EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM PENGADUAN MASYARAKAT SECARA *ONLINE*

(Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Skripsi pada Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

TETTY FLORA MALAU
135030100111097

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2017

MOTTO

"Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia tetapi hanya kamu sendiri yang menagis, dan pada kematianmu semua orang menangis sedih tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum"

(Mahatma Gandhi)

Jangan merendahkan seseorang
Jangan meremehkan sesuatu
Jangan menunda waktu
Jangan meragukan kuasan-Nya
(Tetty Flora Malau)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	: Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online* (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)
Disusun oleh	: Tetty Flora Malau
NIM	: 135030100111097
Fakultas	: Fakultas Ilmu Administrasi
Jurusan	: Ilmu Administrasi Publik

Malang, 29 Maret 2017

Ketua

Komisi Pembimbing

Dr. rer. pol. Romy Hermawan, S.Sos. M.AP.
NIP. 19740725 200604 1 001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari	: Selasa
Tanggal	: 25 April 2017
Jam	: 09.00-10.00 WIB
Skripsi atas nama	: Tetty Flora Malau
Judul	: Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. rer. pol. Romy Hermawan, M.AP
NIP. 19740725 200604 1 001

Anggota Penguji

Dr. Abdullah Said, M.Si
NIP. 19570911 198503 1 003

Anggota Penguji

Nana Abdul Aziz, S.AP., M.AP
NIP. 19840713 201504 1 004

repository.ub.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengatahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsure-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 30 Maret 2017

Mahasiswa

Tetty Flora Malau

135030100111097

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

RINGKASAN

Tetty Flora Malau. 2017. **Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online* (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang).** Ketua Komisi Pembimbing: Dr. rer. pol. Romy Hermawan. S.Sos., M.AP.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, masyarakat sebagai pengguna layanan publik memiliki hak untuk memberikan keluhan, kritik ataupun pengaduan tentang masalah-masalah pelayanan yang terjadi pada ruang lingkup pemerintahan. Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi bagi penyedia layanan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan dan digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan. Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan pemerintahan disebut dengan istilah *electronic government*. Melihat perkembangan teknologi informasi (internet) yang merambah kedalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka sistem pengaduan masyarakat juga bergeser menggunakan sistem informasi manajemen berbasis internet.

Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang membuat suatu program yang dilatarbelakangi untuk mewujudkan *e-government* yaitu Program Pengaduan Masyarakat secara *online*. Penelitian yang berjudul Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat secara *Online* (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang) ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana evaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* yang dikelolah oleh Dinas komunikasi dan Informatika Kota Malang dilihat dari enam kriteria evaluasi yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, ketepatan serta faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan

kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman & Saldana yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pelaksana belum memenuhi keenam kriteria evaluasi menurut Dunn (2003:610). Kriteria yang terpenuhi adalah kriteria kecukupan, pemerataan, dan ketepatan. Sedangkan kriteria efektivitas, efisiensi dan responsivitas pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini belum terpenuhi. Beberapa faktor pendukung pada pelaksanaannya adalah dasar hukum dan sarana prasarana yang lengkap sedangkan faktor penghambatnya adalah kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang dan masyarakat yang sepenuhnya belum memahami pelaksanaan program ini.

Untuk meminimalisir hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara terstruktur dan rutin, memperhatikan kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pelaksana program dan melakukan diskusi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat *online*.

Kata Kunci: Kebijakan Publik, Evaluasi Program, Pengaduan Masyarakat *Online*

repository.ub.ac.id

SUMMARY

Tetty Flora Malau, 2017, **The Evaluation of the Programme on Public Complaints Online (Study at The Department of Communication and Informatics of Malang).** Supervisor Commission Chairman: Dr. rer. pol. Romy Hermawan. S. Sos., M. AP.

In the implementation of the public service, the public as users of public services have the right to grant the complaint, criticism or complaints about service problems that occur in the scope of Government. Public complaints constitute a source of information for the service provider to find out the quality of the services provided and used as material evaluation services. The development of information technology in the era of globalization gives considerable influence against the public service. The use of information technology in the activities of the Government termed electronic government. See the development of information technology (the internet) who penetrated into the Organization of the public service, then the system of public complaints also shifted to use cloud-based management information system

The Government of Malang through Department of communication and Informatics of Malang makes a program backed by the e-government to realize the IE Program public complaints online. The study, entitled evaluation of the implementation of the programme of public complaints Online (study at the Department of communication and Informatics of Malang) aims to find out how the evaluation of the implementation of the programme of public complaints online that was owned directly by the Office of communications and Informatics of Malang views of six evaluation criteria, namely effectiveness, efficiency, sufficiency, alignment, responsiveness, accuracy as well as supporting factors and a barrier to the implementation of the programme of public complaints online at Malang. This research uses descriptive research methods with qualitative approaches. Data collection was done through observation, interview and documentation. The analysis of the data used in this research is the interactive model developed by Miles, Huberman & Saldana i.e. condensation of the data, the presentation of the data and the withdrawal of the conclusion.

The results of this research show that the implementation of the programme of public complaints online by the Department of communications and Informatics of Malang as an implementer haven't filled the sixth evaluation criteria according to Dunn (2003:610). The criteria are met is the criteria of sufficiency, equity, and precision. Whereas the criteria of effectiveness, efficiency

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

and responsiveness on the implementation of the programme of public complaints online has not been fulfilled. Some of the factors supporting on its implementation is basic law and a complete infrastructure while the penghambatnya factor is the quantity of the human resources are less and the public fully understand yet the implementation of this program.

To minimize the obstacles faced in the implementation of the programme of public complaints online, then the Office of communication and Informatics of Malang do need socialization to society as a structured and regular basis, pay attention to the quantity and quality of human resources implementing programmes and conduct discussions with the working units of the device area to improve public complaints online.

Keywords: Public Policy, Program Evaluation, Public Complaints Online

KUPERSEMBAHKAN KARYAKU INI

KEPADA BAPAK G. MALAU DAN MAMAH A. SITANGGANG

SAUDARAKU IVO LADIPA MALAU

RICKY MARTONDY MALAU

RANI NATASYA MALAU

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan berkat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online* (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)"**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orangtua tercinta (Bapak G. Malau dan Mamah A. Sitanggang) yang selalu memberikan motivasi, dukungan, doa dan kasih sayang yang tulus dan luar biasa. Bang Ivo Ladipa Malau dan kedua adekku Ricky Martondi Malau dan Rani Natasya Malau yang selalu memberikan motivasi dan doa yang tulus ketika saudaranya berjuang menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Bambang Supriyono, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

4. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Prodi Jurusan Administasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
5. Bapak Dr. rer. pol. Romy Hermawan, S.Sos. M.AP selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam proses mengerjakan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Administari Universitas Brawijaya Malang yang telah mengajar, mendidik dan membagi ilmunya kepada penulis selama ini.
7. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Bapak/Ibu pegawai Bidang Informasi Publik (BIP) dan kepada seluruh pegawai/staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu peneliti dalam memperoleh data penelitian saya.
8. Kepala Dinas Perhubungan Kota Malang, Dinas Sosial Kota Malang dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, serta Bapak/Ibu pegawai pada dinas tersebut yang memberikan kemudahan dalam proses penelitian.
9. Saudara terpilih saya Melinda Situmorang dan Rebecca Sinaga serta sahabat saya Tiffany, Dessy, Amir, Adnan yang telah memberikan support yang tulus, memberikan kebahagiaan melalui canda dan tawa setiap kali jenuh dalam mengerjakan skripsi ini.

10. Kepada teman-teman seperjuangan Administrasi Publik 2013 dan pihak-pihak yang turut membantu kelancaran pengerjaan proposal skripsi hingga skripsi ini selesai.

Dengan segala keterbatasan dan kekurangan peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, masih perlu adanya koreksi, saran, dan kritik yang konstruktif dan sifatnya membangun agar dapat berhasil dalam penelitian selanjutnya. Akhirnya penulis berharap dengan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Terimakasih.

Malang, 30 Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**

MOTTO ..... **ii**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iii**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI ..... **v**

RINGKASAN ..... **vi**

SUMMARY ..... **viii**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **x**

KATA PENGANTAR ..... **xi**

DAFTAR ISI ..... **xiv**

DAFTAR TABEL ..... **xvii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xix**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 11
C. Tujuan Penelitian 11
D. Kontribusi Penelitian 12
E. Sistematika Penulisan 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kebijakan Publik 15
   1. Konsep Kebijakan Publik 15
   2. Tahap-Tahap Kebijakan Publik 16
B. Konsep Evaluasi Program 20
   1. Pengertian Evaluasi 20
   2. Pengertian Program 22
   3. Konsep Evaluasi Program 25
   4. Tujuan dan Fungsi Evaluasi Program 27
   5. Model Evaluasi Program 29
C. Konsep Pelayanan Publik 34
   1. Pengertian Pelayanan Publik 34
   2. Prinsip dan Asas Pelayanan Publik 36
D. Electronic Government 38
   1. Pengertian *Electronic Government* 38

2. Manfaat dan Fungsi *E-Government* 42
3. Prinsip-Prinsip *E-Government* 43
E. Konsep Pengaduan Masyarakat 44
1. Pengertian Pengaduan Masyarakat 44
2. Elemen-Elemen Penanganan Pengaduan 47
3. Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 54
B. Fokus Penelitian 55
C. Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian 56
D. Jenis dan Sumber Data 57
E. Teknik Pengumpulan Data 58
F. Instrumen Penelitian 60
G. Analisis Data 61
H. Uji Keabsahan Data 64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian
1. Gambaran Umum Kota Malang 66
a. Kondisi Geografis Kota Malang 66
b. Kondisi Demografi Kota Malang 68
c. Kondisi Pemerintahan Kota Malang 70
2. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang 73
a. Lokasi Instansi 73
b. Visi dan Misi 74
c. Struktur Organisasi 75
d. Tugas Pokok dan Fungsi 76

B. Penyajian Data Fokus Penelitian
1. Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat secara Online 81
a. Efektivitas Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 83
b. Efisiensi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 98
c. Kecukupan Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 101
d. Pemerataan Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 103
e. Responsivitas Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 107
f. Ketepatan Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 113
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 117

a. Faktor-faktor Pendukung 117
b. Faktor-faktor Penghambat 122

C. Pembahasan Hasil Penelitian
1. Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat secara Online 127
a. Efektivitas Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 133
b. Efisiensi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 141
c. Kecukupan Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 143
d. Pemerataan Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 145
e. Responsivitas Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 148
f. Ketepatan Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 151
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online 152
a. Faktor-faktor Pendukung 152
b. Faktor-faktor Penghambat 155

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 158
B. Saran 161

DAFTAR PUSTAKA 163

LAMPIRAN 167

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1	Tipe atau Model Evaluassi menurut Rossi dalam Widodo (2006).....	29
2	Tipe Evalusi Menurut Langbein dalam Widodo (2006).....	30
3	Kriteria Evaluasi Menurut Dunn (2003).....	33
4	Luas Kecamatan (km2) dan Presentasenya terhadap Luas Kota Malang.....	67
5	Daftar Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kota Malang.....	69
6	Daftar SKPD di Pemerintahan Kota Malang.....	71
7	Daftar Nama Pejabat dan Jabatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.....	75
8	Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat secara Online Tahun 2014	110
9	Perubahan Sebelum dan Setelah adanya Layanan Pengaduan Online.....	131

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1	Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kota Malang.....	5
2	Tahap-Tahap atau Proses Kebijakan Publik.....	17
3	Hubungan Kebijakan Publik dan Program.....	24
4	Analisis Data Model Interaktif.....	62
5	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.....	75
6	Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Secara Online Tahun 2010-2016.....	88
7	Skema Sistem Pengaduan Masyarakat Secara Online Kota Malang.....	92
8	Presentasi Pengaduan Masyarakat Secara Online Kota Malang Tahun 2016.....	108

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang.....	166
2	Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.....	167
3	Surat Keterangan Selesai Penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.....	168
4	Surat Penyelesaian Pengaduan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang.....	169
5	Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat Secara Online Tahun 2014.....	170
6	Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Secara Online Tahun 2016.....	172
7	Standar Pelayanan Publik Pelayanan Pengaduan Online (Dikutip dari SK Kepala Dinas Kominfo Kota Malang tentang SPP Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang).....	194

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap pelayanan publik. Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam proses maupun pelaksanaan pelayanan publik. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pelayanan publik melalui jaringan internet secara *online* perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga memungkinkan terjadinya data dan informasi pada instansi pemerintah dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara akurat dan tepat.

Penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan pemerintahan sekarang merupakan sesuatu yang sering kita dengar dengan istilah *electronic government* atau *e-government*. Peningkatan penggunaan internet secara global yang mengintegrasikan teknologi informasi dengan reformasi administrasi publik telah menempatkan *e-government* sebagai hal penting dalam agenda modernisasi pemerintahan. *E-government* menjanjikan keuntungan untuk mendukung pemerintah yang lebih efisien, efektif, lebih tanggap dengan ketepatan waktu, lebih transparan, akuntabilitas, partisipasi serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap peningkatan kualitas, kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, dan mudah diakses oleh masyarakat luas. E-government memberikan dampak bagi

pemerintah dan pelayanannnya serta hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Endries Lionardo (2009:D1) yang menyebutkan bahwa:

> *"E-Government* harus diartikan sebagai upaya dan keinginan pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagai inisiatif terhadap tuntutan masyarakat tersebut. Pentingnya makna *e-government* juga harus dimaknai sebagai upaya dalam menyeleraskan pola hubungan penyelenggaraan urusan wajib antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam melayani warga negara (*citizen).*"

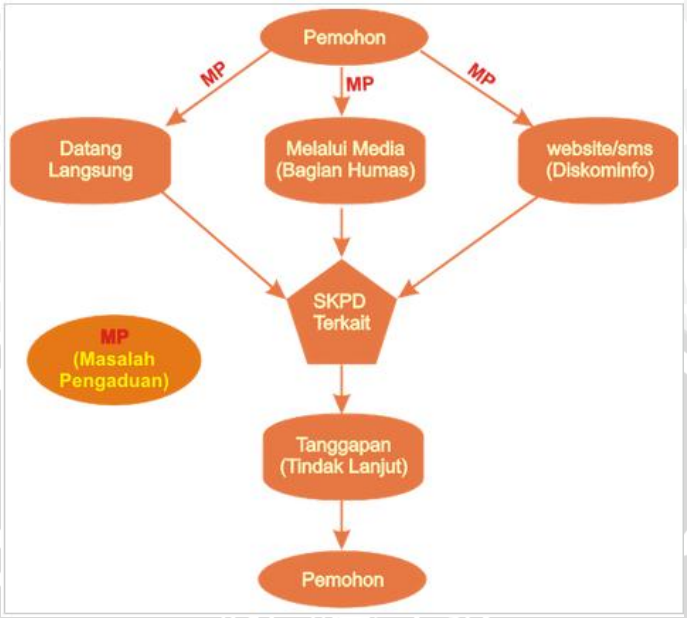
E-government merupakan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berbasis internet untuk memberikan akses pelayanan dari pemerintah. Oleh karena itu, jaringan internet merupakan salah satu faktor penting dalam penerapan sistem *e-government* dalam suatu pemerintahan. Menurut Akadun (2009:121) "internet pada dasarnya memadukan penggunaan teknologi pengolahan informasi dengan teknologi komunikasi". Dalam pelaksanaan pelayanan publik, masyarakat sebagai penerima layanan dan pengguna layanan publik yang diberikan oleh pemerintah memiliki peran yang sangat penting yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang mana masyarakat memiliki hak untuk memberikan keluhan, kritik ataupun pengaduan tentang masalah-masalah pelayanan yang terjadi pada ruang lingkup pemerintahan. Pengaduan dari masyarakat merupakan suatu sumber informasi bagi penyedia layanan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah dan informasi pengaduan ini bisa digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan.

Pengaduan masyarakat menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi instansi pemerintah adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Selain sebagai bentuk pengawasan masyarakat terhadap pemerintah, pengaduan masyarakat atas layanan pemerintah juga merupakan salah satu hak masyarakat sebagai penerima layanan seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 18, diantaranya yaitu memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara.

Hak masyarakat untuk mengadukan penyimpangan-penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan seperti yang tercantum diatas merupakan kewajiban bagi pemerintah untuk mewadahi dan menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat. Melihat perkembangan teknologi informasi (internet) yang merambah kedalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang sudah dijelaskan diatas, maka pengaduan masyarakat juga bergeser menggunakan sistem informasi manajemen berbasis internet. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah dengan

memanfaatkan teknologi informasi (internet) sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat secara lebih luas dengan berbasis elektornik adalah layanan pengaduan masyarakat secara *online*.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang merupakan Lembaga Teknis Daerah dalam penerapan proses kepemerintahan dengan menggunakan Teknologi informasi dan Komunikasi (TIK), khususnya penggunaan komputer dan internet dalam kegiatan pemerintahan yang disebut dengan *e-government*. Untuk menampung aspirasi masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik maka pemerintah Kota Malang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang membuat suatu program yang juga dilatarbelakangi untuk mewujudkan *e-government* yaitu Program Pengaduan Masyarakat yang terbagi atas dua yaitu pengaduan masyarakat secara langsung dan pengaduan masyarakat secara *online* melalui website resmi Pemerintah Kota Malang. Pelayanan pengaduan publik secara *online* melalui website resmi Pemerintah Kota Malang merupakan fokus dari penelitian ini. Berikut disajikan sistem layanan pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Malang.



Gambar 1. Sistem Layanan Pengaduan Mayarakat Kota Malang
Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa Pemerintah Kota Malang menyediakan tiga pilihan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya kepada pemerintah, salah satunya adalah menyampaikan pengaduan melalui website Pemerintah Kota Malang yang dikelolah oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Masyarakat yang ingin menggunakan layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini dapat melalui 3 (tiga) situs website resmi Pemerintah Kota Malang yaitu *www.malangkota.go.id*, *www.pengaduan.malangkota.go.id*, dan *kominfo@malangkota.go.id* dengan koneksi internet. Pengaduan Masyarakat secara *online* ini berpartisipasi untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik pada semua aspek pembangunan dengan cara menyampaikan atau melaporkan kurang baik dan tidak efektifnya pelayanan oleh para pegawai

SKPD atau unit kerja Pemerintah Kota Malang. Karena sebelumnya, masyarakat Kota Malang dalam hal meminta informasi ataupun melakukan pengaduan ditangani oleh pihak SKPD terkait dengan *face to face*, cara ini dinilai kurang efektif melihat banyaknya kendala-kendala yang harus dihadapi seperti jarang tempuh, biaya, dan sebagainya. Maka dari itu pemerintah Kota Malang, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang mengeluarkan suatu invovasi baru agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasi ataupun pengaduan masyarakat secara *online* dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Cara ini dirasa cukup efisien, karena tidak memakan biaya dan waktu yang banyak karena pengaduan dengan cara ini memanfaatkan perkembangan teknologi informasi melalui website resmi Kota Malang dimana semua masyarakat dapat mengaksesnya.

Semua pengaduan masyarakat yang ada pada ketiga website resmi Kota Malang akan diproses terlebih dahulu oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang untuk melihat konten ataupun isi pengaduan apakah sesuai dengan ketiga syarat pengaduan publik sebelum akhirnya diserahkan atau dikirim ke SKPD dan perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Malang. Adapun ketiga syarat-syarat tersebut yaitu:

a. menyebutkan lokasi kejadian yang diadukan secara lengkap (ada nama kelurahan, kecamatan, jalan, atau kawasan);
b. isi pengaduan (substansi) terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang menjadi wewenang Pemerintah Kota Malang;
c. disertai dengan bukti-bukti pendukung terhadap permasalahan yang diadukan untuk menghindari terjadinya fitnah.

Selain ketiga syarat-syarat pengaduan tersebut, program pengaduan masyarakat secara *online* ini dipergunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat

pengaduan tentang pelayanan yang menjadi wewenang Pemerintah Kota Malang. Namun masyarakat tidak diperkenankan mengirimkan pengaduan yang berupa fitnah, hasutan, penghinaan, pelecehan, pornografi, narkoba, pendapat yang berbau SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar golongan), iklan (advertising) dan bernuansa politik apapun bentuknya secara *online*.

Pengaduan masyarakat yang telah sesuai dengan syarat-syarat tersebut dan tidak mengandung SARA dan sebagainya akan dikirimkan kepada SKPD yang bertanggungjawab untuk diselesaikan. SKPD yang bertanggungjawab dituntut untuk menyelesaikan pengaduan dalam waktu yang telah ditentukan dalam Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 sebagai dasar hukum pelaksanaannya dan memberikan respon tanggapan atau *feedback* kepada masyarakat pelapor atau pengadu. Namun pada pelaksanaannya ada beberapa pengaduan masyarakat *online* yang tidak mendapatkan tanggapan atau penyelesaian dari SKPD terkait. Hal tersebut dapat dilihat pada Lampiran 7 Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat secara Online Tahun 2017.

Pada hasil penganganan pengaduan masyarakat secara *online* tahun 2014 tersebut dapat dilihat bahwa pengaduan masyarakat secara *online* masih banyak yang belum mendapatkan penanganan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bertanggungjawab menyelesaikan pengaduan tersebut. Pengaduan masyarakat secara *online* pada tahun 2014 terdapat 248 pengaduan dengan tujuan 34 SKPD Kota Malang. Dari 248 pengaduan masyarakat secara *online* tahun 2014, hanya 75 pengaduan yang telah diselesaikan oleh SKPD yang bertanggung jawab, sedangkan 173 pengaduan masyarakat secara *online*

belum mendapatkan penanganan dari SKPD tersebut. Padahal dalam Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Kota Malang pasal 11 disebutkan bahwa pengaduan masyarakat baik yang ditangani oleh satuan/unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lain dan pengaduan yang ditangani oleh Sekretariat Pengaduan atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja, harus diselesaikan dalam tenggang waktu sebagai berikut:

a. Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor;
b. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.
c. Paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

Dari rekapitulasi hasil penanganan pengaduan masyarakat secara online oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang Tahun 2014 dapat dilihat

bahwa masih banyak pengaduan masyarakat secara online yang belum dapat diselesaiakan sesuai dengan waktu penyelsaian pengaduan yang tertera pada Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Kota Malang. Dari semua pengaduan masyarakat secara online yang masuk melalui website hanya 30,24% pengaduan yang terselesaikan sedangkan 69,70% pengaduan masyarakat secara online pada tahun 2014 belum terselesaikan. Banyaknya pengaduan masyarakat secara *online* yang belum tertangani ini memberikan pengertian bahwa daya tanggap Pemerintah Kota Malang yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika beserta SKPD-SKPD Kota Malang dalam menangani pengaduan masyarakat secara *online* masih tergolong lambat.

Melihat permasalahan dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, maka tingkat keberhasilan program pengaduan masyarakat secara *online* ini perlu dianalisis untuk mengetahui apakah program yang dilaksanakan sudah sesuai dengan rencana atau tidak. Untuk memastikan bahwa pelaksanaan suatu program mencapai sasaran atau tujuan yang direncanakan, maka perlu diadakan evaluasi dalam rangka peningkatan kinerja program tersebut. Keberhasilan suatu program dapat diketahui setelah program yang dilaksanakan dievaluasi menggunakan suatu indikator atau kriteria tertentu yang akan mempermudah dalam menarik kesimpulan.

Evaluasi program dilakukan sebagai upaya untuk mengetahui efektivitas komponen program dalam mendukung pencapaian tujuan program. Penjelasan

ini sejalan dengan pengertian program menurut David dan Hawthorn dalam Sukardi (2014:3-4) yang menyebutkan bahwa:

> *"....as a structured process that creates and synthesizes information intended to reduce uncertainty for stakeholders about a given program or policy*" yang artinya, evaluasi program sebagai proses terstruktur yang menciptakan dan menyatukan informasi bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian para pemangku kepentingan tentang program dan kebijakan yang ditentukan.

Evaluasi program merupakan metode sistematik untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memakai informasi untuk menjawab pertanyaan dasar mengenai pelaksanaan program. Program pengaduan masyarakat secara online oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dilaksanakan mulai tahun 2010 yaitu sejak Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 dikeluarkan. Hal ini menunjukkan bahwa program ini telah terlaksana kurang lebih enam tahun. Suatu program dapat dievaluasi apabila telah diimplementasikan dalam kurun waktu tertentu untuk menilai kinerja ataupun pelaksanaannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Subarsono (2012:119) yang menyebutkan bahwa:

> "Evaluasi baru dapat dilakukan kalau suatu kebijakan sudah berjalan cukup waktu. Memang tidak ada batasan waktu yang pasti kapan sebuah kebijakan harus dievaluasi. Untuk dapat mengetahui *outcome*, dan dampak suatu kebijakan sudah tentu diperlukan waktu tertentu, misalnya lima tahun semenjak kebijakan itu diimplementasikan."

Tujuan evaluasi program bukanlah untuk menyalahkan, melainkan untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan publik, tugas selanjutnya adalah bagaimana meminimalkan bahkan menghapus kesenjangan tersebut. Pada akhirnya suatu evaluasi program dapat dipahami sebagai sesuatu yang bersifat positif dan membangun. Uraian latar belakang

diatas menjadi alasan peneliti untuk mengkaji lebih dalam lagi tentang evaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* serta fenomena-fenomena yang terjadi pada saat pelaksanaan program ini sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **"Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online* (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Ketertarikan penulisan untuk melakukan penelitian dengan mengangkat beberapa rumusan masalah diatas, tentunya ada tujuan yang ingin dicapai. Adapun tujuan dari npenelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan, menganalisis dan mengevaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

D. Kontribusi Penelitian

Diharapkan hasil dari adanya penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Publik Secara *Online* (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang) dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis serta berguna bagi pihak terkait. Adapun kontribusi penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi dunia akademik untuk mengembangakan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan evaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online*.

2. Secara Praktis

   Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi, masukan, dan bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah khususnya Pemerintah Kota Malang guna mengoptimalkan pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online*.

E. Sistematika Penulisan

Skripsi ini akan disajikan dalam lima pokok bahasan yang semuanya merupakan satu kesatuan, diantaranya adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang yang menguraikan tentang alasan penulisan skripsi terhadap Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online* (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang), rumusan masalah menerangkan masalah apa yang akan peneliti teliti sesuai dengan judul skripsi, tujuan penelitian menerangkan tujuan yang ingin dicapai peneliti terhadap penelitian skripsi ini, sedangkan kontribusi peneliti bahwa penelitian ini dipersembahkan atau dapat dimanfaatkan untuk siapa saja dan hal apa pun, serta sistematika penelitian yang memperlihatkan apa saja bagian-bagian dlam penelitian skripsi ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang kerangka teori yang berhubungan dengan masalah penelitian yang digunakan dalam menyelesaikan masalah yang ada dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian termasuk di dalamnya jenis penelitian, fokus penelitian digunakan untuk memfokuskan data apa yang ingin diambil disaat penelitian lapangan, lokasi dan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian, jenis dan sumber data adalah data yang yang ingin diambil oleh

peneliti berasal dari mana, teknik pengumpulan data menjelaskan cara-cara peneliti mendapatkan data penelitian, instrumen penelitian menerangkan alat-alat yang digunakan dalam penelitiannya dan analisis data menerangkan tentang bagaimana peneliti mengolah data yang telah didapat selama penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran umum lokasi dan situs penelitian serta menjelaskan tentang data-data yang telah diperoleh selama penelitian dilapangan baik data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya menguraikan analisis yang merupakan penganalisaan data yang telah disajikan dan kemudian diinterpretasikan.

BAB II : PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan serta memberikan saran terkait masalah-masalah yang ditemukan pada saat penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kebijakan Publik

1. Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan publik berasal dari kata kebijakan dan publik. Dari segi asal kata, kebijakan merupakan kata yang berasa dari Bahasa Yunani *polis* yang berarti negara/kota, dan dalam Bahasa Latin disebut *pilitia* yang berarti negara. Sedangkan kata publik berasal dari Bahasa Inggris yakni *public* yang berarti masyarakat negara atau umum. Berdasarkan asal kata tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan keputusan yang dikeluarkan yang menyangkut kepentingan masyarakat umum. Beberapa ahli yang menyatakan pendapatan tentang konsep kebijakan publik, salah satunya adalah Hamdi (2014:37) yang menyebutkan bahwa:

> "kebijakan publik merupakan pola tindakan yang ditetapkan oleh pemerintah dan terwujudnya dalam bentuk peraturan perundang-undangan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan negara. Karakter utama dari kebijakan publik adalah sebagai berikut:
> - Setiap kebijakan publik selalu memiliki tujuan, yakni untuk menyelesaikan masalah publik.
> - Setiap kebijakan publik selalu merupakan pola tindakan yang terjabarkan dalam program dan kegiatan.
> - Setiap kebijakan publik selalu termuat dalam hukum positif"

Kebijakan publik merupakan keputusan yang dibuat oleh suatu negara khususnya pemerintah sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan negara yang bersangkutan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Nugroho (2008:24) yang menyebutkan bahwa:

> "keunggulan setiap negara-bangsa diseluruh dunia hari ini dan dimasa depan ditentukan dari fakta apakah ia mampu mengembangkan, dan akhirnya memiliki kebijakan-kebijakan publik yang unggul. Kebijakan publik adalah hulu dari setiap kehidupan suatu komunitas yang disebut sebagai negara, yang didalamnya berinteraksi baik organisasi publik, bisnis, maupun sosial kemasyarakatan."

Kebijakan publik pada hakikatnya merupakan sebuah aktivitas yang khas (*a unique activity*) dalam artian bahwa kebijakan publik memiliki ciri-ciri tertentu yang agaknya tidak dimiliki oleh kebijakan jenis lain, hal ini diungkapkan oleh Wahab (2012:18), yang menyebutkan bahwa:

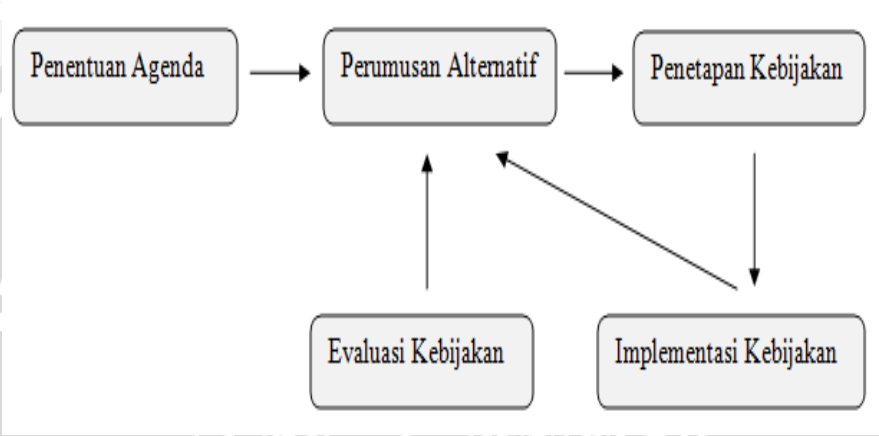
> "ciri-ciri khusus yang melekat pada kebijakan-kebijakan publik bersumber pada kenyataan bahwa kebijakan itu lazimnya dipikirkan, didesain, dirumuskan, dan diputuskan oleh mereka yang oleh David Easton (153:1965) disebut sebagai orang-orang yang memiliki otoritas (*public authorities*) dalam sistem politik"

Dari pendapat beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan suatu pola tindakan yang ditetapkan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dan terwujud dalam bentuk peraturan yang ditujukan pada masyarakat umum.

2. Tahap-tahap Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan sebuah proses, yang mana didalamnya ada beberapa tahapan yang harus dilalui. Proses kebijakan publik dapat dipahami sebagai serangkaian tahap atau fase kegiatan untuk membuat kebijakan publik. para ahli kebijakan publik berbeda-beda dalam menamai atau mengelompokkan tahap-tahap tersebut. Namun Hamdi (2014:79) menyebutkan ada lima tahap-tahapan yaitu penetuan agenda (*agenda setting*), perumusan alternatif kebijakan (*policy formulation*), penetapan

kebijakan (*policy legitimation*), pelaksanaan atau implementasi kebijakan (*policy implementation*), dan penilaian atau evaluasi kebijakan (*policy evaluation*). Rangkaian tahap dalam proses kebijakan publik tersebut disajikan seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Tahap-Tahap atau Proses Kebijakan Publik

Sumber: Hamdi (2014:79)

a. Tahap Penyusunan Agenda. Proses penyusuanan agenda dimulai dari kegiatan pendefeniasian masalah, yakni kegiatan yang berkaitan dengan pengenalan dan perumusan isu-isu yang perlu untuk diperhatikan oleh pemerintah. Isu-isu tersebut senyatanya merupakan keadaan yang berkembang di dalam masyarakat. Keadaan tersebut dirasakan oleh masyarakat atau sebagaian besar masyarakat sebagai suatu ketidaknyamanan, yang kemudian memunculkan kesadaran dan kebutuhan masyarakat untuk mengubah keadaan tersebut melalui tindakan-tindakan pemerintah.

b. Tahap Formulasi Kebijakan. Formulasi kebijakan menunjuk pada proses perumusan pilihan-pilihan atau alternatif kebijakan yang dilakukan dalam pemerintahan. Menurut Kraft & Furlong seperti yang dikutip dalam Hamdi (2014:87) menyebutkan bahwa formulasi kebijakan merupakan desain dan penyususnan rancangan tujuan kebijakan serta stategi untuk pencapaian tujuan kebijakan tersebut.

c. Tahap Penetapan Kebijakan. Penetapan kebijakan pada dasarnya adalah pengambilan keputusan terhadap alternatif kebijakan yang tersedia. Penetapan kebijakan (*policy legitimation*) menurut Kraft & Furlong pada Hamdi (2014:94) merupakan mobilisasi dari dukungan politik dan penegasan (*enactment*) kebijakan secara formal termasuk justifikasi untuk tindakan kebijakan.

d. Tahap Pelaksanaan Kebijakan. Pelaksanaan atau implementasi kebijakan bersangkut paut dengan ikhtiar-ikhtiar untuk mencapai tujuan dari ditetapkannya suatu kebijakan tertentu. Tahap ini pada dasarnya berkaitan dengan bagaimana pemerintah bekerja atau proses yang dilakukan oleh pemerintah untuk menjadikan kebijakan menghasilkan keadaan yang direncanakan. Pelaksanaan kebijakan dapat melibatkan penjabaran-penjabaran lebih lanjut tujuan-tujuan yang telah ditetapkan tersebut oleh pejabat atau instansi pelaksana.

Pelaksanaan suatu kebijakan maupun program bukanlah sebuah proses yang sederhana. Dalam pelaksanaannya terdapat banyak faktor yang mempengaruhinya, baik faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor

penghambat. Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Dalam pandangan Edwars III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, (4) struktur birokrasi (Subarsono.2012:90).

1. Komunikasi

   Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementator mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implentasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

2. Sumber Daya

   Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementator kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan dengan efektif. Sumber daya tersebut kompetensi implementator dan sumber daya finansial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal dikertas menjadi dokumen saja.

3. Disposisi

   Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementator, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implemntator memiliki disposisi yang baiik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementator memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuatan kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga tidak efektif.

4. Struktur Birokrasi

   Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implemntasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*Standard Operating Procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implemntator dalam bertindak.

e. Tahap Evaluasi Kebijakan. Evaluasi atau penilaian kebijakan menyangkut pembahasan kembali terhadap implementasi kebijakan. Tahap ini berfokus pada identifikasi hasil-hasil dan akibat-akibat dari implementasi kebijakan. Dengan fokus tersebut, evaluasi kebijakan akan menyediakan umpan-balik bagi penentuan keputusan mengenai apakah kebijakan yang ada perlu diteruskan atau dihentukan. Namun, terdapat juga pandangan bahwa evaluasi kebijakan tidak sekedar menentukan berhasil tidaknya suatu implementasi kebijakan.

B. Konsep Evaluasi Program

1. Pengertian Evaluasi

   Evaluasi berasal dari kata Bahasa Inggris *evaluation* yang diserap dalam pembendaharaan istilah Bahasa Indonesia dengan tujuan mempertahankan kata aslinya dengan sedikit penyesuaian lafal Indonesia menjadi “evaluasi” yang dapat diartikan memberikan penilaian dengan membandingkan sesuatu hal dengan satuan tertentu. Evaluasi merupakan salah satu bagian dari sistem manajemen yang meliputi perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Tanpa tahap evalausi,

penyelenggara tidak dapat mengetahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya. Bahkan evaluasi kebijakan juga dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan suatu kebijakan, baik faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat keberhasilan suatu kebijakan. Tahap evaluasi juga merupakan suatu tahap penentu bagi seorang pemimpin dalam mengambil keputusan untuk memperbaiki suatu kebijakan.

Sejalan dengan hal tersebut Zainal & Abidin (2012:165) menyebutkan bahwa evaluasi merupakan langkah terakhir dalam proses suatu kebijakan. Namun, pengertian evaluasi secara lengkap mencakup tiga pengertian berikut:

1. Evaluasi awal, yaitu dari proses perumusan kebijakan sampai saat sebelum diimplementasikan (*ex-ante evaluation)*.
2. Evaluasi dalam proses implementasi atau monitoring
3. Evaluasi akhir yang dilakukan stelah selesai proses implementasi kebijkan (*ex-post evaluation)*.

Sedangkan menurut Bingham dan Felbinger dalam Nugroho (2009:478) evaluasi dibagi menjadi empat jenis, yaitu:

a. Evaluasi proses, yang berfokus pada bagaimana implementasi kebijakan
b. Evaluasi impak, yang berfokus pada hasil akhir suatu kebijakan
c. Evaluasi kebijakan, yang menilai hasil kebijakan dengan tujuan yang direncanakan dalam kebijakan pada saat dirumuskan
d. Meta evaluasi, yang merupakan evaluasi terhadap berbagai hasil atau temuan evaluasi dari berbagai kebijakan terkait

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu program atau kebijakan dalam pengambilan keputusan maupun proses-proses dalam

pelaksanaan keputusan. Evaluasi merupakan kegiatan pengumpulan dan penyajian informasi data melalui tahap-tahap tertentu seperti penilaian, pengukuran suatu program atau kebijakan untuk dapat mengidentifikasi kelayakan dari suatu kebijakan atau program untuk dijalankan. Dalam penilaian dilakukan dengan cara membandingkan antara hasil dari suatu kebijakan dengan tujuan rencana yang telah ditetapkan diawal.

2. Pengertian Program

Program dapat diartikan menjadi dua istilah yaitu program dalam arti khusus dan program dalam arti umum. Pengertian secara umum, program dapat diartikan sebagai suatu rencana atau suatu rancangan yang akan dilakukan. Apabila program ini dikaitkan langsung dengan evaluasi program maka program didefinisikan sebagai suatu unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan, dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang. Pengertian ini sejalan dengan pengertian program menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang menyebutkan bahwa program itu sendiri terdiri dari dua hal yaitu:

a. program adalah rencana;

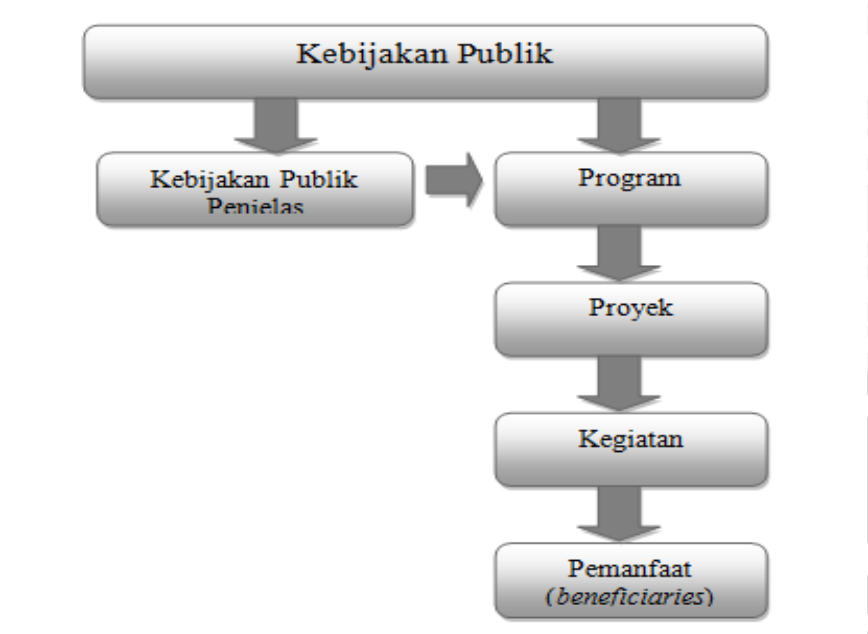
b. program adalah kegiatan yang dilakukan dengan seksama.

Sedangkan pengertian program secara umum yaitu sebuah program bukan hanya kegiatan tunggal yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat, tetapi merupakan kegiatan yang berkesinambungan karena melaksanakan suatu kebijakan publik. Oleh karena itu, sebuah program dapat berlangsung

dalam kurun waktu yang relatif lama. Program merupakan suatu unit atau kesatuan kegiatan maka program merupakan sebuah sistem, yaitu rangkaian kegiatan yang dilakukan bukan hanya satu kali tetapi berkesinambungan. Pelaksanaan program selalu terjadi di dalam sebuah organisasi yang artinya harus melibatkan sekelompok orang.

Menurut Malayu Hasibuan (2006:72) "program adalah suatu jenis rencana yang konkret karena di dalamnya sudah tercantum sasaran, kebijaksanaan, prosedur, anggaran dan waktu pelaksanaan". Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional pasal 1 ayat (16) program merupakan "instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran atau kegiatan masyarakat yang dikoordinasikan oleh instansi masyarakat".

Bila dihubungkan dengan kebijakan publik maka program merupakan bagian dari implementasi kebijakan publik. Menurut Nugroho (2009:494) untuk mengiplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.secara umum dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. Hubungan Kebijakan Publik dan Program

Sumber: Nugroho (2009:495)

Sejalan dengan penjelasan diatas, pengertian program menurut Arikunto dan Jabar (2004:34) "yaitu suatu rencana yang melibatkan berbagai unit yang berisi kebijakan dan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan dalam kurun waaktu tertentu secara berkesinambungan". Dalam sebuah program terdapat banyak aspek yaitu berupa tujuan kegiatan, aturan yang harus dipegang dalam kegiatan, anggaran atau biaya yang digunakan, dan strategi pelaksanaan kegiatan. Melalui program segala sesuatu rencana yang telah disusun dapat dioperasionalkan dengan mudah dan teratur. Selanjutnya Arikunto dan Jabar (2004:4) menyebutkan bahwa ada tiga pengertian penting dan perlu ditekankan dalam menentukan suatu program, yaitu:

a. Realisasi atau implementasi suatu kebijakan

b. Terjadi dalam waktu yang relatif lama, bukan kegiatan tunggal tetapi jamak berkesinambungan

c. Terjadi dalam organisasi yang melibatkan sekelompok orang

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulakan bahwa program merupakan instrumen atau alat untuk merealisasikan suatu kebijakan yang di dalamnya terdapat rangkaian kegiatan yang telah disusun secara terencana dan sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu dan berkesinambungan yang melibatkan banyak orang. Program merupakan unsur penting demi terciptanya suatu kegiatan. Program juga merupakan bagian dari kebijakan publik, yang mana program merupakan salah satu alternatif pemerintah untuk mewujudkan tujuan dari kebijakan publik.

3. Konsep Evaluasi Program

Evaluasi program merupakan proses penetapan secara sistematis tentang nilai, tujuan, efektifitas atau kecocokan sesuatu sesuai dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Evaluasi program ini merupakan sebuah dasar yang digunakan untuk menilai atau mengukur secara sistematis kelebihan maupun kelemahan suatu program yang digunakan untuk memutuskan apakah program layak dilanjutkan atau diperbaiki. Evaluasi program adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan sengaja untuk melihat tingkat keberhasilan program. Melakukan evaluasi program adalah kegiatan yang dimaksudkan untuk

mengetahui seberapa tinggi tingkat keberhasilan dari suatu program atau proyek.

Evaluasi program dilakukan sebagai upaya untuk mengetahui efektivitas komponen program dalam mendukung pencapaian tujuan program. Penjelasan diatas sejalan dengan pengertian program menurut David dan Hawthorn dalam Sukardi (2014:3-4) yang menyebutkan bahwa

> *"....as a structured process that creates and synthesizes information intended to reduce uncertainty for stakeholders about a given program or policy*" yang artinya, evaluasi program sebagai proses terstruktur yang menciptakan dan menyatukan informasi bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian para pemangku kepentingan tentang program dan kebijakan yang ditentukan.

Menurut Sudjana (2006:17) evaluasi program sering disalahartikan dan dianggap sebagai kegiatan untuk mencari kesalahan atau kelemahan program, sesorang atau kelompok pelaksana program. Evaluasi program bukanlah kegiatan untuk menetapkan baik dan buruknya suatu program tetapi meminimalisir dampak negatif ataupun kekurangan suatu program untuk tujuan perbaikan dimasa mendatang. Sedangkan Arikunto dan Jabar (2004:14) menjabarkan bahwa evaluasi program merupakan:

> "proses penetapan secara sistematis tentang nilai, tujuan, efektifitas atau kecocokan sesuatu sesuai dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses penetapan keputusan itu didasarkan atas perbandingan secara hati-hati terhadap data yang diobservasi dengan menggunakan standar tertentu yang telah dibakukan".

Pedoman Evaluasi yang diterbitkan oleh Direktorat Ditjen PLS Depdiknas (2002:2) memberikan pengertian bahwa evaluasi program adalah "proses pengumpulan dan penelaahan data secara berencana, sistematis dan

dengan menggunakan metode dan alat tertentu untuk mengukur tingkat keberhasilan atau pencapaian tujuan program dengan menggunakan tolak ukur yang telah ditentukan." Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi program merupakan sebuah proses yang dilaksanakan untuk memberikan informasi dan nilai pada suatu pelaksanaan rencana kegiatan pemerintah dengan membandingkan antara tujuan dan hasil yang diperoleh, atau dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Tujuan dan Fungsi Evaluasi Program

Seperti yang sudah dijelaskan, bahwa tahap evaluasi kebijakan merupakan tahap akhir dan tahap yang berpengaruh dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Tujuan dilakukannya sebuah evaluasi terhadap suatu kebijakan adalah untuk mengetahui sejauh mana kebijakan itu dilaksanakan, apakah sudah mencapai atau mendekati apa yang telah menjadi tujuan atau belum mencapai tujuan atau bahkan gagal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada dasarnya evaluasi kebijakan harus menjelaskan seberapa jauh implementasi kebijakan telah mendekati tujuan.

Tujuan pokok evaluasi kebijakan bukanlah untuk menyalahkan, melainkan untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan publik, tugas selanjutnya adalah bagaimana meminimalkan bahkan menghapus kesenjangan tersebut. Pada akhirnya suatu evaluasi kebijakan dapat dipahami sebagai sesuatu yang bersifat positif dan membangun. Evaluasi diperlukan untuk mengidentifikasi berbagai kelemahan secara menyeluruh dari suatu kebijakan, baik yang berasal dari kelemahan strategi

kebijakan sendiri, maupun karena kelemahan dalam implementasi. Rossi dan Freeman dalam Hamdi (2014:104) menyebutkan bahwa ada empat tujuan dilaksanakannya suatu evaluasi. Adapun keempat tujuan tersebut antara lain yaitu:

1. Evaluasi dilakukan untuk menilai kelayakan program yang sedang berlangsung dan untuk mengestimasi kemanfaatan upaya-upaya untuk memperbaikinya.
2. Evaluasi dilakukan untuk menaksir kemanfaatan dari inisiatif dan program yang bersifat inovatif.
3. Evaluasi dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dari administrasi dan manajemen program.
4. Evaluasi dilakukan untuk memenuhi berbagai persyaratan akuntabilitas.

Evaluasi memainkan sejumlah fungsi utama dalam analisis kebijakan. Menurut Dunn (2003:609-611), ada 3 (tiga) fungsi dari evaluasi kebijakan, yaitu:

1. Evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik
2. Evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target. Nilai juga dikritik dengan menanyakan secara sistematis kepantasan tujuan dan target dalam hubungan dengan masalah yang dituju. Dalam menanyakan kepantasan tujuan dan sasaran, analis dapat menguji alternatif sumber nilai (misalnya, kelompok kepentingan dan pegawai negeri, kelompo-kelompok klien) maupun landasan mereka dalam berbagai bentuk rasionalitas (teknis, ekonomi, legal, sosial, substantif).
3. Evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tentang tidak memadainya kinerja kebijakan, sebagai contoh dengan menunjukkan bahwa tujuan dan target perlu didefinisikan ulang. Evaluasi dapat pula menyumbang pada definisi alternatif kebijakan yang baru atau revisi kebijakan dengan menunjukkan bahwa alternatif kebijakan yang diunggulkan sebelumnya perlu dihapus dan diganti dengan yang lain.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi program memegang peranan besar dalam suatu proses kebijakan publik. dengan dilakukannya suatu tahap evaluasi maka penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dapat mengetahui sejauh mana suatu kebijkan publik berjalan, apakah telah sesuai dengan tujuan yang diharapkan atau tidak.

5. Model Evaluasi Program

Dalam studi kebijakan publik terdapat banyak model-model evaluasi kebijakan, salah satunya model evaluasi menurut Rossi dalam Widodo (2006:118-122) membedakan riset evaluasi kebijakan secara lebih komprehensif. Adapun tipe atau model evaluasi tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Tipe atau Model Evaluasi menurut Rossi dalam Widodo (2006)

No	Tipe atau Model Evaluasi Kebijakan	Keterangan
1	*Research for Program Planning and Development*	Riset untuk perencanaan dan pengembangan kebijakan dimaksudkan untuk memberikan informasi apakah mungkin suatu kebijakan/proyek dirancang secara optimal dengan menggunakan pengetahuan dan informasi yang berkaitan dengan masalah, lokasi atau tempat dimana maslah itu ada.
2	*Project Monitoring*	Riset evaluasi ini merupakan suatu riset

	Evaluation Research	evaluasi yang bertujuan untuk menguji apakah suatu kebijakan telah diimplementasikan sesuai dengan rancangan kebijakan/proyek.
3	*Impact Evaluation*	Riset evaluation impact ini lebih mengarah pada sampai sejauh mana kebijakan menyebabkan perubahan sesuai dengan yang dikehendaki. Riset ini bertujuan menguji efektivitas suatu kebijakan/proyek dalam pencapaian tujuan kebijakan.
4	*Economic Efficiency Evaluation*	Riset evaluasi tipe ini bertujuan untuk menghitung efisiensi ekonomi kebijakan. Riset evaluasi yang melihat efisiensi ekonomi ini dilatarbelakangi oleh suatu kondisi dimana suatu sumber daya sifatnya terbatas dan langka (sumber daya finansial).
5	*Comprehensive Evaluation*	Istilah *comprehensive evaluation* merujuk pada studi yang mencangkup monitoring, *and expost factor, cost benefit or cost effectiveness analysis comprehensive.*

Sumber: Olahan Penulis (2016)

Berbeda dengan tipe evaluasi menurut Rossi, Langbein dalam Widodo (2006:118) menyebutkan ada 2 (dua) tipe evalusi kebijakan yaitu:

Tabel 2. Tipe Evalusi Menurut Langbein dalam Widodo (2006)

Methods	*Process*	*Outcomes*
Descriptive	1. Apakah fasilitas, sumber daya digunakan dalam kebijakan 2. Apakah kebijakan	1. Siapa yang terlibat dalam kebijakan 2. Apakah kebijakan dapat mencapai

	dilaksanakan sesuai dengan petunjuk 3. Bagaimana derajat manfaat/keuntungan yang ditetapkan dalam kebijakan 4. Menentukan apakah manfaat nyata dari kebijakan dapat dinikmati oleh kelompok sasaran (*target groups)*	siapa yang menjadi sasaran kebijakan
Causal		1. Apakah kebijakan menghasilkan outcome yang diharapkan/tidak diharapkan 2. Sarana (faktor) implementasi kebijakan mana yang menghasilkan outcomes yang terbaik 3. Berusaha mencari/ melihat apakah outcome utama yang terjadi dikarenakan kebijakan utama 4. Apakah kebijakan utama menjadi penyebab dampak utama

Sumber: Olahan Penulis (2016)

Evaluasi merupakan suatu proses yang sangat rumit dan kompleks. Proses ini melibatkan berbagai macam kepentingan, yaitu kepentingan individu-individu yang terlibat dalam proses evaluasi. Kerumitan dalam proses evaluasi juga karena melibatkan kriteria-kriteria yang ditujukan untuk melakukan evaluasi. Kriteria-kriteria yang dirumuskan dalam pelaksanaan evaluasi kebijakan dimaksudkan untuk memberikan arahan

bagi evaluator dan dapat dijadikan sebagai salah satu patokan dalam menentukan apakah suatu kebijakan berhasil atau tidak. Hal ini berarti bahwa kegagalan dalam menentukan kriteria akan menghambat sebuah proses evaluasi yang dijalankan. Adapun kriteria-kriteria dalam rangka mengevaluasi suatu kebijakan yang dikemukakan oleh Dunn (2003) meliputi 6 tipe yaitu:

1. *Effectiveness.* Kriteria ini berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil akibat yang diharapkan atau mencapai tujuan diadakannya tindakan.
2. *Efficiency.* Kriteria ini berkenaan dengan rasionalitas ekonomi, yakni hubungan antara efektivitas dan usaha yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.
3. *Adequancy.* Kriteria ini berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.
4. *Adequity.* Kriteria ini berkenaan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya unit pelayanan atau manfaat moneter) secara adil didistribusikan.

5. *Responsiveness.* Kriteria ini berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu.
6. *Appropriateness.* Kriteria ini berkenaan dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan suatu kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama.

Secara singkat, kriteria evaluasi menurut Dunn (2003:610), dapat digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Kriteria Evaluasi Menurut Dunn (2003)

No	Tipe Kriteria (Kategori)	Pertanyaaan	Ilustrasi
1	Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?	Unit pelayanan
2	Efisiensi	Seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?	Unit biaya, Manfaat bersih, *Rasio cost-benefit*
3	Kecukupan	Seberapa pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah?	Biaya tetap. Efektivitas tetap.
4	Perataan	Apakah biaya dan manfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda?	Kriteria Pareto, Kriteria Kaldor Hicks, Kriteria Rawls.
5	Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan	Konsistensi

		kebutuhan, prefrensi, atau nilai kelompok-kelompok tertentu?	dengan survei warga negara.
6	Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna dan bernilai?	Program publik harus merata dan efisien.

Sumber: William Dunn (2003:610)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka tipe/model evaluasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model evaluasi menurut Rossi dalam Widodo (2006) yaitu metode *Project Monitoring Evaluation Research.* Melalui metode ini, peneliti bermaksud melihat sejauh mana suatu program ini telah diimplementasikan sesuai dengan rancangan program tersebut. Sementara itu, untuk menilai dan mengukur keberhasilan pelaksanaan program peneliti akan menggunakan kriteria evaluasi Dunn (2003) sebagai tolak ukur keberhasilan program yaitu efektivitas program, efisiensi program, kecukupan program, responsivitas program, ketepatan program, dan pemerataan program.

C. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia

yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, dkk. 2014:5). Sedangkan menurut Kurniawan dalam Pasolong (2008:128) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, oleh lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan tertentu. Secara teori terdapat beberapa konsep yang berbeda tentang pelayanan publik dan pilihan terhadap konsep pelayanan publik memiliki implikasi yang luas terhadap penyelenggara pelayanan publik. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara menyebutkan bahwa:

> "Dalam arti sempit, pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Pelayanan publik ini dapat dilihat sehari-hari dibidang administrasi, keamanan, kesehatan, pendidikan, perumahan, air bersih, telekomunikasi, transportasi, bank, dan sebagainnya".

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini adalah pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik kebutuhan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrastif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Prinsip-Prinsip dan Asas-Asas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik oleh negara pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memuaskan masyarakatnya. Untuk mencapai kepuasan tersebut, maka kualitas pelayanan publik yang diberikan harus profesional. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
b. Kejelasan, yaitu persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
d. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersediannya sarana dan prasaran kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan saran teknologi telekomunikasi dan informatika.
h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
i. Kedispilanan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Pelayanan publik juga merupakan hal yang penting karena kewajiban utama pemerintah disetiap negara adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya agar dapat hidup lebih aman, nyaman dan sejahtera. Kewajiban ini harus dipenuhi oleh pemerintah karena rakyat, sebagai pemegang kedaulatan, telah menguasakan kewenangannya kepada pemerintah untuk menguasai dan mengolah sumber daya pembangunan. Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Hardiyansyah, 2011:24). Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 yaitu:

a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
e. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
f. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan adanya prinsip-prinsip dan asas-asas pelayanan publik seperti yang sudah dijelaskan diatas maka masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah telah sesuai dengan kebutuhan dan memuaskan masyarakat. Jika pelayanan publik tersebut telah sesuai dengan kriteria seperti yang disebutkan diatas maka pelayanan publik tersebut dapat dikatakan baik, dan sebaliknya apabila ada beberapa kriteria yang dijelaskan diatas yang tidak sesuai dengan pelayanan publik maka pelayanan tersebut dapat dikatakan kurang baik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan berhak mengkritik dan menyampaikan keluhannya kepada pemerintah.

D. Electronic Government

1. Pengertian *Electronic Government*

Istilah *electronic government* atau *e-government* merupakan suatu istilah yang muncul seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yang tujuannya untuk mempermudah dan meningkatkan kualitas

pelayanan publik. Sejalan dengan hal tersebut, lebih lanjut A.S Hikam dalam hardiyansyah (2011:108) menjelaskan bahwa:

> "E-government merupakan elektronikalisasi layanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara, selain itu juga merupakan proses bagi demokratisasi, dengan adanya e-government berarti juga memotong jalur birokrasi yang ada, yang bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara."

Sejalan dengan hal tersebut, pengertian *e-government* menurut Keputusan Walikota Malang Nomor 118 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Pengembangan E-Government Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Lingkungan Pemerintah Kota Malang adalah

> "sistem pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau *Information and Communication Technology (ICT)* berbasis internet/intranet untuk memberikan akses pelayanan pemerintah kepada pemerintah, pemerintah kepada kalangan bisnis, pemerintah kepada masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi atau memperoleh pelayanan secara elektronik".

Penggunaan teknologi berdasarkan web (jaringan), komunikasi internet, dan dalam kasus-kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan/atau dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara. Secara lebih mudah Indrajit dalam Akadun (2009:131) menjelaskan bahwa

"e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti *Wide Area Network, internet, da mobile computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan dan dalam prakteknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan beriorientasi pada pelayanan masyarakat".

Selanjutnya Akadun (2009:132-133), menjelaskan bahwa ICT kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Bussiness*) dan G2G (*Government to Government*).

a) *Government to Citizen* (G2C) merupakan aplikasi pengembangan e-government paling umum, yaitu dimana pemerintah memebnagun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utamanya untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.
b) *Government to Bussiness* (G2B), salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entitas bisnis membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki pemerintah. Terbentuknya relasi yang baik antara pemerintah dan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi serta interaksi yang baik dan efektif dengan pihak swasta.
c) *Government to Government* (G2G), meningkatkannya kebutuhan-kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi belaka, namun lebih jauh dari itu untuk memperlancar kerja sama antara entitas-entitas negara seperti pemerintah daerah dengan instansi-instansi terkait dalam melakukan kegiatan pembangunan. Berbagai penerapan telah berlangsung seperti hubungan administrasi antar kantor-kantor

pemerintah dengan menggunakan situs web baikditingkat kementerian sampai pada tingkat pemerintah daerah.

d) *Government to Employees* (G2E), diperuntukkan bagi peningkatan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja disejumlah institusi pelayanan masyarakat.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa e-government merupakan suatu upaya atau keinginan pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagai inisiatif terhadap tuntutan masyarakat. *E-government* juga sebagai upaya dalam menyelaraskan pola hubungan penyelenggaraan urusan wajib antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah dalam melayani warganya. Selain itu, *e-government* merupakan aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelolah oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*. Dari penjelasan diatas juga dapat disimpulkan bahwa karakteristik *e-government* yaitu:

a. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat;
b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (terutama internet);
c. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama ini berjalan.

2. Manfaat dan Fungsi *E-Government*

Negara-negara maju berpandangan bahwa pelaksanaan *e-government* pada sistem pelayanan publik dapat memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat pada negara tersebut. Manfaat terpenting dari implementasi *e-government* menurut Tjahjanto dalam Akadun (2009:136-137) adalah:

> "terwujudnya pemerintah yang lebih bertanggung jawab (accountable) bagi warganya. Selain akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintah juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diharapkan dengan pemanfaatan lebih baik atas sumber daya, proses dan teknologi informasi bisa terjadi pula pemerintahan yang lebih baik"

Sedangkan menurut Indrajit, dkk (2002:6-17) ada 3 (tiga) manfaat dari diterapkannya e-government bagi suatu negara, yaitu:

1. Memperbaiki Proses Pemerintahan (*e-Administration*). Inisiatif ini terutama bertujuan untuk memperbaiki pekerjaan internal organisasi pemerintah dan lingkup sektor publik.
2. Hubungan dengan masyarakat (*e-Citizen dan e-Service*).inisiatif ini terutama ditujuakan untuk membangun hubungan antara organisasi pemerintah dengan warga negara. Hal ini penting dilakukan oleh organisasi pemerintahan sebagai organisasi sektor publik dalam usahanya untuk mendapatkan legitimasi dari segenap warga negara yang menggunakan layanannya.
3. Membangun interaksi dengan Masyarakat. Inisiatif ini terutama bertujuan membangun relasi antara institusi politik dengan institusi publik lainnya, penyediaan layanan *private sector*, organisasi non profit, dan relasi antara institusi masyarakat sipil.

Lebih lanjut Hardiyansyah (2011:111) mengungkapkan bahwa secara garis besar *e-government* memiliki banyak keuntungan, antara lain:

a. Peningkatan kualitas pelayanan, pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam berkat adanya teknologi internet.
b. Dengan menggunakan teknologi *online*, banyak proses yang dapat dilakukan dengan format digital, hal ini akan banyak mengurangi penggunaan kertas, proses akan menjadi lebih efisien dan hemat.
c. Database dan proses terintegrasi, akurasi data lebih tinggi, mengurangi kesalahan identitas dan lain-lain.

d. Semua proses dilakukan secara transparan, karena semua proses berjalan secara *online.*

3. Prinsip-Prinsip *E-Government*

Dalam pelaksanaan *e-government* perlu diperhatikan prinsip-prinsip *e-government* agar pelaksanaannya dapat memberikan manfaat yang optimal. Indrajit (2002) mengungkapkan bahwa ada 4 (empat) prinsip *e-governmnet*, yaitu:

1. Fokuslah pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Karena begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, maka harus dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas.
2. Bangunlah sebuah lingkungan yang kompetitif. Yang dimaksud dengan lingkungan kompetitif adalah bahwa misi untuk melayani masyarakat tidak hanya diserahkan, dibebani, atau menjadi hak dan tanggung jawab institusi publik (pemerintah) semata, tetapi sektor swasta dan non komersial diberikan pula kesempatan untuk melakukannya.
3. Berikan penghargaan pada inovasi, dan berilah ruang kesempatan bagi kesalahan. Konsep *e-government* merupakan sebuah pendekatan yang masih baru, dimana semua bangsa dan negara sedang melakukan eksperimen dengnnya. Adalah merupakan suatu hal yang normal apabila dari sedemikian banyak program dan portofolio e-government disatu sisi diketemukan keberhasilan sementara dilain pihak kerap dijumpai kegagalan atau disatu pihak terlihat banyak sekali pihak yang mendukung sementara dipihak lain yang menentang juga tidak sedikit.
4. Tekanan pada pencapaian efisiensi. Pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital atau *internet* tidak selamanya harus menjadi jalur alternatif mendampingi kanal konvensional karena pada saat nanti, terutama setelah mayoritas masyarakat terbiasa menggunakan kanal digital, jalur tradisional harus dihapuskan agar pemerintah menjadi sangat efisien.

Dalam kebijakan penerapan *e-government* terdapat indikator-indikator yang penting berkaitan dengan berbagai infrastruktur serta strategi pendukungnya. Menurut Indrajit, (2011:24) indikator-indikator kebijakan penerapan *e- government* sebagai berikut:

a. Data infrastruktur, meliputi manajemen sistem, dokumentasi, dan proses kerja di tempat untuk menyediakan kuantitas dan kualitas data yang berfungsi mendukung penerapan *e-Government.*
b. Infrastruktur legal, hukum dan peraturan termasuk berbagai perizinan untuk mendukung menuju *e-Government*.
c. Infrastruktur institusional, diwujudkan dengan institusi pemerintah secara sadar dan eksis melakukan dan memfokuskan tujuannya dalam penerapan *e-government.*
d. Infrastruktur manusia, sumberdayanmanusia yang handal merupakan hal pokok yang harus dipersiapkan dalam penerapan *e-government.*
e. Infrastruktur teknologi, penerapan *e-government* banyak bertumpu pada adanya infrastruktur teknologi yang memadai.
f. Strategi pemikiran pemimpin, penerapan *e-government* sangat membutuhkan pemimpin yang membawa visi *e-government* dalam agendanya dan memiliki strategi pemikiran untuk mewujudkannya.

E. Konsep Pengaduan Masyarakat

1. Pengertian Pengaduan masyarakat

Pengaduan masyarakat menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Sedangkan menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan masyarakat di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah dan atau aparat pemerintah daerah

dalam penyelenggaraan pemerintahan. Adapun yang menjadi ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi:

a. Penyalahgunaan wewenang;
b. Hambatan dalam pelayanan masyarakat;
c. Korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
d. Pelanggaran disiplin pegawai.

Sedangkan menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Pada pasal 2 ayat (1) menyebutkan bahwa pengadu mempunyai hak untuk menyampaiakan pengaduan atas pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Dan pada ayat (2) menjelaskan tentang kewajiban penyelenggara, yang meliputi:

a. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
b. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
c. Menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;

d. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
e. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
f. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan publik menurut Peraturan Presiden ini adalah sebagai berikut:

a. Penerima, 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 berwenan, dalam hal susbtansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
d. Penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantau, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme, bahwa

pengakuan masyarakat yang mengandung kebenaran, dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Elemen-Elemen Penanganan Pengaduan

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, antara lain:

a) organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
b) sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan
c) mempermudah organisasi mencari jalan keluar meningkatkan mutu pelayanannya
d) bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan
e) dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan
f) penanganan komplain yang benar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respond atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Adapun rangkaian kegiatan tersebut menurut Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ BAPPENAS (2010) memiliki elemen-elemen sebagai berikut:

a. Sumber atau Asal Pengaduan. Adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, darimana komplain atau pengaduan berasal.

b. Isi Pengaduan. Adalah permasalahan yang diadukan oleh pihak pengadu. Aduan bisa menyangkut berbagai macam hal, mulai dari kesalahan prosedur, kesalahan, sikap staf manajemen, kualitas layanan, dan sebagainya.
c. Unit Penanganan Pengaduan. Adalah satuan yang disediakan oleh setiap institusi untuk mengelola dan menanngani pengaduan darimana pun berasal dan melalui saluran manapun. Hasil dari olahan unit ini adalah responds pengaduan.
d. Responds Pengaduan. Adalah responds yang dihasilkan oleh unit penanganan pengaduan di masing-masing institusi pemerintah yang terkait dengan pengaduan. Responds ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu.
e. Umpan Balik. Adalah penilaian pihak pengadu atas responds atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.
f. Laporan Penanganan Pengaduan. Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit pengelolaan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu.

3. Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Perkembangan teknologi informasi melahirkan suatu konsep *e-government*, yaitu sebuah praktik pemerintahan yang memanfaatkan perkembanagan teknologi informasi dan komunikasi yang mana salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Pemerintah memanfaatkan teknologi informasi (internet) sebagai media penghubung antara pemerintah dengan masyarakat secara lebih luas. Sejalan dengan hal tersebut Andrianto (2007:31) menyebutkan bahwa:

> "Aplikasi yang bisa menghubungkan seluruh dunia melalui jaringan telekomunikasi yang rumit saat ini adalah internet. Internet (*international network)* adalah jaringan dari sekumpulan jaringan (*networks of networks*) yang terdiri atas jutaan komputer dari seluruh dunia dengan *Transmission Control Protocol/Internet Protocol* (TCP/IP) agar dapat saling berkomunikasi"

Aplikasi internet ini telah digunakan pemerintah untuk menunjang pengembangan konsep *e-government*. Pemerintah juga menyediakan atau membuat suatu aplikasi *e-government* khususnya dalam mengembangkan pelayanan publik, salah satunya adalah pelayanan pengaduan publik secara *online*. Seperti yang sudah dijelaskan pada sub pengertian pengaduan publik diatas bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme, bahwa pengakuan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaduan publik secara *online* merupakan laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dan/atau aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan yang disampaikan langsung kepada pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi (internet).

Adapun Standar pelayanan publik pengaduan *online* dikutip dari SK Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang Tentang SPP Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yaitu:

a. Persyaratan

Mengisi form yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan;

b. Biaya pelayanan

Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya, biaya yang timbul adalah hanya untuk akses internet

c. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian pengaduan pelayanan publik secara *online*, yaitu:

1. Pengaduan masyarakat diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang melalui *www.malangkota.go.id* pada jam kerja harus segera diserahkan kepada SKPD yang berwenang dalam waktu 1x24 jam;
2. Pengaduan masyarakat, oleh SKPD yang berwenang tersebut harus mendapatkan penanganan oleh pejabat yang berwenang;
3. Dalam penanganan pengaduan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang harus sudah dapat mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan paling lambat 3 sampai dengan 7 hari kerja bila tanpa koordinasi, dan 7 sampai dengan 30 hari kerja bila memerlukan koordinasi dengan SKPD lain yang berwenang.

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, akan diteruskan kepada setiap SKPD/Perusahaan Daerah di lingkungan Pemkot Malang yang berwenang. Penyaluran pengaduan masyarakat secara *online* ini harus berdasarkan permasalahannya, yaitu:

1. Masalah Penyalahgunaan wewenang, pelayanan masyarakat, dan korupsi/pungutan liar ditangani oleh Inspektorat Kota Malang;
2. Masalah Ketenagakerjaan, ditangani oleh Dinas Ketenagakerjaan dan Sosial Kota Malang;
3. Masalah Pertanahan/perumahan, ditangani oleh Dinas Perumahan Kota Malang;
4. Masalah Hukum dan Perundangan, ditangani oleh Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Malang;
5. Masalah Kewaspadaan Nasional, ditangani oleh Badan Kesatuan Bangsa, Politik, dan Perlindungan Masyarakat Kota Malang;
6. Masalah Tatalaksana Pemerintahan/Birokrasi, ditangani oleh Kecamatan, Kelurahan, Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Malang, dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang;
7. Masalah Lingkungan Hidup, ditangani oleh Badan Lingkungan Hidup Sekretariat Daerah Kota Malang;
8. Masalah yang berkaitan dengan Pelayanan Perusahaan Daerah, ditangani Perusahaan Daerah yang bersangkutan;

9. Masalah Ketenteraman dan Ketertiban Umum ditangani oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang;
10. Masalah Pelayanan Perijinan ditangani oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu;
11. Masalah Kependudukan ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;
12. Masalah Kependidikan ditangani oleh Dinas Pendidikan Kota Malang;
13. Masalah Kesehatan ditangani oleh Dinas Kesehatan Kota Malang;
14. Masalah Transportasi dan Angkutan Umum ditangani oleh Dinas Perhubungan;
15. Masalah Sampah/Kebersihan ditangani oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang;
16. Masalah Pariwisata ditangani oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
17. Masalah Perindustrian dan Perdagangan ditangani oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan
18. Masalah-masalah teknis lain seperti kerusakan jalan ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum.

Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang menyebutkan bahwa asas Penanganan Pengaduan dan Prinsip Penanganan Pengaduan merupakan acuan atau norma dasar

yang wajib dipedomani dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan. Asas Penanganan Pengaduan yang dimaksud terdiri dari:

a. Asas Keprofesionalan, yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
b. Asas Persamaan Perlakuan, yakni setiap penerima pelayanan berhak mendapatkan pelayanan yang adil;
c. Asas Keterbukaan, yakni setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi terkait pelayanan penanganan pengaduan;
d. Asas Akuntabilitas, yakni proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
e. Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan, yakni pelayanan pengaduan diselenggarakan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Adapun yang menjadi prinsip-prinsip penanganan pengaduan berasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kota Malang, terdiri dari:

a. Obyektivitas, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
b. Koordinasi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yeng berwenang dan terkait berdasarkan meknisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
c. Efiktivitas dan Efisiensi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
d. Kehati-hatian, yakni penanganan terhadap suatu pengaduan dilakukan secara berhati-hati dan apabila dibutuhkan harus dijaga kerahasiaannya sebagaima ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Widi (2010:84) metode deskriptif adalah

> "suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subyek/obyek penelitian seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalah."

Sedangkan penelitian kualitatif menurut Moleong (2004:6) adalah

> "penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah."

Atas dasar tersebut, penelitian ini diharapkan dapat mendeskripsikan, mengevaluasi, dan menganalisis suatu fenomena atau peristiwa yang sedang terjadi pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan faktor yang sangat penting karena merupakan pusat perhatian yang menyakut masalah dan data yang dikumpulkan, diolah, dan dianalisis. Sasaran atau fokus yang menjadi titik pangkal penelitian ini adalah membahas tentang:

1. Pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang terdiri dari 6 kriteria evaluasi menurut William Dunn (2003) yaitu:
   a. Efektivitas pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online*
   b. Efisiensi pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online*
   c. Kecukupan pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online*
   d. Kesamaan pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online*
   e. Responsivitas pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online*
   f. Ketepatan pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online*
2. Faktor-faktor yang memepengaruhi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat secara *Online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang:

a. Faktor-faktor pendukung program pengaduan masyarakat secara *online* yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal
b. Faktor-faktor penghambat program pengaduan masyarakat secara *online* yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal

C. Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana peneliti memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema masalah serta fokus penelitian yang telah ditetapkan. Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini berada di Kota Malang Jawa Timur. Alasan peneliti memilih Kota Malang sebagai lokasi penelitian dikarenakan Kota Malang merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang banyak mengembangkan suatu program pelayanan publik berbasis internet untuk mengembangkan penerapan *e-government*.

Situs penelitian adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang Jl. Mayjend. Sungkono Malang 55132 (Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4). Dipilihnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang ini sebagai lokasi penelitian dikarenakan Dinas Komunikasi dan Informatika ini merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berdasarkan Peraturan Wali Kota Nomor 46 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika yang memiliki misi untuk mengoptimalkan sistem layanan kepemerintahan (*e-government)* yang terintegrasi. Adapun salah satu contoh layanan *e-government* di Kota Malang adalah layanan pengaduan masyarakat secara *online* yang secara administratif

ataupun teknis menurut Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Kota Malang ditanggungjawabi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggali data dari berbagai sumber baik data dari internal maupun eksternal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Sumber data merupakan tempat dimana data dan informasi diperoleh untuk diteliti sehingga memberikan kesimpulan yang menyeluruh. Dalam proses pengumpulan data di lapangan, peneliti berusaha memperoleh data yang akurat dari informan yang tepat sehingga dapat dijadikan pegangan keakuratan hasil penelitian nantinya. Adapun data yang dijadikan peneliti sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer (*Primary Data*), yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian dan berhubungan dengan fokus penelitian dapat berupa kata-kata, tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan informan yang sekiranya dapat memberikan informasi dan pernyataan terkait pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* di Kota Malang, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, beberapa admin SKPD pengaduan *online* dan masyarakat Kota Malang.

2. Data Sekunder (*Secondary Data*), yaitu data pendukung yang berasal dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, serta arsip-arsip yang diperoleh secara tidak langsung. Adapun data sekunder yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:
   a. Data yang berupa dokumen-dokumen resmi, arsip-arsip maupun laporan hasil kerja pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang
   b. Situs dari internet berupa website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, media massa, dan laporan dari hasil penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang tepat untuk memperoleh atau mengambil data atau informasi dalam suatu kegiatan penelitian tertentu. seperti yang diungkapkan oleh Pasalong (2012:130) bahwa

> "pengumpulan data merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang terkumpul digunakan dalam rangka analisis penelitian, kecuali untuk penelitian eksploratif, untuk pengujian hipotesa. Pengumpulan data harus menggunakan prosedur yang sistematik dan terstandar untuk memperoleh data yang diperlukan dalam suatu penelitian".

Sehingga untuk mengumpulkan data yang akurat dalam menjawab permasalahan yang ada, maka teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Pengamatan atau Observasi

Teknik pengumpulan data melalui pengamatan atau observasi dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan untuk melihat secara langsung apa yang menjadi objek penelitian. Menurut Widi (2010:236-237) "observasi merupakan suatu cara yang sangat bermanfaat, sistematik dan selektif dalam mengamati dan mendengarkan interaksi atau fenomena yang terjadi". Untuk mendapatkan hasil yang diinginkan, maka peneliti menggunakan *observation non participant*, yang mana peneliti akan terlibat langsung dengan kegiatan dan mengamati setiap interaksi ataupun fenomena yang terjadi pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* yang dapat dilihat pada situs resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

2. Wawancara atau interview

   Teknik wawancara atau interview ini mengharuskan peneliti menyediakan kerangka dan garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara. Wawancara yang dilakukan peneliti pada penelitian ini disesuaikan dengan rumusan masalah dan fokus penelitian yaitu tentang evaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* yang memuat 6 (enam) kriteria evaluasi serta faktor-faktor pendukung dan penghambat selama program ini terlaksana. Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tak terstruktur. Seperti yang diungkapkan oleh Moleong (2004:191) bahwa:

> "wawancara ini sangat berbeda dengan wawancara terstruktur dalam hal waktu bertanya dan memberikan respons, yaitu jenis ini jauh lebih bebas iramanya. Responden biasanya terdiri atas mereka yang terpilih saja karena sifat-sifatnya yang khas. Biasanya mereka memiliki pengetahuan dan mendalami situasi, dan mereka lebih mengetahui informasi yang diperlukan".

Berdasarkan teori diatas, maka pihak-pihak yang akan diwawancara oleh peneliti terkait pelaksanaan program pelayanan pengaduan masyarakat secara *online* adalah Kepala Dinas, pegawai/staff pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang serta masyarakat Kota Malang yang pernah menggunakan layanan pengaduan *online*.

3. Dokumentasi

Dokumnetasi merupakan teknik pengumpulan data yang umumnya adalah data sekunder, seperti:

- Dokumen, arsip dan juga artikel-artikel yang berhubungan dengan perumusan masalah peneliti
- Foto-foto yang dapat dijadikan sebagai gambaran untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat secara *online*.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data atau informasi. Berkaitan dengan hal tersebut, maka instrumen penelitian yang digunakan peneliti adalah:

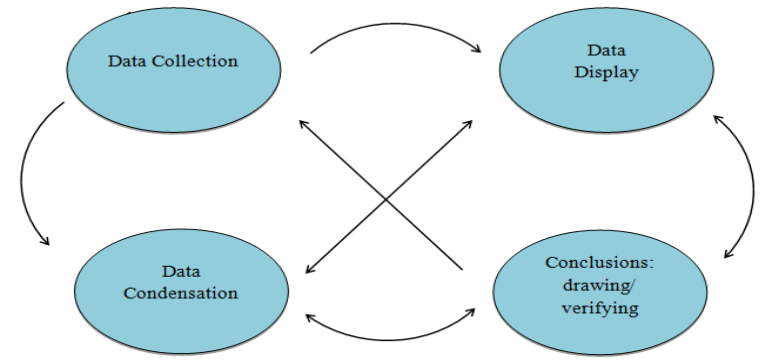
1. Peneliti sendiri yaitu peneliti dapat menggunakan indera untuk dapat melakukan pengamatan dan pencatatan semua fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.
2. Pedoman wawancara (*interview guide)*, peneliti menggunakan pedoman wawancara untuk mengarahkan peneliti dalam rangka mencari data. Pedoman wawancara itu sendiri merupakan serangkaian pokok-pokok pertanyaan yang hendak diajukan kepada informan untuk mendapatkan keterangan yang berguna dalam penelitian.
3. Cacatan lapangan (*field note*), catatan penting hasil pengamatan di lapangan baik berupa wawancara ataupun dokumentasi yang telah dibuat.
4. Alat tulis dan alat-alat lain yang diperlukan untuk mengumpulkan data, seperti *tape recorder* atau kamera yang digunakan untuk mendokumentasikan dan mencatat berbagai informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti.

G. Analisis Data

Kegiatan analisis adalah tahapan yang penting dan menentukan dalam kegiatan penelitian, karena pada tahap ini dengan melalui penggunaan data akan diperoleh kesimpulan-kesimpulan kebenaran ilmiah sebagai jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan dalam menggunakan imajinasi dan kreativitas sendiri. Menurut Widi (2010:253) “analisis data adalah proses penghimpunan atau pengumpulan, pemodelan dan transformasi data dengan

tujuan untuk menyoroti dan meperoleh informasi yang bermanfaat, memberikan saran, kesimpulan dan mendukung pembuatan keputusan".

Analisis data yang digunakan peneliti selama penelitian memiliki alur kegiatan yang mengambil model analisis data dari Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari *Data Collection, Data Display, dan Data Condensation.* Adapun tahapan dalam analisis data pada penelitian ini sebagaimana dijelaskan oleh Miles, Hubberman, dan Saldana adalah sebagai berikut:



Gambar 4: Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana (2014:33)

1. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

   Kondensasi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan. kondensasi data berlangsung selama penelitian bahkan sebenarnya kondensasi data dapat dilakukan sebelum data terkumpul menyeluruh. Kondensasi

data dilakukan dengan cara data yang diperoleh dilokasi penelitian dituangkan dalam uraian atau laporan secara lengkap. Laporan lapangan disederhanakan, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema dan polanya. Hal ini dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

   Penyajian data dimaksud sebagai sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan tentang adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan. Dengan melihat penyajian data, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi, kapan terjadinya dan apa yang harus dilakukan. Hal ini dilakukan untuk mempermudah peneliti melihat gambaran secara keseluruhan bagian-bagian tertentu dari penelitian sehingga data tersebut dapat ditarik kesimpulan. Penyajian data dalam penelitian dapat berupa tabel, gambar, skema atau matriks dan dalam bentuk teks naratif yaitu kumpulan kalimat singkat agar lebih mudah untuk dimengerti dan dipahami.

3. *Conclusion Drawing/Verifying* (Verifikasi Data dan Kesimpulan)

   Kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan dan

mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi juga mungkin tidak karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

H. Uji Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2014) meliputi: uji kreadibilitas data (yang dapat dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan referensi, mengadakan *member check*), uji *transferability*, uji *dependability*, dan uji *confirmability*.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan uji kredibilitas data dengan triangulasi, yaitu penulis akan melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Uji kredibilitas data dengan triangulasi dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Triangulasi sumber, untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melelui beberapa sumber.
2. Triangulasi teknik, untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang

berbeda. Misalnya, peneliti memperoleh data dengan wawancara, tetapi kemudian dicek kebenarannya dengan observasi atau dokumentasi. Bila dengan beberapa teknik pengujian kreadibilitas, data yang diperoleh berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan.

3. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kreadibilitas data. Untuk itu dalam rangka pengujian kreadibilitas data, peneliti dapat melakukan pengecekan kembali dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. Apabila hasil uji menghasilkan data berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sampai peneliti merasa cukup menemukan kepastian datanya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Malang

a. Kondisi Geografis Kota Malang

Kota Malang merupakan salah satu daerah otonom dan kota besar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya. Kota Malang dikenal sebagai kota pendidikan, karena di kota ini terdapat berbagai fasilitas pendidikan, mulai dari pendidikan dasar hingga perguruan tinggi baik negeri maupun swasta. Selain itu, dari segi geografis Kota Malang diuntungkan oleh keindahan alam sekitarnya dengan agrowisatanya dan situs-situs purbakala peninggalan Kerajaan Singosari.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Rencana pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Malang Tahun 2013-2018, Kota Malang secara topografis berada pada wilayah dengan ketinggian antara 440-667 meter di atas permukaan laut dan dikelilingi oleh wilayah pegunungan antara lain Gunung Semeru, Gunung Kawi, Gunung Anjasmoro, dan Gunung Arjuno. Walaupun terdapat dataran tinggi, namun sebagian besar pola benteng alam wilayah Kota Malang merupakan dataran rendah dengan kemiringan 0-15% yang meliputi 96.3% luas wilayah Kota Malang, sedangkan sisanya 3,7% merupakan kawasan berlereng dengan

kemiringan 10-16%. Secara astronomis Kota Malang berada antara 07°46'48"-08°46'42" Lintang Selatan dan 112°31'42"-112°48'48" Bujur Timur, dengan luas wilayah 110,06 km2 dengan batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kec. Singosari dan Kec. Karangploso
- Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang
- Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kec. Pakisaji
- Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau

Luas wilayah Kota Malang sebesar 110,06 km2 yang terbagi dalam lima kecamatan yaitu Kecamatan Kedungkandang, Kecamatan Sukun, Kecamatan Klojen, Kecamatan Blimbing, Kecamatan Lowokwaru. Luas setiap kecamatan beserta presentasinya terhadap luas keseluruhan Kota Malang dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 4. Luas Kecamatan (km2) dan Presentasenya terhadap Luas Kota Malang

No	Kecamatan	Luas (km2)	Presentase Terhadap Luas Kota (%)
1	Kedungkandang	39,89	36,24
2	Sukun	20,97	19,05
3	Klojen	8,83	8,02
4	Blimbing	17,77	16,15
5	Lowokwaru	22,60	20,53
TOTAL		**110,06**	**100,00**

Sumber: Kota Malang dalam Angka 2014

Dari tabel luas kecamatan (km2) dan presentasenya terhadap luas Kota Malang diatas dapat dilihat bahwa dari kelima kecamatan yang ada di Kota Malang, Kecamatan Kedungkandang menduduki peringkat pertama sebagai kecamatan terluas di Kota Malang yaitu 39,89 km2 dengan presentase luas kecamatan terhadap luas kota 36,24%, yang kedua adalah Kecamatan Lowokwaru dengan luas 22,60 km2 dan presentase luas kecamatan terhadap luas kota yaitu 20,53%, yang ketiga Kecamatan Sukun dengan luas kota 19,05 km2 dan presentase luas kecamatan terhadap luas kota yaitu 20,7%, posisi keempat adalah Kecamatan Blimbing dengan luas 17,77 km2 dan presentase luas kecamatan terhadap luas kota yaitu 16,15%, dan yang terakhir adalah Kecamatan Klojen dengan luas 8,02 km2 dan presentase luas kecamatan terhadap luas kota yaitu 8,83%.

b. Kondisi Demografis Kota Malang

Penduduk merupakan aspek penting dalam pelaksanaan kebijakan atau program, karena penduduk merupakan objek dari kebijakan. Komposisi penduduk asli Kota Malang berasal dari berbagai etnik seperti Suku Jawa, Madura, dan sebagian kecil keturunan Arab dan Cina. Selanjutnya untuk masyarakat pendatang kebanyakan adalah pedagang, pekerja dan pelajar/mahasiswa yang tidak menetap dan dalam kurun waktu tertentu kembali ke daerah asalnya. Sedangkan agama yang dianut oleh masyarakat Kota Malang sebagian besar adalah pemeluk agama Islam, Kristen, Katolik dan sebagian kecil Hindu dan Budha. Data

penduduk diperoleh melalui beberapa cara yaitu Sensus Penduduk, Registrasi Penduduk, dan Survey Penduduk. Berikut disajikan data hasil rekapitulasi penduduk Kota Malang pada tahun 2013 berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 5. Daftar Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kota Malang

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Laki-laki	Perempuan
1	Blimbing	185.187	92.745	92.442
2	Klojen	107.212	52.605	54.607
3	Kedung Kandang	191.851	96.343	95.508
4	Sukun	191.229	95.988	95.241
5	Lowokwaru	160.894	80.419	80.475
Jumlah		**836.373**	**418.100**	**418.273**

Sumber: Dispendukcapil Kota Malang 2013

Berdasarkan tabel Daftar Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kota Malang diatas dapat dilihat bahwa Kota Malang memiliki jumlah penduduk pada tahun 2013 sebesar 836.373 jiwa yang terdiri dari 418.100 jiwa penduduk laki-laki dan 418.273 jiwa penduduk perempuan yang tersebar dilima kecamatan, 57 kelurahan, 536 unit RW dan 4.011 unit RT. Dalam tabel proyeksi penduduk yang tertera pada website resmi Dinas Penduduk dan Catatan Sipil (http://dispendukcapil.malangkota.go.id) tercatat di tahun 2015 menngkat

mencapai 849.473 jiwa yang terdiri dari penduduk jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Dari penjabaran ini bisa dibuktikan bahwa penduduk Kota Malang terus meningkat dari tahun ke tahun.

c. Kondisi Pemerintahan Kota Malang

Secara administrasif Kota Malang dipimpin oleh seorang Wali Kota dan Wakil Wali Kota yang dipilih langsung oleh masyarakat Kota Malang setiap lima tahun sekali. Sebagai Kota besar kedua di Jawa Timur, Kota Malang memiliki visi dan misi yang digunakan sebagai patokan dalam pembangunan daerah. Adapun visi Kota Malang adalah "Menjadikan Kota Malang Sebagai Kota Bermartabat". Visi Bermartabat menjadi akronim dari beberapa prioritas pembangunan yang menunjuk pada kondisi-kondisi yang hendak diwujudkan sepanjang periode 2013-2018, yakni BERsih, Makmur, Adil, Religius-toleran, Terkemuka, Aman, Berbudaya, Asri, dan Terdidik.

Sedangkan misi dari Pemerintah Kota Malang yaitu:

a. Menciptakan masyarakat yang makmur, berbudaya dan terdidik berdasarkan nilai-nilai spritual yang agamis.
b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang adil, terukur, dan akuntabel.
c. Mengembangkan potensi daerah yang berwawasan lingkungan yang berkesinambungan, adil, dan ekonomis
d. Meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat Kota Malang sehingga bisa bersaing diera global

e. Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Kota Malang baik fisik, maupun mental untuk menjadi masyarakat yang produktif
f. Membangun Kota Malang sebagai kota tujuan wisata yang aman, nyaman dan berbudaya.
g. Mendorong pelaku ekonomi sektor informal agar lebih produktif dan kompetitif
h. Mendorong produktivitas industri dan ekonomi skala besar yang berdaya saing, etis, dan berwawasan lingkungan.
i. Mengembangkan sistem tansportasi terpadu dan infrastruktur yang nyaman untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Dalam menjalankan pemerintahan, Kota Malang memiliki Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terdiri dari banyak pihak didalamnya. Tugas dari SKPD ini adalah melaksanakan fungsi eksekutif dengan terkoordinir agar penyelenggaraan pemerintahan berjalan dengan baik. SKPD berisi sekretariat DPRD, Dinas, Badan, Inspektorat Daerah, Lembaga-lembaga daerah. Berikut daftar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Pemerintahan Kota Malang.

Tabel 6. Daftar SKPD di Pemerintahan Kota Malang

Nama	Alamat
A. Bagian Pemerintahan Kota Malang	
1. Bagian Humas	Jl. Tugu No 1 Malang
2. Bagian Kesejahteraan Rakyat	Jl. Majapahit No 5 Malang
3. Bagian Hukum	Jl. Tugu No 1 Malang
4. Bagian Perekonomian dan Penanaman Modal	Jl. Tugu No 1

5. Bagian Umum	Jl. Tugu No 1
6. Bagian Organisasi	Jl. Tugu No 1
7. Bagian Keuangan	Jl. Tugu No 1
8. Bagian Pembangunan	Jl. Simpang Majapahit Malang
9. Bagian Pemerintahan	Jl. Tugu No 1
10. Bagian Perlengkapan	Jl. Tugu No 1
B. Dinas Pemerintah Kota Malang	
1. Dinas Pendapatan Daerah	Perkantoran Terpadu Gedung B Lt. 1 Jl. Mayjen Sungkono Malang
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Perkantoran Terpadu Gedung B Lt. 2 Jl. Mayjen Sungkono Malang
3. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang	Perkantoran Terpadu Gedung B Lt. 4 Jl. Mayjen Sungkono Malang
4. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	Perkantoran Terpadu Gedung B Lt. 3 Jl. Mayjen Sungkono Malang
5. Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi	Perkantoran Terpadu Gedung B Lt. 3 Jl. Mayjen Sungkono Malang
6. Dinas Perindustrian dan Perdagangan	Perkantoran Terpadu Gedung B Lt. 3 Jl. Mayjen Sungkono Malang
7. Dinas Sosial	Jl. Raya Sulfat No 12 Bunulrejo, Blimbing Malang
8. Dinas Pendidikan	Jl. Veteran No 19 Malang
9. Dinas Kesehatan	Jl. Simpang Laksda Adi Sucipto No 45 Malang
10. Dinas Perhubungan	Jl. Raden Intan No 1 Malang
11. Dinas Pertanian	Jl. Ahmad Yani Utara No 202 Malang
12. Dinas Kebersihan dan Pertamanan	Jl. Bingkil No 1 Malang
13. Dinas PU, Perumahan, dan Pengawasan Bangunan	Jl. Bingkil No 1 Malang
14. Dinas Koperasi dan UKM	Jl. Panji Suroso No 18 Malang
15. Dinas Kepemudaan dan Olahraga	Jl. Tenes Malang
16. Dinas Pasar	Jl. Simpang Terusan Danau Sentani No 3 Malang
C. Kantor Pemerintahan Kota Malang	
1. Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah	Jl. Ijen 30A Malang
2. Kantor Pertahanan	Jl. Danau Jonge I No 1 Malang
D. Badan Pemerintahan Kota Malang	

1. Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	Jl. Tugu No 1 Malang
2. Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Masyarakat	Jl. Ki Ageng Gribig Malang
3. Badan Kepegawaian Daerah	Jl. Tugu No 1 Malang
4. Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat	Jl. Ahmad Yani No 98 Malang
5. Badan Lingkungan Hidup	Jl. Simpang Mojopahit No 1 Malang
6. Badan Urusan Tanah dan Rumah (BUTR)	Perkantoran Terpadu Gedung B Lt. 2 Jl. Mayjen Sungkono Malang
7. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu	Perkantoran Terpadu Gedung B Lt. 2 Jl. Mayjen Sungkono Malang
8. Badan Pusat Statistik (BPS)	Jl. Raya Janti Barat No 47 Malang
E. Organisasi Lain	
1. Satuan Polisi Pamong Praja	Jl. Simpang Mojopahit No 1 Malang
2. Inspektorat	Jl. Gajah Mada No 2 Malang
3. Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan	Jl. Raya Tlogomas Malang

Sumber: www.malangkota.go.id (Olahan Penulis, 2017)

2. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

a. Lokasi Instansi

Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Malang. Menurut Peraturan Wali Kota Nomor 46 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan pelaksana otonomi daerah dibidang komunikasi dan informatika, dipimpin oleh kepala dinas yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang terletak di Jalan Mayjend Sungkono

Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4, Kelurahan Arjowinangun Kota Malang, Jawa Timur.

b. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Visi

"Terwujudnya Kota Malang INFORMATIF (INovatif, Fleksibel, ORiginal, MAju, Terukur, Integritas, Faktual)"

Misi

1. Mewujudkan birokrasi layanan komunikasi dan informatika yang profesional dan memiliki integritas moral yang tinggi
2. Mengoptimalkan Sistem Layanan Kepemerintahan (e-Government) yang terintegrasi
3. Meningkatkan kecukupan informasi masyarakat dengan karakteristik komunikasi lancar dan informasi benar dalam rangka meningkatan kapasitas layanan publik yang dapat dipertanggungjawabkan
4. Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat serta Mengembangkan Kemitraan, dan Lembaga Komunikasi dalam Penyebaran Informasi Publik berbasis Kearifan Lokal
5. Mewujudkan profesionalisme Layanan Pos dan Telekomunikasi

c. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Gambar 5. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika
Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang 2016

Tabel 7. Daftar Nama Pejabat dan Jabatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

No	Jabatan	Nama Pejabat
1	Kepala Dinas	ZULKIFLI AMRIZAL, S.Sos, M.Si
2	Sekretaris Dinas	Ir. YAYUK HERMIATI, MH
3	Kasubbag Perencanaan	Dra. Ec. SRI SUHARTINI
4	Kasubbag Keuangan	PRIHATNI SETYANINGSIH, SE, MM
5	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	SRI MULYANI, SH
6	Kepala Bidang Statistik dan Persandian	Drs. SUKARYONO
7	Kepala Seksi Pengelolaan Data Statistik	BASTIAN PADMA H., SE, M.Si
8	Kepala Seksi Layanan Data dan Informasi Statistik	Dra. ERNA WIYATI
9	Kepala Seksi Evaluasi dan Pelaporan	MOHAMAD RIDWAN, STP,

		MM
10	Kepala Bidang Komunikasi Publik dan Persandian	Ir. AGUS TRI PUTRANTO, MT
11	Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Komunikasi Publik	Dra. NUR CHAMIDAH
12	Kepala Seksi Pengelolaan dan Kemitraan Komunikasi Publik	FEBRIAN RETNOSARI, S.Sos, M.Si
13	Kepala Seksi Persandian	Dra. MOELYO ARDIATI, MM
14	Kepala Bidang Aplikasi Informatika (Aptika)	Ir. TITIS ANDAYANI, MM
15	Kepala Seksi Pengelolaan e-Gov	ITA NURDIYAH, S.Kom
16	Kepala Seksi Sarana Prasana Informatika	DIDIK SUPRIYADI
17	Kepala Seksi Pemberdayaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Aplikasi	ZULKIFLI EKO PRIONO, BSC
18	Kepala Bidang Informasi Publik (BIP)	BOEDI UTOMO, SE, M.Si
19	Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik	LAODE KB AL FITRA, SP, MM
20	Kepala Seksi Layanan Informasi	DEDY SURFIANTO, SE
21	Kepala Seksi Pemberdayaan dan Kemitraaan Informasi Publik	DJOKO PURNOMO
22	Kepala UPT Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)	YULI EKA NINGTYAS, SS, MPPM
23	Kasubbag Tata Usaha	ERKAN WIKANTO, S.Sos, M.Si
24	Kepala UPT Pusat Kendali (Command Center)	M. WAHYU HIDAYAT, S.Kom, MM

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang 2017

d. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Dalam kedudukannya sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Malang, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok dan fungsi yang berlandaskan pada Peraturan Wali Kota Malang Nomor 46 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan

Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika. Dinas Komunikasi dan Informatika melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan daerah dibidang komunikasi dan informatika. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, maka Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi:

1) perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang Komunikasi dan Informatika;
2) penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang komunikasi dan informatika;
3) pelaksanaan fungsi selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID);
4) pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan bidang pos dan telekomunikasi;
5) pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi pemberdayaan komunikasi sosial dan pengembangan kemitraan media serta pelaksanaan diseminasi informasi Daerah;
6) pengawasan/pengendalian terhadap penyelenggaraan telekomunikasi yang cakupan areanya kota, pelaksanaan pembangunan telekomunikasi, penyelenggaraan warung telekomunikasi, warung seluler atau sejenisnya;
7) pelaksanaan penyusunan serta penyiapan aplikasi sistem informasi manajemen;

8) pelaksanaan dan pengembangan *e government* dan pemberdayaantelematika;
9) pemberian pertimbangan teknis komputerisasi dan telematika kepada Perangkat Daerah;
10) penyuluhan di bidang komunikasi dan informatika;
11) pelaksanaan penertiban jasa titipan untuk kantor agen;
12) pemberian pertimbangan teknis perizinan dibidang komunikasi dan informatika;
13) pemberian dan pencabutan perizinan dibidang komunikasi dan informatika yang menjadi kewenangannya;
14) pelaksanaan penyidikan tindak pidana pelanggaran dibidang komunikasi dan informatika sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
15) pelaksanaan pembelian/pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
16) pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
17) pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya;
18) pelaksanaan pendataan potensi retribusi daerah;
19) pelaksanaan pemungutan penerimaan bukan pajak daerah;

20) pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
21) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
22) penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
23) pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
24) pengelolaan pengaduan masyarakat dibidang komunikasi dan informatika;
25) penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* Pemerintah Daerah;
26) pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional;
27) penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional;
28) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
29) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan tugas pokoknya.

Adapun yang menjadi tugas pokok Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pelaksana program pengaduan masyarakat secara *online* ini adalah melaksanakan tugas

pokok pelayanan informasi publik. Untuk melaksanakan tugas pokok Bidang Informasi Publik mempunyai fungsi :

1. perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Informasi Publik;
2. pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka pelayanan informasi publik;
3. penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program dibidang pelayanan informasi publik;
4. pelaksanaan sistem dan indentifikasi informasi daerah;
5. pelaksanaan fasilitasi sarana dan prasarana informasi publik;
6. pelaksanaan fasilitasi dan verifikasi pengaduan publik melalui *website* Pemerintah Daerah;
7. pelaksanaan program dokumentasi dan publikasi;
8. pelaksanaan program pengembangan informasi melalui kerja sama dengan instansi terkait;
9. pelaksanaan penyuluhan informasi publik;
10. penyiapan bahan dalam rangka pemeriksaan dan tindak lanjut Hasil Pemeriksaan;
11. pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
12. pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
13. pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI);

14. pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
15. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
16. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat secara *Online*

Perkembangan teknologi informasi melahirkan suatu konsep *e-government*, yaitu sebuah praktik pemerintahan yang memanfaatkan perkembanagan teknologi informasi dan komunikasi yang mana salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Pemerintah memanfaatkan teknologi informasi (internet) sebagai media penghubung antara pemerintah dengan masyarakat secara lebih luas. Salah satu bentuk pelayanan publik berbasis elektronik tersebut yakni layanan pengaduan masyarakat secara *online*. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan masyarakat di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi,

kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah dan atau aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang penerapan proses kepemerintahan dengan menggunakan Teknologi informasi dan Komunikasi (TIK), khususnya penggunaan komputer dan internet dalam kegiatan pemerintahan yang disebut dengan *e-government.* Untuk menampung aspirasi masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik maka pemerintah Kota Malang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang membuat suatu program yang juga dilatarbelakangi untuk mewujudkan *e-government* yaitu Program Pelayanan Pengaduan Masyarakat secara *online* yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam ruang lingkup pemerintahan Kota Malang. Program pengaduan masyarakat secara *online* ini sudah berjalan mulai tahun 2010, hal ini dinyatakan oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa:

> "dulu ini sebetulnya proyeknya BAPPEDA Kota Malang. BAPEDDA membuat salah satu aplikasi pengaduan masyarakat secara *online* yaitu website yang merupakan sebuah program, namun setelah itu dikelolah oleh diskominfo semenjak perwal Nomor 19 Tahun 2010 dikeluarkan." (wawancara pada Hari Jumat, 23 Desember 2016 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4)

Dari pernyataan Bapak Laode diatas dapat dilihat bahwa layanan pengaduan masyarakat secara *online* dikelolah oleh Dinas Komunikasi dan

Informatika Kota Malang mulai tahun 2010 yaitu sejak Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 dikeluarkan. Hal ini menunjukkan bahwa program ini telah terlaksana kurang lebih enam tahun. Suatu program dapat dievaluasi apabila telah diimplementasikan dalam kurun waktu tertentu untuk menilai kinerja ataupun pelaksanaannya.

Selain itu, pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang masih memiliki beberapa kendala dan permasalahan. Untuk itu perlu adanya evaluasi agar kedepannya pelaksanaan pengaduan masyarakat secara *online* ini dapat berjalan dengan baik. Dalam penelitian ini, peneliti menggunkan metode evaluasi *Project Monitoring Evaluation Research*. Riset evaluasi ini merupakan suatu riset evaluasi yang bertujuan untuk menguji apakah suatu kebijakan atau program telah diimplementasikan sesuai dengan rancangan kebijakan/proyek (Rossi dalam Widodo, 2006:118). Untuk melihat apakah program pengaduan masyarakat secara *online* yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informaika Kota Malang telah sesuai dengan rancangan program atau tidak, maka evaluasi pelaksanaan pengaduan masyarakat secara *online* ini ditinjau melalui enam indikator menurut Dunn (2006:612) yaitu:

a. Efektivitas Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Suatu program dapat dikatakan efektif apabila program tersebut dilaksanakan secara tepat waktu, sesuai dengan prosedur atau mekanisme

yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang disebutkan bahwa pengaduan masyarakat merupakan laporan dari masyarakat, baik perorangan maupun kelompok mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah daerah dan/atau pegawai perusahaan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan/atau pelayanan masyarakat. Penyampaian pengaduan masyarakat bisa melalui website resmi Pemerintah Kota Malang yaitu www.malangkota.go.id. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat Kota Malang dalam meningkatkan pembangunan melalui saran, gagasan, kritik maupun keluhan yang diberikan oleh masyarakat yang akan berfungsi sebagai acuan pemerintah Kota Malang terkhusus SKPD-SKPD terkait guna meningkatkan pelayanannya. Program pengaduan masyarakat secara *online* ini juga berperan dalam mengenalkan sistem pemerintahan elektronik atau *e-government* kepada masyarakat, dimana masyarakat dapat berpartisipasi dalam pemerintahan dengan menggunakan layanan internet.

Kriteria efektifitas dalam evaluasi program dapat ditinjau dari beberapa pandangan, peneliti melihat keterkaitan antara tujuan dan efektifitas terbagi atas:

1) Persyaratan Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Program pengaduan masyarakat secara *online* telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk ikut serta berpartisipasi dalam pembangunan daerah dengan cara menyampaikan pengaduan melalui website resmi Pemerintah Kota Malang. Untuk menyampaikan pengaduan secara *online,* masyarakat harus mengisi formulir pengaduan *online*. Masyarakat diwajibkan mengisi formulir pengaduan dengan jelas dan benar. Beberapa masyarakat Kota Malang yang pernah menggunakan layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini juga menyatakan bahwa syarat-syarat pengaduan *online* telah mereka penuhi pada saat melakukan proses pengaduan secara *online*. Salah satunya adalah Bapak Antonius pada saat wawancara yang menyatakan bahwa:

> "di-*website*-nya ada beberapa kolom yang harus kita isi mbak. Seperti nama, alamat email, nomor hp, dan isi pengaduannya harus menjelaskan pengaduan secara lengkap mulai dari alamat dan waktu kejadian." (wawancara pada Hari Senin, 13 Februari 2017).

Sama halnya dengan jawaban informan diatas, Ibu Yuliani Santoso juga merupakan masyarakat Kota Malang yang pernah menggunakan layanan pengaduan masyarakat secara *online,* terkait dengan syarat-syarat pengaduan masyarakat secara *online,* beliau mengungkapkan bahwa;

> "terkait syarat-syarat dalam pengaduan belum pernah baca mbak, soalnya pas saya buka websitenya (www.malangkota.id) saya langsung masuk ke layanan pengaduan publik *online*. Seingat saya pada saat menuliskan pengaduan harus mencantumkan identitas diri (nama, alamat email, nomor hp) dan dikolom isi pengaduan kita harus mencantumkan alamat

> lengkap TKP mbak. Saya menuliskan pengaduannya sedetail mungkin, tapi tidak tau apakah itu sudah sesuai syarat-syaratnya atau tidak." (wawancara pada Hari Kamis, 16 Februari 2017)

Syarat-syarat pada pengaduan masyarakat secara *online* ini harus dipenuhi oleh pengguna layanan. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberi kemudahan bagi pengelolah dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara *online*. Adapun syarat-syarat pengaduan *online* yang harus dipenuhi oleh masyarakat apabila ingin menggunakan layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini dijelaskan oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa:

> "Sebenarnya syarat-syarat pengaduan sudah kita cantumkan diwebsite layanan pengaduan publik *online*, jadi ketika masyarakat ingin menggunakan layanan ini, mereka terlebih dahulu membacanya sehingga isi pengaduannya lebih jelas yang juga akan memudahkan kita untuk memperivikasi untuk tahap selanjutnya. Syarat-syaratnya itu seperti mencantumkan identitas diri masyarakat, lokasi TKP yang diadukan secara lengkap, dan disertakan bukti seperti foto keadaan di TKP seperti apa." (wawancara pada Hari Jumat, 23 Desember 2016 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4)

Pentingnya syarat-syarat pengaduan masyarakat secara *online* ini juga dijelaskan oleh Bapak Yoniar Firmansyah selaku pegawai pada Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang menyebutkan bahwa;

> "Kenapa kita menghimbau masyarakat untuk memperhatikan syarat-syarat pengaduan seperti mencantumkan nama, alamat email dan nomor hp, isi pengaduannya harus jelas lokasinya

dimana dan bukti kejadiannya seperti apa karena memang hal tersebut sangat membantu kita untuk menindaklanjuti pengaduannya. Kan pengaduan yang masuk gak berhenti disini, kita harus mengirimkannya ke SKPD yang berwenang untuk menyelesaikannya, jadi syarat-syarat pengaduan itu sangat penting." (wawancara pada Hari Senin, 16 Januari 2017 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4)

Sebelum tahun 2010 Program pengaduan masyarakat secara *online* ini merupakan proyek BAPPEDA Kota Malang, namun program ini kemudian dikelolah oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sejak Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang dikeluarkan. Menurut Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik dalam wawancara pada hari Jumat, 23 Desember 2017 menyebutkan bahwa sejauh ini hasil yang diinginkan atau tujuan dari program ini sudah dapat dikatakan tercapai, hal ini dapat dilihat dari konten dan isi pengaduan yang masuk ke website resmi Kota Malang telah sesuai dengan tiga syarat pengaduan secara *online* yang telah ditetapkan. Berikut daftar tabel pengaduan masyarakat secara *online* mulai dari tahun 2010 hingga tahun 2016

Gambar 6. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat secara *Online* Tahun 2010-2016

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban Tahunan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang Tahun 2010-2016 (Olahan penulis, 2017)

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengaduan masyarakat secara *online* setiap tahunnya berbeda, pada tahun 2010 terdapat 113 pengaduan, tahun 2011 terdapat 127 pengaduan, tahun 2012 terdapat 98 pengaduan. tahun 2013 terdapat 156 pengaduan, tahun 2014 terdapat 256 pengaduan, tahun 2015 terdapat 69 pengaduan, dan pada tahun 2016 terdapat 77 pengaduan. Pengaduan masyarakat secara *online* yang memenuhi tiga syarat seperti yang sudah dijelaskan merupakan pengaduan yang akan diproses dan dikirimkan ke SKPD Kota Malang untuk mendapatkan tindak lanjut.

Namun untuk mengatasi pengaduan masyarakat secara *online* yang tidak memenuhi ketiga syarat diatas, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang memiliki cara untuk mengatasinya, hal ini dijabarkan oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa:

> "pengaduan yang tidak memenuhi tiga syarat itu tidak kita proses. Tidak kita proses disini maksudnya tidak kita teruskan ke SKPD yang dituju tetapi kita *replay* dia, kita himbau untuk memberikan informasi atau pengaduan yang jelas. Misalkan ada laporan seperti ini "ada kelurahan yang melakukan pungli pada pengurusan KTP" nah laporan yang seperti ini yang kita *replay* agar memberikan laporan yang lengkap masalahnya apa, tempatnya dimana dan oleh siapa begitu. Contoh pengaduan lain "ada jalan berlubang di daerah Tidar" padahal kan daerah tidar itu luas lo, kalo lebih spesifik lagi kan lebih gampang diproses." (wawancara pada Hari Jumat, 23 Desember 2016 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4)

2) Prosedur atau Mekanisme Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Prosedur atau mekanisme pengaduan masyarakat secara *online* ini telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Perintahan Kota Malang sebagai dasar hukum program ini. Adapun pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* di Pemerintahan Kota malang secara singkat yaitu masyarakat menyampaikan pengaduannya melalui website Kota Malang, diferivikasi dan diteruskan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang kepada SKPD yang bertanggungjawab

menyelesaaikannya. Hasil penanganan pengaduan masyarakat dari setiap SKPD dikirimkan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika yang seterusnya akan diberikan *feedback* kepada pengadu dan di-*share* di website pengauan. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan:

> "dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini sistem pelaksanaanya seperti ini. Jadi misalkan ada pengaduan masuk atas nama A objek pengaduannya adalah jalan rusak di Alun-alun, nah masuk melalui pengaduan *online* diterima oleh diskominfo karena kita adalah pengelolanya. Nah petugas diskominfo yang menerima pengaduan itu akan meneruskan pengaduan itu kepada SKPD yang berwenang contohnya tadi yaitu Dinas Pekerja Umum (DPU). Disana dikelolah lagi menggunakan teknisnya mereka, karena sistem setiap SKPD itu kan berbeda-beda penanganan. Nanti diskominfo akan mendapatkan tembusan jawaban pengaduan dari SKPD tersebut bahwa pengaduan atas nama A tentang jalan rusak di Alun-alun ini telah memferifikasi dan akan dilakukan penanganan." (wawancara pada Hari Jumat, 03 Februari 2017 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4)

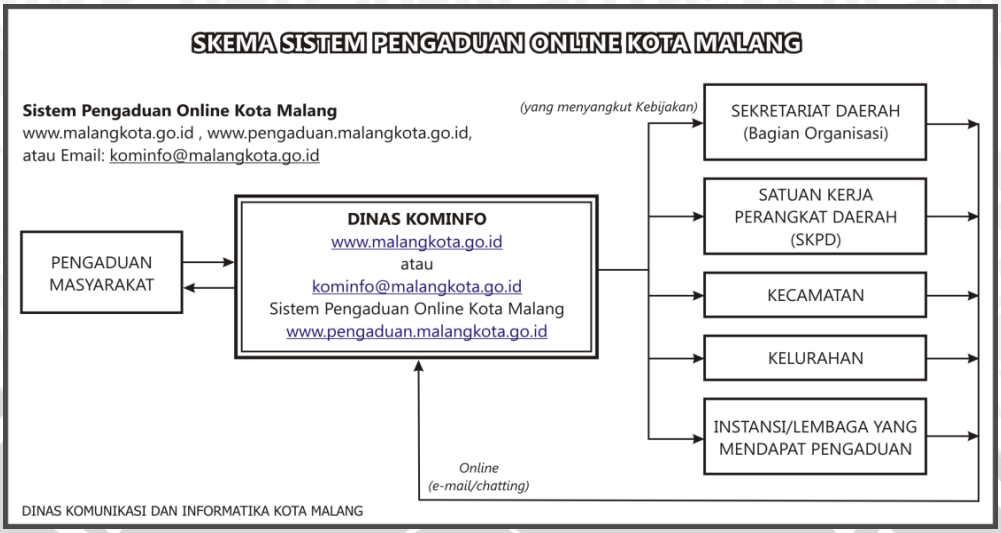
Pada layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini, masyarakat yang telah mengirimkan pengaduan juga dapat melihat sejauh mana penyelesaian pengaduannya. Hal ini lebih lanjut dijelaskan oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa:

> "Pada saat masyarakat mengirimkan pengaduan secara *online*, masyarakat tersebut akan mendapatkan semacam kode untuk mencek pengaduan. Jadi mereka dapat melacak status pengaduannya sudah sampai dimana, sudah diproses atau belum sudah ditangani atau belum." (wawancara pada Hari Jumat, 03 Februari 2017 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4).

Sejalan dengan pendapat informan diatas, Bapak Yoniar Firmansyah selaku pegawai pada Bidang Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menjelaskan bahwa mekanisme pengaduan masyarakat secara *online* di Kota Malang dilaksanakan sesuai dengan dasar hukumnya yaitu Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Pemerintahan Kota Malang dan SK Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang Tentang SPP, beliau menjelaskan bahwa:

> "Untuk sistem penanganan pengaduan masyarakat secara *online* ini kita berpatokan kepada dasar hukumnya mbak yaitu Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 dan SK Kepala Dinas Kominfo terkait Standar Pelayanan Publik Pelayanan Pengaduan *Online* yaitu masyarakat menyampaikan pengaduannya melalui website Kota Malang yaitu www.malangkota.go.id, nanti akan kita kelolah disini dan meneruskannya ke SKPD yang berwenang untuk menyelesaikan pengaduan tersebut. Nanti setiap SKPD yang menerima pengaduan akan memberikan tembusan ke dinas kominfo. Setelah itu baru kita memberikan *feedback* kepada masyarakat yang memberikan pengaduan tersebut." (wawancara pada Hari Senin, 16 Januari 2017 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4)

Sesuai dengan hasil wawancara, berikut prosedur atau mekanisme pengaduan masyarakat secara *online* disajikan dalam bentuk gambar.



Gambar 7. Skema Sistem Pengaduan Masyarakat Secara *Online* Kota Malang

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Pada gambar skema sistem pengaduan masyarakat secara *online* Kota Malang diatas dapat dilihat bahwa pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini membutuhkan koordinasi dengan SKPD lain sebagai tujuan dari pengaduan tersebut. SKPD atau instansi/lembaga sebagai tujuan pengaduan diharuskan memberikan laporan atau tembusan penanganan pengaduan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Terkait hal tersebut, peneliti mewawancarai salah satu SKPD Kota Malang sebagai bahan informan terkait prosedur pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini. Ibu Marsupi selaku pegawai pada Bidang Informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, beliau menyatkan bahwa:

> "kita selalu membuat surat tembusan kepada Dinas Kominfo sebagai bukti bahwa kita telah menyelesaikan pengaduan tersebut. Ini juga sebagai bukti bahwa kita mengikuti alur atau mekanisme yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini mbak" (wawancara

pada Hari Rabu, 15 Maret 2017 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 2)

Tembusan penyelesaian pengaduan yang diberikan SKPD kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban SKPD. Namun beberapa SKPD Kota Malang tidak memberikan tembusan penyelesaian pengaduan karena telah menjawab pengaduan secara langsung di *website* pengaduan tersebut. Hal ini disebutkan oleh Bapak Suwarno, selaku pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Malang yang bertanggungjawab atas layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini menyebutkan bahwa:

> "sepertinya pengaduan masyarakat secara *online* ini lebih banyak ditujukan kepada dishub ya mbak. Karena memang masalah yang sering ditemui masyarakat Kota Malang tentang parkir liar dan masalah transportasi. Untuk alur dan mekanisme penyelesaiannya kita selesaikan berdasarkan SOP disini mbak, diproses lalu terjun ke lapangan. Namun untuk tembusan penyelesaian pengaduan kepada diskominfo kita gak buat karena kita sudah langsung menjawab pengaduan di websitenya beserta bukti penyelesaiannya. (wawancara pada Hari Jumat, 24 Februari 2017 di Dinas Perhubungan Kota Malang)

Sama halnya dengan Dinas Perhubungan, Dinas Sosial Kota Malang sebagai salah satu tujuan pengaduan masyarakat secara *online* juga mempunyai alasan tersendiri mengapa tidak membuat tembusan penyelesaian pengaduan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Bapak Teguh Prasetyo selaku admin layanan pengaduan di Dinas Sosial Kota Malang menyebutkan bahwa:

> "selama ini kita tidak membuat dan mengirimkan laporan hasil penyelesaian pengaduan masyarakat secara *online* ke diskominfo, karena setiap pengaduan yang ditujukan kesini

> penyelesaiannya langsung kita share di websitenya langsung mbak. Semisalnya pertanyaan langsung kita jawab, selebihnya bukti penyelesaian pengaduan semisalnya tentang orang terlantar langsung kita share disana. Jadi baik diskominfo maupun pelapor maupun masyarakat dapat melihat" (wawancara pada Hari Rabu, 08 Maret 2017 di Dinas Sosial Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa alur atau mekanisme pengaduan masyarakat secara *online* Kota Malang yang dikelolah oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang belum dilaksanakan sesuai dengan dasar hukumnya yaitu Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Pemerintahan Kota Malang karena beberapa SKPD tidak mebuat tembusan laporan hasil penanganan atau penyelesaian pengaduan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pelaksana program ini.

3) Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pengaduan masyarakat secara *online* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Pemerintahan Kota Malang sebagai dasar hukum. Waktu penyelesaian pengaduan masyarakat secara *online* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang ini dijabarakan oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa:

> "waktu penyelesaian pengaduan kita proses menurut Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 karena itu adalah aturan atau dasar hukum program ini. Tapi sebisa mungkin kita itu menyelesaikan permasalahan pengaduan itu. Misalkan pengaduannya bisa dijawab sekarang ini atau tidak ada kendala atau harus perlu verifikasi ke SKPD sana dan sini contohnya seperti pertanyaan ringan tentang syarat-syarat tertentu ya kita langsung jawab. Jadi ya pengaduan yang masuk kita selesaikan sebisa dan secepat mungkinlah tidak harus sesuai dengan waktu penyelesaian sesuai perwal itu, karna itu kan batas maksimalnya saja." (wawancara pada Hari Jumat, 03 Februari 2017 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4)

Hal senada terkait waktu penyelesaian pengaduan masyarakat secara *online* juga diungkapkan oleh Bapak Yoniar Firmansyah selaku pegawai pada Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, bahwa:

> "Untuk waktu penyelesaian pengaduan *online* itu sebisa mungkin kita proses secepat mungkin *mbak*, jadi pengaduan *online* yang masuk hari ini langsung kita serahkan kepada SKPD yang berwenang. Jadi pengaduan yang masuk langsung kita identifikasi pada hari itu juga, setelah itu kita akan menunggu hasil penanganan pengaduan *online* yang sudah dikirimkan tadi dari SKPD. Setelah mendapatkan tembusan baru kita berikan *feedback* kepada masyarakat. Pokoknya hasil penanganan pengaduan masyarakat secara *online* harus selesai paling lama 30 hari." (wawancara pada Hari Senin, 16 Januari 2017 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4)

Jangka waktu penyelesaian dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini tidak terlepas dari SKPD yang bertanggung jawab atas pengaduan tersebut. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai salah satu SKPD Kota Malang menyelesaikan pengaduan sesuai dengan Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota

Malang. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Marsupi selaku pegawai Bidang Informasi pada Dispendukcapil Kota Malang, beliau mengungkapkan bahwa:

> "iya ada jangka waktu penyelesaian yang sudah ditentukan mbak, dan Alhamdulillah kita selalu tepat waktu, karena memang pengaduan yang masuk kesini biasanya hanya berupa pertanyaan tentang kepengurusan surat-surat KK, KTP dan lain-lainnya, untuk selebihnya biasanya tentang kendala-kendala yang dihadapi. Pengaduannya masih tergolong ringan, tapi untuk penyelesaiannya kita selalu berusaha untuk *on time*." (wawancara pada Hari Rabu, 15 Maret 2017 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 2)

Dalam hal waktu penyelesaian pengaduan, Dinas Sosial Kota Malang juga tidak memiliki kendala dan dapat menyelesaikan pengaduan masyarakat dalam kurun waktu 7 hari sampai 30 hari kerja. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Teguh Prasetyo selaku admin layanan pengaduan di Dinas Sosial Kota Malang yang menyebutkan bahwa:

> "selama ini pengaduannya tidak berat jadi dapat diselesaikan dengan cepat contohnya masalah gelandangan, pengemis dll yang dapat mengganggu ketentraman masyarakat disekitarnya langsung kita selidiki identitasnya kalau memang tidak memiliki sanak saudara dan memang memiliki gangguan jiwa akan kita serahkan kepada RS atau kepanti asuhan, tergantung keadaan masyarakat tersebut. Kita berusaha untuk menyelesaikan pengaduan secepatnya dan selama ini kita bisa menyelesaiakan pengaduan 1 hari sampai 30 hari kerja, tergantung isi pengaduannya seperti apa" (wawancara pada Hari Rabu, 08 Maret 2017 di Dinas Sosial Kota Malang)

Selain itu, Dinas Perhububungan Kota Malang sebagai salah satu SKPD Kota Malang yang pada tahun 2016 menjadi tujuan pengaduan masyarakat secara *online*, mengalami kendala pada waktu penyelesaian pengaduan masyarakat secara *online*. Hal ini disebutkan oleh Bapak

Suwarno selaku pegawai Dinas Perhubungan Kota Malang, beliau mengungkapkan bahwa:

> "untuk waktu penyelesaian pengaduan kita memang tidak bisa memenuhi sesuai dengan peraturannya mbak. Karena kita harus melihat konten/isi pengaduannya dulu. Kalau semisalnya pengaduannya ringan mungkin kita bisa langsung terjun ke lapangan, namun jika pengaduannya untuk masalah yang lebih berat kita kan harus koordinasi dulu dengan pemkot. Tapi sejauh ini kita selalu berusaha menyelesaikan pengaduannya semaksimal mungkin." (wawancara pada Hari Jumat, 24 Februari 2017 di Dinas Perhubungan Kota Malang)

Terkait dengan pengaduan masyarakat secara *online* yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa:

> "memang ada beberapa pengaduan yang belum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah dintentukan. Namun itu dilihat dari pengaduannya mbak, mungkin saja SKPD yang bertanggungjawab memerlukan koordinasi dengan Pemkot Malang dan SKPD lain sehingga terkesan lama. Kita disini juga sebagai fasilitator, jadi *feed back* yang kita *share* tergantung pada SKPD-nya." (wawancara pada Hari Jumat, 03 Februari 2017 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4)

Dari hasil wawancara tersebut diatas dapat dilihat bahwa pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* dilihat dari tiga aspek yaitu persyaratan pengaduan, prosedur atau mekanisme pengaduan dan waktu penyelesaian pengaduan masyarakat secara *online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang belum terlaksana sesuai dengan Peraturan Wali Kota Malang Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan

Pemerintah Kota Malang. Hal ini disebabkan oleh alur atau mekanisme pengaduan dan waktu penyelesaian pengaduan masyarakat secara *online* dibeberapa SKPD belum terlaksana sesuai dengan dasar hukumnya.

b. Efisiensi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Efisiensi sangat berkaitan dengan indikator efektivitas. Efisiensi dalam indikator evaluasi suatu program digunakan untuk menilai seberapa jauh usaha yang dikeluarkan agar dapat mencapai hasil yang diinginkan pada suatu kebijakan maupun program. Salah satu indikator yang digunakan peneliti untuk mengukur nilai efisiensi dari pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini adalah seberapa besar upaya (Sumber Daya Manusia dan kegiatan) yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang serta bagaimana upaya tersebut berdampak terhadap tujuan program.

Program Pengaduan Masyarakat Secara *online* merupakan murni program Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, sehingga yang terlibat dalam pelaksanaan program ini adalah Pemeritah Kota Malang dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan masyarakat Kota Malang. Namun untuk pengembangan aplikasinya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menggunakan jasa pihak ketiga yaitu beberapa konsultan aplikasi. Pengembangan aplikasi ini juga merupakan salah satu cara yang diambil untuk meningkatkan efisiensi pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini.

Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyebutkan bahwa

> ".....untuk aplikasi kita pasti mengembangkan atau memperbaharui menjadi lebih baik lagi walaupun tidak setiap tahun sih. Jadi ketika kita merasa sepertinya kalo website pengaduan *online* ini dibuat seperti ini akan lebih baik. Nah dari sini kita rencanakan lalu tahun depan kita laksanakan begitu. Namun untuk mengembangkan aplikasinya kita menggunakan pihak ketiga yaitu beberapa konsultan aplikasi." (wawancara pada Hari Jumat, 23 Desember 2016 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Yoniar Firmansyah selaku pegawai pada Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, beliau menungkapkan bahwa:

> "saluran yang disediakan untuk layanan pengaduan secara onine ini adalah *website*. Jadi sebagai pelaksana kita dituntut untuk lebih memperhatikan kualitas *website*-nya. Kita selalu *upgrade* dan terus membenahi webitenya mbak, baik dari tampilan dan isi websitenya. Pengunjung webstinya kan banyak jadi kita harus memberikan kesan yang baik juga" (wawancara pada Hari Senin, 16 Januari 2017 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4)

Selain pengembangan aplikasi, sumber daya manusianya merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam pelaksanaan suatu program. Guna mendapatkan hasil atau tujuan suatu program, sumber daya manusia sebagai penggerak suatu kegiatan atau program harus memiliki kualitan dan kuantitas yang baik dan mencukupi. Secara keseluruhan pelaksanaan pengaduan masyarakat secara *online* masih terdapat beberapa kekurangan khususnya diaspek kuantitas sumber daya manusia sehingga mengakibatkan pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini kurang efisien. Hal tersebut turut dinyatakan

oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan:

> ".....disini jumlah pengawai yang menangani pengaduan masyarak secara *online* hanya satu orang yakni saya sebagai adminya. Saya harus login ke website, merespon, memilah pengaduan yang masuk apakah sudah sesuai dengan ketiga syarat yang ditentukan atau tidak, meneruskannya ke SKPD yang bersangkutan dan membuat laporan rekapitulasi jumlah pengaduaan setiap bulannya dan membuat laporan tahunan sebagai bentuk pertanggungjawaban. Namun setiap hari saya memiliki pekerjaan kantor lain yang akhirnya situsnya lupa tak buka jadi ya pengaduannya yang masuk hari itu tak buka besoknya jadi gitu" (wawancara pada Hari Jumat, 23 Desember 2016 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4)

Sumber Daya Manusia (SDM) memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap pelakasanaan suatu program. Kuantitas sumber daya manusia pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini juga memberikan pengaruh, lebih lanjut Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa:

> "jadi pegawai disini yang memegang pelayanan pengaduan masyarakat secara *online* ini masih kurang mbak. Bukan dari segi kualitas tapi dari kuantitasnya. Kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) mengakibatkan pelaksanaan program ini tergolong belum efisien" (wawancara pada Hari Jumat, 23 Desember 2016 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pihak penyelenggara program pengaduan masyarakat secara *online* ini telah melakukan cara atau upaya untuk untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan program ini

yaitu dengan melakukan pembaharuan sistem aplikasi atau memperbaiki website dengan melibatkan beberapa konsultan aplikasi. Namun upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang ini tidak diikuti dengan perbaikan kuantitas Sumber Daya Manusi (SDM) sebagai pengelolah. Kurangnya sumber daya manusia sebagai pengelolah program pengaduan masyarakat secara *online* ini memberikan dampak proses pengaduan ini tergolong tidak efisien. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pelaksana program pengaduan masyarakat secara *online* sebenarnya relatif kurang baik dalam menjalankan sebuah program, dikatakan relatif kurang baik karena sejauh ini Sumber Daya Manusia (SDM) yang memegang layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini dari segi kuantitas masih kurang.

c. Kecukupan Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Evaluasi kriteria kecukupan pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini dilihat dari kecukupan fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang digunakan pada pengaduan masyarakat secara *online*. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan program ini sudah dapat dikatakan cukup memadai, hal ini diungkapkan oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa:

> "prasarana dan sarana yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang untuk menunjang pelaksanaan program

> ini sudah baik. Bisa dilihat dari ketersediaan website, media sosial, media elektronik, dan media cetak untuk menyebarluaskan informasinya berupa stiker, brosur tentang pengaduan *online* ini." (wawancara pada Hari Jumat, 23 Desember 2016 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4)

Hal senada terkait dengan sarana dan prasarana yang disediakan dalam pelaksanaan pengaduan masyarakat secara *online* di Kota Malang diungkapkan oleh Bapak Ramli selaku pegawai pada Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika bahwa:

> "Untuk sarana dan prasarana disini sudah mencukupi dan dalam keadaan baik mbak. Dalam pelaksanaan pengaduan masyarakat secara *online* ini yang terpenting kan perangkat komputer yang sudah terkoneksi dengan internet. Dan semua komputer disini sudah terkoneksi dengan internet yang stabil dan semua komputer disini juga bisa digunakan untuk *log-in* ke-*webstite* pengaduannya." (wawancara pada Hari Senin, 16 Januari 2017 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4)

Berdasarkan observasi peneliti ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dapat dilihat bahwa sarana dan prasaran yang tersedia pada Bidang Informasi Publik (BIP) sebagai bidang pengelolah program pengaduan masyarakat secara *online* telah tersedia dengan memadai, antara lain:

a. Ruang kerja dilengkapi dengan AC
b. 10 unit komputer
c. 1 unit laptop
d. CPU
e. Koneksi internet

Komputer dan koneksi internet merupakan sarana dan prasarana yang paling dibutuhkan dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini. Dengan koneksi internet yang baik akan mempermudah komunikasi antar masyarakat dengan Dinas Komunikasi Informatika Kota Malang dan antara Dinas Komunikasi Informatika Kota Malang dengan SKPD-SKPD Kota Malang.

d. Pemerataan Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Indikator pemerataan dalam evaluasi suatu program yakni mengukur apakah manfaat suatu program telah diberikan secara merata kepada masyarakat. Pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini, pemerataan berkaitan dengan bagaimana upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam penyebarluasan informasi kepada masyarakat sebagai sasaran program. Sosialisasi kepada masyarakat merupakan usaha atau cara yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang untuk memperkenalkan program pengaduan masyarakat secara *online* ini. Walaupun program ini telah berjalan mulai dari tahun 2010 hingga sekarang namun sosialisasi tetap dilakukan baik secara *face to face* dengan masyarakat yang diliput oleh tv lokal dan sosialisasi melalui dialog interaksi diradio. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik, yang menyatakan bahwa:

> "memang selama ini sosialisasi tidak dilaksanakan setiap tahun namun kita selipkan dibeberapa sosialisasi lainnya. Misalkan sosialisasi HIV/Aids dan narkoba, nah disela-sela acara itu kita selipkan "kalau ada hadirin disini menemukan orang atau saudara sekalian mengalami kesulitan dalam pelayanan atau apa saja pada ruang lingkup Pemerintah Kota Malang silahkan laporkan ke pengaduan *online* diwebsite....." pada saat clossing atau pada saat yang tepat. Pokoknya kita arahkan sedemikian rupa kealamat pengaduan *online* ini. (wawancara pada Hari Jumat, 23 Desember 2016 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4)

Terkait dengan sosialisasi layanan pengaduan masyarakat secara *online* kepada masyarakat Kota Malang ditingkat kecamatan Bapak Laode Muhamad Arif menjelaskan bahwa:

> "Sosialisasi program ini kita lakukan, misalnya tahun lalu kita sosialisasi program ini di lima kecamatan. Kita sosialisasi berdasarkan anggaran, kalo anggaran kita unlimited ya kita akan sosialisasi setiap hari, nah karena keterbatasan anggaran makanya tahun lalu kita sosialisasi tatap muka langsung dengan masyarakat lima kali dilima kecamatan. Yang diundang disini adalah tokoh masyarakat, PKK, Karangtaruna, RT, RW, dan masyarakat." (wawancara pada Hari Jumat, 23 Desember 2016 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Yoniar Firmansyah selaku pegawai pada Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang bahwa:

> "Tenaga kita terbatas, tapi kita sudah memaksimalkan seluruh media dan saluran untuk memperkenalkan program ini kepada masyarakat, menyebarluaskan bahwa pemerintah Kota Malang memiliki fasilitas pengaduan masyarakat secara *online* ini. Setiap ada sosialisasi apapun itu kita selalu memberitahu bahwa masyarakat dapat memberikan pengaduan, kritik dan saran melalui website pemerintah Kota Malang yaitu sambat.malangkota.go.id, pengaduan.malangkota.go.id, kita juga melakukan dialog interaktif di radio-radio, di tv lokal, apapun itu temanya kita selalu menyelipkannya dibagian akhir." (wawancara pada Hari Senin, 16

Januari 2017 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4)

Untuk memaksimalkan sosialisasi layanan pengaduan masyarakat secara *online* kepada masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menggunakan beberapa media lokal dan brosur. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik, yang menyatakan bawa:

> "Untuk menunjang pelaksanaan program ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sendiri menyediakan website, media sosial, media elektronik, dan media cetak untuk menyebarluaskan informasinya berupa stiker, brosur tentang pengaduan *online* ini. Sosialisasi melalui dialog interaksi diradio, langsung ketemu dengan atau *face to face* dengan masyarakat yang disyuting oleh tv lokal dan juga berupa iklan-iklan informasi di tv dan iklan visual. (wawancara pada Hari Jumat, 23 Desember 2016 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4)"

Informasi terkait pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini juga harus didistribusikan kepada SKPD guna mencapai hasil yang terbaik. Untuk itu, Dinas Komunikasi dan informatika Kota Malang juga mengadakan sosialisasi terkait teknik pelakasanaannya bersama dengan SKPD Kota Malang. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Marsupi selaku pegawai Bidang informasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang mengungkapkan bahwa:

> "ada sosialisai dari diskominfo juga mbak, agendanya tentang pelaksanaannya gimana dan etika dalam menjawab pertanyaan dan penyelesaian pengaduan dari masyarakat di *website*-nya gimana, karena gak semua pegawai dapat *log-in* kesana, hanya beberapa orang saja dari setiap SKPDnya.. (wawancara pada Hari Rabu, 15 Maret 2017 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 2)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Teguh Prasetyo selaku admin layanan pengaduan di Dinas Sosial Kota Malang yang menyebutkan bahwa:

> "Kalau untuk sosialisasi dari diskominfo setahun sekali mbak, dan saya mengikutinya dua tahun terakhir ini. Sosialisasi biasanya diperuntukkan untuk pegawai-pegawai baru atau admin pengaduan disetiap SKPD. Namun tidak menutup kemungkinan juga untuk admin yang sudah berpengalaman. Sosialisasinya itu terkait teknis pelaksanaannya seperti apa, disana juga dihadirkan pengurus kelurahan dan kecamatan." (wawancara pada Hari Rabu, 08 Maret 2017 di Dinas Sosial Kota Malang)

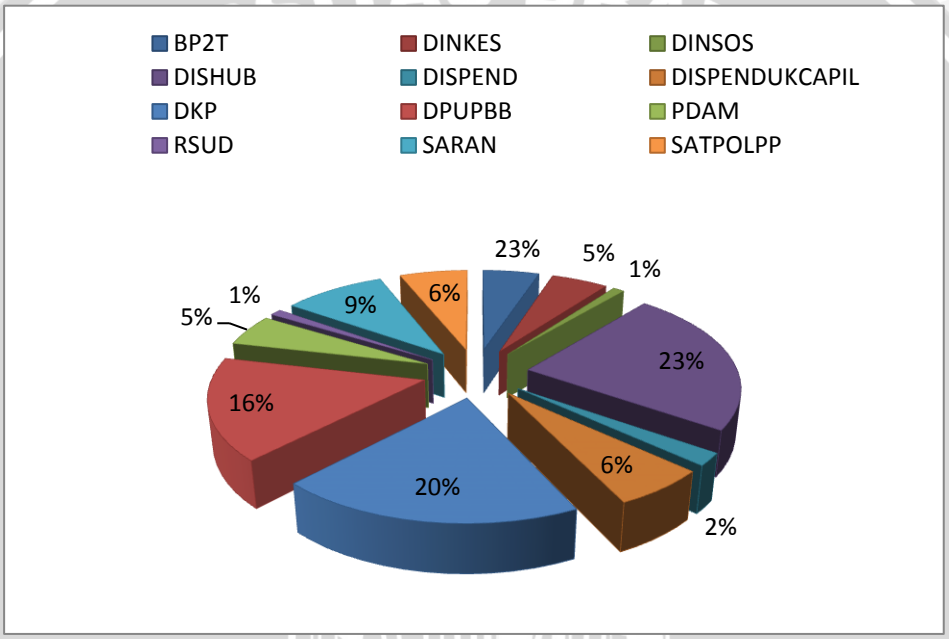
Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa upaya sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang telah dilakukan secara optimal. Sosialisasi tentang program pengaduan masyarakat secara *online* ini pada tahun 2015 dilakukan sebanyak lima kali dilima kecamatan Kota Malang dengan mengundang organisasi masyarakat seperti Karang Taruna, PKK, RT/RW dan lain-lainnya. Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang juga mengambil langkah pendukung lainnya untuk mendistribusikan informasi pengaduan masyarakat secara *online* ini kepada seluruh masyarakat Kota Malang dengan cara membuat iklan-iklan di tv dan iklan visual serta dialog interaktif di radio yang tentunya dapat diakses semua masyarakat Kota Malang. Selain itu, adanya sosialisasi yang diperuntukkan untuk SKPD dan pengurus kecamatan dan kelurahan tentang teknis pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini mejadi salah satu bentuk keseriusan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam mendistribusikan program ini

dengan baik. Sehingga kriteria pemerataan dalam evaluasi program pengaduan masyarakat secara *online*, dalam hal ini adalah pemerataan informasi telah didistribusikan dengan baik.

e. Responsivitas Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Kriteria responsivitas mengacu pada daya tanggap penyedia layanan dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika terhadap harapan serta keinginan dari masyarakat sebagai pihak yang mendapatkan layanan. Program pengaduan masyarakat merupakan salah satu program Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam menampung kritik, saran maupun pengaduan masyarakat kepada pemerintah Kota Malang. Pengaduan masyarakat secara *online* diwadahi melalui website Pemerintah Kota Malang yang dikelolah oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang kemudian pengaduannya akan ditangani oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berwenang. Setiap pengaduan masyarakat secara *online* diterima oleh pihak pelaksana, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pihak pelaksana akan mengirimkan data-data pengadu serta konten/isi pengaduan kepada SKPD terkait untuk mendapatkan tindakan atau respon. Pada Pemerintahan Kota Malang terdapat Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terdiri dari 10 Bagian Pemerintah Kota Malang, 16 Dinas Pemerintah Kota Malang, 2 Kantor Pemerintah Kota

Malang, 8 Bagan Pemerintahan Kota Malang, dan 3 organisasi Pemerintahan Kota Malang. Dari 39 SKPD pada Pemerintahan Kota Malang, ada beberapa SKPD yang merupakan sasaran atau tujuan pengaduan selama 2016, berikut gambar tentang presentase pengaduan berdasarkan tujuan pengaduan atau SKPD Pemerintahan Kota Malang.



Gambar 8. Presentasi Pengaduan Masyarakat Secara *Online* Berdasarkan Tujuan SKPD Kota Malang Tahun 2016

Sumber: Olahan Penulis, 2017

Dari gambar Presentasi Pengaduan Masyarakat Secara *Online* Kota Malang Tahun 2016 diatas dapat dilihat bahwa pengaduan masyarakat secara *online* paling banyak diterima oleh Dinas Perhubungan dengan presentase 23% dari total jumlah pengaduan masyarakat secara *online*

pada tahun 2016 yaitu 77 pengaduan. Adapun permasalahan yang diadukan selama tahun 2016 adalah tentang masalah parkir liar, air PDAM tidak mengalir, aliran listrik, kerusakan jalan, dan sebagainnya.

Penanganan setiap pengaduan masyarakat secara *online* melalui website resmi Pemerintah Kota Malang tergantung pada SKPD yang memiliki wewenang. Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pihak pengelolah hanyalah sebagai fasilitator yang menyediakan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, kritik dan saran untuk pemerintah. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang disebutkan oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa:

> "dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini sistemnya penyelesaiannya berbeda-beda. Setiap pengaduan yang masuk melalui website akan kita teruskan ke SKPD yang berwenang, disana dikelolah lagi menggunkan teknisinya mereka, karena sistem setiap SKPD itu kan berbeda-beda penanganan. Sebagai *feedback*nya kita nanti akan mendapatkan tembusan jawaban pengaduan dari SKPD tersebut." (wawancara pada Hari Jumat, 23 Desember 2016 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4)

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pihak pelaksana program pengaduan masyarakat secara *online* akan menerima *feedbak* dari SKPD yang berwenang menyelesaikan pengaduan tersebut. Jawaban atas pengaduan masyarakat dari SKPD terkait akan di*share* di website resmi Pemerintah Kota Malang agar masyarakat dapat melihat sejauh mana pengaduan mereka telah tertangani menggunkan suatu kode yang didapat pada saat melakukan pengaduan. Berikut ditampilkan

rekapitulasi hasil penanganan pengaduan masyarakat secara *online* bulan Juni 2015 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

Tabel 8. Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat secara *Online* Tahun 2014

No	SKPD	Keterangan		
		Sudah Ditangani	Belum Ditangani	Jumlah
1	Dishub	5	38	43
2	Dispendukcapil	34	0	28
3	Dinsos	3	0	3
4	Bapedda	-	1	1
5	Satpol PP	5	23	34
6	Disdik	3	14	17
7	Dispeda	1	1	2
8	BP2T	3	52	53
9	DKP	7	12	19
10	Dinkes	3	1	4
11	DPUPBB	1	0	3
12	Disnakertrans	2	3	5
13	Dispora	-	1	1
14	Disbudpar	-	2	2
15	Dinas Pasar	-	1	1
16	BPKAD	2	1	3
17	BKD	1	1	2
18	BLH	-	1	1
19	Inspektorat	-	1	1
20	Bag. Kesra	-	3	3
21	Kec. Sukun	-	2	2
22	Kel. Tanjung Sekar	-	1	1
23	Kel. Kasin	2	2	4
24	Kel. Polehan	1	1	2
25	Kel. Cemorokandang	-	1	1
26	Kel. Mojolangu	-	1	1
27	Kel. Sawojajar	2	0	2
28	Kel. Pandanwangi	-	1	1
29	Kel. Bareng	-	1	1
30	Kel. Merjosari	-	1	1
31	Kel. Tanjungrejo	-	1	1
32	Kel. Karang besuki	-	1	1

33	Basnaz	-	1	1
34	PDAM	-	3	3
Jumlah		**75**	**173**	**248**

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota malang, Olahan Penulis (2017)

Pada tabel rekapitulasi hasil penganganan pengaduan masyarakat secara *online* tahun 2014 diatas dapat dilihat bahwa pengaduan masyarakat secara *online* masih banyak yang belum mendapatkan penanganan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bertanggungjawab menyelesaikan pengaduan tersebut. Pengaduan masyarakat secara *online* pada tahun 2014 terdapat 248 pengaduan dengan tujuan 34 SKPD Kota Malang. Dari 248 pengaduan masyarakat secara *online* tahun 2014, 75 pengaduan telah diselesaikan oleh SKPD yang bertanggung jawab, sedangkan 173 pengaduan masyarakat secara *online* belum mendapatkan penanganan dari SKPD tersebut. Banyaknya pengaduan masyarakat secara *online* yang belum tertangani ini memberikan pengertian bahwa daya tanggap Pemerintah Kota Malang yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika beserta SKPD-SKPD Kota Malang dalam menangani pengaduan masyarakat secara *online* masih tergolong lambat.

Daya tanggap pelaksana program pengaduan masyarakat secara *online* yang lambat juga diungkapkan oleh beberapa masyarkat Kota Malang yang pernah menggunakan layanan pengaduan *online*, salah satunya adalah Bapak Antonius menyebutkan bahwa:

> "Menurut saya program pengaduan *online* ini bagus mbak, hanya saja menurut saya respon dari sananya terlalu lambat. Sekarang ini teknologi informasi semakin canggih, banyak media yang bisa digunakan sebagai sarana pengaduan. Tetapi percuma kalo kurang terintegrasi, responnya lambat" (wawancara Senin, 13 Februari 2017).

Hal serupa tentang respon Pemerintah Kota Malang yang lambat terhadap pengaduan masyarakat secara *online* ini juga dinyatakan oleh Ibu Yuliani Santoso yang menyebutkan bahwa:

> "Seingat saya, sama sekali tidak ada tanggapan atas pengaduan saya. Saya ingat sampai mengulang pengaduan itu dua kali. Tapi tetap tidak ada tanggapan. Ketika di TKP mulai ada demo warga, baru ada tindak lanjut. Itupun tidak langsung dijalankan. Jadi terus terang saya sangat kecewa sekali." (wawancara pada Kamis, 16 Februari 2017)

Bapak Wino Winarno sebagai masyarakat Kota Malang yang pernah menggunakan layanan pengaduan masyarakat secara *online* dan telah mendapatkan respon dari pelaksana menyatakan bahwa:

> "biasanya saya hanya kirim saran, prosedur via on-line sering terganggu. Layanan (respon/jawaban) cukup baik, hanya belum cepat. Pelaksanaannya sudah barang tentu tergantung pada komunikasi (kecepatan, prosedur) dengan instansi/SKPD terkait/yang tugasnyamelaksanakankegiatan yang diadukan atau disarankan." (wawancara via email pada Hari Senin, 13 Februari 2017)

Cepat atau lambatnya respon SKPD yang menangani pengaduan masyarakat secara *online* tergantung pada isi atau konten pengaduan yang dikirimkan. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Suwarno selaku pegawai Dinas Perhubungan Kota Malang yang bertanggungjawab atas pelayanan pengaduan masyarakat secara *online* ini, beliau mengungkapkan bahwa:

> "sebenarnya ada alasan kenapa respon kita lambat atau cepat mbak. Seperti yang sudah saya jelaskan tadi, hal ini dilihat dari konten/isi pengaduan yang dikirimkan. Senisalnya pengaduannya hanya

> berupa saran atau pertanyaan kita langsung merespon, kalau pengaduannya masalah parkir kita biasanya langsung terjun kelapangan, tetapi jika pengaduannya masalah yang lebih berat yang membutuhkan koordinasi dengan pemkot Malang kita kan bisa langsung bisa selesaikan dalam kurun waktu yang relatif cepat mbak." (wawancara pada Hari Jumat, 24 Februari 2017 di Dinas Perhubungan Kota Malang)

Dari pernyataan beberapa informan diatas dapat dilihat bahwa pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini dilihat dari segi responsivitas atau daya tanggap pelaksana belum maksimal. Hal ini diperkuat dengan pernyataan beberapa masyarakat yang pernah menggunakan layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini. Namun perlu diketahui bahwa respon yang lambat dari SKPD terkait penyelesaian pengaduan tergantung pada isi/konten pengaduannya.

f. Ketepatan Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Indikator ketepatan dalam evaluasi suatu program adalah dengan mengukur apakah hasil yang dicapai benar-benar bermanfaat atau tidak. Apakah tujuan dari program pengaduan masyarakat secara *online* benar-benar berguna/bernilai. Pada Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang disebutkan bahwa pengaduan adalah laporan dari masyarakat, baik perorangan maupun kelompok, mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah daerah dan/atau pegawai perusahaan

daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan/atau pelayanan masyarakat. Sedangkan pada Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika tentang Standar Pelayanan Publik Pengaduan *Online* disebutkan bahwa masyarakat dapat memberikan pengaduan secara *online* melalui website resmi pengaduan Pemerintah Kota Malang yaitu www.malangkota.go.id. Dengan adanya wadah yang disediakan oleh pemerintah ini diharapkan masyarakat dapat dengan mudah memberikan keluhan pengaduan yang dialami di wilayah Pemerintahan Kota Malang.

Manfaat dari adanya pengaduan masyarakat secara *online* ini juga dirasakan oleh beberapa masyarakat Kota Malang yang pernah menggunakan layanan pengaduan *online* ini. Seperti pernyataan Dita Derisa selaku pengguna layanan pengaduan publik *online*, bahwa:

> "menurut saya pribadi pengaduan *online* ini harus terus dikembangkan mbak, ini sangat membantu masyarakat Kota Malang dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi seperti permasalahan pelayanan yang sering terjadi. Cara ini juga membantu pemerintah dalam memperbaiki kualitas kinerjanya." (wawancara pada Hari Rabu, 15 Februari 2017)

Hal senada diungkapkan oleh Mayang A.P juga masyarakat Kota Malang yang pernah menggunakan layanan pengaduan publik *online* bahwa:

> "untuk sistem dan aplikasinya saya rasa bagus mbak, inovatif. Jadi masyarakat kan gak perlu kekantornya lagi kalo ada yang mau ditanya atau dilaporkan. Pengaduan cara ini mengikuti perkembangan teknologi, contohnya internet. Apalagi sekarang sudah bisa buka dari hp jadi bisa lebih cepat". (wawancara pada Hari Rabu, 22 Februari 2017)

Seperti yang sudah dijelaskan pada Bab II bahwa salah satu tujuan *e-government* adalah untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (*Government to Citizen*). Dan layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini merupakan salah satu contoh dari penerapan *e-government* di Kota Malang. Manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat dengan adanya layanan pengaduan masyarkat secara *online* ini juga dinyatakan oleh Bapak Antonius selaku pengguna layanan bahwa:

> "tentunya sangat bermanfaat mbak, ini merupakan salah satu cara agar masyarakat dapat berkomunikasi dengan pemerintah tanpa harus saling bertatap muka. Menurut saya ini juga lebih efektif jadi masyarakat tidak harus ke kantornya yang mungkin jaraknya jauh, lebih menghemat waktu juga" (wawancara pada Hari Senin, 13 Februari 2017)

Dari pendapat informan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini memberikan dampak yang baik kepada masyarakat. Dengan adanya wadah yang disediakan oleh pemerintah ini, diharapkan masyarakat dapat dengan mudah memberikan keluhan pengaduan yang dialami di wilayah Pemerintahan Kota Malang. Hal ini sejalan dengan pernyataan Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa:

> "latar belakang program pengaduan masyarakat secara *online*, program ini adalah salah satu media atau sarana atau saluran yang disediakan oleh Pemerintah Kota Malang untuk mewadahi aspirasi, kritik, saran, dan keluhan dari masyarakat. Kita kan mengikuti perkembangan teknologi yang semakin berkembang, nah teknologi yang berkembang ini contohnya adalah adanya koneksi internet yang banyak digunakan masyarakat untuk membuka google dsb jadi ya kita buatlah suatu program yang bisa dibuka masyarakat secara *online* yaitu website ini. Dengan harapan masyarakat dapat

> berpartisipasi dalam pembangunan melalui program ini." (wawancara pada Hari Jumat, 23 Desember 2016 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4)

Manfaat program pengaduan masyarakat secara *online* ini juga dirasakan oleh SKPD Kota Malang. Salah satunya adalah Dinas Perhubungan Kota Malang. Bapak Suwarno selaku pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Malang menyatakan bahwa:

> "saya rasa ini sangat bermanfaat mbak, karena memfasilitasi masyarakat untuk memberikan pengaduan-pengaduan kepada SKPD ini akan membantu kita untuk mengetahu kelemahan dan kekurangan kita, selain itu kita juga tau apakah masyarakat sudah puas dengan kinerja kita atau tidak. Selain itu pengaduan *online* ini lebih simpel mbak karena menggunakan internet jadi bisa lebih cepat dalam pelaporannya." (wawancara pada Hari Jumat, 24 Februari 2017 di Dinas Perhubungan Kota Malang)

Manfaat adanya program pengaduan masyarakat secara *online* ini juga dirasakan oleh Dinas Sosial Kota Malang. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Teguh Prasetyo selaku admin layanan pengaduan di Dinas Sosial Kota Malang menyebutkan bahwa:

> "Saya sebagai admin pengaduan *online* disini (Dinas Sosial Kota Malang) merasa program ini sangat bermanfaat sekali. Saya rasa masyarakat sebenarnya sangat membutuhkan ini. Kalau untuk kita sendiri ini sangat bermanfaat karena pengaduan ini membantu kita kira-kira dilokasi mana yang membutuhkan layanan sosial kita. Melalui pengaduan ini juga kita juga lebih tau kira-kira gelandangan, pengemis, masyarakat terlantar lokasinya dimana sehingga kita bisa langsung turun ke lapangan" (wawancara pada Hari Rabu, 08 Maret 2017 di Dinas Sosial Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketepatan pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online*

berdampak positif atau tepat sesuai dengan tujuan program ini yaitu mewadahi aspirasi masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Terkait masyarakat yang belum mengetahui atau tidak mengerti bagaimana prosedur pelaksanaan program pengaduan masyarakat ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pelaksana telah mengoptimalkan sosialisasi terkait program ini seoptimal mungkin. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa:

> "kalau semisalnya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program ini mungkin itu karena kesadaran masyarakat masih kurang ya, karena disini literasi media sangat dibutuhkan, budayakan membaca dan mencari. Sosialisasi telah kita kita lakukan sebisa mungkin dan saya rasa sosialisasi tentang pengaduan masyarakat secara *online* ini telah kita lakukan secara optimal. Seperti yang tadi saya jelaskan bahwa kita sudah melakukan dialog interaktif di radio-radio, tv lokal, pembagian stiker dan lainnya." (wawancara pada Hari Jumat, 23 Desember 2016 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4)

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan indikator yang harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh aktor ataupun badan pemerintahan dalam menyelenggarakan suatu program. Dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini, ditemukan beberapa faktor yang sekiranya mendukung pelaksanaan program ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Dasar Hukum

Dalam menjalankan suatu program, dasar hukum menjadi salah satu hal yang penting untuk diperhatikan. Dasar hukum merupakan acuan suatu program dapat dilaksanakan. Dasar hukum dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* adalah Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Pemerintahan Kota Malang. Selain itu, untuk mempermudah pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang mengelurakan SK Kepala Dinas Kominfo Kota Malang Tentang Standar Prosedur Pelayanan Pengaduan secara *Online*.

Pentingnya suatu dasar hukum dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* di Kota Malang juga diungkapkan oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik, beliau menyatakan bahwa:

> "sebenarnya program ini dulunya dipegang sama BAPEDA Kota Malang, namun setelah Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 dikeluarkan maka program ini sekarang dilaksanakan oleh Diskominfo. Perwal ini menjadi dasar bagi kita untuk melaksanakan layanan pengaduan *online* ini mbak. Karena diperwal ini tertera semuanya termasuk siapa saja yang terlibat, mekanismenya bagaimana, hak dan kewajiban pelaksana dan masyarakat juga ada disana. Dalam pelaksanaannya kita berpatokan pada perwal ini, jadi ini sangat membantu kita mbak." (Wawancara pada Hari Jumat, 03 Februari 2017 di Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4 Kota Malang)

Selain Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Pemerintahan Kota Malang, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang juga mengeluarkan SK Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang tentang Standar Pelayanan Pengaduan yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini. Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik, beliau menyatakan bahwa:

> "Diskominfo juga mengeluarkan semacam aturan yaitu Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang tentang Standar Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat secara *Online* ini yang didalamnya diatur tentang sistemnya bagaimana, alurnya bagaimana. Hampir sama dengan Perwal tersebut tapi disini lebih spesifik aja. Nah kita sebagai pelaksana menerapkan aturan-aturan yang sudah ditentukan, pokoknya kita melaksanakan program ini berdasarkan aturanlah. Jadi baik perwal maupun SK tersebut sangat membantu kita dalam melaksanakan program ini." (Wawancara pada Hari Jumat, 03 Februari 2017 di Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4 Kota Malang)

Pentingnya suatu dasar hukum seperti Peraturan Wali Kota dan SK Kepala Dinas terkait pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini juga dibenarkan noleh Bapak Ramli selaku pegawai pada Bidang Informasi Publik (BIP) menyebutkan bahwa:

> "menurut saya pribadi baik Peraturan Wali Kota maupun Surat Keputusan Kepala Dinas terkait pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini penting sekali mbak. Karena disana tertera semua cara atau mekanisme kita

> menjalankan program ini. Kita tidak boleh menyimpang dari sana" (wawancara pada Hari Senin, 16 Januari 2017 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4)

Adapun isi dari perwal ini diantaranya adalah tentang asas dan prisip penanganan pengaduan, ruang lingkup penanganan pengaduan, pelayanan penanganan pengaduan, hak penerima pelayanan, penyampaian pengaduan, sarana pengaduan, petugas pelaksanaan pengaduan, waktu penyelesaian pengaduan, mekanisme pelayanan pengaduan, dan laporan hasil penanganan pengaduan. Sedangkan SK Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika tersebut memuat tentang persyaratan, biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, alur/prosedur penyelesaian pelayanan, penelaahan pengaduan masyarakat, pengarsipan, asas dan prisip penanganan.

2) Sarana dan Prasarana

Suatu program pemerintah dapat berjalan dengan maksimal apabila didukung oleh sarana dan prasaran yang disediakan oleh pihak penyelenggara. Program pengaduan masyarakat secara *online* merupakan salah satu program Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang dilaksanakan oleh Bidang Informasi Publik (BIP). Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pemerintah Kota Malang sangat mendukung pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini, hal tersebut diungkapkan oleh Bapak

Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa:

> "program ini kan dipegang sama Bidang Informasi Publik (BIP) jadi pelaksanaannya juga ya disini. kalo masalah sarana dan prasarana di ruangan ini seperti yang mbak lihat ya lengkap. Ada perangkat komputer yang lengkap, jaringan internet yang stabil, laptop. Kalau sarana prasarana keluar kita menyediakan stiker, brosur, iklan di tv lokal dan radio untuk bahan sosialisasi. Tapi yang paling penting sih perangkat komputer sama internet biar bisa mengakses pengaduan yang masuk." (Wawancara pada Hari Jumat, 03 Februari 2017 di Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4 Kota Malang)

Hal senada terkait dengan sarana dan prasarana yang disediakan dalam pelaksanaan pengaduan masyarakat secara *online* di Kota Malang diungkapkan oleh Bapak Ramli selaku pegawai pada Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika bahwa:

> "Untuk sarana dan prasarana disini sudah mencukupi dan dalam keadaan baik mbak. Dalam pelaksanaan pengaduan masyarakat secara *online* ini yang terpenting kan perangkat komputer yang sudah terkoneksi dengan internet. Dan semua komputer disini sudah terkoneksi dengan internet yang stabil dan semua komputer disini juga bisa digunakan untuk *log-in* ke*webstite* pengaduannya." (wawancara pada Hari Senin, 16 Januari 2017 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4)

Berdasarakan pengamatan peneliti, keadaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pelaksana program pengaduan masyarakat secara *online* pada ruangan Bidang Informasi Publik (BIP) ini antara lain:

a. Ruang kerja dilengkapi dengan AC
b. 10 unit komputer
c. 1 unit laptop
d. CPU
e. Koneksi internet
f. Stiker, brosur, iklan (penyebaran informasi/sosialisasi)

Dari penyajian data diatas dapat disimpulkan bahwa beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang antara lain yaitu yang pertama dasar hukum dan Standar Prosedur Prosedur (SPP) yang jelas yaitu Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Pemerintahan Kota Malang dan SK Kepala Dinas Kominfo Kota Malang Tentang Standar Prosedur Pelayanan Pengaduan secara *Online*, yang kedua sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelaksanaan program pemerintah merupakan salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai pemacu upaya perbaikan kualitas pelaksanaan kedepannya. Program pengaduan masyarakat secara *online* ini telah dilaksanakan mulai tahun 2010 hingga sekarang, beberapa faktor penghambat yang dihadapi oleh Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam pelaksanaan program ini diantaranya adalah:

1) Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam pelaksanaan suatu program, dimana SDM sebagai aktor pelaksana. Namun, keterbatasan jumlah pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang mengelolah atau menangani pengaduan masyarakat secara *online* menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan program ini. Hal ini dipertegas oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa:

> "faktor penghambat dari pihak internal ya masalah SDM tapi bukan tentang keahlian dan sebagainnya tapi masalah jumlah SDM. Jadi disini yang menjadi adminnya adalah saya sendiri, namun setiap hari saya memiliki pekerjaan kantor lain yang akhirnya situsnya lupa tak buka jadi ya pengaduannya yang masuk hari itu tak buka besoknya jadi gitu. jadi disini kurang tenaga kerja aja." (Wawancara pada Hari Jumat, 03 Desember 2017 di Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4 Kota Malang)

Lebih lanjut Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik menyebutkan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) memberikan pengaruh terhadap pengelolaan layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini, beliau mengungkapkan bahwa:

> "jadi pegawai disini yang memegang pelayanan pengaduan masyarakat secara *online* ini masih kurang mbak. Bukan dari segi kualitas tapi dari kuantitasnya. Kekurangan Sumber

> Daya Manusia (SDM) mengakibatkan pelaksanaan program ini tergolong belum efisien" (Wawancara pada Hari Jumat, 03 Desember 2017 di Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4 Kota Malang)

Pentingnya SDM yang cukup dalam pelaksanaan pengaduan masyarakat secara online ini juga diungkapkan oleh Bapak Yoniar Firmansyah selaku pegawai pada Bidang Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, beliau mengungkapkan bahwa:

> "pengaduan masyarakat secara online ini dilaksanakan oleh pegawai di BIP ini mbak, mulai dari memverifikasi pengaduan yang masuk, mengirimkannya ke SKPD dan memberikan *feedback* kepada masyarakat atau langsung men-*share* hasil pengaduan di *website*. Selama ini menurut saya, jumlah pegawai yang secara khusus ditugaskan dalam pelaksanaan pengaduan masyarakat secara online ini masih kurang mbak. Karena disini kita harus memferivikasi pengaduan dan me-*replay* pengaduan yang masuk selama 8 jam kerja, jadi kita membutuhkan kuantitas SDM yang cukup agar pengaduan bisa diverifikasi 1x24 jam seperti yang sudah tertera pada perwalnya mbak" (wawancara pada Hari Senin, 16 Januari 2017 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 4)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika yang mengelolah layanan pengaduan masyarakat secara *online* dinilai belum mencukupi dari segi kuantitas. Hal ini berakibat pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini kurang efisien.

2) Substansi/ Isi Pengaduan

Substansi/isi pengaduan masyarakat merupakan salah satu faktor pengahambat ekternal dalam pelaksanaan program

pengaduan masyarakat secara *online* yang dialami oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pengelolah atau pelaksana. Masayarakat Kota Malang berhak berpartisipasi menggunakan haknya untuk memberikan kritik, saran, peyimpangan yang dialami baik dalam menggunakan pelayanan publik maupun melaporkan kejadian-kejadian menyimpang yang terjadi dalam ruang lingkup Pemerintah Kota Malang. Keikutsertaan masyarakat memberikan saran, kritik dan lain-lainnya akan sangat membantu Pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan pembangunan dan memperbaiki sistem pemerintahan maupun pelayanan di Kota Malang. Namun pengaduan yang masuk di website pengaduan masyarakat secara *online* terkadang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan program ini, karena masih ada beberapa pengaduan yang masuk ke website resmi tetapi tidak memenuhi syarat seperti yang tercantum dalam Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang. Hal ini juga diperjelas dengan pernyataan Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik yang menyebutkan bahwa:

> "hambatan dari eksternal sih banyak yaitu masyarakat yang mengirimkan pengaduan itu tidak lengkap (tidak sesuai dengan ketiga syarat pengaduan *online*). Katakanlah subjek predikat objeknya gak lengkap. Misalnya gak mencantumkan lokasi, menggunakan bahasa-bahasa yang tidak sepantasnya." (Wawancara pada

Hari Jumat, 03 Desember 2017 di Kantor Terpadu Gedung A Lantai 4 Kota Malang)

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai SKPD Kota Malang juga mengungkapkan bahwa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat secara *online* yaitu subtansi/isi pengaduan yang bersumber dari masyarakat. Ibu Marsupi selaku pegawai Bidang informasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang mengungkapkan bahwa:

> "hambatannya berasal dari masyarakatnya mbak, pengaduan yang seharusnya bisa diselesaikan di kelurahan tapi disampaikan kepada kita. Karena ada beberapa kepengurusan surat-surat bisa diselesaikan di kelurahan karena ada pelimpahan wewenang dari kita jadi masyarakat dapat bertanya ke kelurahannya langsung. Tapi jika kita masih menemukan permasalahan seperti ini, kita tetap layani dengan cara menganjurkannya langsung ke kelurahan. Mungkin hambatannya distu saja mbak." (wawancara pada Hari Rabu, 15 Maret 2017 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai 2)

Dari penyajian data yang telah dipaparkan diatas, dapat diketahui bahwa faktor-faktor penghambat yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online*, yaitu kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) dipihak pengelolah dan substansi/isi pengaduan dari masyarakat sebagai objek program yang belum sepenuhnya memenuhi syarat-syarat dalam pengaduan secara *online*.

C. Analisis Data Fokus Penelitian

1. Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat secara *Online*

Pemanfaatan teknologi informasi pada pelaksanaan pelayanan publik telah memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Penerapan *e-government* pada pemerintahan menjadikan pelaksanaan pelayanan publik lebih efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kurniawan dalam Hardiyansyah (2011:107) yang menyebutkan bahwa *e-government* merupakan kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik ditingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan efektif.

Salah satu penerapan *e-goverment* di Kota Malang Jawa Timur adalah pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang penerapan proses kepemerintahan dengan menggunakan Teknologi informasi dan Komunikasi (TIK), khususnya penggunaan komputer dan internet dalam kegiatan pemerintahan yang disebut dengan *e-government.* Adapun bidang yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini adalah Bidang Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang memiliki fungsi pelaksanaan fasilitasi dan verifikasi

pengaduan publik melalui *website* Pemerintah Daerah. Program pengaduan masyarakat secara *online* ini sudah berjalan mulai tahun 2010, hal ini dinyatakan oleh Bapak Laode Muhamad Arif selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Program ini dikelolah oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang mulai tahun 2010 yaitu sejak Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 dikeluarkan. Hal ini menunjukkan bahwa program ini telah terlaksana kurang lebih enam tahun. Suatu program dapat dievaluasi apabila telah diimplementasikan dalam kurun waktu tertentu untuk menilai kinerja ataupun pelaksanaannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Subarsono (2012:119) yang menyebutkan bahwa:

> "Evaluasi baru dapat dilakukan kalau suatu kebijakan sudah berjalan cukup waktu. Memang tidak ada batasan waktu yang pasti kapan sebuah kebijakan harus dievaluasi. Untuk dapat mengetahui *outcome*, dan dampak suatu kebijakan sudah tentu diperlukan waktu tertentu, misalnya lima tahun semenjak kebijakan itu diimplementasikan."

Dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini juga ditemukan beberapa kekurangan, sehingga dibutuhkan beberapa evaluasi agar pelaksanaan pengaduan masyarakat secara *online* yang dapat berjalan dengan optimal. Evaluasi ini diperlukan untuk mengidentifikasi berbagai kelemahan secara menyeluruh dari suatu program, baik yang berasal dari kelemahan strategi program sendiri, maupun karena kelemahan dalam implementasi. Tujuan lain evaluasi pelaksanaan program menurut Rossi dan Freeman dalam Hamdi (2014:104) adalah evaluasi dilakukan

untuk menilai kelayakan program yang sedang berlangsung dan untuk mengestimasi kemanfaatan upaya-upaya untuk memperbaikinya.

Sesuai dengan pendapat Suchman dalam Winarno (2012:233-234), peneliti telah melakukan enam tahapan evaluasi pada evaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini, yakni:

a. Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi

Tujuan dari pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang adalah untuk mewadahi aspirasi, kritik, saran, dan keluhan dari masyarakat Kota Malang yang didalamnya termasuk berbagai macam hal mulai dari kesalahan prosedur, sikap staf manajemen, kualitas layanan, saran perbaikan dan lain sebagainya. Pemerintah Kota Malang menyediakan layanan pengaduan masyarakat secara *online* melalui *webstite* resmi Pemerintah Kota Malang yaitu *www.malangkota.go.id* yang bisa diakses melalui layanan internet. Kemudahan dalam pengaduan masyarakat secara *online* ini sangat menguntungkan masyarakat secara umum karena masyarakat tidak perlu mendatangi kantor SKPD yang menangani masalah pengaduan sehingga menghemat waktu dan biaya. Selain itu masyarakat tidak perlu bingung harus malopor ke SKPD mana apabila menemukan penyelewengan atau hendak memberikan saran kritik karena pengaduan masyarakat secara *online* ini menerima pengaduan dengan tujuan semua SKPD Pemerintahan Kota Malang.

b. Analisis terhadap masalah

Menganalisis permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Adapun permasalahan-permasalahan yang terjadi selama pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* yaitu kurangnya jumlah pegawai pengelolah yakni Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, masyarakat Kota Malang yang belum mengerti tentang syarat-syarat pada pengaduan, masyarakat belum mendapatkan tanggapan atau *feedback* dari pihak pelaksana dan proses penyelesaian pengaduan yang lambat dan belum sesuai dengan jangka waktu penyelesaian sesuai dengan Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Malang dan SK Kepala Dinas Tentang Standar Pelayanan Publik.

c. Deskripsi dan standarisasi kegiatan.

Standarisasi adalah penetapan batasan tertentu dalam suatu kegiatan. Kegiatan yang dilakukan adalah mengevaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang didasarkan pada enam indikator evalusi program yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan dengan melihat pedoman wawancara yang berkaitan dengan fokus penelitian.

d. Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi

Sebelum program pengaduan masyarakat secara *online* ini dilaksanakan pada tahun 2010 yaitu semenjak Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Pemerintahan Kota Malang dikeluarkan, sistem pengaduan masyarakat dilaksanakan secara langsung dengan mendatangi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan pengaduan. Sedangkan pada pengaduan masyarakat secara *online* ini, masyarakat ketika akan menyampaikan pengaduan atas ketidaknyamanan akan layanan pemerintah baik berupa saran dan kritik, menyampaikannya melalui layanan pengaduan *online*. Beberapa perbedaan yang dapat dilihat dari pengaduan masyarakat secara angsung dengan pengaduan masyarakat secara *online* isajikan pada tabel berikut:

Tabel 9. Perubahan Sebelum dan Setelah adanya Layanan Pengaduan *Online*

Pengaduan Langsung	**Pengaduan *Online***
Langsung ke SKPD	Melalui *website*
Tidak mendukung *e-government*	*e-government*
Tidak efisien (waktu dan biaya)	Lebih efektif
Tidak transparan	Lebih transparan

Sumber: Olahan Penulis (2017)

e. Menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut atau karena penyebab yang lain

Perubahan yang terjadi sebelum dan setelah adanya program pengaduan masyarakat secara *online* ini adalah yang mana apabila masyarakat Kota Malang ingin menyampaikan pengaduan perihal kualitas layanan diruang lingkup Pemerintah Kota Malang baik berupa saran, kritik dan pengaduan tidak perlu mendatangi SKPD yang menangani masalah tersebut, masyarakat hanya mengirimkan pengaduannya melalui *website* resmi Kota Malang dan untuk proses selanjutnya akan ditindaklanjuti oleh Dinas Komunikasi dan informatika Kota Malang sebagai pelaksana. Hal tersebut berbeda dengan pengaduan secara langsung yang mana masyarakat harus datang secara langsung ke kantor SKPD untuk menyampaikan pengaduannya. Selain itu perubahan yang terjadi dilihat dari tingkat keefektifan dan keefisienan yang mana pada pengaduan masyarakat secara *online* ini masyarakat akan menghemat waktu dan biaya. Layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini merupakan salah satu bentuk *e-government* pada pelaksanaan pemerintahan Kota Malang. Dengan adanya layanan berbasis *e-govenrment* ini, pelaksanaan pemerintahan semakin transparan.

f. Indikator untuk menentukan suatu dampak

Untuk melihat bagaimana dampak ataupun perubahan yang terjadi pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* adalah dengan berpedoman pada keenam indikator pelaksanaan program menurut Dunn yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe atau model evaluasi *Project Monitoring Evaluation Research*. Riset evaluasi ini merupakan suatu riset evaluasi yang bertujuan untuk menguji apakah suatu kebijakan telah diimplementasikan sesuai dengan rancangan kebijakan/proyek (Rossi dalam Widodo: 2006). Berdasarkan pendapat Suharsmi Arikunto dan Abdul Jabar (2004:14) yang menyebutkan bahwa evaluasi program merupakan proses penetapan secara sistematis tentang nilai, tujuan, efektifitas atau kecocokan sesuatu sesuai dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan menggunakan indikator evaluasi menurut William Dunn sebagai tolak ukur dalam mengevaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Adapun indikator evaluasi menurut Dunn (2003:612) terdiri dari 6 tipe sebagai berikut:

a. Efektivitas Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Indikator pertama dalam kriteria evalusi program menurut Dunn (2003:612) adalah efektivitas yang merujuk pada tercapai atau tidaknya

hasil/tujuan dari sebuah program. Indikator efektivitas ini menjadi salah satu kriteria yang sangat penting dalam sebuah evaluasi pelaksanaan suatu program pemerintah. Efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas erat hubungannya dengan rasionalitas, teknis dan selalu diukur dari unit produk layanan, sebagai contoh apabila sebuah tugas diselesaikan dengan pemilihan cara-cara yang sudah ditentukan maka cara tersebut adalah benar dan efektif. Penilaian efektivitas dalam evaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini dapat dilihat dari tiga hal, yaitu:

1) Persyaratan pengaduan masyarakat secara *online*

Dalam pengaduan masyarakat secara *online*, masyarakat diharuskan mengikuti standar prosedur pelayanan pengaduan publik *online* sesuai dengan SK Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang tentang SPP Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yaitu mengisi form yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, masyarakat sebagai pengadu juga harus memenuhi ketiga syarat pelayanan pengaduan apabila pengaduannya ingin difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang (http://kominfo.malangkota.go.id). Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang akan memfasilitasi setiap pengaduan

yang masuk pada pengaduan *online* apabila memenuhi persyaratan yang tertera pada SK Kepala Dinas Tentang Standar Prosedur Pelayanan (SPP) Pengaduan Masyarakat secara *Online* yaitu sebagai berikut:

- Menyebutkan lokasi kejadian yang diadukan secara lengkap (ada nama kelurahan, kecamatan, jalan atau kawasan)
- Isi pengaduan (substansi) terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang menjadi wewenang Pemerintah Kota Malang
- Disertai dengan bukti-bukti pendukung terhadap permasalahan yang diadukan untuk menghindari terjadinya fitnah.

Namun dalam pelaksanaan program ini, masyarakat sebagai pihak pengadu terkadang tidak memenuhi ketiga syarat yang tercantum, hal tersebut menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pihak penyelenggara. Pengaduan yang tidak memenuhi ketiga syarat tersebut seperti tidak mencantumkankan lokasi dengan terperinci, tidak mejelaskan permasalahan yang dihadapi dan tidak menggunakan struktur bahasa yang baik dan jelas menyebabkan pengaduan masyarakat tersebut tidak dapat diproses dengan cepat. Untuk mengatasi permasalahan ini, pihak pelaksana program ini memiliki satu cara yaitu mencoba me-

replay pengaduan yang masuk dan menghimbau agar pengaduan yang dikirimkan disesuaikan dengan ketiga syarat dalam pengaduan masyarakat secara *online*.

Masalah yang dihadapi terkait dengan persyaratan dalam pengaduan masyarakat secara *online* tidak terlepas dari kriteria pemerataan dalam evalusi program. Kriteria pemerataan dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini adalah terkait dengan distribusi informasi atau sosialisasi terkait program ini. Untuk meminimalisir masalah ini terulang kembali maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang mengoptimalkan sosialisasi terkait program pengaduan masyarakat secara *online* dilima kecamatan dengan mengundang beberapa tokoh-tokoh masyarakat dan organisasi masyarakat seperti Karang Taruna dan PKK.

2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Prosedur dan mekanisme pada pengaduan masyarakat secara *online* pada Gambar Mekanisme Pengaduan Masyarakat Secara *Online* dapat dilihat bahwa masyarakat sebagai pengadu tidak perlu lagi mendatangi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Malang ketika mendapatkan kesulitan ketika menggunakan layanan publik. Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Komunikas dan Informatika Kota Malang telah menyediakan suatu wadah yang dapat menampung keluhan dan

kritik masyarakat terkait permasalahan-permasalahan yang dialami pada ruang lingkup Pemerintahan Kota Malang. Masyarakat hanya perlu mengakses website www.malangkota.go.id jika ingin mengadukan permasalahan yang dialami.

Adapun alur pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini menurut Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Perintahan Kota Malang adalah sebagai berikut:

- Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika menerima setiap pengaduan yang disampaikan melalui *website* Pemerintah Kota Malang, dan melakukan pencatatan ke dalam buku register pengaduan.
- Petugas pelaksana pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika meneruskan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepada satuan/unit kerja yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut penyelesaian sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Satuan/unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menerima dan menindaklanjuti pengaduan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan, serta

menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika.

- Dinas Komunikasi dan Informatika mengumumkan hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), melalui media *website* Pemerintah Kota Malang, dan mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada Sekretariat Pengaduan.

Berdasarkan hasil wawancara dan data yang diperoleh, prosedur dan mekanisme pada program pengaduan masyarakat secara *online* belum berjalan dengan baik karena pelaksanaan prosedur pengaduan masyarakat secara *online* ini telah sesuai dengan apa yang ada pada Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang. Hal ini terjadi karena adanya beberapa SKPD yang tidak membuat tembusan penyelesaian pengaduan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai bentuk pertanggungjawaban secara tertulis. Beberapa SKPD seperti Dinas Perhubungan Kota Malang dan Dinas Sosial Kota Malang langsung menjawab pengaduan di*website* yang bisa dilihat oleh semua orang termasuk masyarakat pengadu dan SKPD lain. Hal ini menyebabkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pelaksana mengalami kendala dalam membuat laporan

pertanggungjawaban yang harus diserahkan kepada Sekretariatan Pengaduan.

3) Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

Waktu penyelesaian setiap pengaduan melalui website resmi pemerintah Kota Malang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo Kota Malang tentang SPP Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Adapun waktu penyelesaian pengaduan tersebut adalah sebagai berikut:

- Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang melalui www.malangkota.go.id pada jam kerja harus segera diserahkan kepada SKPD yang berwenang dalam waktu 1 x 24 jam;
- Pengaduan masyarakat, oleh SKPD yang berwenang tersebut harus mendapatkan penanganan oleh pejabat yang berwenang;
- Dalam penanganan pengaduan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang harus sudah dapat mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan paling lama 3 sampai dengan 7 hari kerja bila tanpa koordinasi, dan 7 sampai dengan 30 hari

kerja bila memerlukan koordinasi dengan SKPD lain yang berwenang

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan terkait waktu penyelesaian pengaduan masyarakat secara *online* menurut Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo Kota Malang tentang SPP Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang belum terlaksana dengan baik. Untuk poin pertama, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pengelolah telah melakukan verifikasi pengaduan dan mengirimkannya kepada SKPD yang bertanggungjawab sesuai dengan aturan yaitu menyerahkan kepada SKPD yang berwenang dalam waktu 1 x 24 jam. Tahap selanjutnya, yaitu SKPD atau instansi/lembaga yang bertanggungjawab harus memberikan tembusan penyelesaian pengaduan masyarakat secara *online* dalam kurun waktu maksimal 30 hari belum terlaksana dengan tepat waktu. Namun pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini belum sesuai dengan aturannya disebabkan karena beberapa isi/konten pengaduan dalam penyelesaiannya harus berkoordinasi dengan Pemerintah Kota Malang yang membutuhkan waktu relatif lebih lama, sehingga menyebabkan waktu penyelesaian pengaduan masyarakat secara *online* tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Dari ketiga hal terkait pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* di Kota Malang diatas, dilihat dari kriteria efektivitas evaluasi program menurut Dunn (2003) dapat dikatakan belum efektif. Hal ini disimpulkan dari ketiga hal seperti yang sudah dijelaskan diatas. Yang pertama dilihat dari persyaratan dalam pelaksanaan pengaduan masyarakat secara *online*, bahwa secara umum pengaduan yang dikirimkan oleh masyarakat sudah sesuai dengan ketiga syarat pengaduan walaupun masih ditemukan beberapa pengaduan masyarakat yang belum sesuai dengan persyaratan pengaduan. Namun pihak pelaksana pengaduan me-*replay* pengaduan sehingga pengaduan ini masih tetap bisa diproses sesuai dengan waktu penyelesaian. Yang kedua terkait prosedur dan mekanisme penyelesaian pengaduan dalam pelaksanaanya yang belum sesuai dengan Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010. Dan yang ketiga waktu penyelesaian pengaduan yang belum sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo Kota Malang tentang SPP Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

b. Efisiensi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Kriteria efisisnesi (*efficiency*) dalam evaluasi pelaksanaan program berkenaan dengan jumlah usaha (sumber daya manusia, kegiatan penunjang) yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu (Dunn, 2003:430). Dalam pelaksanaan program pengaduan

masyarakat secara *online* ini, kriteria efisiensi dilihat dari seberapa besar usaha yang dilakukan oleh pihak penyelenggara dalam menyukseskan pelaksanaan program ini. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pihak penyelenggara melakukan pengembangan atau memperbaharui website pengaduan masyarakat secara *online* menjadi lebih baik lagi. Pengembangan aplikasi dilakukan guna memperbaiki sistem dan berusaha mempermudah masyarakat sebagai objek program ini dalam menggunakan layanan pengaduan secara *online* ini. Pengembangan website dilakukan atas kerjasama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dengan beberapa konsultan aplikasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) juga merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam evalusi pelaksanaan program kriteri efisiensi. Sumber Daya Manusia atau *man power* disingkat SDM menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang andal/canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa (Hasibuan.2009:244). Dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini, sumber daya manusia dalam hal ini adalah pihak penyelenggara yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang belum dapat dikatakan baik. Semua pengaduan yang masuk melalui website seharusnya dikelolah oleh beberapa pegawai yang berkompeten dalam bidangnya. Namun dalam pelaksanaannya, pengaduan melalui website Kota Malang hanya dikelolah oleh satu orang pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang saja, hal ini

mengakibatkan beberapa pengaduan tidak dapat diproses pada hari yang sama. Padahal dalam Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Kota Malang pasal 11 disebutkan bahwa pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang paling lama 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti.

Suatu program dapat dikatakan efisien apabila program tersebut mampu mendayagunakan sumber daya yang minimum untuk mencapai tujuan atau hasil yang optimal. Pemasalahan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) pada pihak pengelolah menjadi menyebab pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini dapat disimpulkan belum memenuhi kriteria efektif dalam evaluasi pelaksanaan program, walaupun usaha yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang untuk meningkatkan kualitas website sebagai wadah pengaduan *online* sudah dimaksimalkan.

c. Kecukupan Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Menurut Dunn (2003:430), indikator kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.

Selain itu kriteria kecukupan dilihat dari ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana dalam pelaksanaan suatu program. Pada dasarnya, salah satu penunjang kesuksesan pelaksanaan suatu program adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai yang disediakan oleh institusi atau birokrasi yang bersangkutan sehingga tujuan dan manfaat program dapat terselenggarakan dengan baik.

Kriteria kecukupan dalam evaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini dilihat dari kecukupan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan program ini telah memadai. Program pengaduan masyarakat secara *online* ini merupakan salah satu program untuk mewujudkan *e-government* pada Pemerintahan Kota Malang. *E-government* identik dengan penggunaan jaringan internet pada pelaksanaan pemerintahan termasuk layanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Akadun (2009:131) yang menyebutkan bahwa *e-government* merupakan penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintahan dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan beriorientasi pada pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, sarana dan prasarana utama dalam pelaksanaan pengaduan masyarakat secara *online* ini adalah komputer yang telah terkoneksi dengan jaringan internet.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, saran dan prasarana komputer yang telah terkoneksi dengan jaringan internet pada ruang kerja

pengelolah program pengaduan masyarakat secara *online* yaitu Bidang Informasi Publik (BIP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang telah terpenuhi. Tersedianya koneksi internet yang stabil berdampak pada verifikasi pengaduan masyarakat secara *online* yang masuk melalui website dan pengiriman pengaduan kepada SKPD yang bertanggung jawab, sehingga alur/mekanisme penyelesaian pengaduan dapat terlaksna dengan baik. Selain itu, sarana dan prasarana lain seperti ruang kerja yang nyaman menurut informan sangat membantu dalam proses pelaksanaan layanan pengaduan *online* ini. Dengan terpenuhinya sarana dan prasarana tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kriteria kecukupan pada evaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini telah terpenuhi.

d. Pemerataan Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Indikator pemerataan atau kesamaan menurut Dunn (2003:435) erat hubungannya dengan konsepsi yang saling bersaing yaitu keadilan atau kewajaran terhadap konflik etis sekitar yang memadai untuk mendistribusikan risorsis dalam masyarakat. Dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini, indikator pemerataan atau kesamaan dapat dilihat dari seberapa besar usaha yang dilakukan oleh pihak penyelenggara dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam memberikan informasi terkait program

kepada seluruh masyarakat sebagai objek dari program secara adil. Sosialisasi merupakan salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan pelaksanaan suatu kebijakan ataupun program pemerintah. Adanya sosialisasi membantu penyelenggara dalam mendistribusikan informasi terkait program kepada masyarakat. Van Meter and Van Horn dalam Wahab (2012:20) menyebutkan bahwa salah satu dimensi dalam pelaksanaan kebijakan adalah dimensi transmisi (*transmission*). Dimensi ini menghendaki agar kebijakan publik tidak hanya dikomunikasikan kepada pelaksana (*implementors*) kebijakan, tetapi juga disamaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu salah satu cara yang dapat digunakan untuk menyalurkan informasi kepada khalayak yang berkepentingan adalah sosialisasi, karena sosialisasi mengarah pada prinsip keterbukaan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pihak penyelenggara program pengaduan masyarakat secara *online* ini juga mengambil langkah sosialisasi untuk mendistribusikan informasi terkait program ini. Sosialisasi terkait program pengaduan masyarakat secara *online* ini telah dilakukan mulai tahun 2010 sejak program pengaduan masyarakat secara *online* ini resmi diterapkan. Pada tahun 2015, sosialisasi telah dilaksanakan sebanyak lima kali di lima kecamatan dengan mengundang para tokoh-tokoh masyarakat dan organisasi masyarakat seperti Karang Taruna dan PKK. Selain itu, pendistribusian

informasi kepada SKPD juga dilaksanakan dengan baik yaitu sekali dalam setahun dan sosialisasi kepada admin-admin baru layanan pengaduan disetiap SKPD. Hal ini memberikan pengaruh yang baik terhadap hubungan antara pihak pelaksana dengan SKPD sebagai tujuan pengaduan. Pendistribusian informasi terkait program pengaduan masyarakat secara *online* kepada masyarakat oleh pihak pelaksana juga dilakukan pada saat *closing* sosialisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang walaupun dengan tema yang berbeda. Hal ini membuktikan bahwa pelaksana berusaha untuk menyebarluaskan informasi kepada seluruh masyarakat tanpa pengecualian.

Untuk menjangkau semua kalangan masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika juga menyediakan sarana pendukung untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sosialisasi terkait layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini. Adapun cara yang ditempuh seperti dialog interaksi di radio-radio, sosial media, media elektronik dan media cetak, serta adanya pertemuan *face to face* dengan masyarakat yang beberapa kali diliput oleh stasiun tv lokal dan pemasangan iklan-iklan tv serta iklan-iklan visual. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pelaksana program pengaduan masyarakat secara *online* dapat disimpulkan telah memenuhi indikator pemerataan. Indikator pemerataan dalam evaluasi kebijakan/program adalah apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda (Dunn,

2003:610). Dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang telah melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung secara merata tanpa adanya diskriminasi dari segala aspek baik kepada masyarakat dan SKPD, Kecamatan dan Kelurahan Kota Malang.

e. Responsivitas Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Responsivitas dalam suatu evaluasi kebijakan/program publik dapat dilihat dari respon masyarakat sebagai objek terhadap suatu program, dan respon atau daya tanggap pelaksana program terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat pada pelaksanaan suatu program. Menurut Tangkilisan (2005:177) responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Daya tanggap pelaksana program pengaduan masyarakat secara *online* dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) berdasakan kriteria evaluasi menurut Dunn yaitu indikator responsivitas dapat dikatakan belum tercapai. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan masyarakat secara *online* yang belum ditangani oleh SKPD terkait.

Penanganan pengaduan masyarakat secara *online* pada tahun 2014 dapat dilihat bahwa pengaduan masyarakat secara *online* masih banyak yang belum mendapatkan penanganan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bertanggungjawab menyelesaikan pengaduan tersebut. Pengaduan masyarakat secara *online* pada tahun 2014 terdapat 248 pengaduan dengan tujuan 34 SKPD Kota Malang. Dari 248 pengaduan masyarakat secara *online* tahun 2014, hanya 75 pengaduan yang telah diselesaikan oleh SKPD yang bertanggung jawab, sedangkan 173 pengaduan masyarakat secara *online* belum mendapatkan penanganan dari SKPD tersebut. Padahal dalam Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Kota Malang pasal 11 disebutkan bahwa pengaduan masyarakat baik yang ditangani oleh satuan/unit kerja tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan/unit kerja lain dan pengaduan yang ditangani oleh Sekretariat Pengaduan atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja, harus diselesaikan dalam tenggang waktu sebagai berikut:

d. Paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus melaksanakan identifikasi dan klarifikasi atas pengaduan yang diterima serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan selaku pelapor;
e. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penyelenggara penanganan pengaduan harus

menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

f. Paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja penerima pengaduan harus menyampaikan atau mengumumkan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima pelayanan selaku pelapor.

Dari rekapitulasi hasil penanganan pengaduan masyarakat secara online oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang Tahun 2014 dapat dilihat bahwa masih banyak pengaduan masyarakat secara online yang belum dapat diselesaiakan sesuai dengan waktu penyelsaian pengaduan yang tertera pada Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Kota Malang. Dari semua pengaduan masyarakat secara online yang masuk melalui website hanya 30,24% pengaduan yang terselesaikan sedangkan 69,70% pengaduan masyarakat secara online pada tahun 2014 belum terselesaikan. Banyaknya pengaduan masyarakat secara *online* yang belum tertangani ini memberikan pengertian bahwa daya tanggap Pemerintah Kota Malang yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika beserta SKPD-SKPD Kota Malang dalam menangani pengaduan masyarakat secara *online* masih tergolong lambat.

Berdasarkan hasil penelitian, lambat atau cepatnya daya tanggap pelaksana program pengaduan masyarakat secara *online* yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dipengaruhi oleh konten/isi

pengaduan yang dikirimkan. Apabila konten pengaduan hanya berupa saran, pertanyaan dan pengaduan hal kecil maka penyelesaian pengaduan akan relatif cepat, sebaliknya apabila konten/isi pengaduan tentang masalah besar yang harus berkoordinasi dengan Pemerintah Kota Malang akan membutuhkan waktu yang relatif lama untuk menyelesaikannya.

f. Ketepatan Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

Indikator ketepatan (*appropriateness*) merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Kriteria ketepatan menurut Dunn (2003:610) adalah apakah hasil (tujuan) yang diinginkan berguna atau bernilai. Dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dapat dikatakan telah memenuhi indikator ketepatan. Hal ini dapat dilihat dari latar belakang dan tujuan program pengaduan masyarakat secara *online* ini adalah untuk mewadahi aspirasi, kritik, saran, dan keluhan dari masyarakat.

Menurut analisis peneliti berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang pernah menggunakan layanan pengaduan masyarakat secara *online* dapat disimpulkan bahwa program ini memerikan dampak positif bagi masyarakat. Dilihat dari pelaksanaanny, maka adapun manfaat layanan pengaduan masyarakat secara *online* ini adalah sebagai berikut:

a. Sebagai wadah menampung aspirasi masyarakat
b. Wujud penerapan *e-government* pada Pemerintahan Kota Malang
c. Dapat diakses setiap saat
d. Masyarakat dapat memberikan pengaduan tanpa mendatangi SKPD sehingga akan menghemat waktu dan biaya perjalanan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara *Online*

a. Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan suatu program tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi. Faktor-faktor pendukung merupakan salah satu indikator yang dapat membantu terlaksananya suatu program dengan baik. Dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* yang dikelolah oleh Dinas Komunikasi dan Infromatika Kota Malang terdapat beberapa faktor-faktor pendukung, diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Dasar Hukum

Dalam pelaksanaan suatu program, dasar hukum merupakan acuan suatu organisasi dalam melaksanakannya. Dasar hukum berisi aturan-aturan, syarat-syarat dan mekanisme yang harus ditaati dalam pelaksanaan suatu program. Aturan merupakan salah satu faktor pendukung perangkat penting

dalam segala tindakan dan perbuatan manusia. Aturan yang ada dalam suatu organisasi mempunyai peranan penting dalam membentuk pemerintah yang berdisiplin tinggi sehingga pekerjaan apapun yang diembannya dapat berjalan teratur dan terarah (Moenir, 2006:89)

Pelaksanaan pengaduan masyarakat secara *online* yang diemban oleh Bidang Informasi Publik (BIP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang berdasarkan hasil wawancara peneliti didasarkan pada Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang dan SK Kepala Dinas Kominfo Kota Malang Tentang Standar Prosedur Pelayanan Pengaduan secara *Online* yang memuat tentang persyaratan, biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, alur/prosedur penyelesaian pelayanan, penelaahan pengaduan masyarakat, pengarsipan, asas dan prisip penanganan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menunjukkan bahwa dengan adanya SPP yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sangat mendorong berjalanya proses pengaduan masyarakat secara *online* ini. Hal ini memberikan dampak yang baik sehingga pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini menjadi lebih optimal.

2) Sarana dan Prasarana

Pada dasarnya salah satu penunjang kelancaran proses pelayanan serta kepuasan masyarakat yaitu adanya sarana dan prasarana yang memadai yang disediakan oleh institusi atau birokrasi yang bersangkutan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat terselenggara dengan baik. Dengan kata lain, suatu program dapat berjalan dengan maksimal apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Sarana menurut Moenir (2006:119) adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berkepentingan dalam organisasi kerja itu.

Pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini, sarana dan prasarana yang diperlukan adalah gedung perkantoran, komputer/laptop, jaringan internet, perlengkapan sosialisasi dll. Sarana dan prasarana yang tersedia pada ruang kerja pengelolaan program pengaduan masyarakat secara *online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sudah cukup baik untuk menunjang pelaksanaan program secara maksimal. Sedangkan pada pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat secara *online*, perangkat komputer dan koneksi internet yang stabil sangat mempermudah Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Malang dalam mengelolah pengaduan yang masuk serta mempermudah komunikasi antara pelaksana dengan SKPD Kota Malang. Perangkat komputer dan koneksi internet yang stabil telah tersedia dengan jumlah dan kualitas yang memadai pada ruang pengelolaan layanan pengaduan masyarakat secara *online*.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelaksanaan program pemerintah merupakan salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai pemacu upaya perbaikan kualitas pelaksanaan kedepannya. Program pengaduan masyarakat secara *online* ini telah dilaksanakan mulai tahun 2010 hingga sekarang, beberapa faktor penghambat yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam pelaksanaan program ini diantaranya adalah:

1) Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang dapat menunjang keberhasilan suatu program. Sumber Daya Manusia atau *man power* disingkat SDM menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang andal/canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa (Hasibuan.2009:244). Sumber daya manusia bisa dilihat dari dua aspek yaitu kualitas dan kuantitas. Kualitas merujuk pada potensi atau kemampuan yang dimiliki sumber daya manusia dalam menganalisis dan menjalankan suatu program, sedangkan

kuantitas merujuk pada jumlah sumber daya manusia dalam mengelolah suatu program. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam menjalankan program pengaduan masyarakat secara *online* memiliki hambatan dari segi kuantitas pegawai, jumlah pegawai yang menangani pengaduan masyarakat secara *online* mulai dari menerima, menganalisis, hingga membuat laporan rekapitulasi pengaduan masyarakat secara *online* setiap bulannya dibebankan hanya pada satu pegawai saja. Hal ini mengakibatkan penyelesaian pengaduan tidak sesuai dengan waktu penyelesaian seperti yang tertera pada Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang.

2) Substansi/Isi Pengaduan

Dalam implementasi program yang melibatkan instansi pemerintah, menurut Wahab (2012:131) salah satu sudut pandang yang sebenarnya dilihat dari aktor-aktor perorangan di luar badan pemerintahan, kepada siapa program itu ditujukan, yakni kelompok sasaran (*target group*). Target dari program pengaduan masyarakat secara *online* yang dikelolah oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang adalah keseluruhan masyarakat Kota Malang yang ingin menyampaikan keluhan, kritik maupun masyarakat yang menemukan tindakan KKN

pada wilayah Pemerintahan Kota Malang. Sesuai dengan SK Kepala Dinas Tentang Standar Prosedur Pelayanan (SPP) Pengaduan Masyarakat secara *Online* disebutkan bahwa pengaduan yang akan difasilitasi oleh dinas penyelenggara adalah pengaduan yang memenuhi tiga syarat pengaduan. Program pengaduan masyarakat secara *online* ini telah terlaksana mulai tahun 2010 hingga sekarang, dan sejak itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang telah melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi telah dilaksanakan secara optimal namun pemahaman masyarakat tentang program ini terkhusus tentang persyaratan pengaduan masih dianggap kurang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, masih banyaknya substansi/isi pengaduan masyarakat secara *online* yang tidak memenuhi tiga pengaduan berdasarkan SK Kepala Dinas disebabkan karena masyarakat kurang memperhatikan syarat-syarat pengaduan masyarakat secara *online* yang tertera pada website Pemerintah Kota Malang sebelum masyarakat menuliskan pengaduannya pada kolom pengaduan masyarakat secara *online*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Malang yang melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan daerah dibidang komunikasi dan informatika. Salah satu program Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang adalah program pengaduan masyarakat secara *online*. Program pengaduan masyarakat ini telah terlaksana mulai tahun 2010 yaitu sejak Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang. Berdasarkan data di lapangan dan hasil analisa penulis berdasarkan teori yang berkaitan dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik, karena dalam pelaksanaanya belum memenuhi kriteria evaluasi menurut Dunn (2003) yaitu indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dari keenam indikator tersebut hanya indikator indikator kecukupan, indikator pemerataan, dan indikator ketepatan yang telah terpenuhi dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini. Selain itu, tiga indikator dalam evaluasi pelaksanaan program menurut Dunn (2003) yaitu indikator efektivitas, indikator efisiensi dan indikator responsivitas belum terpenuhi.

1. Indikator efektivitas pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini belum terpenuhi. Hal ini terlihat dari persyaratan pengaduan, alur atau mekanisme pengaduan dan waktu penyelesaian pengaduan pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* belum sesuai dengan Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang dan Surat Keputusan Kepala Dinas Tentang Standar Pelayanan Publik Pengaduan *Online*.
2. Indikator efisiensi pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini belum terpenuhi, hal ini disebabkan karena Sumber Daya Manusia (SDM) pada pihak pelaksana program pengaduan masyarakat secara *online* yaitu Dinas Komuniksi dan Informatika Kota Malang dari segi kuantitas tidak terpenuhi.
3. Indikator kecukupan pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini sudah terpenuhi. Indikator kecupkupan dilihat dari sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan program. Dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini, sarana dan prasarana yang disediakan sudah terpenuhi yaitu komputer, laptop, CPU, printer, jaringan *wireless fidelity (Wi-Fi)*.
4. Indikator pemerataan pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini sudah terpenuhi. Pemerataan dalam

pelaksanaan program ini dilihat dari distribusi informasi program secara merata oleh pihak pelaksana yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang baik kepada masyarakat dan kepada SKPD, pengurus kecamatan dan kelurahan Kota Malang.

5. Indikator responsivitas pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini belum terpenuhi. Responsivitas dalam pelaksanaan program ini dilihat dari rendahnya daya tanggap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Malang dalam memberikan *feedback* atau tanggapan atas pengaduan masyarakat secara *online*.
6. Indikator ketepatan pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini telah terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan program yang berdampak positif atau tepat sesuai dengan tujuan program ini yaitu mewadahi aspirasi masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi.

Dalam pelaksanaan program pengaduan masayarakat secara *online* ini terdapat beberapa faktor pendukung yakni dasar hukum dan Standar Prosedur Pelayanan (SPP) yang jelas sebagai acuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pelaksana program pengaduan masyarakat secara *online* ini. Adapun yang menjadi dasar hukum program ini adalah Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang dan Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo Kota Malang tentang SPP Pengaduan Masyarakat Online. Faktor pendukung kedua adalah sarana dan prasarana yang lengkap dan dalam kondisi

baik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Malang dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam pelaksanaan program ini. Selain faktor pendukung, pada pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* ini juga terdapat beberapa faktor penghambat proses pelaksanaannya yakni kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pelaksana program pengaduan masyarakat secara *online* yang kurang memadai dan substansi/isi pengaduan masyarakat yang belum memenuhi tiga syarat pengaduan.

B. Saran

Dalam pelaksanaan program pengaduan masayarakat secara *online* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang masih ditemukan beberapa permasalahan yang menghambat proses pelaksanaannya, oleh karena itu diperlukan adanya beberapa perbaikan yang meliputi:

1. Perlu ada sosialisasi rutin yang dilakukan dan dikhususkan (tidak digabungkan dengan acara sosialisasi dengan tema yang berbeda) sehingga masayarakat dapat memahami program pengaduan masayrakat secara *online* ini dengan baik. Sosialisasi akan lebih dapat dijangkau oleh masyarakat luas apabila sosialisialisasi juga dilaksanakan ditempat-tempat umum.
2. Menambah kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang menangani program pengaduan masyarakat secara *online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Kualitas dan kuantitas

SDM yang baik akan mampu mengatasi permasalahan-permasalahan seperti waktu penyelesaian pengaduan masyarakat secara *online* yang dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan Peraturan Wali Kota Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang.

3. Mengadakan pertemuan rutin antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dengan semua SKPD Kota Malang yang bertujuan untuk mendiskusikan permasalahan-permasalahan dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat secara *online* seperti waktu penyelesaian pengaduan dan alur pelaksanaan yang belum sesuai dengan Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang serta meminimalisir permasalahan-permasalahan yang lain.
4. Melaksanakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkait pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat secara online kepada masyarakat pengadu/pelapor. Hal ini akan membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam menilai pelaksanaan program tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin. Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik Edisi 2*. Jakarta: Salemba Humanika.

Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Andrianto, Nico. 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.

Arikunto, Suharsimi dan Abdul Jabar. 2004. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Bappenas. 2010. *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS)*. Diakses pada Tanggal 19 Januari 2017 dari: http://bappenas.go.id/2010/.

Depdiknas. 2002. *Pedoman Evaluasi*. Diakses pada tanggal 16 Januari 2017. http://kemdikbud.go.id

Deputi Kajian Kebijakan. Diakses pada tanggal 16 Januari 2017. http://dkk.lan.go.id.

Dunn, William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Foedjiwati, Hatane Samuel. 2007. *Pengaruh Sikap, Persepsi Nilai dan Peluang Keberhasilan terhadap Niat Menyampaikan Keluhan*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.

Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implemetasi*. Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Indrajit, Richardus Eko, dkk. 2002. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tanggal 9 Juni 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah

Keputusan Walikota Malang Nomor 188.45/94.1/35.73.112/2009 Tentang Pembentukan Tim Pelaksanaan dan Pengembangan E-Government Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Lingkungan Pemerintah Kota Malang

Lionardo, Andries. 2009. *Tinjauan Fundamentalis Teknologi dan Inovasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal *E-Government Development.*

Miles, Metthew B, A. Michael Huberman and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Third Edition*.Sage Publications, Inc.

Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Moleong, Lexy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nugroho, Riant. 2009. *Public Policy (Edisi Revisi).* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Pasalong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Malang Tahun 2013-2018

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan masyarakat

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang

Peraturan Walikota Malang Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik (PPIP)

Prasetya, Dimas Ramdhana. 2013. *Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.. Diakses pada tanggal 22 November 2016.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional

Utomo, Sad Dian. 2008. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik.* Bisnis & Organisasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. ISSN 0854-3844. Diakses pada tanggal 19 Januari 2017.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subarsono, AG. 2012. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sudjana, Djudju. 2006. Evaluasi program pendidikan Luar Sekolah. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi.* Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, cetakan ke-18. Bandung: PT. Alfabeta.

Tangkilisan Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia:Jakarta.

Wahab, Solichin Abdul. 2011. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.

_____.2012. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan, Model-model Implementasi Kebijakan Publik.* Jakarta: PT Bumi Aksara.

Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian Sebuah Pengenalan dan Penuntun Langkah demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Banyumedia Publishing.

Widyani, Tri. *Rencana Starategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang Tahun 2014-2018*. Diaskes pada tanggal 22 November 2016 dari www.malangkota.go.id.

Winarno, Budi, 2012, *Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus*, Jogjakarta: CAPS.

_____.2014. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Cempaka Putih

Lampiran 1. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang

PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 Fax. 474254
M A L A N G
Kode Pos 65125

REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN
NOMOR : 072/407.02.P/35.73.406/2017

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang serta menunjuk surat Sekretaris Prodi Adm. Publik FIA Univ. Brawijaya Malang No. 3013/UNIV.F03.11.11/PN/2017 tanggal 27 Pebruari 2017 perihal : Penelitian/ Riset, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini :

a. Nama : TETTY FLORA MALAU. (peserta : - orang peserta).
b. Nomor Identitas : 135030100111097.
c. Judul Penelitian : Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat secara Online (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan penelitian tugas skripsi yang berlokasi di :
- Diskominfo Kota Malang - Dinas Perhubungan Kota Malang.
- Dinas Sosial Kota Malang - Dispendukcapil Kota Malang

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :
a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
b. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada Lokasi tersebut di atas;
c. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal ***ditetapkan s/d 28 Maret 2017***.

Malang, 28 Pebruari 2017
An. KEPALA BAKESBANGPOL.
KOTA MALANG
Sekretaris,

PEMERINTAH KOTA MALANG BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Drs. [illegible] TRIATMADJI
Pembina Tk. I
NIP. 19600212199111 1 001

Tembusan :
Yth. Sdr. - Sekretaris Prodi Adm. Publik FIA Univ. Brawijaya Malang;
- Yang bersangkutan.

NB : Yang bersangkutan wajib melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Walikota Malang melalui Bakesbangpol Kota Malang.

Lampiran 2. Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jl. Mayjend Sungkono (Perkantoran Terpadu Gedung A Lt.4) Telp. (0341) 751 550
http : www.malangkota.go.id
e-mail : kominfo@malangkota.go.id
Kodepos 65132

Malang, 30 Maret 2017

Nomor : 072/257/35.73.311/2017
Sifat : -
Lampiran : -
Hal : **Pemberitahuan selesai Penelitian.**

Kepada
Yth. Sdr. Ketua Program Studi
Administrasi Publik Fakultas
Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
di
Malang

Menindaklanjuti surat nomor : 6.12.16/UN32.5.2/DT 2016 tanggal 6 Desember 2016 perihal Riset/Survey , maka disampaikan bahwa Mahasiswa tersebut dibawah ini telah selesai melaksanakan kegiatan dimaksud di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang pada bulan Desember 2016 s/d Januari 2017.

Adapun data Mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut :

NO.	NAMA	NIM
1.	TETTY FLORA MALAU	135030100111097

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan, atas kerjasama yang terjalin dengan baik kami sampaikan terima kasih.

a.n KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA MALANG
Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian

SRI MULYANI, SH
Penata Tingkat I
NIP. 19651002 198902 2 005

Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang

PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PERKANTORAN TERPADU (BLOCK OFFICE)
Jl. Mayjen Sungkono Kel. Arjowinangun Malang Telp. (0341) 751535
Website : www.dispendukcapil.malangkota.go.id, E-mail : dispendukcapil@malangkota.go.id
MALANG
Kode Pos : 65132

SURAT KETERANGAN

Nomor : 072/ 870 /35.73.308/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	**Ir. HERI WAHYUDI, MMA.**
Jabatan	:	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama	:	**TETTY FLORA MALAU**
Tempat tanggal Lahir	:	Dugul Siantar, 19-08-1994
NIM	:	135030100111097
Alamat	:	Dugul Siantar Desa Salaon Toba Kecamatan Ronggur Nihuta
Organisasi	:	Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
Judul	:	Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online

Telah melaksanakan Penelitian / Survey di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang pada bulan Maret 2017.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 30 Maret 2017

a.n. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG
Kabid Pengelolaan Informasi Adminduk dan
Pemanfaatan Data.

Ir. HERI WAHYUDI, MMA.
Pembina
NIP. 19610624 198703 1 008

Lampiran 4. Surat Penyelesaian Pengaduan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang

PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN
JL. BINGKIL NO. 1 TELP. (0341) 369377
M A L A N G
Kode Pos 65148

Malang, 13 Juni 2014

Nomor : 670 / BK /35.73.303/2014
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Penyelesaian pelayanan pengaduan PJU Jalan Kolonel Sugiono

Kepada Yth:
Sdr. Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi
di
Malang

Memperhatikan surat Saudara Kepala Dinas Kominfo nomor: 065/558/35.73.304/2014 tanggal 23 Mei 2014 perihal penyelesaian pelayanan pengaduan dari Sdr. Dedy Alfianto melalui website Pemkot Malang, *last message* tanggal 19 Mei 2014 jam 05:43 berisi tentang laporan lampu PJU padam di jalan Kolonel Sugiono / Gadang Raya gang 10 sampai pasar gadang bersama ini disampaikan bahwa PJU jalan tersebut sudah diperbaiki dan saat ini kondisi sudah menyala normal.

Demikian untuk menjadikan perhatian.

KEPALA DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN
KOTA MALANG,

Drs. WASTO, SH. MH
Pembina Utama Muda
NIP. 19610212 1983 3 1 025

Tembusan disampaikan kepada:
Yth.: Bapak Walikota Malang (sebagai laporan)

Lampiran 5. Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat secara Online Tahun 2014

Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat Secara Online
Tahun 2014
(Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)

No	SKPD	Jumlah Pengaduan Masuk												Keterangan		
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sep	Okt	Nov	Des	(+)	(-)	Jlh
1	Dishub	1	5	8	2	6/1		1/1	4	5/1		5	6/2	5	38	43
2	DPUPBB	4	8	7	9	5	2	3/1	3		1	7	5	1	52	53
3	Satpol PP	3/1	8	3	1	3	1/1	3	3/1		1	2/2	1	5	23	28
4	Bapedda	1													1	1
5	Dispendukcapil	1/1	2/2	5/5	7/7	4/4	1/1	2/2	8/8	1/1	1/1	1/1	2/2	34	0	34
6	Disdik		2		3/3	2/2	1	3	4		1	1		3	14	17
7	Dispeda	1							1/1					1	1	2
8	BP2T		1/1			1/1		1/1						3	0	3
9	DKP		3/2	2/1	2	4/2	2		4/1	1/1		3		7	12	19
10	Dinkes		3/2						1/1					3	1	4
11	Dinsos					1/1			2/2					3	0	3
12	Disnakertrans		1		2/1				1/1			1		2	3	5
13	Dispora						1								1	1
14	Disbudpar						1					1			2	2
15	Dinas Pasar									1					1	1
16	BPKAD		1	1/1	1/1									2	1	3
17	BKD			1		1/1								1	1	2
18	BLH												1		1	1
19	Inspektorat			1											1	1
20	Bag. Kesra			2	1										3	3
21	Kec. Sukun			1						1					2	2
22	Kel. Tanjung Sekar	1													1	1
23	Kel. Kasin		2			1/1			1/1					2	2	4
24	Kel. Polehan		1/1											1	1	2
25	Kel. Cemorokandang		1												1	1
26	Kel. Mojolangu			1											1	1
27	Kel. Sawojajar			1/1						1/1				2	0	2
28	Kel. Pandanwangi						1								1	1
29	Kel. Bareng									1					1	1
30	Kel. Merjosari										1				1	1

31	Kel. Tanjungrejo											1			1	1
32	Kel. Karang besuki												1		1	1
33	Basnaz							1							1	1
34	PDAM									3					3	3
Jumlah		11	36	36	28	28	9	15	32	14	5	22	16	75	173	248

Lampiran 6. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Secara Online Tahun 2016

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT ONLINE TAHUN 2016
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MALANG
(Peraturan Walikota Malang No. 19 Tahun 2010)

TGL	DAFTAR PELAPOR	PELAYANAN YANG DIKELUHKAN (Pengaduan/Informasi)	PETUGAS PENERIMA	SKPD DITUJU
01-02-2016	Bonang Dito/bonangditoretnonugroho@gmail.com/ 083857043344	SAYA WARGA PERUM MULYOREJO RESIDENCE MENGAJUKAN PENGADUAN BAHWA MULAI HARI JUM'AT TGL 1/1/2016 JAM 06.00 AIR PDAM MATI/ TIDAK MENGALIR SAMA SEKALI SAMPAI SEKARANG. MOHON PERHATIANNYA DAN SEGERA ADA PERBAIKAN, DIKARENAKAN INI SUDAH KESEKIAN KALI SETIAP HARI LIBUR BESAR AIR PDAM SELALU MATI. SAYA SETIAP BULAN MEMBAYAR TEPAT WAKTU TETAPI TIDAK ADA PERBAIKAN DARI PDAM SAMA	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	PDAM Kota Kota Malang
01-07-2016	Achmad Sylvan Bachrizy/ achmad.sylvan@gmail.com/ 085180553881	Mohon ditindak dan ditertibkan oknum parkir liar yg merajalela. mereka mnggunakan acuan perda walikota untuk biaya parkir dngn tarif 2rb.seharusnya parkir liar itu mnggunakan tarif seikhlasnya atao dibawah tarif ketentuan perda.karena hasil pemasukan parkir tidak masuk kas daerah.melainkan kantong pribadi. Fenomena skrang ini bisnis parkir jadi lahan usaha bukan lgi hnya sekedar jasa.ini bentuk premanisme.dikasih seribu gak mau,mintanya wajib 2 rb.Ini memberatkan bagi kami pelajar,mahasiswa dan perantau.tolong kebijaksanaan dari pemerintah kota malang.contoh real.kami pergi fotocopy biay 500,bayr parkirnya 2rb.karena gk bawa uang,ktp di ambil sbg jaminan untuk bayr parkir.dan kami disuruh pergi untuk ambil uang guna menebus ktp kami.PREMANISME GAYA BARU MEMANFAATKAN PELUANG PENYELEWENGAN PERDA DAERAH.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dishub Kota Malang
01-07-2016	Andri Prasetyo/ kepaxxx2@gmail.com/ 089904946666	yth.bpjs ketenagakerjaan, saya mau tanya soal kelanjutan pencairan dana jht,,saya suda mengurus ke kantor bpjs kota malang pada tanggal 23 desember2015 dan suda disetujui klaim dana jht saya.. semua syarat suda terpenuhi tapi sampai saat ini belum jg ditransfer ke no.rekening saya..dimohon bantuannya & terimakasih sebelumnya . jaya selalu bpjs ketenagakerjaan	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	BPJS Ketenagakerjaan
01-09-	Rosie Somad/ha_b	Mohon di tinjau parkir dan lalu lintas di jln syarif alqodri yg tidak teratur yg mengakibatkan macet .juga demi keselamatan semua mohon di perempatan	1. Drs. Hamzah Setiono	Dishub Kota

2016	aba2002@yahoo.com	syarif alqodri dan rumah sakit muchadiyah diberi lampu lalu lintas dan penyebrangan krn sangat berbahaya, juga demi keselamatan pejalan kaki.Kami hanya bisa menyarankan demi keselamatan rakyat,tetapi pemerintah yang lebih ber hak serta berkuwajiban pelaksanaannya. Terima kasih. muda2han saran ini ditindaki demi kesejahteraan Rakyat.	2. Laode Muh. Arif M.	Malang
01-09-2016	Wino Winarno/m_winarno@yahoo.com/08136547373 8	Mengapa tidak ada respon dari pihak yang bertanggungjawab atas air pdam yang sering mati, padahal telah saya laporkaN BEBERAPA MINGGU lalu ? ? ?	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	PDAM Kota Malang
01-11-2016	Basuki Kurniawan/ Milanisti21uq@yahoo.com/081334089777	Kpd Yth. Petugas yang berwenang. Mohon bantuannya demi ketertiban umum, di lokasi tempat tinggal kami tepatnya di Jl. Kalpataru terutama di depan apotek Amanah Husada sekitar lampu merah di perempatan Kalpataru - Kedawung, terdapat pengamen jalanan berpeci yang meresahkan / cukup mengganggu di karenakan adanya sedikit pemaksaan dalam mengamen, begitupun dengan warga sekitar yang juga cukup terganggu dengan keberadaannya di karenakan salah satunya akibat sering kencing sembarangan. Sebagai catatan pengamen tersebut beroperasi ditemani sang ibu berjilbab yg lebih banyak duduk di lokasi sekitar. Selain itu sepengetahuan kami beberapa waktu yang lalu ybs sebetulnya pernah diamankan oleh Satpol PP tetapi beberapa waktu kemudian beroperasi lagi. Terima kasih atas perhatiannya.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Satpol PP Kota Malang
01-14-2016	Shita Suryaningdyah / shitasuryaningdyah@yahoo.com/082332624125	Kepada Yth Diknas Kota Malang,,saya wali murid dari SD DINOYO 4,,menyampaikan keluhan tentang buku tematik yg selama ini dibagikan secara gratis kepada murid-murid,tetapi ketika anak saya memasuki kelas 3 semester 1 tidak ada buku tematik yang terbagikan,bahkan ketika saya konfirmasi ke guru kelas memang belum datang buku tersebut . Hal ini terjadi hingga semester 1 telah berakhir,dan ternyata buku tersebut baru datang ketika pengambilan rapot pada tgl 21 desember 2015, saya tanya ke teman-teman wali murid lain di SD DINOYO 2, buku tematik semester 1 sudah mereka terima. Yang ingin saya tanyakan apakah ada perbedaan pendistribusian buku dari sd satu ke sd yang lain? dan apakah hal ini akan terjadi di semester 2 ini? Saya sebagai wali murid merasa hal ini mengganggu proses belajar anak saya. Apakah memang program pemberian buku secara gratis sudah tidak ada atau seperti apa? kami mohon penjelasan. sekian uneg-uneg yang saya sampaikan, mohon maaf sebelumnya, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dinas Pendidikan Kota Malang
01-24-201	Dedy Nopianto/dedy_nopianto@yahoo.co	Fasitas umum Eks Jalan Lori di jalan Ikan Tombro sepanjang 200 mtr, yang seharusnya digunakan untuk kepentingan publik ternyata pemanfaatannya hanya di nikmati oleh pihak yayasan di lokasi terdekat, sehingga menutup akses	1. Drs. Hamzah Setiono	

6	m/08123587710	jalan bagi pemilik tanah di belakang lahan Eks Jalan Lori.	2. Laode Muh. Arif M.	
01-26-2016	Aditya Risamasu/lifewasgood@hotmail.com/085785368199	Bismillahirrahmaanirrahiim. Assalamu'alaikum, Berdasarkan artikel yang baru saya baca di "Malangvoice/Malang Hari Ini", saya membaca bahwa DisHub Kota Malang berencana untuk membuat aplikasi yang dapat membantu dan memandu warga untuk mengetahui jalur dan tarif untuk mikrolet/angkutan umum. Menanggapi hal tersebut, saya menyarankan agar aplikasi itu dibuat kurang lebih seperti ini: https://play.google.com/store/apps/details?id=id.gits.angkot dan apabila memungkinkan, bisa juga dibuat situs web seperti ini: https://angkot.tibandung.com/ Saya sangat mendukung dan mengapresiasi langkah yang diambil pemerintah, dishub, dan pihak lain yang terlibat dalam hal ini. Saya berharap hal ini dapat segera terwujud dan membuat Kota Malang menjadi kota yang ramah bagi warganya, pendatang (terutama pelajar) yang mengandalkan transportasi umum dalam kesehariannya. Terima kasih	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dishub Kota Malang
01-27-2016	doni febrianto oni/donifebri446@yahoo.com/0812529889979	ass dengan hormat bapak wali kota malang dan pju kota malang saya warga tlogo waru dan polehan bwah lampu pju di daerah tlogo waru dan polehan kota malang mati dan tidak tempat lampu dan tinggal tiang aja yang nempel di tiang listrik mhn kepada dinas pju terkait mhn segerah di perbaiki dan mengecek pju yang berda di kota malang terima kasih atas perhatihannya	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	DKP Kota Malang
01-26-2016	doni febrianto oni/donifebri446@yahoo.com/0812529889979	ass kepada bapak wali kota malang sya warga tlogo waru mhn kepada bpk dinas pekerjaan umum bwah jalan raya derah kami mengalami kerusakan jalan mh n kepada bpak segera di perbaiki dan mhn cek fasilitas jalan baik di kota maupun di perbatasan	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	DPUPPB Kota Malang
01-27-2016	Donny/dwardhana1001@gmail.com/081330415701	assalamu'alaikum wr.wb. selamat pagi. mohon informasinya, mengapa akhir2 ini air PDAM di rumah saya dan di lingkungan saya sering tidak mengalir di pagi/siang hari? dan baru mengalir di malam hari (itupun mengalirnya kecil)? apakah ada perbaikan jaringan pipa? sebagai informasi, saya tinggal di jalan lembang, kel rampal celaket, kec klojen. terima kasih atas perhatiannya. wassalamu'alaikum wr.wb	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	PDAM Kota Malang
01-27-201	Antonius Hadi/antonhadi1984@gmail.com/08	saya salah satu warga yang bekerja di jl raya tidar no. 5 malang. di depan ruko ada kabel galian yang muncul ke luar, mengakibatkan sering terjadi kecelakaan, mohon petunjuk instansi mana yang berhak menegur atau memperbaiki sarana	1. Drs. Hamzah Setiono	DPUPPB Kota Malang

6	1252878222	yang bermasalah seperti ini.	2. Laode Muh. Arif M.	
01-28-2016	Davin Sugiarto/davinsugiarto@gmail.com/083830303736	Saya warga jalan bengkalis kelurahan kasin kecamatan klojen, Mau konfirmasi apakah boleh mendirikan bangunan swasta di tanah dinas pertamanan ? Karena saya sebagai warga disini melihat ada perusahaan swasta mendirikan tower di tanah dari dinas pertamanan. Ketika saya menyanyakan izin nya saya tidak di berikan jawaban yang memuaskan. Apalagi pihak swasta tersebut telah memotong beberapa pohon. Terima kasih	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	DKP Kota Malang
01-30-2016	Aulia Maghfiroh/auliamaghfiroh54@gmail.com/	Selamat Malam, saya ingin komplain tentang permasalahan parkir di Malang. Ketika menikmati rumah makan kami sudah dikenakan pajak dan harus bayar parkir. Dan kadang saya merasa tukang parkir ibarat preman. Tidak bekerja apa-apa tapi tiba-tiba datang layaknya preman. Semoga protes saya ini, bisa segera ditangani dan segera menertibkan tukang parkir yang berkeliyaran dimana-mana. Terimakasih.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dishub Kota Malang
02-01-2016	Asiswanto Darsono/cong.asis@gmail.com/089695958015	berikut saya kirimkan link terkait pengaduan terkait, yang sampai detik ini belum ada tindakan. terimakasih, semoga malang makin bermartabat. amiin https://www.atmago.com/id/posts/3084-jembatan-muharto-bukan-tps-tapi-selalu-penuh-sampah Salam, Asiswanto	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	DKP Kota Malang
02-01-2016	Mayang A P/14.ti1amayang@gmail.com/085655745680	Kepada Yth Pemerintahan Kota Malang, saya sering kali mengalami tindakan premanisme yag dikakukan oleh tukang parkir liar di kawasan Soekarno Hatta. bahkan ATM di depan Soekarno hatta pun juga ada parkir liar yang meminta uang 2000 sampai 3000, Saya mohon pemerintah mau menertipkan prakir liar tersebut. bahkan saya melihat muda mudi yang memilih menjadi tukang parkir yang katanya "gampang" karena tanpa harus bekerja keras sudah mendapatkan uang. uang tersebut juga tidak digunakan semestinya karena beberapa tukang parkir liar berkumpul layaknya preman membeli minuman keras dan rokok. Saya mohon pemerintah mau melakukan penertiban tukang parkir liar ini. karena jika tidak ada upaya tegas dari pemerintah tukang parkir liar ini akan semakin banyak. terimaksih	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dishub Kota Malang
07-02-2016	Dita Derisa/dita.derisa@yahoo.com/08179669970	Selamat pagi bapak/ ibu, mohon perhatian untuk lampu penerangan jalan di sepanjang jalan M.T. Haryono yang tidak berfungsi (mati). Khususnya dari arah M. Panjaitan sepanjang Universitas Brawijaya, dan di depan Polsek Lowokwaru hingga daerah depan Mall Dinoyo. Saat malam hari, penerangan hanya berasal dari penerangan toko di sepanjang jalan. Apalagi akhir-akhir ini musim hujan sangat membahayakan para pengendara kendaraan dan pengguna jalan lainnya	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif	DKP Kota Malang

		karena kurangnya penerangan jalan. Terima kasih atas perhatiannya.	M.	
02-10-2016	Dian Wijaya/amigtoo@yahoo.com	Sekarang tarif parkir di kota Malang sudah berlebihan dimana disetiap sudut dipenuhi dengan tukang parkir. Bahkan di badan jalan umum tukang parkir berusaha menarik parkir walaupun mobil berhenti di pinggir jalan untuk menerima telepon. Dengan tarif rata rata Rp 3000 sekali mobil berhenti, bisa dibayangkan bahwa berapa banyak yang harus dikeluarkan warga kota dalam sehari hanya untuk masalah parkir. Sangat mudah dimengerti mengapa orang Malang lebih memilih menjadi tukang parkir di jalan atau dimanapun yang dia suka untuk mencari nafkah. Belum lagi bahwa petugas parkir ini adalah liar karena tidak memberikan karcis resmi yang menjadi bukti bahwa kita berkontribusi dalam pembangunan daerah. Mohon pemerintah kota bisa menindaklanjuti hal ini karena keberadaan tukang parkir ini sudah sangat mengganggu dan merugikan warga yang lain. Saya sangat berharap Malang sebagai kota wisata dan pelajar dapat menjadi kota yang nyaman untuk warga dan pengunjung. Terima kasih.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dishub Kota Malang
02-11-2016	miftachulhuda/ndream83@gmail.com/083833352778	assalamualaikum wr. Wb saya mau mengadukan keluhan tentang pembuatan ktp dan kk, ktanya sekarang lbh mudah dlm pembuatan ktp n kk, tp saya malah di persulit sama ketua Rw. 01 kel. lesanpuro kec. kedongkandang malang. file saya di ambil trus suruh langsung ke kelurahan dan kebetulan ketua Rw. 01 itu jg kerja di sana ternyata saya datang jam 9.30 pagi dia tdk di kantor trus disuruh kermhnya saya kerumhnya orangnya ngk ada ngk tau kemn, dpt setengah jam tepatnya jam 10.15 dia datang trus berbagai alasan dia lontarkn, se telah itu saya disuruh blik lg ke kelurahan tak kra file saya di proses ternxata set engah jam saya kesana ktanya malah udah palng lg nh gmn trus bolak balik ternyata gagal saya udah luangkan waktu biar punya identitas malah di ombang ambingkan. apa emang buat ktp n kk itu pakai uang pelicin dlu supaya mudah. saya mohon saya orang kecil jgn dipersulit assalamualaikum wr. wb	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dispendukcapil Kota Malang
02-12-2016	Riyan s putra/tuanriyan666@gmail.com/	di alun2 kota malang tolong beri papan peringatan dong "dilarang memberi uang pada pengemis" "hanya boleh memberi makanan saja"... kami merasa iri/kecewa mereka terus menyimpan uang yg sudah diberi dan diberi oleh pengunjung... mereka mengumpulkan uang banyak daripada upah kerja kami yg hanya 20rb-100rb perhari untuk kebutuhan kami... sedangkan mereka(pengemis) mungkin punya banyak 50rb-1jt perhari tidak tahu untuk apa...	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dinas Sosial Kota Malang
02-16-201	Asiswanto Darsono/cong.asis@gm	berikut kami sampaikan https://www.atmago.com/id/posts/3023-butuh-lampu-lalin-di-gor-ken-arok semoga bisa ditindaklanjuti. terimakasih.	1. Drs. Hamzah	DKP Kota

6	ail.com/089695958015		Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Malang
02-21-2016	Kuntadi Haribowo/Kuntadi.Haribowo@yahoo.com/081222585989	Pak Walikota Yth, Assalamu'alaikum Wr Wb, Saya, Kuntadi Haribowo, SH adalah Putra Malang Asli yang lahir dan besar di Malang lebih dari 47 tahun lalu. Masa kecil saya dulu adalah di Jln Guntur No 25, Kakek saya adalah Mantan Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang, yaitu DR. R. Soepangkat, Arts. Sebagai Putra Malang Asli saya merasa ikut memiliki Kota Malang ini, dan saya ingin menyampaikan beberapa saran dan uneg2 saya kepada Bp. Walikota Malang, sebagai berikut : 1. Saya merasa sangat kecewa dengan penataan Taman Malabar yang saat ini ditutup seng sehingga berkesan kumuh sekali, padahal lokasinya tepat di pusat kota. Sangat berbeda dengan jaman tahun 70 dan 80 an yang masih terlihat asri dan indah dipandang. Tolong segera di kembalikan seperti dahulu lagi. 2. Saya melihat marka jalan di banyak jalan utama di kota Malang yang tidak ada atau tidak sesuai sebagaimana mestinya (tidak ditengah). Saya minta tolong segera dibenahi. 3. Saya melihat banyak sekali jalan yang lampu penerangan jalannya masih sangat kurang, sehingga jalan menjadi gelap karena kurang cahaya diwaktu malam hari. 4. Saat ini banyak sekali berseliweran ditengah kota BECAK MOTOR yang tentunya tidak sesuai dengan ijinnya, MOHON DITERTIBKAN. 5. Banyak sekali pengendara sepeda motor yang ugal2an dalam berkendara, tidak menggunakan helm dan saykin juga banyak yang tidak punya SIM. Khususnya daerah - daerah kampus, Dinoyo, Telogomas, Galunggung, Soekarno Hatta dll, Mohon dikoordinasikan dengan Kapolresta untuk diperbanyak operasi / razia lalu lintas. 6. Mohon ditugaskan seluruh jajaran Satpol PP untuk sesering mungkin mengadakan operasi razia MIRAS dan prostitusi. 7. Mohon agar ditertibkan parkir liar yang ada di seluruh wilayah Malang. Demikian saran dan usulan ini saya sampaikan, mohon untuk segera bisa ditindaklanjuti dengan baik. Saya sebagai Putra Malang Asli ingin melihat kota Malang yang lebih baik, lebih tertib di masa yang akan datang, terima kasih. Wassalamu'alaikum, Hormat saya, Kuntadi Haribowo, SH.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	DKP Kota Malang, Dishub Kota Malang, Satpol PP Kota Malang
02-21-2016	Wino winarno/m_winarno@yahoo.com/081365473738	Assalamu'alaikum wr.wb. Yth. Pak Walikota Malang, , untuk keamanan dan kenyamanan pejalan kaki / wisatawan , apakah pemkota malang mempunyai rencana program perbaikan fasilitas untuk pejalan kaki :1) Kayutangan - Alun-alun - Pecinan; 2). Alun-alun bunder - Kahuripan - Semeru - Ijen; 3). Jl. Kawi - Alun-alun. ? Fasilitas untuk pekalan kaki jangan/tidak boleh untuk parkir mobil dan sepeda motor ! . Terima kasih, wassalam	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	DKP Kota Malang
02-22-	Siti Yuriah/riay	Tolong disama ratakan untuk para pedagang di pasar pagi gajayana, agar setiap penjual memasang tarif agar tidak ada yang dirugikan dan memasang harga	1. Drs. Hamzah	

2016	uriah@yahoo.com/058755100278	tinggi di belakang, karena kami membeli makanan di salah satu tenda yang judulnya gudeg, 3 porsi dengan menu (1 porsi lengkap, 1 porsi hanya sayur dan 1 mcm lauk sedikit, 1 porsi nasi mie sedikit dan bakwan kecil), kami disuruh bayar Rp 58.000,00. Yang saya sesalkan masak untuk makan anak saya yg usia 3 thn dengan menu yg hanya bakwan kami harus membayar Rp 20.000,00. waktu kami tanya harga per porsi si penjual hanya bilang " sudah dihitung semua ya itu jumlahnya". Kepingin sih ihlas saya anggap amal, tp wkt itu kami bw uang pas- pasan, mw beli minum gk jadi. jadinya gk ihlas dech. Tolong dan terima kasih atas perhatiannya.	Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	
02-24-2016	Wino winarno/m_winarno@yahoo.com/08136547373 8	Apakah di portal pemkot malang dapat ditambah menu saspirasi masyarakat, baik bagi warga malang maupun wisatawan, untuk menampung saran-saran konstruktif demi pengembangan program pembangunan kota malang	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	
02-24-2016	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan/kppmalangselatan.23@gmail.com	Terkait pemasangan backdrop dan spanduk di lingkuangan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan di Jalan Merdeka Utara no.3 rt/rw: 010/02. kel.Kiduldalem kec.Klojen kota malang . pada tanggal 24 februari 2016, pukul 09.10 pagi terdapat Tim dari Satpol PP Kota Malang menyarankan agar backdrop dan spanduk diturunkan dari Halaman kantor pelayanan pajak pratama. menurut pandangan kami, pemasangan backdrop dan spanduk tsb tidak melanggar ketertiban umum. apabila ada aturan yg menyebutkan mengenai ijin pemasangan backdrop dan spanduk di lingk. halaman kantor instansi . Kami meminta informasi atau berupa selebaran atau aturan yg mengatur ttg hal tsb diatas. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	
02-26-2016	Imam putra/revanputra09@gmail.com/	mengenai banyaknya parkir liar di kota malang saya secara pribadi ingin memberi kritik dan saran.. banyak sekali tukang parkir di kawasan jl sukarno hatta yang menarik parkir tanpa karcis. dan ketika ditanya karcis tukang parkirnya marah2.. untuk Perda Nomor 3 Tahun 2015. yang menaikkan tarif parkir saya kira tidak masalah asalkan benar benar masuk di kantong kas daerah untuk membangun kota malang, namun apabila uang tersebut masuk ke oknum mafia parkir/preman dsb saya kira kita tidak ikhlas, bayangkan satu hari minimal 5 pindah tempat = 5x parkir sudah 10rb sendiri pak .dan rata2 mereka tidak memiliki karcis. mengenai target dari kepala dishub yang saya baca di media tempo dengan link https://bisnis.tempo.co/read/news/2015/10/23/090712345/2016-hasil-parkir-malang-ditargetkan-naik-jadi-rp-7-5-miliar saya kira dengan target yang sudah ditetapkan oleh bapak kepala dinas , lebih baik harus dibuat sistem yg lebih baik sehingga kebocoran pendapatan dapat di minimalisir (kecuali memang sengaja dibuat bocor :p) untuk sepeda motor saja menurut bps kota	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dishub Kota Malang

		malang pada tahun 2014 dengan jumlah 512.072 itu yang plat N. belum plat motor dari mahasiswa luar yg menetap dimalang. salah satu contoh dari ub saja satu tahun nambah sekitar 15.000 mahasiswa baru yang kira2 80% naik sepeda motor, belum dari universitas lainnya. memang yang terbanyak itu penduduk dari luar yang menetap dimalang. 80% dari 15000 = 12000an x 10 universitas lah paling gampang = 120000 x 3 tahun =360 rb 512.072=872.072 sepeda motor. itu dari mahasiswa, belum pekerja, pedagang , dll. saya kira hampir sekira 1,5 sepeda motor ada dikota malang.. melihat dari penduduk asli saja menurut bps 2016 sebesar 856.410 jiwa (sumber http://malangkota.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/433). pertanyaan besar : MENGAPA TIDAK DIBUAT KARTU LANGGANAN PARKIR pertahun?????? hitung hitungan gobloknya gini aja pak pertahun 1 sepeda motor ditarik 50 rb 50.000 x 1.500.000 = Rp.75.000.000.000 wawwwwww bukankah itu sudah 10x dari target pak? saya ndak tau nominalnya kok ya pas hahah... itu dari sepeda motor saja belum mobil, bus (malang kota wisata). dan itu uang langsung bisa masuk kas daerah lo pak..bukan lewat orang banyak.. monggo dipikirkan saran saya dengan uang segitu untuk menggaji 1000 tukang parkir dengan gaji Rp 1.882.250 (sumber http://malangkota.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/493) itu masih sisa banyak pak uangnya yang langsung masuk ke kas daerah. jadi masyarakat tidak terlalu banyak pengeluaran untuk parkir dan kantong kas daerah terisi tiap tahun segitu.. untuk mengenai SOSIALISASI bisa lewat banner, lewat kampus ,koran, media elektronik saya rasa bukan menjadi persoalan yang sulit. itu saja dari saya		
02-28-2016	Ari dini/donifebri446@yahoo.co	ass dengan hormat saya seorang wrga tlogowaru jalan didaerah tersebut berlubang dan sebagian jalan dikota malang berlubang dan rusak berat mhn kepada bapk / ibu dinas pekerjaan umum segera memperbaiki jalan tersebut kerena banyak korban yang jatuh dan di daerah pasar gadang juga di mhn di perbaiki karena jalan sdh berlubang	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	DPUPPB
02-29-2016	William Fernando/william_fernando2005@yahoo.com/08883933773	Saya mau negurus perubahan nama di KTP dan KK yang salah hanya 1 huruf saja, surat sudah ditandatangani ketua RT, lalu saya ke Pak RW, ditolak, ketua RW 08 dengan sangat jelas bilang bahwa saya tidak mau tanda tangan seluruh warga RT 05. Lalu saya ke kantor kelurahan, dan ditolak karena tidak ada tanda tangan ketua RW 08. Lalu saya ke dispenduk dan ditolak juga karena dispenduk tidak ada campur tangan sama permasalahan RT dan RW, dan surat perubahan juga tidak bisa diproses karena tidak ada tanda tangan ketua RW dan Lurah. Permasalahannya ini di Pak RW 08 yang tidak mau tanda tangan sama sekali. Padahal banyak di RT 05 yang mau mengurus surat pindah, surat kawin, dll dan dengan jelas dia menyatakan saya tolak semua. Bu lurah juga sudah ditelpon oleh dispenduk dan menyanggupi bahwa bisa, namun kenyataannya ditolak juga. Apa saya harus menyuap / menyogok dengan jumlah besar agar bisa	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dispendukcapil

		mulus? Atau saya harus baik ke orang dalam? Tolong permasalahan ini bisa diselesaikan karena merugikan warga.		
02-29-2016	Noer Mardlatillah/noer.mardlatillah@gmail.com/085755682329	Selamat siang, saya mau menanyakan syarat untuk pembuatan SKU itu bagaimana, karena di kelurahan Tlogowaru untuk mengeluarkan SKU salah satu syaratnya adalah nama pemohon dan nama pemilik di agunan harus sama, mohon bantuannya,	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	BP2T
03-03-2016	Dewangga Okta/dewanggaokta@gmail.com/	Jembatan (Suhat) sudah nampak melengkung, kapan di renovasi ? Mohon realisasinya atau tanggapannya, mengingat jalan tersebut vital. Terimakasih	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	DPUPPB
03-14-2016	Indra/indradisix@yahoo.com/081235500850	mohon ada perhatian untuk bangunan semi permanen (warung dari bambu) yang menempati di atas aliran irigasi/gorong-gorong yang letaknya diantara jalan raya sawojajar dengan jalan arteri roko sawojajar mas (ruko wow). apa dibenarkan keberadaannya... kalau tidak sesuai peruntukkan fungsi dari irigasi mohon sediannya ada langkah nyata untuk mengembalikan fungsinya.....sekian atas perhatiannya terima kasih. note : saya tidak ada kepentingan apapun hanya tiap hari saat mengantar anak sekolah, kok makin menjamur bangunannya... kuatir klu dilakukan penertiban esoknya ada masalah dikemudian hari.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	
03-15-2016	Sudarsoces/lajawa2000@yahoo.com	pengaduan dari nur cahya tanggal 11 maret 2016 anggota group peduli pembangunan kota malang muatan materi diteruskan sbb : "Pak d tempat saya banyak KORBAN DBD saya mintak tolong...gmn carae wat minta bantoan fogging,,,mkasih....WONOSALAM TELUK BAYUR,,,KIDULE ARAYA,,,pak terimakasih korban udah 5 orang an lbh" "Kota malang pas kidule....araya...wes...pandanwangi sd pandanwangi3 GPS kn saget mksih bp"	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dinkes Kota Malang
03-17-2016	Dyon Putra/putradyon220@gmail.com/085646477945	Berikut pengalaman saya berobat di puskesmas kedung kandang, saya datang ke puskesmas bersama istri saya yang sedang hamil 6 blan untuk memerikaskan kandungan dan sakitnya yaitu batuk pilek yang sudah lebih dari satu blan, saat nama saya sudah di panggil saya dan istri saya memasuki ruangan, saya meberikan semua pertanyaan yang di ajukan oleh perwat, namun saat berbincang saya di sela oleh salah seorang pemeriksa dan mengatakan "masnya apa sakit juga, masnya hamil juga, kalau gug silahkan di tunggu aja di luar di sini sempit" bagaimana perasaan anda jika di posisi saya, seorang suami yang ingin menenmni istriya periksa aj tidak boleh, apa emang begitu aturannya di puskesmas ini jika memang bgitu kenapa tidak d tulis aja sekalian yang besar	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dinkes

		larngan menemani istri periksa, saya kecewa sekali dengan pelayanan puskesmas ini, jujur d rmah skit. Ataupun balai pngobatan, juga pskesmas di desa saya tidak ada thu larangan saya mnenenmni istri saya periksa sampai selesai, mhon mf atas ucapan saya, saya disini sebagai seorang yang kecewa atas pelayanan puskesmas kedungkandang ini		
03-21-2016	Nanang Jauhari/gomze.zaygi@gmail.com/089513630068	Belum genap satu tahun alun2 diresmikan..alun2 Kota Malang sudah mulai banyak pedagang yg berjualan di dlm alun2 terutama malam hari. Tolong ditertibkan...agar tidak menjadi kumuh.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Satppol PP
03-22-2016	Belle Crown/bellecrownmalang@gmail.com/(0341) 5663113 / 081945966322	Urgent.. Jembatan Mau Roboh	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	DPUPPB
03-23-2016	Spykewar/spykewar14@gmail.com	Apakah pemotongan pohon didaerah ciptomulyo belakang Penyembelihan Hewan Ternak sudah mndptkasn ijin&sdh sesuai prosedur?,tlg u/ pemkot mlg u/ segera merespon	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	DKP
03-23-2016	Wahyu Nugroho/mbaurekso@gmail.com/0811443376	Saya, mewakili ibu mertua saya yang sudah sepuh, mengadukan tentang rencana dinas PU bagian wasbang untuk membongkar pagar yang menutupi rumah bagian depan dari ibu Nunuk Subekti (mertua saya) di Jl. Bunga Dewandaru Malang yang menjadi berlarut-larut. Padahal sebelumnya pihak wasbang PU sudah penuh keyakinan akan membongkar pagar tidak ber IMB ini, bahkan sudah mengeluarkan surat peringatan kepada pihak developer yang membangun pagar ini tetapi tidak ditanggapi.(Developer ini berani meminta kompensasi tinggi yang cenderung memeras untuk membongkar pagar yang dibangunnya kepada ibu Nunuk, meskipun tanah yang diminta kompensasi itu bukan lagi tanahnya karena berstatus sudah diserahkan ke pemkot Malang sejak 1996 sesuai informasi dari PU Malang). Saya sebelumnya sudah berusaha menghadap ke bagian wasbang PU dan dijanjikan penyelesaian berupa surat peringatan sampai pembongkaran secara normatif makan waktu yang tidak sampai 1 bulan sejak Januari 2016. Tetapi sampai dengan surat ini dibuat, tidak	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	DPUPPB

		satu pun informasi dan tindakan yang jelas yang kami terima. Bahkan terkesan menjadi kabur atau diabaikan. Berlarutnya rencana pihak PU ini menjadikan saya ragu dan mulai khawatir adanya pihak ketiga yang berusaha melakukan negosiasi tertutup atas masalah ini. Akibat masalah yang berlarut ini menjadikan ibu mertua saya semakin frustrasi, secara psikis, fisik, dan mental menjadi semakin terganggu. Masalah yang sebelumnya jelas menjadi kabur dan seperti mau dipetieskan. Mohon pihak terkait segera menindaklanjuti, saya siap dihubungi untuk klarifikasi masalah ini kapan dibutuhkan.		
03-28-2016	Harsa Dhani/harsadhani@yahoo.com/089621291114	Yth, Bapa Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang, Saya Harsa Dhani, warga Perum PBI RT 6, RW 11, Blimbing, Kota Malang, komplain kinerja Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Pengawasan Bangunan, Jl Bingkil No 1, Malang yang sangat lambat. Pada tanggal 24 Februari 2016, saya memasukkan berkas2 pengajuan untuk renovasi, meningkat toko saya dari 2 tingkat menjadi 3 tingkat, setelah diterima, saya tanya berapa lama selesainya, petugas customer servicenya, Ibu Sari, mengatakan sekitar 3 minggu (18 hari). Setelah 18 hari, yaitu tanggal 14 Maret 2016, saya kesana, ternyata katanya belum selesai, saya tanya kapan selesainya, dia bilang tidak tahu kapan selesainya dan saya diberi no hpnya untuk menanyakan. Pada tanggal 18 Maret 2016 saya kesana lagi, dan masih belum selesai, pihak pengukur, bapak Imam, telah mengatakan sudah selesai dari mejanya (tidak perlu pengukuran), tetapi di proses selanjutnya belum selesai. Ibu Harti, customer service yang lain mengatakan kalau saya tidak usah ke sana, sms saja. Beberapa hari kemudian saya sms tetapi juga tidak ada jawaban. Sampai hari ini belum ada jawaban, bahkan selesai kapan tidak tahu. Kinerja yang sangat lambat seperti ini menghambat pekerjaan orang, kontraproduktif, dan membuat citra pemkot Malang di mata masyarakat jelek. Di sana tertulis tidak ada restribusi, tetapi kenyataan di dinas ini masih memakai kebijakan: Kalau bisa dipersulit buat apa dipermudah. Saya lebih setuju kalau memang butuh uang lebih daripada tidak tahu harus menyogok atau bagaimana, lebih baik ada tarifnya tetapi lebih jelas kapan selesainya. Pekerjaan AP ini khan cuma copy paste saja, datanya sudah ada semua, cuma renovasi saja dipersulit seperti ini, kalau tanpa ijin juga tidak boleh. Bapak Anies Baswedan mengatakan, negeri ini bobrok bukan karena banyaknya orang jahat, tetapi karena orang baik memilih diam tidak bersuara. Semoga komplain ini, bertemu dengan orang baik di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang, yang memilih bersuara untuk kebaikan kota Malang. Terima kasih Hormat saya, Harsa Dhani, S.T.,MT. Dosen Univ. Widya Karya Malang AK3 Umum Disnakertrans Jatim	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	DPUPPB
03-29-2016	Dony Purwanto/purwantodony97@gmail.com/081336	Tolong kepada pihak terkait untuk yg menjaga di tempat bermain anak khususnya tanggal 29 maret 2016 untuk diingatkan karena pelayanannya tidak memuaskan. Kl cuma duduk aja semua orang jg bs jg tp untuk ikut mengawasi demi keamanan dan kenyamanan tidak ada Tolong pak / bu trima kasih	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif	

	016858		M.	
03-31-2016	Dedik Siswanto/aes_elang@yahoo.com/081252109555	Kepada Dinas Kesehatan kami minta bantuan untuk fogging di perumahan wilayah kami, Perumahan Pondok Cempaka Indah Mulyorejo, karena d tempat kami banyak yg menderita Demam Berdarah dan kami selama ini sdh melapor k RT setempat tdk ada respon dan pihak puskemas pun tdk ada respon juga Mohon bantuannya segera mungkin, dan Terima kasih atas perhatiannya	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dinkes
04-01-2016	Wens/wenses_laus@yahoo.co.id/	Selamat pagi. Saya mau tanya. Kurang lebih 2 tahun lalu saya mengurus e-ktp tapi sampai skrng mengapa blm jadi? Apakah saya harus mengurus ktp biasa dulu? mohon tanggapannya. Terima kasih.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Disperduk
04-01-2016	FORUM NUSANTARA/forumnusantara.indonesia@gmail.com/082237615635	Bersama ini kami mengadukan beberapa hal yang perlu menjadi kajian bersama. Ada anak dari salah satu anggota kami sebagai wali murid dari SDN Purwantoro 8 Malang, bahwa anak tersebut diwajibkan untuk membeli "Antangin anak junior" 2 (dua) bungkus/sachet. Yang pada prinsipnya bukan menjadi hal yang menimbulkan masalah apa-apa. Namun setelah wali murid mencari (mau membeli produk tersebut) ternyata banyak toko, beberapa Apotik, dan beberapa Indomart/Alfamart "kososng/tidak ada stock". Kemudian wali murid berusaha untuk membeli di tempat lain dan akhirnya berhasil di salah satu Supermarket di daerah Bengawan Solo. Setelah di kumpulkan, ternyata keterangan dari salah satu Guru bahwa nanti Isinya DIBUANG, yang dipakai adalah "BUNGKUS" Antangin tersebut, dan itu diwajibkan juga bagi sekolah yang lain. Hal ini menimbulkan pertanyaan bagi kami. 1. Bahwa apakah Sebuah Produk Patent Pabrikan sudah masuk pada lingkup Pendidikan Sekolah dan mempengaruhi kebijakan Sekolah?. 2. Bila dalam hal ini pabrik Antangin menjadi salah satu Sponsor Ulang Tahun Kota Malang yang kesekian ini, yang kemudian diharuskan membeli produknya yang pada hilir ternyata obyeknya adalah merepotkan masyarakat yang ada pada salah satu lingkup pendidikan, yang seharusnya Produsen Pabrik tersebut memberikan CSR untuk digunakan pada lingkup sosial dan/atau digunakan pada pendidikan, tetapi mengapa hal ini malah membebani masyarakat?. 3. Apakah kebijakan Walikota Bapak Anton sedemikian BRENGSEK! memberikan beban kepada masyarakat hanya sekedar untuk membiayai Ulang Tahun Kota Malang?. 4. Apakah juga Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang juga mengikuti kebijakan tersebut sehingga muncul kebijakan yang BRENGSEK juga?. 5. Kebijakan anda apapun itu akan dilaksanakan oleh bawahan anda dan anda akhirnya menjadi beban kami selaku Masyarakat. 6. Mohon anda menanggapi ini, agar kami mendapat jawaban yang	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dinas Pendidikan

		jelas terkait masalah tersebut? karena kami juga akan menyampaikan masalah ini kepada SELURUH MEDIA dan KEMENDIKNAS. 7. Mohon maaf atas Praduga Kami. Terima kasih. Hormat Kami. FORUM NUSANTARA.		
04-01-2016	Ferry Laredo/f_laredo@hotmail.com/	Selamat siang, Saya ingin menginformasikan bahwa lampu alun2 kota pada hari ini Jumat 1 april 2016 pukul 11.02 siang masih menyala. Terimakasih untuk perhatiannya.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	DKP
04-01-2016	Permatasari/chikadeguchi@gmail.com/085607420042	Selamat siang saya ingin menanyakan tentang regulasi juru parkir d Malang. Karena sebagian besar juru parkir berada di seluruh kota, dan mereka seperti memaksa untuk meminta uang padahal sepeda motor tidak diparkir, ada juga juru parkir yang bahkan mengusir org yang parkir di depan toko swalayan tanpa memarkirkan sepedanya. Jadi sy ingin tanya sebenarnya ini untuk juru parkir tak berkarcis apa langsung ditunjuk Orang sekampungnya /kemkob ya? Karena juru parkir ada juga yg blg kalo dia diutus orang kampung.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dishub
04-02-2016	Indra ramadhan/indramadhan63@gmail.com/085746946939	Kepada pemerintahan kota malang, mohon kpd pihak yg berwenang untuk melakukan pemeriksaan di seluruh wilayah kota malang mengenai parkir di kota malang tanpa terkecuali. Karena saya rasakan tidak sedikit dimana ada tempat selalu ada tukang parkir. Dan saya berharap ada kebijakan tentang parkir dikota malang ini agar tidak ada parkir liar dan tukang parkir berada di twmpat yg semestinya dan mengerjakan tugas semestinya agar tidak ada pihak yg dirugikan. Semoga secepatnya ada berita baik tentang kebijakan parkir dikota malang.terima kasih	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	Dishub
04-04-2016	Beta Amala/bee_tha@rocketmail.com/085320392202	Saya baru pertama kali berobat ke RS Syaiful Anwar Malang. Karena ini pertama kali, saya masih banyak bertanya-tanya utk prosedurnya. Ketika saya bertanya ke penjaga loket poli bedah rssa , dengan ketus dan galak dia hanya menyuruh saya mengambil nomor antrian yg nyempil di ujung dan tertutup antrian yg banyak. Saya bahkan belum menyelesaikan pertanyaan, saya sudah dibentaknya. Dia digaji memang utk melayani pasien, bukan berarti dia bisa seenaknya bersikap kasar kepada pasien. Mohon tegurannya agar ke depan bs lebih baik.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	RSUD
04-05-2016	PRIYANKA DAMAYANTI/inkaandalu@gmail.com/085655532373	Dear pemkot malang .. saya mau menyampaikan pengaduan tentang trotoar di jembatan brantas yang rusak dan banjir. Kronologi nya seperti ini .. 1. jembatan brantas di aspal baru .. dan saluran air di aspal juga, jadi buntu dan air menggenang di jalan .. 2. trotoar rusak karena waktu pengaspalan, truk muatan aspal dan kerikil naik trotoar 3. sempat di perbaiki dengan memberi got kecil di sisi jalan TAPI GAK BERFUNGSI DAN TIDAK DI SELESAIKAN SAMPAI SEKARANG 4. MEMPERPARAH RUSAKNYA TROTOAR DAN BANJIR	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M.	DPUPPB

		DI JEMBATAN BRANTAS 5. SAMPAI SAYA NULIS SEKARANG, ITU BELUM SELESAI PEMBUATAN GOT-NYA DAN DI TINGGAL BEGITU SAJA OLEH YANG BERSANGKUTAN maaf saya terbawa emosi, setiap saya lewat situ dan rumah juga dekat brantas .. tolonglah tolong .. dekat kok tempatnya dari balai kota malang .. terima kasih sebelumnya		
04-08-2016	Candra Cahyanto/kharismacomputermalang@gmail.com/085736000289	serangan ulat bulu masuk rumah patahan ranting ke jln raya akar masuk rumah dahan pohon mgenai atap rmh udah 1 bln lebih.... toko.kharismacomputer jl.gajayana no.33	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	DKP
04-08-2016	King deluxe/king deluxeresto@gmail.com/085607087979	Selamat Siang pak Saya memiliki usaha masakan di area malang saya diberi selebaran kebersihan dari petugas pemerintah perihal iuran kebersihan kota. saya ingin mengklarisifikasi apa bener adanya tagihan iuran ini karena saya tanya ketua rt jawabnya tidak ada. karena saya sudah membayar iuran sampah tiap bulan di daerah saya berikut saya lampirkan data yg saya terima	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	DKP
04-09-2016	Bakti Agus/b4seit@gmail.com/083848901428	1. Saya warga Balearjosari yang hampir setiap hari melewati kawasan pertigaan Arjosari-pengadilan-flyover dan sktrnya. Sering sekali merasa terganggu dengan terminal2 bayangan yg ada di seputaran flyover Arjosari, pdhl yg saya tau itu lokasinya sangat dekat sekali dg Kantor Dishub yg saya tahu punya kewenangan mengurusi mslh angkot. seperti Angkot AG yg sering ngetem di dpn kantor sampoerna serta dpn masjid Fathurrohman, dan juga dinas pertanian yg mengakibatkan terhambatnya lalu lintas yang sudah sempit krn fly over. padahal itu kan bukan Trayeknya? belum juga angkot yang juga ngetem dibwh fly over arjosari (dpn pengadilan) di atas jam 10 siang byk angkot hijau dan merah yg ngetem, pdhl itu juga kn bukan trayeknya. blm yg ngetem persis di lampu merah yang jelas2 itu sgt dekat dg pos polantas. APA YG BERWENANG (DISHUB DAN POLANTAS) SUDAH CAPEK? APA MEMANG GAK BISA DITINDAK SUPAYA JERA? 2. Untuk meningkatkan kualitas ANGKOT, dlu setau saya gencar banget penindakan safety belt dan juga APAR palu, skrg udah gak ada lagi. kalau kualitas angkutan massal nya aja gak meningkatkan kualitasnya, bagaimana masyarakat mau berpindah dr angkutan pribadi ke angkutan massal? sedangkan di malang sendiri udah sering bnget trjadi kemacetan di byk titik. PARKIR : 1. banyak parkir di malang yang sembarangan dan menghambat kelancaran lalu lintas, blm lagi perilaku oknum2 parkir yg menurut saya tdk layak jd tukang parkir yg hanya mengutamakan uang parkirnya saja tanpa mengutamakan kualitas pelayanan parkir. contoh : di dpn pusat2 perbelanjaan wilayah kota(gajah mada, mitra, ramayana, pasar besar, pecinan. dan yang paling agak	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	Dishub

		nyeleneh itu waktu saya lewat jln bandung tepatnya di dpn sekolah MTSN1 dan MAN 3(arah ke MAtos dan arah ke jl ijen) pada jam2 sekolah itu parkir mobil bisa sampai 2 baris dan pengguna jln yg lewat hanya bisa jln 1 lajur. pdhl setau saya apalagi yg jln ke arah jl ijen itu kn ada rambu2 dilarang parkir. SARAN : 1. untuk masalah angkot lebih baik petugas yang berwenang harus lebih tegas, kalau perlu razia tiap hari ditempat2 yg terindikasi jdi terminal bayangan tersebut. kalau tilang saja tidak membuat jera, skalian saja kandangin. atau mungkin sudah saatnya Malang sbg kota besar harus memiliki operator Angkot yang terintegrasi supaya lebih meningkatkan kualitas angkutan massal di kota Malang ini. 2. untuk mslh parkir, tolong utk ditertibkan, klok perlu Tukang2 parkir itu diberi training atau bahkan disertifikasi (lisensi), jadi supaya lebih santun.		
04-12-2016	Cipobelang/cipobelang@gmail.com/	Selamat Pagi, setiap pagi saya selalu melewati jl. Martadinata untu berangkat kerja, setiap pagi pula di TL Martadinata terjadi keruwetan, hal ini terjadi banyak pengendara yg tidak mematuhi petunjuk dari Traffic Light tersebut, banyak yang asal terabas saja. kalau hal itu terus terjadi, buat apa ada traffic light tersebut...lebih baik di lepas saja..daripada mubadzir, kadangkala ada pengendara yg "berusaha" mematuhi, kalau merah ya berhenti, kalau hijau ya jalan, tapi apa daya...waktu lampu merah tandanya berhenti, tetapi pengendara di belakang membunyikan klakson terus menerus meminta jalan, kalaupun banyak pengendara yang patuh itupun biasanya karena ada petugas polisi yang kadangkala berjaga di bawah fly over..kalau ndak ada ya wuzzz... matur nuwun... semoga kota malang menjadi lebih baik lagi	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	Dishub
04-15-2016	Udin/udinbachtiarino@gmail.com	Mengetahui bahwa taman di sepanjang jalan veteran telah di adakan kursi duduk yang sangat membantu para pejalan kaki untuk istirahat dll. Tetapi perlu diketahui juga pada saat malam hari kursi kursi di taman ini yang bisa dikatakan gelap atau tidak ada penerangan telah menjadi sarana pasangan muda mudi untuk berpacaran. Saya menyarankan perlu diadakan penerangan yang cukup terang agar tidak ada perbuatan2 yang tidak wajar bagi siapa saja yang memanfaatkan kursi tersebut dimalam hari. Demikian terimakasih banyak.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	DKP, Satpol PP
04-16-2016	Herman Cahyono/herman.cahyono@outlook.com/083835394107	saya ingin melaporkan bahwa sering terjadi kegiatan membakar sampah sembarangan di pemukiman (sudah beberapa kali diperingatkan namun tidak didengarkan), tepatnya di kelurahan Pisangcandi, Malang. Asap dari kegiatan membakar sampah tersebut sangat mengganggu terutama bagi penderita asma seperti saya. Mohon ditindaklanjuti. Terima kasih. Dengan hormat, Herman Cahyono	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	DKP Kota Malang
04-16-201	Andy Sutanto/andybotwin123	saya ingin melaporkan jalan yang rusak parah di daerah gotong royong (Jalan Tenaga Baru) Malang. Saat musim hujan, jalan jalan tersebut sudah seperti tanah sawah, saat musim kemarau sangat berdebu. Mohon ditindaklanjuti.	1. Drs. Hamzah	DPUPPB

6	@hotmail.com/083835394107	Terima kasih.	Setiono 2. Laode Muh. Arif M	
04-18-2016	Fraza Gifary/frazag@gmail.com	Yth. Pemerintah Kota Malang, Diperumahan kami Mutiara Garden Jl. K.H. Malik Dalam kel.buring kec.kedungkandang kota malang, akan di lakukan pembangunan kos-kosan/rumah kontrak lebih dari 10 kamar dekat batas sungai yang dilakukan oleh pengembang perumahan di dalam perumahan kami dan tanpa pemberitahuan krpada warga perumahan. Padahal di site plan perumahan dr awal tidak dinyatakan dan digambarkan akan dibangun kos kosan tersebut. kami merasa tertipu dan resah akan pembangunan tersebut. ketika bertanya ke pengembang ternyata mereka tidak memiliki ijin pembangunan kos tersebut.mohon bantuan dan tindakannya. terima kasih.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	BP2T
04-27-2016	Zainal Alim/alim.zainal@yahoo.com/081333444091	Mohon tindak lanjut perbaikan got yang 2 minggu yl dicek/dibongkar petugas PU/PAM? Saat ini dibiarkan tidak ada tindak lanjut lain sehingga air kotor tambah meluber ke jalan.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	DPUPPB
04-29-2016	Putri Ayu Sekar Melati/putri2342@gmail.com/089608041322	mohon ditebang pohon yang sudah rapuh di jl. mayjend sungkono depan PAUD Wiratama, karena membahayakan pengguna jalan raya.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	DKP
04-29-2016	Bagas Catur Prayoga/bagascprayoga@gmail.com/087759229099	Assalamualaikum Wr. Wb. Saya ingin menyampaikan keluhan mengenai pelayanan yang diberikan dinas kesehatan kota malang, saya mengurus perpanjangan sertifikat layak higienis sudah lebih dari 3 bulan yang lalu dam sampai sekarang masih belum selesai, pertama prosesnya 1,5 bulan untuk menunggu proses sampai jadi, namun setelah jadi sertifikatnya saya cek, nama yg tertera di sertifikat tidak sesuai dengan nama di berkas yang saya ajukan, jadi ada kesalahan pengetikan, waktu saya kembalikan sertifikatnya kata petugasnya diliat dulu, kalo dari berkas pengajuannya memang nulisnya seperti itu jadi saya harus mengajukan dari awal dengan nama yang benar, dikarenakan itu kesalahan saya, tapi jika namanya benar terus di sertifikat yang salah bisa langsung diganti, setelah di cek ternyata salah ketik(pengecekan sekitar 1 mingguan) dan saya disuruh WA foto sertifikat yang lama untuk penulisan nama dan gelar yang benar, kata petugas proses 2 minggu nunggu kepalanya untuk tanda tangan di sertifikat(dikarenakan kepala yg menandatangani sedang keluar kota), setelah 2 minggu saya konfirmasi untuk mengambil sertifikat yang saya kira sudah jadi namun jawab petugasnya malah gini \"Mas bisa kirim foto	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	Dinkes

		sertifikat yg benar, kemarin mas saya WA gk bales) ini saya rasa cuma alasan aja, 1. WA saya gk aktiv, kan bisa tahu apakah pesan itu terkirim / tidak 2. kalo fotonya blur dsb. kenapa tidak mnta langsung waktu saya kirim, kenapa nunggu 2 minggu, setelah itu saya kirim fotonya, sampai sekarang jawabnya tetep sama (fotonya gk jelas dan kepala nya gk ada), trus saya minta email, mau saya email biar ada arsipnya dan foto kualitas tinggi, tapi nggk dijawab, sengaja saya nggk antar di dinkes karena jarang sekali saya bertemu dengan orangnya(namanya bu nia bagian p2pl), sampai saat ini saya masih menunggu sertifikat layak higienis, demikian keluhan saya, besar harapan ada perubahan untuk pelayanan kepada publik dikarenakan semua itu adalah kewajiban sebagai petugas dan hak kami sebagai masyarakat, terimakasih Wassalamualaikum Wr. Wb		
04-29-2016	Liliana/lianasejuksegar@gmail.com/085791917327	Assalamualaikum, Pak Wali Kota Malang Ada beberapa saran dan pertanyaan yang ingin saya sampaikan 1. Sebagai warga kota malang saya dan mungkin mayoritas warga malang merasakan ketidaknyamanan ini, mohon ditinjau ulang untuk peraturan parkir kendaraan di kota malang baik petugas, pengklasifikasian maupun besaran pemungutan. * Sebagai contoh mohon dipasang plang yg berisi tarif parkir, peraturan dan kontak pengaduan agar warga merasa nyaman dan aman jika memarkir kendaraan. Mohon ditertibkan untuk bukti parkir di pinggir" jalan maupun di depan rumah makan, swalayan dan tempat umum lainnya. hal ini dapat meningkatkan pendapatan daerah dari retribusi parkir * Mohon dibedakan tarif parkir ditempat" tertentu sebagai contoh kita parkir di sebuah toko semisal kita hanya beli barang bernilai hanya 1000 atau bahkan barang yang kita cari tidak ada namun tarif parkir diminta 2000 hal ini kan tidak relefan 2. Fenomena jual beli lahan parkir yang mana lahannya di depan pemilik ruko, apakah hal ini di perbolehkan? Secara pengakuan hak lahan kan milik dari pemilik toko, dan petugas parkir dengan semaunya menjual lahan parkir, apaakah hal ini memang dibenarkan di PERDA ? mohon penjelasannya Sebagai warga masyarakat saya peduli dengan kota malang tercinta ini, sehingga saya ingin perbaikan pelayanan bagi warga. Terimakasih mohon penjelasan dan follow up nya dan mohon maaf apabila ada tulisan saya yang kurang berkenan terimakasih.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	Dishub
05-01-2016	Yana Widyasari/yanawidyasari@ymail.com/081230938240	Hampir setiap tengah malam hingga jam pagi para anak muda berkumpul (nongkrong) dijembatan Soehat dan membuat suara-suara keributan seperti berteriak-berteriak. mohon dari pihak ketertiban umum ditinjau kembali lokasi Jembatan Soehat ini karena dulu sempat ada semacam razia atau ancama tidak boleh berkumpul di Jembatan namun sepertinya saat ini mulai diacuhkan dan kembali menimbulkan keributan di jam-jam malam hingga pagi hari. terimakasih.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	Satpol PP
05-03-201	Andi Fadla/Andifadla@yahoo.com/08567	Assalamu alaikum Wr Wb, kepada bapak Walikota Malang, nyuwun sewu, kebetulan saya sering sekali berkunjung ke kota malang, dan sering jalan-jalan menikmati suasana malang. namun suasana itu sering terganggu dengan adanya juru parkir liar yang meng atas namakan pemda. hampir tiap pinggir toko/	1. Drs. Hamzah Setiono	Dishub

6	898195	warung/ depot/ sekolahan/ praktek dokter sudah jelas ada penunggunya alias juru parkir liar. apalagi yang diduduki itu bukan merupakan fasum pemda sehingga seolah-olah itu wajib ada juru parkirnya. setelah saya amati berhari-hari, ternyata mereka itu punya kelompok dan setiap pada waktu tertentu, mereka (juru parkir/ jukir) disamperin seseorang untuk dimintain setorannya. apalagi setiap meminta uang parkir dengan cara agak memaksa dan pernah dengar dari salah satu jukir liar bilang "pak, ini setorannya naik, jadi tarifnya juga naik. jadi seolah malang dikuasai preman jukir yang nyata2 pengemis tapi dengan paksaan. mohon kepada bapak Walikota Malang untuk menertibkan para preman tersebut dan jangan sampai malang terkesan kotor dan tidak tertib. juga terkesan bahwa kebocoran retribusi parkir untuk pendapatan daerah. mungkin bisa dicontoh spt kota2 tertentu yg telah menerbitkan kartu parkir gratis di beberapa titik fasum pemda yang dibebankan pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor. mohon maaf atas pengaduan ini dan terima kasih atas perhatiannya. Wassalamu alaikum Wr Wb.	2. Laode Muh. Arif M	
05-04-2016	Rizky Azizah/rizkyadindaazizah@yahoo.com/081333214970	Beberapa hari yang lalu saya mengurus ktp. Lalu saya datang ke dispenduk. Karena oleh dispenduk saya disuruh melapor ke kelurahan setelahnya. Berangkatlah saya keesokan hari ke kelurahan arjosari daerah saya. Di sana saya hendak mengumpulkan berkas ktp. Tetapi dengan wajah tidak menyenangkan (tidak ramah / terlihat judes) petugas / pegawai mengatakan bahwa harus mengumpulkan berkas dengan map biru. Saya tidak tahu, walaupun sebenarnya saya kesal. Karena pengumpulan berkas jadi terhambat karena sebelumnya saya tidak diberitahu kalau harus mengumpulkan dengan map biru. Tapi saya maklum maklum saja. Urusan pengumpulan berkas akhirnya saya selesaikan hari Senin (karena sabtu minggu tutup). Setelah selesai, saya diberi secarik kertas untuk mengambil ktp saya. Hari ini tepatnya tanggal 4 Mei 2016, saya kembali ke kelurahan dengan maksud mengambil ktp saya (sesuai dengan tanggal yang ditulis di secarik kertas itu tadi). Saya datang ke kelurahan pada pukul 07.45. Saya datang dengan terburu-buru karena saya harus langsung ke sekolah. Tetapi yang saya dapati adalah kantor kosonf tanpa ada orang. Pintunya terbuka. Tidak ada sama sekali pemberitahuan waktu kerja jam berapa jam berapa. Saya mulai kesal. Saya pikir nanti saja setelah pulang sekolah saya kembali lagi ke sini. Usai pualng sekolah, saya kembali lagi ke kelurahan. Yang saya dapati adalah ruangan kantor di bagian depan kosong. Hanya ada 2 orang bapak. Yang satu ketika saya tanyai menjawab hanya dengan seadanya dan dengan wajah yang meremehkan. Seolah olah "masa kalau sudah tutup tidak tau". Beliau menjawab kalau untuk pengambilan ktp sudah tutup. Lha, memangnya saya tau tutupnya kapan. Akhirnya saya bertanya kapan tutup kapan buka. Saya dimarahi lalu ditanya tanya. SAYA MARAH SEKALI SAYA KESAL SEKALI KARENA SEHARUSNYA ADA PEMBERITAHUAN DI DEPAN KAPAN PELAYANAN BUKA KAPAN TUTUPNYA. KALAU SEPERTI INI, ADA ORANG TIDAK TAU YA HARUSNYA JANGAN DIMARAHI. YANG SALAH KELURAHAN	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	Disperduk

		KENAPA HAL SEPERTI INI TIDAK DIBERITAU SEJAK AWAL ATAU JAM KERJANYA DITULIS DENGAN HURUF BESAF DI DEPAN. TULISAN TUTUP ATAU BUKA SAJA TIDAK ADA. BELUM LAGI PELAYANAN YANG SANGAT TIDAK RAMAH DAN BIKIN ORANG NAIK DARAH. SEBAGAI PEGAWAI NEGERI HARUSNYA MENGABDI KEPADA NEGERI DENGAN BEKERJA SEGENAP HATI TIDAK SETENGAH SETENGAH.		
05-08-2016	Yaris Santoso/yaris_yaris@yahoo.com/085815312002	Dengan hormat Bersama ini kami sebagai warga jl.Terusan Titan VI RT 05 RW022 kelurahan Purwantoro kec.Blimbing kota Malang memohon bantuan kepada bapak yang berwenang untuk perbaikan jalan aspal di lingkungan kami sebagai berikut : 1. Jalan aspal di jl. TERUSAN TITAN VI dalam kondisi rusak parah 2. Kondisi jalan tersebut sangat membahayakan bagi pengendara, mengganggu kesehatan dan keindahan lingkungan. 3. Permohonan perbaikan telah di sampaikan oleh ketua RT kami sejak 3 tahun yang lalu tetapi tidak ada tanggapan 4. Mohon petunjuk apabila permohonan kami tidak di respon, apa bisa kami sampaikan via media elektronik atau langsung ke bapak Walikota ? Demikian permohonan kami atas bantuan dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih. Wasalam.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	DPUPPB
05-11-2016	Suseno Yani/suseno@gmail.com	Kepada Yth.. bapak kepala.. kantor perijinan usaha kota malang.. bersama ini kami warga yang tidak berdaya dan selalu tertip melaksanakan kuwajiban sebagai warga kota malang, dengan rendah hati dan menghiba, mohon pertolongan kepada pihak terkait untuk merespon keluhan kami.. di tempat kami PERUMAHAN Villa Bukit Tidar Blok A4 No 350, Kelurahahn Merjosari, Kota Malang,, berdiri usaha pribadi perorangan (Tanpa Ijin Resmi) Yaitu BENGKEL LAS & Mobil Yang Aktifitas dan Kegiatanya Amat Sangat Mengganggu Ketenangan & Kenyamanan Warga perumahan, 24 Jam Suara Bising Sangat Memekakkan Telingga, Tidak Memperdulikan Lingkungan, Baik Waktu Terdengar Suara Adzan Tidak Di Perdulikan, Teguran Warga Tidak ditanggapi sama sekali, lingkungan jadi sangat kotor (Perumahan Yg Seharusnya Nyaman dan Asri Tak Ubahnya Seperti Tempat Pasar Lowak (Comboran), Rongsokan Mobil Bekas Di tepi Jalan. Dll (Terlalu Banyak Kalau Kami Sebutkan Satu persatu... Pada Dasarnya Kami Warga Mohon Belas Kasihan kepada pihak terkait untuk menertipkan usaha diatas sekali lagi kami mohon, mohon, mohon dan mohon kasihan kami-kami warga yang tidak berdaya ini,, tolong, tolong kembalikan lingkungan kami yang dulu tenang, indah, hijau dan nyaman... demikian keluhan kami sampaikan, kami kebinggunan mengatasi masalah ini... mohon, tolong, bantuan bapak.. terima kasih	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	BP2T

05-11-2016	Dika Taufik/dika.gumilang94@gmail.com/	Selamat Malam, perkenalkan saya salah seorang warga kota Malang. Saya ingin melaporkan tentang lubang di aspal jalan gajayana (depan swalayan SARDO). Jalan di depan swalayan SARDO tersebut macet akibat adanya lubang jalan yang diameternya cukup lebar. Lubang di aspal jalan Gajayana tersebut sudah ada kurang lebih 2 minggu. Sehingga akibatnya para pengendara motor atau pun mobil melambatkan laju kendaraan mereka, akibatnyaa terjadi kemacetan cukup parah. Selain itu jika malam hari lubang jalan tidak terlihat dan dapat membahayakan para pengendara motor/mobil yang tidak mengetahuinya. Oleh karena itu melalui pengaduan ini , saya berharap besar kepada pemkot Malang khususnya kepada dinas pekerjaan umum agar segera memperbaiki lubang di aspal jalan Gajayana tersebut. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	DPUPPB
05-14-2016	Eva Nurohmah/vava.chan@yahoo.com/	Assalamualaikum TK adalah dasar pendidikan pada usia sebelum semua beranjak menjadi pribadi dewasa yang lebih baik. Sy harap ada info pendidikan ttg TK bkn di mulai dr SD saja. Terimakasih Oh iya sy jg mohon di cantumkan kalender pendidikan khusus kota malang. Wassalamualaikum	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	
05-14-2016	Aditya panca/panca9060@gmail.com/08963 3729908	saya selaku pemakai jasa parkir kecewa.. karena saya tidak di perbolehkan parkir di area yang memang harus di gunakan untuk parkir.. hanya karena alasan penjaga/jukirnya shift.. jadi yang shift pagi tidak dapat uang parkir.. saya kerja di toko dan di depan toko memang di sediakan parkir.. kita juga bayar pajak.. lebih tepatnya.. toko saya di jl pasar besar depan toko kotabaru sebelah mie gajahmada.. kalau pun saya di kenakan parkir 2 kali saya siap bayar.. tapi apa harus saya di usir d suruh parkir di tempat lain.. hanya karena alasan jukir pagi tidak dapat jatah uang parkir.. mohon bagi petugas yang terhormat.. ini sudah termasuk melanggar hak orang lain.. untuk dinas pemerintah kota malang saya mohon maaf sebelumnya.. mohon segera di tindak lanjuti.. terimakasih	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	Dishub
05-18-2016	Ihwanudien Hasan Robbani/matno.robbani@gmail.com/08572564 3086	Selamat sore bapak/ibu, saya bermaksud meberitahukan bahwa air PDAM di tempat saya kontrak sangat kecil sekali, dan ini sudah berlangsung cukup lama. Untuk mengisi air satu ember saja butuh waktu lebih dari 20 menit, padahal di rumah ini ditinggali oleh kurang lebih 15 orang. Debit yang kecil tidak berlangsung pada jam-jam sibuk saja, namun SEPANJANG HARI DEBIT AIR KECIL. Ini sangat mengganggu kenyamanan sebagai pelanggan PDAM, padalah setiap bulan kami membayar biaya yang tidak sedikit untuk air PDAM, lebih dari Rp. 300.000,00. Saya sudah mencoba melakukan pengaduan ke PDAM namun tidak ada tanggapan, saya berharap Pemkot Kota Malang dapat memberikan solusi untuk masalah, karena mungkin ini terjadi tidak hanya di rumah ini, namu di lingkungan kami.	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	PDAM
05-16-201	Lovena Florence/lovenamelinda	Hari-hari ini banyak terjadi kasus kriminal, seperti penjambretan di koridor Jalan Mergan Lori dan Jalan Merpati, Sukun. Hal ini sangat meresahkan warga sekitar dan mengganggu aktivitas sehari-hari yang cenderung padat. Harusnya	1. Drs. Hamzah	DKP

6	@gmail.com/08883302305	ada perhatian dari pemerintah untuk menangani kasus ini dengan solusi2 yang tepat. Mohon diberi sarana PENERANGAN berupa \"lampu jalan\' yang disesuaikan dengan standar penerangan jalan umum sehingga dapat meminimalisir kriminalitas. Selain itu mohon penggalakkan ronda malam warga supaya kawasan menjadi aman, nyaman, dan warga selamat. Mohon dipertimbangkan karena sudah berpuluh-puluh tahun, khususnya Kelurahan Sukun dan Tanjung Rejo tidak ada perubahan maupun penambahan sarana prasarana kawasan, khususnya penerangan jalan.	Setiono 2. Laode Muh. Arif M	
05-17-2016	Azmi Faisol/azmifaisol@gmail.com/	Assalamu'alaikum.... Bapak Walikota Malang saya mau bertanya tentang tata kelola parkir di area malang kota, apakah parkir saat ini sudah tidak lagi menggunakan karcis parkir seperti biasanya? karena ketika saya dimintai uang parkir dan saya meminta karcis dibilang tidak ada, ketika saya menolak bayar, saya di maki, bagaimana sebenarnya pak? mohon perhatiannya, agar lahan parkir tidak lagi dikuasai preman2 yang nantinya akan meresahkan warganya bapak. Terima kasih atas perhatiannya. Wassalamu'alaikum...	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	Dishub
05-17-2016	Nurul Fatayatin Hadi/nurul.fatayatin@gmail.com/85711193715	Di malang sendiri parkir yang retribusinya masuk ke pemerintah apabila diberikan kertas parkir yang diberikan oleh petugas parkir tapi pada nyatanya banyak sekali tukang parkir yang tidak memberikan kertas parkir. Bisakah pemerintah menindak lanjuti masalah tersebut karena saya lihat petugas parkir yang tidak memberikan kertas parkir bukan parkir sesungguhnya, melainkan oknum nakal yang memanfaatkan kesempatan demi mendapatkan uang berarti bayak sekali potensi retribusi parkir yang hilang	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	Dishub
05-22-2016	Indah Gunawan/Inca76.in@gmail.com/082257579776	Salam, Diperempatan dekat tempat tinggal kami, sering sekali terjadi kecelakaan krn jlnan ramai baik sepeda motor, mobil pribadi,truk, yg melalui perempatan jalan Danau Bratan&Danau Kerinci. Meski area perumahan ttpi padat jalanan, saat malam jalanan sepi pengendara banyak kendaraan yg melaju dgn kecepatan tinggi. Km mohon Pejabat yg berbewang diDinas terkait untuk meninjau. Terima kasih. Salam hormat	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	Dishub
05-23-2016	Masykur Bachtiar Fachrurozi/fachrezzi@gmail.com/081333993833	Saya warga di kelurahan Madyopuro, kebetulan saya mempunyai usaha dan hendak mengajukan peminjaman modal ke BNI, saya mengurus Surat Keterangan Usaha dan Surat Keterangan Beda Nama karena nama di KTP dengan di sertifikat yang akan dijadikan agunan ada perbedaan satu huruf. saya sudah mengurus mulai RT dan RW, dari RT/RW diberikan surat pengantar dari RT/RW sekaligus blanko pengurusan Surat Keterangan USaha dan Beda Nama, yang bertanda tangan pemohon bermaterai, RT/RW, dan pihak kelurahan hanya meregister surat pernyataan diri tersebut, akan tetapi sama pihak Bank ditolak kedua-duanya, pihak Bank minta supaya kedua surat tersebut diterbitkan oleh kelurahan menggunakan kop surat kelurahan berdasarkan surat pernyataan tersebut, tetapi pihak kelurahan menolak, bahwa saat ini sudah tidak pernah menerbitkan surat keterangan yang memakai kop kelurahan alasannya karena banyak terjadi pemalsuan, bahkan dengan bahasa yang jauh dari santun dan	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	BP2T

		ramah. kami sebagai warga tidak diberikan solusi, kelurahan menolak mengeluarkan surat keterangan resmi dan pihak bank menolak dengan alasan surat tidak resmi dikeluarkan oleh kelurahan. mohon kami diberikan solusi, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.		
05-23-2016	Mukhamad Arif/ mukhamadarif87@gmail.com	Dear Pemerintah Kota Malang, Saya berencana pindah ke rumah baru. Dan sesuai prosedur saya menemui Ketua RT setempat untuk kelengkapan berkas. Yang hendak saya tanyakan, apakah benar ada peraturan pemda yang baru bahwa warga baru diharuskan membayar retribusi sebesar 750 ribu rupiah? Karena dari pembicaraan dengan Ketua RT setempat, warga baru yang akan menempati rumah kena biaya 750 ribu. Diluar ongkos keamanan dan kebersihan loh pak. Untuk retribusi sampah dan keamanan biaya seikhlasnya. Mohon informasinya. Terima kasih. Salam, Mukhamad Arif	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	DPUPPB
2016/05/24	Anonim/ gondosuwiryo2@gmail.com	yth.pemerintahan kota malang saya salah satu pegawai di kota malang. asli saya dari brebes jawa tengah,saya menikah dengan orang malang. setelah menikah saya beli rumah di salah satu perumahan kota malang. selanjutnya saya sedang mengurus proses kepindahan penduduk, saya dan istri sudah ngurus proses kepindahan di asala daerah masing2, tapi setelah saya akan pindah ditempat baru dan akan mengurus surat pengantar RT dan RW. RT dan RW setempat menolak karena dara pihak pengembang perumahan katanya belum pamit ke RT dan RW. saya sudah mulai ngurus kepindahan ini dari bulan februari dan belum selesai. mohon solusinya, biar ada kejelasan status penduduk saya	1. Drs. Hamzah Setiono 2. Laode Muh. Arif M	Dispendukcapil

Lampiran 7. Standar Pelayanan Publik Pelayanan Pengaduan Online (Dikutip dari SK Kepala Dinas Kominfo Kota Malang tentang SPP Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PELAYANAN PENGADUAN ONLINE

(dikutip dari SK Kepala Dinas Kominfo Kota Malang tentang SPP Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)

a. Persyaratan

Mengisi form yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan

b. Biaya Pelayanan

Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul adalah hanya untuk akses internet.

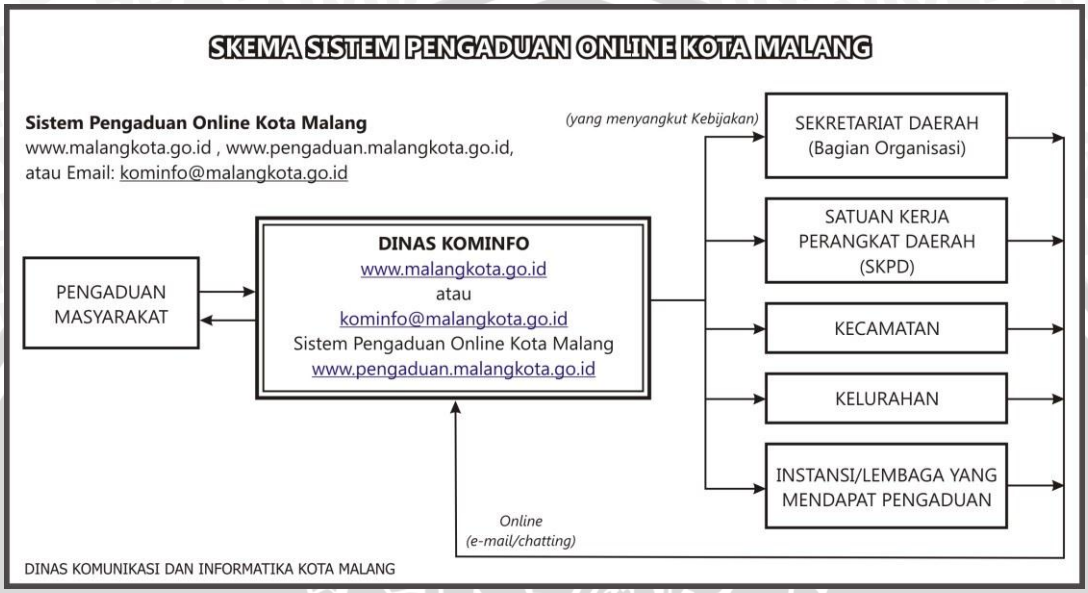
c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pengaduan pelayanan publik

1. Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang melalui www.malangkota.go.id pada jam kerja harus segera diserahkan kepada SKPD yang berwenang dalam waktu 1 x 24 jam;
2. Pengaduan masyarakat, oleh SKPD yang berwenang tersebut harus mendapatkan penanganan oleh pejabat yang berwenang;
3. Dalam penanganan pengaduan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang harus sudah dapat mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan paling lama 3 sampai dengan 7 hari kerja bila tanpa koordinasi, dan 7 sampai dengan 30 hari kerja bila memerlukan koordinasi dengan SKPD lain yang berwenang

d. Alur/Prosedur Penyelesaian Pelayanan

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima Dinas Komunikasi dan Informatika diteruskan kepada setiap SKPD/Perusahaan Daerah di lingkungan Pemkot Malang yang berwenang.



Penyaluran pengaduan masyarakat berdasarkan permasalahannya:

1. Masalah Penyalahgunaan wewenang, pelayanan masyarakat, dan korupsi/pungutan liar ditangani oleh Inspektorat Kota Malang;
2. Masalah Ketenagakerjaan, ditangani oleh Dinas Ketenagakerjaan dan Sosial Kota Malang;
3. Masalah Pertanahan/perumahan, ditangani oleh Dinas Perumahan Kota Malang;
4. Masalah Hukum dan Perundangan, ditangani oleh Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Malang;
5. Masalah Kewaspadaan Nasional, ditangani oleh Badan Kesatuan Bangsa, Politik, dan Perlindungan Masyarakat Kota Malang;

6. Masalah Tatalaksana Pemerintahan/Birokrasi, ditangani oleh Kecamatan, Kelurahan, Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Malang, dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang;
7. Masalah Lingkungan Hidup, ditangani oleh Badan Lingkungan Hidup Sekretariat Daerah Kota Malang;
8. Masalah yang berkaitan dengan Pelayanan Perusahaan Daerah, ditangani Perusahaan Daerah yang bersangkutan;
9. Masalah Ketenteraman dan Ketertiban Umum ditangani oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang;
10. Masalah Pelayanan Perijinan ditangani oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu;
11. Masalah Kependudukan ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;
12. Masalah Kependidikan ditangani oleh Dinas Pendidikan Kota Malang;
13. Masalah Kesehatan ditangani oleh Dinas Kesehatan Kota Malang;
14. Masalah Transportasi dan Angkutan Umum ditangani oleh Dinas Perhubungan;
15. Masalah Sampah/Kebersihan ditangani oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang;
16. Masalah Pariwisata ditangani oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
17. Masalah Perindustrian dan Perdagangan ditangani oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan
18. Masalah-masalah teknis lain seperti kerusakan jalan ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum.

e. Penelaahan Pengaduan Masyarakat

1. Pengaduan masyarakat dengan substansi laporan yang logis dan memadai harus segera dilakukan penanganan terhadap pengaduan yang dilaporkan;

2. Pengaduan masyarakat dengan substansi laporan yang tidak logis dan tidak memadai, misalnya berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Pemkot Malang tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/arsip.

f. Pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan.

g. Jenjang Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik

1. Semua penanganan pengaduan yang diterima oleh SKPD dan perusahaan Daerah di lingkungan Pemkot Malang dilakukan oleh SKPD yang berkaitan dengan masalah pengaduan yang disampaikan;

2. Apabila masalah yang diadukan berada diluar kewenangan SKPD atau yang memerlukan koordinasi antar SKPD, maka proses penanganan dan penyelesaian masalah tersebut dilimpahkan kepada Sekretaris Daerah melalui

Sekretaris Pengaduan (Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang)

h. Asas dan Prinsip Penanganan Pengaduan

1. Asas

a) Asas Keprofesionalan, yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;

b) Asas Persamaan Perlakuan, yakni setiap penerima pelayanan berhak mendapatkan yang adil;

c) Asas Keterbukaan, yakni setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi terkait pelayanan penanganan pengaduan;

d) Asas Akuntabilitas, yakni proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;

e) Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, yakni pelayanan pengaduan diselenggarakan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

2. Prinsip

a) Obyektivitas, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;

b) Koordinasi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku;

c) Efektivitas dan Efisiensi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat waktu, dan biaya;

d) Kehati-hatian, yakni penanganan terhadap suatu pengaduan dilakukan secara berhati-hati dan apabila dibutuhkan harus dijaga kerahasiaannya sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

i. Ruang Lingkup

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Hambatan dalam pelayanan masyarakat;
3. Korupsi, kolusi, dan nepotisme;
4. Pelanggaran disiplin pegawai;
5. Pelanggaran terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan.

j. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh Pemohon

1. Setiap hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dicatat dalam suatu bentuk laporan yang dicetak rangkap 2 (dua). Satu diperuntukkan sebagai arsip atau dokumen bagi SKPD yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat dan satu dijadikan tembusan untuk secretariat Pengaduan (Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang);
2. SKPD yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat berkewajiban untuk memberitahukan hasil atau tindakan penyelesaian tersebut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan.

k. Pelayanan Informasi dan Pengaduan

1. Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

   Perkantoran Terpadu Gedung A Lt. IV,

   Jl. Mayjend Sungkono Malang Telp. 0341-751550

2. Website Resmi Pemerintah Kota Malang
   http://www.malangkota.go.id
3. Sistem Pengaduan Online Pemerintah Kota Malang
   http://www.malangkota.go.id
4. E-Mail pengaduan@malangkota.go.id