi. Dengan berlandaskan teori kualitas pelayanan dan teori kepuasan pelanggan. Dengan adanya teori ini menjadi tolak ukur kepuasan pengguna aplikasi yang dihasilkan sudah baik atau tidak. Sehingga kemudian berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui indikator kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna di aplikasi SiKesal Kota Jambi.

1.9.4. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu dengan bentuk apapun ditetapkan oleh peneliti agar dapat dipelajari sehingga mendapat informasi tentang hal tersebut, dan ditarik kesimpulan³⁷. Dalam penelitian ini

³⁷ Sugiyono, *Op.Cit*, hlm. 67.

menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas (independen) atau variabel X dan variabel terikat (dependen) atau variabel Y. variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan. Sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pengguna.

1) Variabel Bebas (X) yaitu Kualitas pelayanan diturunkan menjadi

beberapa variabel sebagai variabel bebas terdiri atas :

- a. Ketepatan Waktu (X1)
- b. Akurasi Pelayanan (X2)
- c. Kesopanan (X3)
- d. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan (X4)
- e. Kenyamanan Memperoleh Pelayanan (X5)
- f. Atribut Pendukung (X6)

2). Variabel Terikat (Y) Partisipasi Masyarakat yaitu terdiri atas:

- a. *Guarantee or warranty*, adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
- b. *Delivery communication*, adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
- c. *Complaint handling*, adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan- keluhan atau pengaduan.
- d. *Resolution of problem*, adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

2. Operasional Variabel

Tabel 1.3 Operasional Variabel

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan	
Ketepatan waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu tunggu masyarakat dalam menerima tanggapan 2. Waktu memproses sebuah aduan masyarakat
Akurasi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian tanggapan dengan harapan pengguna 2. Penyaluran kategori pengaduan sesuai dengan OPD yang berwenang 3. Hasil yang didapatkan sesuai dengan saran dan permintaan masyarakat
Kesopanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan admin dalam menanggapi pengaduan 2. Keadilan admin dalam menanggapi pengaduan 3. Kesabaran admin dalam menanggapi pengaduan
Kemudahan Mendapatkan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyaluran pengaduan dari <i>super admin</i> ke OPD 2. Komitmen OPD dalam menindaklanjuti pengaduan yang sudah ditanggapi 3. Kemampuan OPD dalam memberi penanganan terhadap masalah

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi mudah dipahami dan dioperasikan 2. Aplikasi bebas dari gangguan server 3. Memiliki media pembelajaran penggunaan aplikasi/<i>tutorial</i>
Atribut pendukung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan fitur aplikasi 2. Kelengkapan kategori masalah
Kepuasan Masyarakat	
<i>Guarantee or warranty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan yang diberikan kepada pelanggan 2. Pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan
<i>Delivery communication</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi atau pesan yang disampaikan ke masyarakat 2. Hasil dari masalah layanan yang diadakan 3. Pelanggan akan menyarankan untuk mengadu masalah layanan ke aplikasi tersebut
<i>Complain handling</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap OPD dalam menghadapi keluhan 2. Cara OPD dalam menyelesaikan keluhan
<i>Resolution of problem</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggapan OPD dalam membantu memecahkan masalah yang berkaitan dengan layanan 2. Solusi yang disampaikan OPD terkait dengan masalah layanan

Sumber: Analisa Penulis

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.³⁸ Skala likert digunakan pada penelitian ini untuk memudahkan dalam menggambarkan pendapat serta kondisi yang dialami oleh responden. Pada penelitian ini responden yang terpilih untuk mengisi kuesioner dengan jumlah kategori sebanyak 5 (lima) dan semua jawaban responden dihitung dengan menggunakan skor sebagai berikut:

- | | |
|------------------------|-----|
| 1. Sangat Setuju | = 5 |
| 2. Setuju | = 4 |
| 3. Cukup Setuju | = 3 |
| 4. Tidak Setuju | = 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju | = 1 |

1.9.5. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Berdasarkan rekap laporan dari DISKOMINFO Kota Jambi terdapat sejumlah 1.678 masyarakat Kota Jambi yang mendaftar sebagai pengguna di aplikasi SiKesal.³⁹ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁴⁰. Populasi dalam Penelitian ini berasal dari jumlah pengguna aktif yang telah melakukan pengaduan di aplikasi SiKesal, dari hasil

³⁸ Ibid, hlm. 93.

³⁹ Rekap laporan Aplikasi SiKesal DISKOMINFO Kota Jambi

⁴⁰ *Ibid*, Hal 126

pengolahan pada data rekap pengaduan dari tahun 2019 sampai dengan bulan Maret tahun 2023 terdapat 575 pengguna yang kemudian dijadikan populasi dengan sebaran sebagai berikut:

Tabel 1.3 Distribusi Jumlah Populasi

No	Kecamatan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Alam Barajo	126	21,91
2	Danau Sipin	39	6,78
3	Danau Teluk	9	1,57
4	Jambi Selatan	71	12,35
5	Jambi Timur	38	6,61
6	Jelutung	62	10,78
7	Kota Baru	106	18,43
8	Pasar Jambi	20	3,48
9	Pelayangan	6	1,04
10	Telanaipura	39	6,78
11	Paal Merah	59	10,26
Total		575	100

Sumber: Data Rekap Laporan Aplikasi SiKesal 2019-2023

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi⁴¹. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel melalui metode *probability sampling* dengan teknik sampel acak (*random sampling*), dimana pengambilan anggota sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

⁴¹ *Ibid*, hal 127

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat persentase toleransi ketidaktelitian

Dalam penelitian ini akan digunakan nilai $e = 10\%$, artinya tingkat toleransi ketidaktelitian sebesar 10%. Dengan menerapkan rumus slovin maka diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$n = ?$

$N = 575$

$e = 10\%$ atau 0,1

$$n = \frac{575}{1 + 575 \cdot 0.1^2}$$

$$n = \frac{575}{1 + 5,75}$$

$$n = \frac{575}{6.75}$$

$n = 85,19$

n dibulatkan = 86

disesuaikan menjadi 100 responden.

Dari 100 orang responden ini merupakan sampel yang diambil dari pengguna yang aktif melakukan pengaduan di aplikasi SiKesal. Pengambilan sampel untuk masing-masing kecamatan di Kota Jambi dilakukan dengan caea sebagai berikut:

Tabel 1.4 Distribusi Jumlah Sampel Tiap Bagian

Kecamatan	Jumlah Pengguna	Slovin (d=10%)	Perhitungan	Jumlah Sampel Disesuaikan
Alam Barajo	126	$n = \frac{126}{1 + 575(0,1^2)}$	18,67	21
Danau Sipin	39	$n = \frac{39}{1 + 575(0,1^2)}$	5,78	7
Danau Teluk	9	$n = \frac{9}{1 + 575(0,1^2)}$	1,33	3
Jambi Selatan	71	$n = \frac{117}{1 + 575(0,1^2)}$	10,52	12
Jambi Timur	38	$n = \frac{51}{1 + 575(0,1^2)}$	5,63	7
Jelutung	62	$n = \frac{62}{1 + 575(0,1^2)}$	9,19	10
Kota Baru	106	$n = \frac{106}{1 + 575(0,1^2)}$	15,70	17
Pasar Jambi	20	$n = \frac{20}{1 + 575(0,1^2)}$	2,96	4
Pelayangan	6	$n = \frac{6}{1 + 575(0,1^2)}$	0,89	2
Telanaipura	39	$n = \frac{39}{1 + 575(0,1^2)}$	5,78	7
Paal Merah	59	$n = \frac{59}{1 + 575(0,1^2)}$	8,74	10
Total	575		85,19	100

Sumber: Analisa Penulis

1.9.6. Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah riset nya. Pengumpulan data primer dengan teknik pengisian kuesioner yang berisi pertanyaan seputar kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan di aplikasi SiKesal.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur-literatur yang terkait topik penelitian. Data sekunder pada penelitian ini berasal dari studi literatur berupa tulisan laporan, pedoman dan sumber-sumber lain yang menunjang laporan penelitian.

1.9.7. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penyebaran kuesioner secara online dan offline, peneliti terlebih dahulu menjelaskan kepada responden tentang maksud dan tujuan dari penelitian tersebut. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisikan sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan variabel penelitian dan setiap pertanyaan disediakan 5. Setiap dari masing-masing jawaban tersebut memiliki bobot nilainya, bobot nilai dari masing-masing jawaban dapat dilihat dari tabel skala likert.

Pada responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner secara online maka harus menyatakan ketersediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Dalam pengumpulan data secara offline peneliti langsung turun kelapangan menemui responden yang memenuhi kriteria penelitian serta pengambilan data secara offline berfokus pada wilayah yang menjadi area lokasi yang diadakan sehingga mudah dijangkau oleh peneliti dalam

pengumpulan data secara langsung dilapangan sedangkan pengumpulan data secara online yaitu dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner melalui google form dengan menggunakan via Whatsapp, Instagram, dan Facebook serta media milik Pemerintah Kota Jambi berupa website Pemerintah Kota Jambi, website OPD, dan channel youtube Pemerintah Kota Jambi.

2. Observasi

Secara umum observasi merupakan aktivitas pengamatan terhadap suatu objek secara cermat langsung di lokasi penelitian, serta mencatat secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi dapat berupa tempat, pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan.

Dalam observasi, peneliti mengamati perilaku atau kejadian yang terjadi secara langsung dan sistematis melalui proses pengelolaan di aplikasi SiKesal, mengumpulkan keseluruhan dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian yang dibahas, hasil penelitian sebelumnya, gambar, dan lain-lain. Dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang fenomena yang diamati. Sehingga dapat memberikan gambaran realistik tentang perilaku atau kejadian yang diamati, sehingga dapat membantu menjawab pertanyaan penelitian dan menghasilkan temuan yang valid dan reliabel.

1.9.8. Teknik Analisis Data

1. Mengedit Data

Mengedit data adalah kegiatan memeriksa data yang terkumpul selama berada di lapangan

2. Mengkode Data

Mengkode data berarti memberikan kode-kode tertentu terhadap masing-masing kategori. Kuesioner akan diberi nilai sesuai dengan bobot butir isian dalam kuesioner tersebut dengan menggunakan skala Likert 5 (lima) poin dengan pertimbangan bahwa poin tersebut sudah mencukupi penilaian responden dan mempermudah responden dalam memberikan penilaian, sebagai berikut :

Tabel 1.4 Kode data ke dalam angka

Variabel	Kode	Ukuran	Skor
Dimensi Kualitas Pelayanan	STS	Sangat tidak setuju	1
	TS	Tidak setuju	2
	CS	Cukup setuju	3
	S	Setuju	4
	SS	Sangat Setuju	5
Dimensi	STS	Sangat tidak setuju	1
	TS	Tidak setuju	2

Kepuasan Pengguna	CS	Cukup setuju	3
	S	Setuju	4
	SS	Sangat Setuju	5

Sumber: Analisa Penulis

Berdasarkan tabel klasifikasi skala indikator variabel penelitian diatas maka kita dapat mengukur dan mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SiKesal Kota Jambi.

3. Tabulasi Data

Proses mengelompokkan jawaban yang serupa dan menjumlahkan dengan cara yang teratur dan terinci dengan table.

4. Analisis Data

Kegiatan pembuatan analisis sebagai dasar bagi penarikan kesimpulan. Analisis yang digunakan merupakan analisis kuantitatif yaitu analisis regresi berganda dengan melakukan uji hipotesis menggunakan SPSS (Statistical program for social science) versi 29.0.1.0.

1.9.9. Uji Instrumen

1. Uji validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasikan setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel.

Kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis 0,30. Pengukuran dikatakan valid jika nilai *correlation* berada diatas nilai kritis 0.30⁴²

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan Alat pengukur yang sama.⁴³ Atau dengan kata lain Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Alpha Cronbach dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien kendala atau alpha sebesar 0.6 atau lebih. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \cdot 1 - \frac{\sum s^2 i}{s^2 x}$$

α = Koefisien reliabilitas alpha cronbach

K = Banyaknya Butir

$\sum s^2 i$ = Jumlah variasi butir i

$s^2 x$ = varians skor total

Perhitungan reliabilitas dengan rumus diatas dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

1.9.10. Analisis Regresi Berganda

Penganalisaan data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua

⁴² Ibid Hal. 178

⁴³ Ibid, hlm 143

variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan dua variabel bebas atau lebih dengan variabel terikat atau signifikan tidaknya pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Dengan rumus:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Kepuasan Masyarakat

x_1 = Ketepatan Waktu

x_2 = Akurasi Pelayanan

x_3 = Kesopanan

x_4 = Kemudahan

x_5 = Kenyamanan

x_6 = Atribut Pendukung

a = Konstanta

b = Koefisien

ε = faktor lain yang tidak diteliti

Dalam menganalisa data regresi berganda juga dilakukan Uji T yakni menentukan signifikan atau tidaknya masing-masing nilai koefisien regresi secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat,⁴⁴ Uji F yakni menguji pengaruh atau tidaknya variabel bebas dan variabel terikat secara bersamaan,⁴⁵ serta Uji

⁴⁴ Ibid, hlm. 13.

⁴⁵ Ibid, hlm. 16.

Asumsi Klasik yang terdiri empat uji asumsi yaitu normalitas, multikolinieritas, autokorelasi dan heteroskedastisitas.

Hipotesis merupakan asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal tersebut dan dituntut untuk melakukan pengecekannya. Jika asumsi atau dugaan tersebut dikhususkan mengenai populasi, umumnya mengenai nilai-nilai parameter populasi, maka hipotesis itu disebut dengan hipotesis statistik.⁴⁶

1. Uji f

Uji F bertujuan menguji pengaruh atau tidaknya variabel bebas dan variabel terikat secara simultan atau bersamaan dengan menghitung F_{hitung} dan F_{tabel} menggunakan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{(R_{x_1x_2x_3x_4x_5x_6y})^2(n - m - 1)}{m(1 - R_{x_1x_2x_3x_4x_5x_6y})}$$

m = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah Responden

$$F_{tabel} = F(\alpha)(dka, dkb)$$

dka = Jumlah variabel bebas (pembilang)

dkb = $n - m - 1$ (penyebut)

Hasil hitung dari F_{hitung} dan F_{tabel} kemudian dibandingkan dengan berdasarkan daerah penerimaan dan daerah penolakan yang ditetapkan sebagai berikut: Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka

⁴⁶ Ibid. hlm 230

Ho ditolak Penetapan Hipotesis Penetapan Hipotesis Nol (Ho) dan Hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut:

1. Ho : $\rho = 0$ tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna;
2. Ha : $\rho \neq 0$ terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

2. Uji t

Sebelum koefisien korelasi digunakan untuk membuat kesimpulan, terlebih dahulu diuji keberartian korelasi, untuk itu digunakan statistik uji t dengan rumus:

$$t = r \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

t = Nilai koefisien korelasi dengan derajat bebas (dk) n-2 n

r = Korelasi

n = Jumlah sampel

Hasil pengujian uji t kemudian dibandingkan dengan t_{tabel} yang diperoleh dengan menggunakan tingkat signifikan (α) dan derajat kebebasan n-2. Hipotesis yang telah ditetapkan tersebut akan diuji berdasarkan daerah penerimaan dan daerah penolakan yang ditetapkan sebagai berikut: Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Ho ditolak. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka Ho diterima. Penetapan Hipotesis Penetapan Hipotesis Nol (Ho) dan Hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut:

1. $H_0 : \rho = 0$ tidak ada pengaruh signifikan ketepatan waktu (X1), akurasi pelayanan (X2), kesopanan (X3), kenyamanan (X4), kemudahan (X5), atau atribut pendukung (X6) terhadap kepuasan pengguna (Y);
2. $H_1 : \rho \neq 0$ terdapat pengaruh signifikan ketepatan waktu (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y).
3. $H_2 : \rho \neq 0$ terdapat pengaruh signifikan akurasi pelayanan (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y).
4. $H_3 : \rho \neq 0$ terdapat pengaruh signifikan kesopanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y).
5. $H_4 : \rho \neq 0$ terdapat pengaruh signifikan kenyamanan (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y).
6. $H_5 : \rho \neq 0$ terdapat pengaruh signifikan kemudahan (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y).
7. $H_6 : \rho \neq 0$ terdapat pengaruh signifikan (X6) terhadap kepuasan pengguna (Y).