

**PELAKSANAAN INOVASI PELAYANAN “SAMBAT”
ONLINE**

(Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

ROCKY TRI NURYANTO

NIM. 145030100111058



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

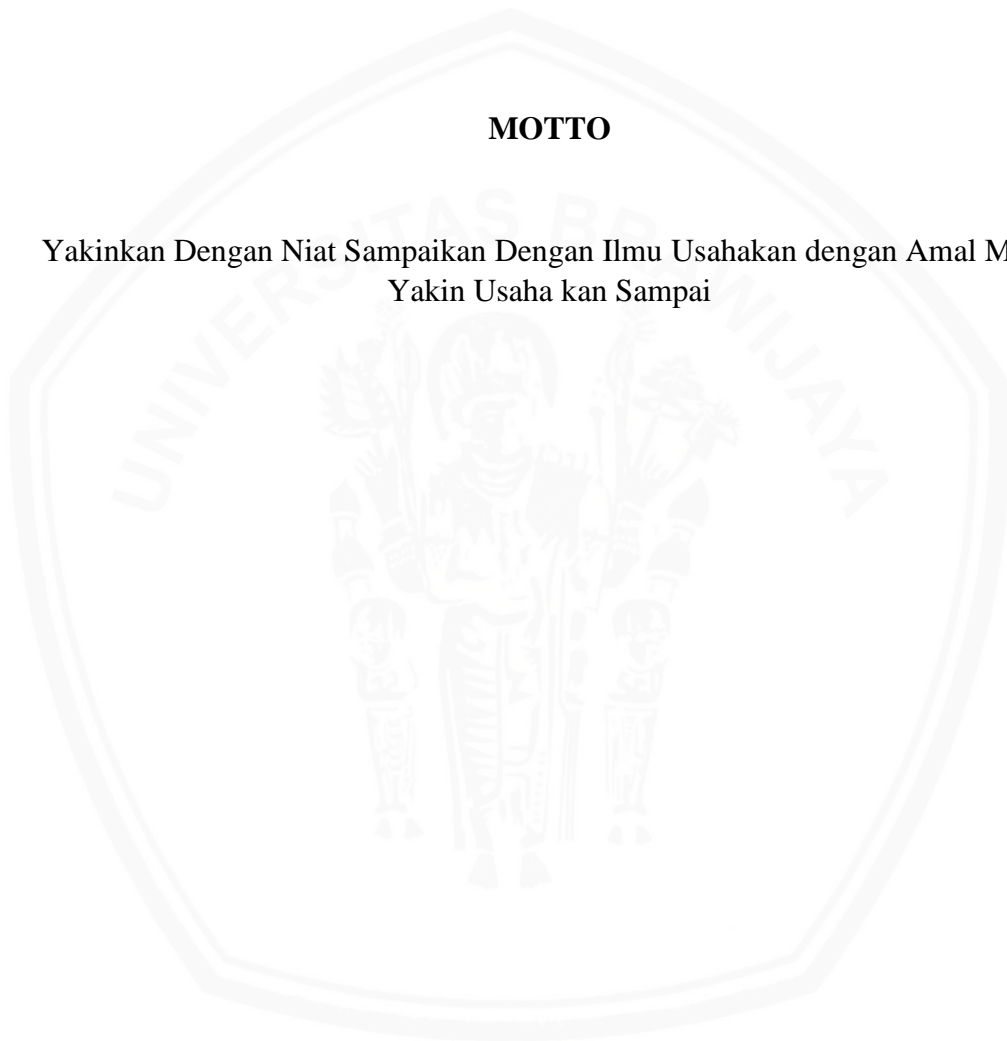
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2018

MOTTO

**Yakinkan Dengan Niat Sampaikan Dengan Ilmu Usahakan dengan Amal Maka
Yakin Usaha kan Sampai**



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan 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 didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-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 (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 23 Juni 2018

Mahasiswa



Nama : Rocky Tri Nuryanto

NIM : 145030100111058

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pelaksanaan Inovasi Pelayanan “SAMBAT” Online (Pada
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)
Disusun oleh : Rocky Tri Nuryanto
NIM : 145030100111058
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Administrasi Publik
Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 20 Maret 2018

Komisi Pembimbing,



Dr. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Kamis
Tanggal : 6 Desember 2018
Waktu : 10.00- 11.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Rocky Tri Nuryanto
Judul : Pelaksanaan Inovasi Pelayanan “ Sambat ” Online(di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota



Dr. Siti Rochmah, Msi
NIP. 19570313 19860 1 2 001



Drs. Heru Ribawanto, MS
NIP. 1952011 197903 1 002

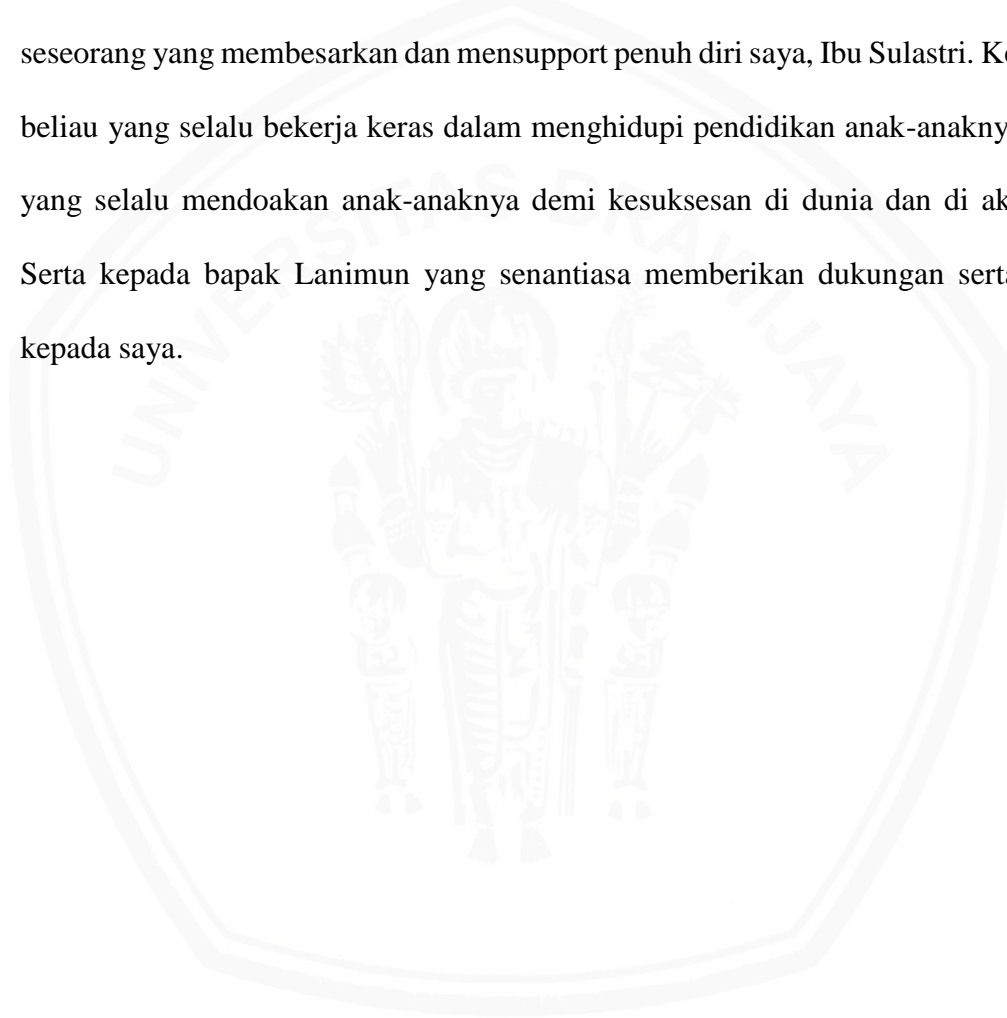
Anggota



Akhmad amirydja, S.AP, M.AP, M.Pol.Sc
NIP. 19870426 201504 1 001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, atas kehendak dan pertolongan Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada seseorang yang membesarkan dan mensupport penuh diri saya, Ibu Sulastri. Kepada beliau yang selalu bekerja keras dalam menghidupi pendidikan anak-anaknya dan yang selalu mendoakan anak-anaknya demi kesuksesan di dunia dan di akhirat. Serta kepada bapak Lanimun yang senantiasa memberikan dukungan serta doa kepada saya.



Rocky Tri Nuryanto, 2018. **Pelaksanaan Inovasi Pelayanan “SAMBAT” Online (Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing : Dr. Siti Rochmah, M.Si. 135 halaman + xv

RINGKASAN

Inovasi pelayanan merupakan suatu pembaharuan atau terobosan yang diberikan untuk mengembangkan atau memperbarui dari yang sudah ada atau sudah dikenal sebelumnya untuk menciptakan sesuatu yang baru dan lebih baik lagi. Inovasi pelayanan Sambat Online merupakan salah satu inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, dimana Sambat online ini ialah layanan pengaduan berbasis IT yang dapat di akses melalui website dan juga SMS (Short Message) untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan atau keluhan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berlokasi di Kota Malang, sedangkan situsnya berada di Dinas Komunikasi Kota Malang. Sumber datanya primer diperoleh dari beberapa wawancara dari informan yang berkaitan, sedangkan data sekundernya diperoleh dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Sedangkan instrumen penelitiannya adalah peneliti sendiri, dan beberapa alat penunjang seperti pedoman wawancara, dan alat bantu lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Inovasi Sambat Online yang dilakukan oleh Dinas komunikasi dan infotmatika kota malang telah memberikan pembaharuan,kemudahan dan juga kebermanfaatan hal ini dapat ditinjau melalui beberapa aspek yaitu : (1) komabilitas ; (2) Kemampuan diuji coba ; (3) Kemampuan untuk diamati. Walaupun memang pelaksanaannya masih memiliki beberapa kekurangan diantaranya : lambatnya penanganan,sambatan yang tak sesuai dengan jangkuan Dinas Kota Malang, Minimnya sambatan yang masuk namun Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang akan selalu mencoba melakukan perbaikan dan juga pengembangan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pengaduan. Dan juga pemerintah diharapkan untuk memberikan edukasi terhadap masyarakat terkait penggunaan sambat agar masyarakat lebih bijak dalam memberikan masukan atau pengaduan kepada Pemerintah Kota Malang.

Rocky Tri Nuryanto, 2018. **Public Service Innovation of "SAMBAT" Online as Efforts to Improve Public Complaints Service (Study on Communication and Informatics Department of Malang City)**. Undergraduate Thesis. Science Department of Public Administration, Faculty of Administration Science, Brawijaya University. Advisor Lecturer : Dr. Siti Rochmah, M.Si. 135 pages + xv

SUMMARY

Service innovation is a renewal or breakthrough that is given to develop or update from existing or previously known to create something new and better. Sambat Online service innovation is one of the service innovations provided by the Communication and Information Service of Malang City, where Sambat online is an IT-based complaint service that can be accessed through websites and also SMS (Short Message) to facilitate the public in making complaints or complaints.

This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach located in Malang City, while the site is in the Malang City Communication Service. The primary data source is obtained from several interviews from related informants, while the secondary data is obtained from documents related to the research topic. The technique of collecting data through interviews and documentation. While the research instruments are the researchers themselves, and several supporting tools such as interview guidelines, and other tools.

The results of the study indicate that the Implementation of the Online Sambat Innovation conducted by the Malang City Communication and Informatics Service Office has provided renewal, convenience and usefulness of this matter can be reviewed through several aspects, namely: (1) compatibility; (2) Ability to be tested; (3) Ability to be observed. Even though the implementation still has some disadvantages including: slow handling, splice that is not in line with Malang City Service's ranks, the lack of splits coming in but Malang's Communication and Information Agency will always try to make improvements and development to make it easier for the public to make complaints . And also the government is expected to provide education to the community regarding the use of sambat so that people are wiser in giving input or complaints to the Malang City Government..

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik “SAMBAT” Online sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Ibu Dr. Siti Rochmah selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan masukan serta arahan dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak dan Ibu di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung
3. Nifta Idza selaku teman, sahabat, musuh dan segalanya yang senantiasa mengganggu namun sekaligus membantu jalannya penelitian hingga menyelesaikan laporan skripsi.

4. Teman-teman seperjuangan (Chrisna Shakti O, Fathul Najib, Devita Rahmadani, Arintaqa, Defita Rosa, Ananda M, Setyana Sesanti dan Arinda) yang benar-benar mengganggu, menghambat dan merusak jalannya proses skripsi ini
5. Keluarga Besar HMI FIA UB, khususnya teruntuk Forsilader 2014, dan kakak-kakak serta adik-adik kader yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis
6. Google dan Youtube yang tidak pernah mengeluh.
7. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 23 Juni 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Administrasi Publik	12
1. Pengertian Administrasi Publik	12
2. Paradigma Administrasi Publik	13
3. Peran Administrasi Publik	15
B. Pelayanan Publik.....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik	16
2. Asas Pelayanan Publik	17
3. Prinsip Pelayanan Publik.....	19
4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	20
5. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	21
C. Inovasi Pelayanan	26
1. Pengertian Inovasi Pelayanan.....	26
2. Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan	30
3. Faktor-Faktor Inovasi Pelayanan.....	33
D. Pelayanan Pengaduan “SAMBAT” Online	38
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42

B.	Fokus Penelitian.....	43
C.	Lokasi dan Situs Penelitian.....	44
D.	Sumber dan Jenis Data.....	45
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	46
F.	Instrumen Penelitian	48
G.	Analisis Data.....	49
H.	Keabsahan Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		54
A.	Penyajian Umum	54
1.	Gambaran Umum Kota Malang.....	54
2.	Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang	70
B.	Penyajian Data	79
1.	Pelaksanaan Inovasi Pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.....	79
2.	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.....	94
C.	Analisis Data.....	105
1.	Pelaksanaan Inovasi Pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang	105
2.	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang	110
BAB V PENUTUP		117
A.	Kesimpulan	117
B.	Saran	119
DAFTAR PUSTAKA		121

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Luas Wilayah Kota Malang Berdasarkan Kecamatan	66
Tabel 2. Jumlah Penduduk Kota Malang Berdasarkan Kecamatan per 31 Desember 2016.....	69
Tabel 3. Tingkat Kepadatan Penduduk Kota Malang Berdasarkan Kecamatan per 31 Desember 2016	69
Tabel 4. Tingkat Kepadatan Penduduk Kota Malang Berdasarkan Kelompok Umur per 31 Desember 2016	70



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Jumlah Laporan Pengaduan Layanan Publik Tahun 2015	3
Gambar 2. Tahap 1 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online.....	40
Gambar 3. Tahap 2 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online.....	40
Gambar 4. Tahap 3 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online	41
Gambar 5. Tahap 4 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online.....	41
Gambar 6. Analisis Model Interaktif.....	50
Gambar 7. Lambang Daerah Kota Malang	57
Gambar 8. Bagan Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang	79
Gambar 9. Alur Pengaduan Masyarakat Kota Malang.....	81
Gambar 10. Kegiatan Sosialisasi Sambat Online di Kota Malang.....	85
Gambar 11. Kegiatan Bimbingan Teknis Sambat Online di Kota Malang..	87
Gambar 12. Tahap 1 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online.....	90
Gambar 13. Tahap 2 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online.....	90
Gambar 14. Tahap 3 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online.....	91
Gambar 15. Tahap 4 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online.....	91
Gambar 16. Alur sms dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online	92
Gambar 17. Sambatan Iseng via sms di Sambat Online	102



BAB I

PENDAHULUAN

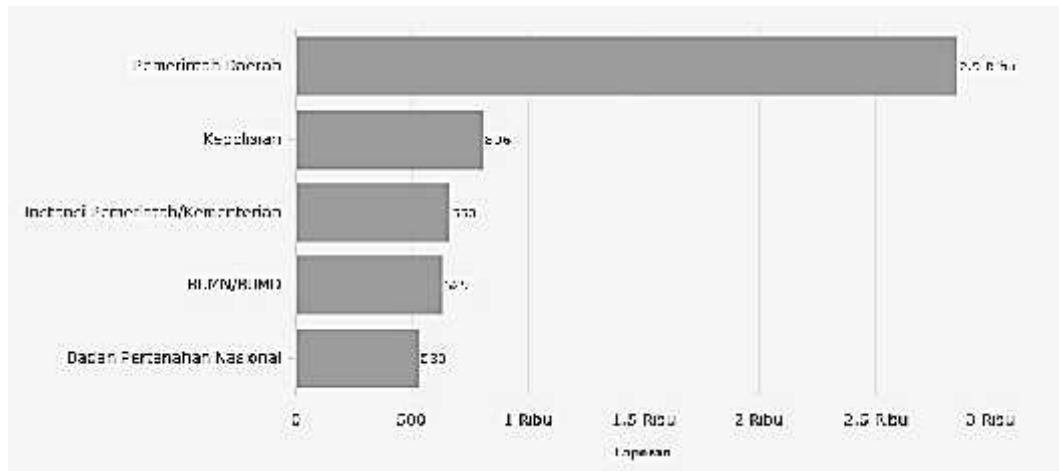
A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, birokrasi di Indonesia dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah telah mengembangkan mekanisme *public complaint* sebagai sarana yang diamanatkan dalam PP tersebut dengan menyediakan layanan pengaduan dalam bentuk kotak saran, hotline, sms atau email, atau bahkan ada ruang khusus untuk menyampaikan keluhan. Selain itu juga, pemerintah juga telah mengamanahkan kepada birokrasi agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil.

Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik salah satunya tercermin pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya. Pemberitan pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila aparat pemerintah melalui bentuk-bentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana kondusif dengan masyarakat maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas-asas pemerintahan yang baik.

Pengalaman selama ini menunjukkan bahwa para pengguna pelayanan publik umumnya lebih mudah menyampaikan pernyataan ketidakpuasaan atau keluhan daripada pernyataan kepuasan terhadap kinerja pelayanan yang masyarakat rasakan. Walaupun hasil penelitian yang dilakukan oleh Pusat Telaah dan Informasi Refional (PATTIRO) yang dikutip oleh Irawan (2017:1) di beberapa provinsi pada tahun 2005 angka pengaduan masyarakat di berbagai instansi pelayanan publik cukup rendah. Tetapi rendahnya angka pengaduan ini sebenarnya tidak menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik. Sebagian orang pesimis untuk melakukan pengaduan, sebagian lagi tidak memperoleh akses untuk melakukan pengaduan, bahkan ada cukup banyak orang yang takut untuk melakukan pengaduan.

Ombudsman Republik Indonesia mengatakan bahwa pada tahun 2015 telah menerima laporan/pengaduan masyarakat yang terdiri dari dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 6.859 laporan. Berdasarkan instansi terlapor, sebanyak 41,59 persen atau 2.853 laporan juga mengeluhkan pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. Disusul oleh Kepolisian dengan 11,75 persen. Berikut data yang menunjukkan jumlah pengaduan layanan yang diberikan kepada masyarakat di lima instansi pada tahun 2015, yaitu:



Gambar 1. Jumlah Laporan Pengaduan Layanan Publik Tahun 2015

Sumber: www.databoks.katadata.co.id (2017)

Data tersebut menunjukkan bahwa keluhan yang diberikan masyarakat kebanyakan mengarah pada pelayanan yang diberikan pada pemerintah daerah. Melihat hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah daerah perlu memberikan perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi masyarakat agar penyedia pelayanan publik dapat mendengar keluhan dari masyarakat. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pelayanan publik dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih baik. Sayangnya sebagian besar lembaga pemerintah masih menganggap pengaduan sebagai *thread* (ancaman) bagi keberlangsungan organisasi (Sitoresmi, 2013:3). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh BAPPENAS di tahun 2011, tidak efektifnya suatu sistem pengaduan dapat menyebabkan sikap apatis dari masyarakat yang akhirnya enggan untuk melakukan pengaduan. Hal ini bukan menunjukkan kepuasan

akan pelayanan yang diterima, tetapi masyarakat menganggap bahwa melakukan pengaduan merupakan hal yang percuma karena sulit untuk mendapat respon dari lembaga yang bersangkutan. Alasan masyarakat memiliki kecenderungan untuk tidak melaporkan atau menggunakan fasilitas pengaduan karena dianggap tidak banyak manfaatnya bagi pengguna karena seringkali tidak ditindaklanjuti. Artinya, umumnya masyarakat menyadari bahwa upaya penyampaian keluhan tidak banyak manfaatnya bagi dirinya sebagai penerima layanan maupun perbaikan dari pelayanan yang diterima. Terdapat perasaan frustrasi dari pelanggan bahwa upaya-upaya yang dilakukan untuk mengadu lebih baik tidak dilakukan karena menambah biaya moral atau ketidaknyamanan. Tentu hal ini tidak dapat dibiarkan terus menerus, karena terciptanya suatu pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik diperlukan dukungan dan keterlibatan masyarakat (Sitoesmi, 2013:3).

Anggota Ombudsman RI, Petrus Bada Peduli, juga menyebutkan bahwa masyarakat banyak yang malas dan tidak peduli dengan perbaikan penyelenggara pelayanan publik. Kondisi inilah yang saat ini masih terjadi. Menurut Petrus bahwa, “Banyak masyarakat yang cerita ke kita, kalau mengadu nanti urusannya dilama-lamain. Ya sudah terima saja. Engga usah mengadu”. Hal ini tentu sangat disayangkan, mengingat pengaduan dari masyarakat sangat penting untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik. Perlu upaya dari semua pihak baik dari pemerintah pusat maupun kementerian/lembaga untuk mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut

serta melakukan pengaduan, menyediakan sarana pengaduan masyarakat, serta penanganan pengaduan yang baik (Sitoresmi, 2013:4).

Disamping itu, permasalahan pengaduan tidak hanya disebabkan oleh kelemahan di sisi masyarakat yang enggan untuk mengadu, tetapi juga di sisi pemerintah dimana rendahnya respon instansi penyedia pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat. Pada kenyataannya, keluhan yang diajukan kepada aparat pelayanan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggungjawab kepada petugas lain (Irawan, 2017:2). Hal tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Baedhowi (2007) yang dikutip oleh Irawan (2017:2) yang menemukan bahwa tidak jarang masyarakat pengadu dimarahi atau diremehkan oleh petugas pelayanan. Melihat kondisi tersebut, memberi akses pada masyarakat untuk menyuarkan aspirasi mereka terhadap pelayanan publik yang mereka terima melalui mekanisme pengaduan akan menjadi instrumen penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Ratminto (2005:75) di dalam Irawan (2017:2) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyedia pelayanan publik dengan masyarakat penerima pelayanan. Keseimbangan posisi tawar itu dapat dicapai salah satunya dengan menerapkan konsep *customer complaint system* (sistem penanganan pengaduan). Idenya adalah menciptakan suatu sistem penanganan keluhan yang efektif dan responsif,

sehingga masyarakat (pelanggan) tidak merasa segan untuk menyampaikan keluhannya atau pengaduannya karena mengetahui bahwa pengaduan itu akan ditindaklanjuti.

Malang Corruption Watch (MCW) dan Forum Masyarakat Peduli Kesehatan (FMPK) Kota Malang menyampaikan bahwa terdapat 86 pengaduan layanan publik ke lembaga terkait yang dikumpulkan mulai bulan Januari sampai September di tahun 2016. Jumlah pengaduan tersebut terdapat di sembilan sektor yakni kesehatan, pendidikan, korupsi PBJ (Pengadaan Barang dan Jasa) dan Dana Desa, biaya listrik, insfrastruktur, SIM (Surat Izin Mengemudi), administrasi kependudukan, air macet, dan pertanian. Pengaduan terbanyak ada di sektor kesehatan (49 pengaduan), kemudian pendidikan (21 aduan) (www.suryamalang.com, 19 Oktober 2017). Pengaduan yang diajukan masyarakat Kota Malang tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah perlu diperbaiki agar dapat menciptakan pelayanan yang prima. Salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah daerah adalah menciptakan inovasi. Inovasi adalah proses menemukan atau mengimplementasikan sesuatu yang baru ke dalam situasi yang baru. Inovasi “SAMBAT” Online menjadi salah satu pelayanan yang baru dikeluarkan oleh Kominfo Kota Malang. Tentunya inovasi ini bertujuan untuk memberikan fasilitas pengaduan yang bisa diakses oleh masyarakat Kota Malang dengan mudah melalui web. Inovasi tersebut menjadi penting untuk diciptakan dan dikembangkan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik oleh pemerintah daerah.

Pengumpulan informasi atau tanggapan dari pengguna jasa layanan saat ini sudah berubah seiring berkembangnya teknologi informasi. Pemerintah Kota Malang adalah salah satu penyelenggara pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dalam menangani urusan-urusan pemerintahan. Cara yang digunakan untuk mengambil informasi atau tanggapan tidak lagi secara manual melalui survei atau kotak saran. Cara yang sekarang digunakan sudah modern dan praktis yaitu menggunakan situs web. Memberikan kemudahan bagi warga Kota Malang untuk menyampaikan saran, kritik, keluhan, atau pertanyaan, Pemerintah Kota Malang dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Malang memiliki inovasi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Dinas Kominfo Kota Malang *launching* saluran pengaduan melalui SMS (*Short Message Service*) yang diberi nama Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu (SAMBAT) Online yang disahkan oleh Wali Kota Malang, H. Moch. Anton, pada tanggal 20 Mei 2016. Sesuai dengan namanya, SAMBAT yang mengambil istilah dari bahasa Jawa yang maknanya adalah mengeluh, aplikasi ini memang merupakan media berkeluh kesah warga Kota Malang yang ingin disampaikan kepada Pemerintah Kota Malang (www.malangkota.go.id, 21 Mei 2016). SAMBAT Online adalah sistem berbasis situs web yang dapat diakses oleh pengguna jasa layanan selama terhubung dengan jaringan internet (Sari, dkk, 2017:2).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti melihat bahwa inovasi yang diciptakan oleh Kominfo Kota Malang memberikan makna bahwa masyarakat dapat dengan mudah memberikan pengaduan pelayanan publik jika penyelenggaraan pelayanan yang dijalankan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini menjadi penting untuk dianalisis apakah inovasi yang dikeluarkan sudah sesuai dengan karakteristik inovasi itu sendiri. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul **“Pelaksanaan Inovasi Pelayanan SAMBAT Online (Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari diadakannya penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
2. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi bagi pembaca pada umumnya yang ingin melakukan kajian lebih lanjut mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang serta memberikan sumbangan pemikiran melalui rekomendasi yang diajukan peneliti yang bersumber dari hasil penelitian.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini, terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu diawali dengan:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri atas penjelasan latar belakang mengenai pokok-pokok permasalahan yang menjabarkan sejumlah kondisi atau situasi saat ini yang ditemui di lapangan, khususnya mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, yang nantinya akan diteliti untuk mengantarkan kepada rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan literatur yang terdiri dari teori-teori atau temuan-temuan ilmiah dari buku ilmiah, jurnal yang berkaitan dengan permasalahan atau pertanyaan penelitian sebagai acuan untuk menganalisis data tentang pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang bagaimana penelitian untuk proses skripsi dilakukan, tepatnya mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah

metode kualitatif, yang terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data dan yang terakhir uji keabsahan data.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini secara garis besar mencakup deskripsi atau gambaran umum mengenai obyek penelitian, analisis dan interpretasi data yang diawali dengan penyajian dan selanjutnya akan diuraikan dan dibahas analisis masalah tepatnya mengenai inovasi pelayanan publik “SAMBAT” Online sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran-saran yang ditemukan berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Kesimpulan berisi tentang temuan pokok yang menjawab tujuan penelitian. Saran merupakan rekomendasi yang dibuat berdasarkan hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik memiliki dua pengertian penting yakni dalam arti luas dan dalam arti sempit, seperti yang ditegaskan Nigro dan Nigro (1970) dalam Mindarti (2007:4) sebagai berikut:

“Administrasi publik dalam pengertian paling luas adalah suatu proses kerja sama dalam lingkungan pemerintahan yang meliputi ketiga cabang pemerintahan yaitu legislatif, eksekutif, yudikatif. Sedangkan administrasi publik dalam arti sempit adalah apa yang dilakukan oleh pemerintah dalam memecahkan masalah-masalah kemasyarakatan, terutama lembaga eksekutifnya”.

Menurut Chander dan Plano dalam Keban (2004:3) mengemukakan bahwa: “Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam publik”.

Sementara itu, Henry dalam Pasolong (2008:8) mengemukakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial”.

Dapat dipahami dari definisi administrasi publik diatas bahwa administrasi publik ialah sebuah proses kerja sama pemerintah untuk mencapai tujuan bersama. Dalam hal ini pemerintah melakukan pekerjaan publik secara efektif dan efisien dengan kerja sama yang dilakukan lembaga-lembaga tersebut. Lembaga-lembaga tersebut harus memenuhi kebutuhan publik yang tidak disediakan oleh lembaga sektor swasta.

2. Paradigma Administrasi Publik

a. *Old Public Administration (OPA)*

Paradigma administrasi publik klasik (*old public administration*) menurut Thoha (2010) dalam Syafri (2012:193), menjelaskan bahwa administrasi dalam paradigma ini memiliki nilai utama yang berpendapat bahwa, administrasi publik paling efisien dengan sangat tertutup dan membatasi keterlibatan warga negara. Dalam OPA dapat di pahami beberapa hal yaitu, pemimpi memiliki hak dan wewenang untuk membuat struktur dan strategi yang harus dilakukan administrator. OPA juga memiliki tujuan untuk melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan secara professional.

b. *New Public Management (NPM)*

Adanya konsep *new public management* (NPM) berawal dari reaksi kelemahan birokrasi tradisional yang ada dalam paradigma administrasi publik klasik. Menurut Setyoko (2011) dalam Syafri (2012:195) yaitu:

“NPM menganut nilai-nilai dalam praktik-praktik administrasi bisnis yang diterapkan ke dalam praktik administrasi publik (*run goverment like business*), misalnya dengan melakukan restrukturisasi sektor publik melalui privatisasi, perampingan struktur birokrasi, mengenakan nilai persaingan (kompetisi) melalui pasar internasional, mengontrakkan pelayanan publik pada organisasi swasta, penerapan *outsourcing* (kontrak kerja), membatasi intervensi pemerintah (hanya dilakukan jika mekanisme pasar mengalami kegagalan), dan meningkatkan efisiensi melalui pengukuran kinerja”.

Perubahan yang dikehendaki oleh NPM yaitu peningkatan efisiensi, efektifitas, dan produktivitas sehingga dapat mencapai hasil yang responsif terhadap keluhan pelanggan. Hal tersebut dilakukan mengingat NPM mengadopsi manajemen pelayanan publik dari sektor swasta. Dengan melakukan peningkatan tersebut serta melakukan pengukuran kinerja dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik.

c. *New Public Service (NPS)*

New public service (NPS) adalah cara pandang baru dalam administrasi negara yang mencoba menutupi kelemahan-kelemahan dari paradigma OPA dan NPM. Sehingga melahirkan pendekatan

baru yang berorientasi pada kepentingan masyarakat yaitu NPS.

NPS menurut Syafri (2012:196), yaitu:

“NPS menilai bahwa NPM dan OPA terlalu menekankan pada efisiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik. NPS memperbaiki kekurangan ini dengan konsep pelayanan kepada warga masyarakat bukan kepada pelanggan (*delivery service to citizen not customer*) dalam proses penyelenggaraan administrasi publik dan kebijakan publik”.

Pada penelitian ini, paradigma yang sesuai dengan bahasan peneliti yaitu paradigma ketiga, *New public service* (NPS). Hal ini disesuaikan dengan kondisi yang terjadi di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam usahanya memberikan inovasi pelayanan untuk masyarakat melalui “SAMBAT” Online. Melihat kondisi tersebut, pemerintah dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang perlu memberikan pelayanan yang berbasis masyarakat, artinya pelayanan yang diberikan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Peran Administrasi Publik

Peranan administrasi publik pada dasarnya untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Gray (1989) dalam Pasolong (2008:18), menjelaskan bahwa peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut:

- a. Administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.

- b. Administrasi publik melindungi hak-hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
- c. Administrasi publik berperan melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

Dapat dipahami dari definisi diatas ialah, peran administrasi publik untuk menjamin dan melindungi hak-hak masyarakat. Dalam hal ini administrasi publik juga menjamin kebebasan masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab untuk diri mereka sendiri. Administrasi publik juga mempertahankan nilai-nilai tradisi masyarakat agar tetap tumbuh dan berkembang sesuai perubahan zaman sehingga tercapainya kehidupan yang dinamis.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 adalah “Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban

dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah diharapkan dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam memanfaatkan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik. Sejalan dengan pendapat tersebut menurut Kurniawan (2005) dalam Pasolong (2008:128), “Mengatakan bahwa 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”.

Dapat dipahami dari penjelasan diatas bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan serta mempermudah dan membantu segala keperluan publik. Melalui kegiatan tersebut penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan publik sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah di tetapkan.

2. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus bersifat netral dan merata, agar tidak menimbulkan kecemburuan sosial antara satu dengan yang lain. Pemerintah harus memiliki sikap yang tegas dalam menjalankan

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara adil tanpa pengecualian dengan memperhatikan kebutuhan seseorang. Oleh karena itu sangat diperlukan asas atau beberapa hal yang bersifat pokok dan wajib dipenuhi dalam rangka melaksanakan pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum didalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada prinsipnya didalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan:

- 1) **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Parsitipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 5) **Kesamaan hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Asas pelayanan publik sangat penting untuk dijadikan acuan dan pegangan bagi pemberi layanan publik agar dapat memberikan pelayanan public secara baik dan prima. Begitu pula dengan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, perlu adanya acuan atau pegangan dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Hal ini ditujukan untuk menciptakan pelayanan yang prima.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ada sepuluh prinsip pelayanan umum. Regulasi tersebut menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b) Unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- 8) Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penyedia layanan publik sejatinya selalu dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan tepat kepada penerima layanan, namun hal tersebut cukup sulit untuk diwujudkan. Oleh karena penyedia layanan publik harus memiliki prinsip pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat diterima oleh masyarakat dan dapat dipertanggungjawabkan pemberi layanan. Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menjadi penyedia pelayanan publik yang perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat.

4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, setidaknya terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- a. Unsur pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan publik, yaitu Pemerintah atau Pemerintah Daerah. Unsur pertama ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator atau pembuat aturan dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah

bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilih dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

- b. Unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan), yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Unsur kedua adalah orang, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan atau penerima layanan, pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang sementara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
- c. Unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsur ketiga adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan meenjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

5. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama, yaitu pelayanan umum dan pelayanan kebutuhan dasar. Mahmudi (2005:205-210) menjelaskannya sebagai berikut:

a. Pelayanan Umum

Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga

kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya sertifikat, surat-surat ijin, rekomendasi, keterangan, dan lain-lain. Misalnya adalah jenis pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Akta, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan berupa kegiatan penyediaan dana atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaianya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. Secara keseluruhan produk akhir menghasilkan produk akhir berwujud benda atau fisik atau yang dianggap memberikan nilai tambah secara langsung bagi

memenuhi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih, dan lainnya.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk yang dihasilkan berupa berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik dan bermanfaat secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu, misalnya adalah pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana (banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran), pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

b. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah, meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat, yang dijabarkan sebagai berikut:

1) Pelayanan Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara

mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

2) Pelayanan Pendidikan Dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan.

3) Pelayanan Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan dasar, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok, antara lain adalah beras, minyak goreng, minyak tanah, gas, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat

dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI (Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia) Buku III (2004:185), adalah:

1) Pelayanan Pemerintahan

Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.

2) Pelayanan Pembangunan

Pelayanan pembangunan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3) Pelayanan Utilitas

Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.

4) Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan

Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

5) Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Klasifikasi pelayanan publik yang sesuai dengan penelitian ini adalah pelayanan jasa yang dilakukan oleh pemerintah, dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Pelayanan yang diberikan adalah mengenai pelayanan pengaduan. Pelayanan tersebut ditujukan untuk memberikan kemudahan dalam memberikan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan.

C. Inovasi Pelayanan

1. Pengertian Inovasi Pelayanan

Zauhar dalam buku *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah* (Noor, 2013), mengungkapkan bahwa lima huruf yang dirangkai menjadi satu kata, yang sering diketemukan dalam khasanah Ilmu Administrasi

Publik, khususnya yang berpendekatan New Public Management, adalah inovasi. Ia ibarat mukjizat yang penuh optimisme, yang bisa memecahkan segala persoalan dan musibah. Laksana dewa penyelamat, inovasi digandrungi oleh pemerhati dan praktisi organisasi publik. Sejak kepercayaan terhadap organisasi publik melemah drastis akibat inefisiensi organisasi publik yang terus menurun tajam dan terjadinya krisis multi aspek yang berkepanjangan, serta fenomena globalisasi yang terus berkecamuk dan mewabah, inovasi menjadi kunci utama dalam pemecahan masalah. Terlepas dari berbagai macam pemahaman terkait inovasi tersebut, menurut Yogi (2007) sebagaimana tercantum dalam buku berjudul Desain Inovasi Pemerintahan Daerah karya Noor (2013), bahwa inovasi tidak akan lepas dari:

- a. Pengetahuan baru, artinya sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.
- b. Cara baru, artinya inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
- c. Objek baru, sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik atau berwujud (*tangible*), maupun yang tidak berwujud (*intangible*).

- d. Teknologi baru, artinya inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.
- e. Penemuan baru, artinya hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi hadir sebagai sebuah kebetulan. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Sebuah inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi status quo. Dan walaupun tidak ada kesepakatan definisi tentang inovasi, namun dapat disimpulkan bahwa inovasi memiliki atribut, untuk meyakinkan bahwa inovasi tersebut akan memberikan keuntungan dari berbagai segi. Rogers (1983) seperti yang dikutip oleh Suwarno (2008:17) mendefinisikan beberapa karakteristik yang berpengaruh dalam inovasi pelayanan, yaitu:

- a. Keunggulan relatif (*Relative Advantage*)

Keunggulan relatif adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau lebih unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, *prestise social*, kenyamanan, kepuasan, dan lain-lain. Semakin besar

keunggulan relatif dirasakan oleh pengadopsi semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.

b. *Kompabilitas (Compability)*

Kompabilitas adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide tertentu tidak seduai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai (*compatible*).

c. *Kerumitan (Complexity)*

Kerumitan adalah derajat dimana inovasi diaanggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

d. *Kemampuan Diuji Cobakan (Trialability)*

Kemampuan adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji-cobakan batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji-cobakan dalam setting sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan atau mendemonstrasikan keunggulannya.

e. Kemampuan Diamati (*Observability*)

Kemampuan diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compatibility*), kemampnan untuk diji cobakan dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi.

Dari berbagai pendapat mengenai definisi inovasi pelayanan tersebut, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, baik berupa produk maupun jasa yang baru ataupun baru diketahui konsumen melalui penggunaan teknologi dalam melakukannya. Inovasi juga merupakan sebuah proses yang proaktif, memberikan perubahan secara kualitatif dalam konteks yang spesifik dan juga bermanfaat. Inovasi pelayanan bisa dikatakan juga sebagai kegiatan pembaharuan yang dilakukan sebuah perusahaan atau instansi untuk meningkatkan layanan serta menghasilkan layanan baru.

2. Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan

Kajian inovasi selama ini menunjukkan bahwa proses inovasi juga tidak ssederhana seperti menerjemahkannya dengan membawa

kebaruan saja, namun justru lebih kompleks dari hal tersebut karena melibatkan banyak aspek terutama di sektor publik. Mulgan dan Albury (2003) dalam Muluk (2008:45) menunjukkan bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Apa yang ditunjukkan oleh Mulgan dan Albury tersebut membuktikan bahwa inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam hal produk (*products and services*) dan proses semata.

Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Perkembangan baru yang mencakup inovasi dalam hal metode pelayanan ternyata juga masih berkembang lagi menjadi inovasi strategi atau kebijakan. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Jenis lain yang kini juga berkembang adalah inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan

aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata keelola pemerintahan (*changes in governance*).

Aspek penting lain dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategorisasi level inovasi yakni dijelaskan oleh Mulgan dan Albury berentang mulai dari inkremental, radikal, sampai transformatif. Dijelaskan sebagai berikut:

- a. Inovasi inkremental, berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).
- b. Inovasi radikal, merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang

nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

- c. Inovasi transformatif atau sistematis, adalah inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasikan semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

3. Faktor-Faktor Inovasi Pelayanan

a. Faktor Pendukung

Muluk (2008:49) menyebutkan bahwa inovasi sektor publik bukanlah sebuah kondisi yang dapat dengan sukses dijalankan dengan sebatas niat saja apalagi terjadi dengan sendirinya. Dibutuhkan beberapa faktor kritis untuk menjamin keberhasilannya. Tanpa kehadiran faktor-faktor ini, maka terjadinya inovasi pemerintahan akan menjadi sulit terealisasi. Oleh karena itu perlu diidentifikasi faktor-faktor tersebut dan perlu pula dijamin ketersediaannya. Beberapa faktor kritis tersebut antara lain adalah: kepemimpinan yang mendukung inovasi, pegawai yang terdidik dan terlatih, budaya organisasi, pengembangan tim dan kemitraan, serta orientasi pada kinerja yang terukur.

a) Pengembangan Kepemimpinan Inovasi

Kepemimpinan mendukung proses inovasi merupakan syarat utama bagi terjadinya inovasi pemerintahan. Tanpa kepemimpinan yang efektif maka akan sulit sekali mengalahkan program pemerintahan yang mendukung proses inovasi. Kepemimpinan ini tidak hanya berarti adanya pemimpin yang mendukung proses inovasi namun juga melibatkan adanya arahan strategis proses inovasi yang menjadi landasan operasional proses inovasi bagi seluruh elemen organisasi. Proses inovasi membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi, dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi. Inovasi pemerintahan terimplementasi tidak dengan hanya berkata-kata, namun juga membutuhkan pemimpin yang mampu menjadi inspirasi terjadinya inovasi. Kepemimpinan inovasi yang berhasil dapat menjadi stimulan utama bagi keberhasilan membangun sistem inovasi namun tetap tak mampu menjamin keberlangsungannya, untuk itu dibutuhkan upaya untuk membangun budaya inovasi.

b) Pengembangan Budaya Inovasi

Pengembangan budaya inovasi menjadi begitu penting karena inovasi sebenarnya perlu dibangun di atas basis sosial yang

luas dan tidak dibatasi oleh periode waktu yang terbatas. Inovasi dibangun dalam kurun waktu yang cukup lama dan hasilnya juga memerlukan waktu yang cukup karena ada proses inovasi yang harus dilalui. Jika suatu organisasi publik mampu membangun budaya inovasi, maka dapat dipastikan bahwa keberlanjutan sistem inovasi akan lebih terjamin dan telah mendarah daging dalam kemampuan setiap anggota organisasi.

c) Pengembangan Pegawai

Sangatlah mustahil jika bermaksud menyuntikkan semangat inovasi di sektor publik apalagi mengembangkannya dengan tanpa melalui pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai. Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintahan yang inovatif tak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi. Untuk itu, tak ada cara lain selain harus melakukan pengembangan pegawai dengan tujuan untuk menguasai perkembangan mutakhir.

d) Pengembangan Tim Kerja dan Kemitraan

Pengembangan inovasi membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Keberadaan tim dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai hal yang tidak dapat diselesaikan secara personal.

Pembelajaran tim dibutuhkan untuk membangun tim yang selaras, yakni tim sinergis yang memadukan seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama dengan komitmen yang sama. Keberhasilan sebuah tim dapat dinilai dari tiga hal, yakni produk dan jasa yang dihasilkan, keberlanjutan tim, dan kepuasan anggota tim. Keberadaan tim kerja inovasi dibutuhkan untuk memperkuat program pengembangan inovasi sektor publik karena pada awalnya program inovasi tak dapat berjalan dengan sendirinya tak dapat pula dijalankan sendirian.

e) Pengembangan Kinerja Inovasi

Selanjutnya, inovasi akan sulit dinilai jika tidak disediakan manajemen kinerja inovasi yang meliputi penyusunan, pengukuran, dan apresiasi kinerja inovasi. Kinerja inovasi dibutuhkan karena inovasi yang terukur akan memudahkan pelaksanaannya. Kemampuan membedakan antara keberhasilan dan kegagalan penting untuk menunjukkan keberhasilan kepada masyarakat sehingga akan dengan mudah meraih dukungan dari segala pihak untuk melanjutkan program inovasi. Dukungan dari berbagai pihak terhadap program inovasi tentu akan mengurangi kadar penolakan pihak-pihak tertentu yang umumnya memang ada pada setiap hal baru. Dukungan berbagai pihak dibutuhkan untuk memperkuat

posisi sehingga program inovasi dapat berlangsung secara berkelanjutan.

f) Pengembangan Jaringan

Pengembangan jaringan inovasi dibutuhkan karena inovasi sektor publik akan lebih lestari dan membawa dampak lebih luas jika inovasi melibatkan para pihak yang lebih luas. Inovasi harus senantiasa berinteraksi dengan lingkungan karena inovasi dipengaruhi oleh lingkungan dan mempengaruhi lingkungan pula. Berinovasi memang membutuhkan basis yang bergantung pada kekuatan internal namun ia akan bersemi dan berkembang karena menyerap berbagai pengetahuan dan kebutuhan yang berkembang dalam lingkungannya. Pengembangan jaringan inovasi melibatkan tiga hal penting, yakni identifikasi pihak luar yang harus dilibatkan, metode pelibatan pihak luar, dan instrumen yang paling efektif dalam memanfaatkan jaringan inovasi.

b. Faktor Penghambat

Selama proses pelaksanaan inovasi pada suatu organisasi sektor publik, ada kalanya memiliki hambatan-hambatan yang menghalangi suatu organisasi publik dalam mencapai tujuan dari inovasinya. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Borins (2005)

dalam Muluk (2008) yang mengemukakan bahwa ada tiga penghambat dari pelaksanaan inovasi, yaitu:

- a. Hambatan yang muncul dari dalam birokrasi itu sendiri, yaitu sikap yang skeptis dan enggan berubah.
- b. Hambatan yang berasal dari lingkungan politik. Tuntutan organisasi kadang-kadang tidak bisa dipenuhi karena lingkungan politik yang tidak kondusif, seperti penambahan anggaran, peraturan-peraturan yang menghambat, dan kepentingan-kepentingan golongan.
- c. Hambatan ketiga berasal dari lingkungan di luar sektor publik, seperti keraguan publik terhadap efektivitas suatu program, kesulitan melaksanakan program, terutama dalam menentukan kelompok sasaran.

D. Pelayanan “SAMBAT” Online

SAMBAT Online, yang merupakan akronim dari Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu Online, merupakan fasilitas bagi masyarakat kota Malang untuk mengirimkan kritik, saran, pertanyaan, atau pengaduan seputar Pemerintah Kota Malang. SAMBAT Online merupakan salah satu jalur yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) untuk memfasilitasi pelayanan pengaduan melalui jalur online. Pengaduan yang dilaporkan pada SAMBAT Online dapat dikirimkan melalui situs web secara langsung atau melalui pesan singkat (Suharno, dkk, 2017:26).

Sambat Online mulai diluncurkan pada 20 Mei 2016, bertepatan dengan Peringatan Hari Kebangkitan Nasional (Harkitnas). Aplikasi berbasis *Short Message Service* (SMS) itu dibuat sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan Perwal nomor 19 tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah.

Kata Sambat dipilih sebagai representasi lokasi Kota Malang yang berada di Jawa Timur. Sambat merupakan kata Jawa yang artinya mengeluh. Seperti namanya, aplikasi tersebut sebagai wahana untuk menampung keluh kesah warga yang kemudian dilanjutkan ke SKPD terkait untuk ditindak lanjuti. Caranya, warga tinggal mengetik sambat spasi keluhan yang ingin disampaikan lalu dikirim ke nomor 081333471111 (www.regional.kompas.com, 31 Agustus 2016).

Sebelum menggunakan aplikasi ini, Anda diharuskan mendaftar terlebih dahulu. Setelah mendaftar, Anda dapat masuk (login) dengan menggunakan akun yang telah dibuat sebelumnya. Pendaftaran hanya dilakukan satu kali saja, untuk selanjutnya Anda dapat menggunakan akun yang sama untuk menggunakan aplikasi ini kembali. Anda diwajibkan mengisi data dengan sebenar-benarnya sesuai dengan identitas Anda.

Cara melakukan pendaftaran adalah dengan cara Klik menu “daftar” untuk memulai pendaftaran user. Harap mengisi semua isian dengan sebenar-benarnya, kesalahan pengisian merupakan tanggung jawab user. Setelah melakukan pendaftaran, Anda akan mendapatkan surel (email) berisi link

aktivasi user. Anda tidak dapat masuk (login) sebelum mengaktifkan akun Anda. Login dengan menggunakan akun Anda dan silakan memulai menggunakan aplikasi ini. Berikut alur aplikasi pengaduan “SAMBAT” Online, yaitu:

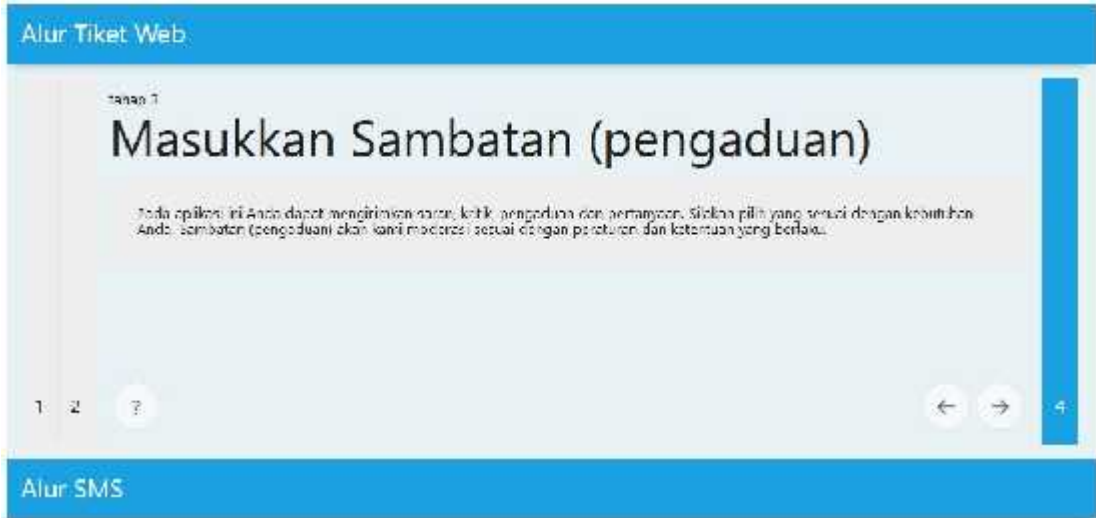


Gambar 2. Tahap 1 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online
Sumber : www.sambat.malangkota.go.id (2017)



Gambar 3. Tahap 2 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online
Sumber : www.sambat.malangkota.go.id (2017)





Gambar 4. Tahap 3 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online
Sumber : www.sambat.malangkota.go.id (2017)



Gambar 5. Tahap 4 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online
Sumber : www.sambat.malangkota.go.id (2017)



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Syaodih Nana (2007:6) dalam Ufie (2013:39), merupakan suatu cara yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Metode deskriptif menurut Nawawi dan Martini dalam Ufie (2013:39), merupakan metode yang melukiskan suatu keadaan objektif atau peristiwa tertentu berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagai mestinya yang kemudian diiringi dengan upaya pengambilan kesimpulan umum berdasarkan fakta-fakta historis tersebut.

Jadi, penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis fenomena, peristiwa atau aktivitas sosial menggunakan metode penggambaran secara rinci fakta-fakta temuan yang ada di lapangan dan nantinya dianalisis menggunakan teori yang sesuai. Alasan yang mendasari penulis menggunakan jenis penelitian ini, karena penulis ingin menganalisis masalah-masalah yang muncul dari inovasi pelayanan publik “SAMBAT” Online sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dengan cara menemukan

fakta-fakta yang rinci untuk menggambarkan fenomena ini dan menemukan solusi masalah-masalah tersebut.

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian adalah batasan masalah dalam penelitian yang berisi pokok masalah yang bersifat umum (Sugiyono, 2012:207). Fokus dalam penelitian ini adalah melihat karakteristik pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang serta menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam inovasi pelayanan publik “SAMBAT” Online. Berikut rincian fokus penelitian yang diangkat oleh peneliti yang didasarkan pada rumusan masalah, yaitu:

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik “SAMBAT” Online sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, yaitu:
 - Kompabilitas (*Compability*) dalam inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kota Malang
 - Kemampuan Diuji Cobakan (*Trialability*) dalam inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kota Malang
 - Kemampuan Diamati (*Observability*) dalam inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kota Malang
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik “SAMBAT” Online sebagai upaya meningkatkan

pelayanan publik di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, yang meliputi:

- a. Faktor Pendukung
 - 1) Internal
 - 2) Eksternal
- b. Faktor Penghambat
 - 1) Internal
 - 2) Eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti dapat menggambarkan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Adapun lokasi penelitian ini adalah Kota Malang. Pemilihan lokasi penelitian tersebut dikarenakan Kota Malang merupakan salah satu kota yang ada di Indonesia yang melakukan inovasi berupa sistem pelayanan bernama “SAMBAT” Online. Sedangkan situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti menggambarkan pusat penelitian dari objek yang diteliti. Situs penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Alasan peneliti memilih situs penelitian tersebut karena Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang merupakan salah satu dinas yang memiliki konsep inovasi pelayanan bernama “SAMBAT” Online.

D. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data penelitian yang dibutuhkan oleh setiap peneliti untuk mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan yang dikehendaki dalam penelitian tersebut yang tentunya perlu ditunjang oleh data-data yang relevan, baik jumlah maupun jenis data yang diperlukan. Menurut Loefland sebagaimana dalam Moleong (2013:157), menjelaskan sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data ada 2 yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung pada saat jalannya penelitian, sumber data diperoleh melalui kegiatan wawancara dan data-data secara langsung yang memiliki korelasi dengan topik. Adapun yang menjadi data primer adalah informan. Dengan menggunakan pedoman wawancara, peneliti menggunakan data dari informan dari beberapa pihak diantaranya yaitu:

- a. Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang;
 - 1) Ibu Atik Selaku Kepala Bidang Informasi Publik
 - 2) Bapak Dani selaku Pemberdayaan Teknologi Informasi dan Komunikasi
- b. Pelaksana teknis inovasi “SAMBAT” Online;
 - 1) Bapak Didik Supriyadi
- c. Masyarakat Kota Malang yang menggunakan inovasi “SAMBAT” Online :
 - 1) Bapak Cornelius warga Bandulan
 - 2) Bapak Rudy warga Perumahan Joyogrand
 - 3) Juang Abdi M warga Ketawanggede
 - 4) M Rizky Andika Warga candi Mendut
 - 5) Villa anggun warga ketawanggede

2. Sumber Sekunder

Data sekunder merupakan data yang mencakup informasi yang dikumpulkan dan relevan terhadap masalah yang akan diteliti. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dan dapat memberikan informasi tambahan dalam penelitian ini. Sumber data yang digunakan oleh peneliti melalui perantara yaitu manusia, media lainya seperti media elektronik dan media cetak, literatur dal lain sebagainya. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa perundang-undangan yang berkaitan dengan pembahasan inovasi “SAMBAT” Online dan dokumen lain yang mendukung penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Proses penelitian, memerlukan adanya teknik pengumpulan data yang relevan dengan objek penelitian. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya:

1. Wawancara

Wawancara adalah metode yang digunakan untuk menggali informasi secara lebih mendalam terkait dengan permasalahan penelitian. Menurut Moleong (2013:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan informasi dari pertanyaan yang ditanyakan. Wawancara

dilakukan secara tidak terstruktur dimana seorang peneliti dan informan berhadapan secara langsung (*face to face*) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan agar mendapatkan data. Tipe wawancara pada penelitian ini menggunakan tipe *openend* dimana peneliti dapat bertanya kepada responden tentang fakta-fakta suatu peristiwa yang ada. Teknik wawancara ini dilakukan agar dapat memperoleh jawaban yang dijelaskan secara lisan terkait dengan permasalahan penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada pegawai yang menjadi pihak pelaksana inovasi “SAMBAT” Online dan masyarakat yang merasakan pelayanan tersebut.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap lingkungan penelitian, subjek penelitian, dengan membuat kunjungan lapangan secara langsung terhadap studi kasus. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang ada dalam objek penelitian. Teknik ini dilakukan dengan pengamatan lapangan secara langsung terkait dengan permasalahan yang berhubungan dengan variabel penelitian dan melakukan pencatatan atas hasil observasi. Sesuai dengan jenisnya, peneliti memilih observasi pasif atau biasa dikenal dengan observasi partisipasi terbatas, yakni peneliti terlibat hanya sebatas pada aktivitas obyek yang mendukung data penelitian. Observasi dilakukan secara langsung terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan publik “SAMBAT”

Online sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Alat bantu dalam melakukan penelitian ini berupa *handphone* untuk merekam video ataupun mengambil gambar selama observasi, dan buku catatan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu metode pengumpulan data yang sudah tersedia dengan adanya catatan dimana peneliti dapat memahami materi melalui data tertulis seperti dokumen, peraturan-peraturan dan referensi dari internet untuk mendapatkan informasi terkait penelitian yang dilakukan. Dokumentasi terkait dengan dokumen atau arsip lain yang masuk kedalam data dan berhubungan dengan pelaksanaan pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

F. Instrumen Penelitian

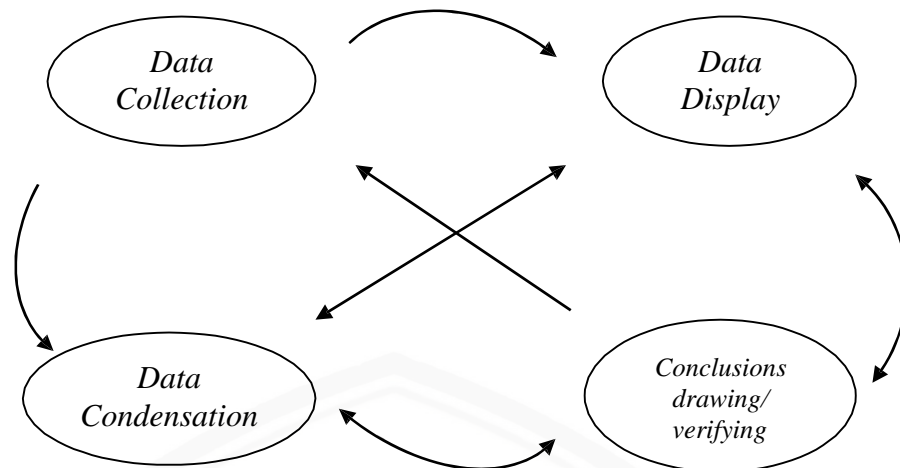
Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, Moleong (2014:222) mengemukakan bahwa “yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri”. Jadi dalam penelitian ini peneliti merupakan instrumen pokok, sedangkan instrumen penunjangnya adalah:

1. Pedoman wawancara (*interview guide*), yaitu kerangka pertanyaan diajukan pada pihak-pihak sumber data dalam penelitian.

2. Catatan lapangan (*field notes*), dipergunakan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dalam pengumpulan data yang ada di lapangan.
3. Perekam (*recorder*), dipergunakan untuk merekam informasi-informasi dari hasil wawancara kepada pihak-pihak sumber data.
4. Alat tulis menulis, sebagai alat bantu dalam pencatatan hal-hal penting di lapangan.

G. Analisis Data

Analisis data sangat penting karena dengan melakukan analisis data, maka data yang diperoleh dapat disusun dan diolah agar menghasilkan informasi yang mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2014:248), analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisir data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data interaktif menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14). Sejalan dengan analisis interaktif yang dimaksud, maka dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat. Komponen-komponen analisis data tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 6. Analisis Model Interaktif
Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014:14)

Adapun alur kegiatan analisis data interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:14), meliputi:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk memperoleh data yang valid. Pengumpulan data ini dilakukan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini, observasi ke lapangan dan dokumentasi. Dalam tahap ini peneliti menggali data sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Peneliti mencari data ke lapangan secara berulang-ulang hingga mencapai titik kejenuhan data, sehingga data yang dikumpulkan lengkap dan maksimal.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi data mentah yang didapat dari lapangan. Setelah peneliti mengumpulkan data mentah, kemudian data-data tersebut ditelaah. Keseluruhan data yang di dapat oleh peneliti di situs penelitian melalui

wawancara, observasi dan dokumentasi tersebut kemudian diproses dengan pemilahan, pemusatan, penyederhanaan data sesuai dengan masalah dan fokus penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti. Data yang telah dipilih sesuai dengan fokus penelitian tersebut selanjutnya ditransformasikan menjadi rangkuman, tabel, dan gambar.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses peneliti menyusun seluruh informasi ke dalam bentuk yang sistematis dan dari bentuk tersebut ditarik kesimpulan dan peneliti disini harus mengambil keputusan untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data yang didapat oleh peneliti di lapangan, disesuaikan dengan fokus penelitian yang diikuti oleh analisis data, kemudian data tersebut ditelaah dan dibandingkan dengan teori maupun regulasi yang berkaitan dengan masalah dan fokus penelitian.

4. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan. Melalui tahap penyajian data peneliti berusaha mencari makna dari tiap permasalahan penelitian. Setelah peneliti menemukan makna dari permasalahan tersebut, maka dari hasil yang diperoleh dari lapangan tersebut kemudian dikumpulkan serta dianalisa untuk dapat ditarik kesimpulanya. Kesimpulan merupakan hasil analisis data yang telah dikaitkan dengan teori dan regulasi yang ada. Proses penarikan kesimpulan atau verifikasi dalam penelitian kualitatif

dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan merupakan bagian akhir dalam kegiatan analisis.

H. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan kegiatan pemeriksaan data secara cermat untuk mendapatkan hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan (Moleong, 2014:320). Kegiatan ini diperlukan untuk mengetahui kevalidan data yang diperoleh dari berbagai sumber data. Dalam penelitian ini pengujian terhadap keabsahan data yang digunakan meliputi:

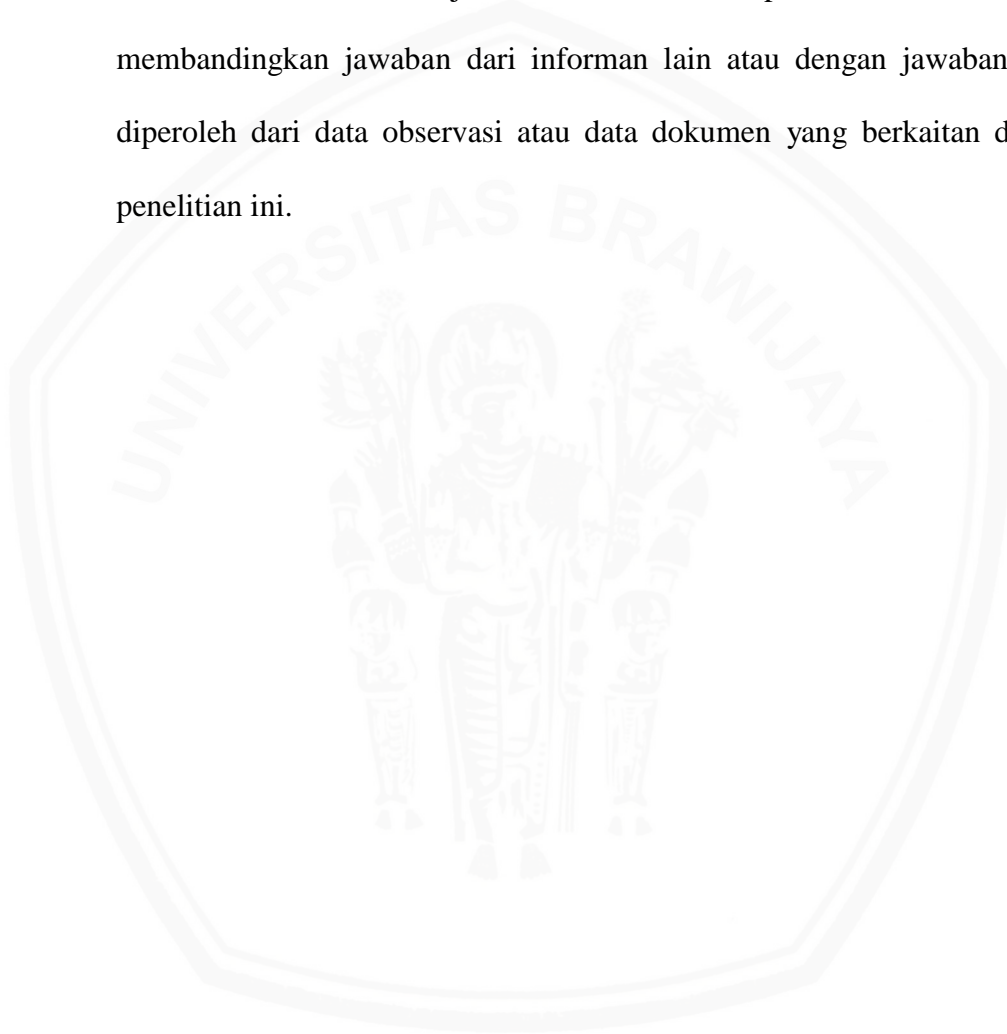
1. Kredibilitas

Kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data dari hasil penelitian kualitatif perlu dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check*. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan peningkatan ketekunan dalam penelitian dengan membaca berita, referensi buku, maupun hasil penelitian atau dokumentasi- dokumentasi yang berkaitan dengan temuan yang diteliti. Kemudian peneliti melakukan diskusi mengenai hasil penelitian dengan dosen pembimbing dan teman sejawat.

2. Triangulasi

Kegiatan triangulasi bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam hal triangulasi, tujuan dari kegiatan ini bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa

fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan, mungkin apa yang dikemukakan informan salah karena tidak sesuai dengan teori atau hukum (Susan Stainback, 1988, dalam Sugiyono, 2014:241). Oleh karena itu, peneliti melakukan konfirmasi-konfirmasi jawaban dari setiap informan dengan membandingkan jawaban dari informan lain atau dengan jawaban yang diperoleh dari data observasi atau data dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Umum

1. Gambaran Umum Kota Malang

a. Sejarah Singkat Kota Malang

Kota Malang merupakan salah satu daerah otonom dan merupakan Kota besar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya (www.malangkota.go.id, 4 Januari 2018). Sebagai Kota besar, Malang tidak lepas dari permasalahan sosial dan lingkungan yang semakin buruk kualitasnya. Kota yang pernah dianggap mempunyai tata Kota yang terbaik di antara Kota-Kota Hindia Belanda, kini banyak dikeluhkan warganya seperti kemacetan dan kesemrawutan lalu lintas, suhu udara yang mulai panas, sampah yang berserakan atau harus merelokasi pedagang kaki lima yang memenuhi alun-alun Kota. Namun terlepas dari berbagai permasalahan tata Kotanya, pariwisata Kota Malang mampu menarik perhatian tersendiri. Dari segi geografis, Malang diuntungkan oleh keindahan alam daerah sekitarnya seperti Batu (yang sampai tahun 2000 menjadi Kotamadya) dengan agrowisatanya, pemandian Selecta, Songgoriti atau situs-situs purbakala peninggalan Kerajaan Singosari. Jarak tempuh yang tidak jauh dari Kota membuat para pelancong menjadikan Kota ini sebagai

tempat singgah dan sekaligus tempat belanja. Perdagangan ini mampu mengubah konsep pariwisata Kota Malang dari Kota peristirahatan menjadi Kota wisata belanja.

Pada masa penjajahan kolonial Hindia Belanda, daerah Malang dijadikan wilayah "Gemente" (Kota). Sebelum tahun 1964, dalam lambang Kota Malang terdapat tulisan ; "Malang namaku, maju tujuanku" terjemahan dari "Malang nominor, sursum moveor". Ketika Kota ini merayakan hari ulang tahunnya yang ke-50 pada tanggal 1 April 1964, kalimat-kalimat tersebut berubah menjadi: "Malangkucecwara". Semboyan baru ini diusulkan oleh almarhum Prof. Dr. R. Ng. Poerbatjaraka, karena kata tersebut sangat erat hubungannya dengan asal-usul Kota Malang yang pada masa Ken Arok kira-kira 7 abad yang lampau telah menjadi nama dari tempat di sekitar atau dekat candi yang bernama Malangkucecwara.

Kota Malang mulai tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda, terutama ketika mulai di operasikannya jalur kereta api pada tahun 1879. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri.

Bentuk dan tata ruang Kota Malang, konnstruksi-konstruksi utama yang membentuk struktur sosial di dalamnya, merupakan cermin dari adanya perencanaan dan kordinasi yang dilakukan oleh para elit Kota tersebut. Perencanaan tata Kota yang memiliki sejumlah makna

cultural, tentunya akan di-setting sesuai dengan tujuan, ke arah mana dan seperti apa Kota dan seperti apa Kota tersebut dicitrakan. Untuk memperkuat dan mencapai citra yang telah menjadi kesepakatan sejarah tersebut, dilakukan penyediaan sarana infrastruktur dan suprastruktur. Pemaknaan dan pendefinisian secara sosial atas Kota Malang, tentunya akan meningkatkan dinamika dan gerakan yang ada di Kota Malang tersebut. Namun demikian, juga perlu disadari bahwa disamping bahwa, disamping membawa dampak positif, baik secara sosial, ekonomi, politik, hal tersebut akan menimbulkan permasalahan-permasalahan sosial-politik tersendiri bagi masyarakat Kota Malang. Menempatkan sebagai acuan perjuangann mereka sebagaimana Kota Malang sudah terbentuk pada zaman Hindia Belanda. Sehingga sampai sekarang ini, Kota Malang memiliki citra sebagai pusatnya Kota pendidikan yang luas dan pariwisata.

b. Arti Lambang Daerah



Gambar 7. Lambang Daerah Kota Malang

Sumber : www.malangkota.go.id (2018)

DPRDGR mengukuhkan lambang Kotamadya Malang dengan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 1970. Motto **“MALANG KUCECWARA”** berarti “Tuhan menghancurkan yang bathil, menegakkan yang benar”. Semboyan tersebut dipakai sejak hari peringatan 50 tahun berdirinya KOTAPRAJA MALANG 1964, sebelum itu yang digunakan adalah **“MALANG NAMAKU, MAJU TUJUANKU”** yaitu terjemahan dari : **“MALANG NOMINATOR, SURSUMMOVEOR”** yang disahkan dengan “Gouvernement besluit dd. 25 April 1938 N. 027”. Semboyan baru itu diusulkan oleh Almarhum Prof. DR. R. Ng. Poernatjaraka, dan erat hubungannya dengan asal mula Kota Malang pada jaman Ken Arok (www.malangkota.go.id, 4 Januari 2018).

Berikut Arti Warna dari lambang daerah Kota Malang, yaitu:

1. **Merah Putih**, adalah lambang bendera nasional Indonesia
2. **Kuning**, berarti keluhuran dan kebesaran
3. **Hijau**, adalah kesuburan
4. **Biru Muda**, berarti Kesetiaan pada Tuhan, Negara dan Bangsa
5. Segilima berbentuk perisai bermakna semangat perjuangan kepahlawanan, kondisi geografis, pegunungan, serta semangat membangun untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

c. Visi dan Misi

Pengertian Visi menurut Undang-Undang 25 tahun 2004 pasal 1 angka 12 adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Hal ini berarti bahwa visi yang tercantum dalam RPJMD Kota Malang harus dicapai pada tahun 2018. Visi Kota Malang yaitu **“MENJADIKAN KOTA MALANG SEBAGAI KOTA BERMARTABAT”** (www.malangkota.go.id, 4 Januari 2018).

Selain Visi tersebut, hal lain yang tak kalah pentingnya adalah ditentukannya Peduli Wong Cilik sebagai SEMANGAT dari pembangunan Kota Malang periode 2013-2018. Sebagai semangat, kepedulian terhadap wong cilik menjadi jiwa dari pencapaian visi. Hal ini berarti bahwa seluruh aktivitas dan program pembangunan di Kota Malang harus benar-benar membawa kemaslahatan bagi wong cilik. Dan seluruh hasil pembangunan di Kota Malang harus dapat dinikmati oleh wong cilik yang notabene adalah rakyat kecil yang mayoritas jumlahnya di Kota Malang.

Istilah MARTABAT adalah istilah yang menunjuk pada harga diri kemanusiaan, yang memiliki arti kemuliaan. Sehingga, dengan visi ‘Menjadikan Kota Malang sebagai Kota BERMARTABAT’ diharapkan dapat terwujud suatu kondisi kemuliaan bagi Kota Malang dan seluruh masyarakatnya. Hal ini adalah penerjemahan langsung dari

konsep Islam mengenai baldatun thoyyibatun wa robbun ghofur (negeri yang makmur yang diridhoi oleh Allah SWT).

Untuk dapat disebut sebagai Kota BERMARTABAT, maka akan diwujudkan Kota Malang yang aman, tertib, bersih, dan asri, dimana masyarakat Kota Malang adalah masyarakat yang mandiri, makmur, sejahtera, terdidik dan berbudaya, serta memiliki nilai religiusitas yang tinggi dilandasi dengan sikap toleransi terhadap perbedaan-perbedaan yang ada di tengah-tengah masyarakat, dengan Pemerintah Kota Malang yang bersih dari KKN dan sungguh-sungguh melayani masyarakat. Sehingga, Kota Malang secara umum akan memiliki keunggulan-keunggulan dan berdaya saing tinggi untuk dapat menempatkan diri sebagai kota yang terkemuka dengan berbagai prestasi di berbagai bidang.

Selain itu, visi BERMARTABAT dapat 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. Masing-masing akronim dari BERMARTABAT tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

Bersih, Kota Malang yang bersih adalah harapan seluruh warga Kota Malang. Lingkungan kota yang bebas dari tumpukan sampah dan limbah adalah kondisi yang diharapkan dalam pembangunan Kota Malang sepanjang periode 2013-2018. Selain itu, bersih juga harus

menjadi ciri dari penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan yang bersih (clean governance) harus diciptakan agar kepentingan masyarakat dapat terlayani dengan sebaik-baiknya.

Makmur, Masyarakat yang makmur adalah cita-cita yang dipercayakan kepada pemerintah untuk diwujudkan melalui serangkaian kewenangan yang dimiliki pemerintah. Kondisi makmur di Kota Malang tercapai jika seluruh masyarakat Malang dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka secara layak sesuai dengan strata sosial masing-masing. Dalam kaitannya dengan upaya mencapai kemakmuran, kemandirian adalah hal penting. Masyarakat makmur yang dibangun di atas pondasi kemandirian merupakan kondisi yang hendak diwujudkan dalam periode pembangunan Kota Malang 2013 – 2018.

Adil, Terciptanya kondisi yang adil di segala bidang kehidupan adalah harapan seluruh masyarakat Kota Malang. Adil diartikan sebagai diberikannya hak bagi siapapun yang telah melaksanakan kewajiban mereka. Selain itu, adil juga berarti kesetaraan posisi semua warga masyarakat dalam hukum dan penyelenggaraan pemerintahan. Adil juga dimaksudkan sebagai pemerataan distribusi hasil pembangunan daerah. Untuk mewujudkan keadilan di tengah-tengah masyarakat, Pemerintah Kota Malang juga akan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengedepankan prinsip-prinsip keadilan.

Religius-toleran, Terwujudnya masyarakat yang religius dan toleran adalah kondisi yang harus terwujudkan sepanjang 2013-2018. Dalam masyarakat yang religius dan toleran, semua warga masyarakat mengamalkan ajaran agama masing-masing ke dalam bentuk cara berpikir, bersikap, dan berbuat. Apapun bentuk perbedaan di kalangan masyarakat dihargai dan dijadikan sebagai faktor pendukung pembangunan daerah. Sehingga, dengan pemahaman religius yang toleran, tidak akan ada konflik dan pertikaian antar masyarakat yang berlandaskan perbedaan SARA di Kota Malang.

Terkemuka, Kota Malang yang terkemuka dibandingkan dengan kota-kota lain di Indonesia merupakan kondisi yang hendak diwujudkan. pTerkemuka dalam hal ini diartikan sebagai pencapaian prestasi yang diperoleh melalui kerja keras sehingga diakui oleh dunia luas. Kota Malang selama lima tahun ke depan diharapkan memiliki banyak prestasi, baik di tingkat regional, nasional, maupun internasional. Terkemuka juga dapat juga berarti kepeloporan. Sehingga, seluruh masyarakat Kota Malang diharapkan tampil menjadi pelopor pembangunan di lingkup wilayah masing-masing.

Aman, Situasi kota yang aman dan tertib merupakan kondisi yang mutlak diperlukan oleh masyarakat. Situasi aman berarti bahwa masyarakat Kota Malang terbebas dari segala gangguan, baik berupa fisik maupun non-fisik, yang mengancam ketentraman kehidupan dan aktivitas masyarakat. Sehingga situasi masyarakat akan kondusif untuk

turut serta mendukung jalannya pembangunan. Untuk menjamin situasi aman bagi masyarakat ini, Pemerintah Kota Malang akan mewujudkan ketertiban masyarakat. Untuk itu, kondisi pemerintahan yang aman dan stabil juga akan diwujudkan demi suksesnya pembangunan di Kota Malang.

Berbudaya, Masyarakat Kota Malang yang berbudaya merupakan kondisi dimana nilai-nilai adiluhung dipertunjukkan dalam sifat, sikap, tindakan masyarakat dalam aktivitas sehari-hari di semua tempat. Masyarakat menjunjung tinggi kesantunan, kesopanan, nilai-nilai sosial, dan adat istiadat dalam kehidupan sehari-hari. Perilaku berbudaya juga ditunjukkan melalui pelestarian tradisi kebudayaan warisan masa terdahulu dengan merevitalisasi makna-maknanya untuk diterapkan di masa sekarang dan masa yang akan datang.

Asri, Kota Malang yang asri adalah dambaan masyarakat. Keasrian, keindahan, kesegaran, dan kebersihan lingkungan kota adalah karunia Tuhan bagi Kota Malang. Namun, keasrian Kota Malang makin lama makin pudar akibat pembangunan kota yang tidak memperhatikan aspek lingkungan. Maka, Kota Malang dalam lima tahun ke depan harus kembali asri, bersih, segar, dan indah. Sehingga, segala pembangunan Kota Malang, baik fisik maupun non-fisik, diharuskan untuk menjadikan aspek kelestarian lingkungan sebagai pertimbangan utama. Hal ini harus dapat diwujudkan dengan partisipasi nyata dari seluruh masyarakat, tanpa kecuali.

Terdidik, Terdidik adalah kondisi dimana semua masyarakat mendapatkan pendidikan yang layak sesuai dengan peraturan perundangan. Amanat Undang-Undang nomer 12 tahun 2012 mewajibkan tingkat pendidikan dasar 12 tahun bagi seluruh warga negara Indonesia. Selain itu, diharapkan masyarakat akan mendapatkan pendidikan dan ketrampilan yang sesuai dengan pilihan hidup dan profesi masing-masing. Masyarakat yang terdidik akan senantiasa tergerak untuk membangun Kota Malang bersama dengan Pemerintah Kota Malang.

Sedangkan misi Kota Malang yaitu:

1. Meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan pemerataan pelayanan pendidikan dan kesehatan

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan kualitas, aksesibilitas dan pemerataan pelayanan pendidikan

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas, aksesibilitas dan pemerataan pelayanan kesehatan

2. Meningkatkan produktivitas dan daya saing daerah

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan perekonomian daerah melalui penguatan sektor koperasi dan usaha kecil menengah, perindustrian dan perdagangan, serta pariwisata daerah.

Tujuan 2: Terwujudnya perluasan kesempatan kerja

Tujuan 3: Terwujudnya ketersediaan dan akses pangan

3. Meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan terhadap masyarakat rentan, pengarusutamaan gender, serta kerukunan sosial

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan perlindungan terhadap masyarakat rentan dan pengentasan kemiskinan

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas kehidupan dan peran peran perempuan, serta terjaminnya pengarusutamaan gender

Tujuan 3: Terwujudnya peningkatan kualitas kerukunan sosial masyarakat

4. Meningkatnya pembangunan infrastruktur dan daya dukung Kota yang terpadu dan berkelanjutan, tertib penataan ruang serta berwawasan lingkungan

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan kualitas infrastruktur dan daya dukung kota

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan tertib pemanfaatan ruang kota sesuai peruntukannya

5. Mewujudkan pelaksanaan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

Tujuan 1: Terwujudnya transparansi dan akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

d. Kondisi Geografis

Kota Malang memiliki wilayah seluas 110,06 km², dan terdiri atas 5 Kecamatan dan 57 Kelurahan sebagaimana tabel berikut (Laporan Kinerja Tahunan Pemerintah Kota Malang Tahun 2016):

Tabel 1. Luas Wilayah Kota Malang Berdasarkan Kecamatan

No.	Kecamatan	Jumlah Kelurahan dalam Wilayah Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Persentase Terhadap Luas Kota (%)
1	Kedungkandang	12	89,89	36,24
2	Sukun	11	20,97	19,05
3	Klojen	11	8,88	8,02
4	Blimbing	11	17,77	16,15
5	Lowokwaru	12	22,60	20,53
Total		57	110,06	100

Sumber : Bagian Pemerintahan Setda Kota Malang (2018)

Secara astronomis, Kota Malang terletak pada 07O46'48" LS-8O46'42" LS dan 112O31'42" BT-112O48'48" BT, dan secara geografis, letak Kota Malang berbatasan langsung dengan kecamatan-kecamatan di wilayah Kabupaten Malang, yakni:

1. Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso
2. Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang
3. Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji

4. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau

Secara topografis sebagian besar wilayah Kota Malang merupakan dataran dengan dikelilingi deretan bukit dan pegunungan. Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440-667m (dpal), dengan keadaan kemiringan tanah (topografi) Kota Malang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a) Kemiringan 0-8% tersebar diseluruh kecamatan di Kota Malang. Kelas kemiringan ini tergolong datar agak landai. Kondisi tanah yang berada pada kelas kemiringan ini sangat potensial untuk dijadikan permukiman, pertanian, dan perkebunan.
- b) Kemiringan 8-15% merupakan kelas kemiringan yang tergolong landai agak miring. Kelas kemiringan ini berada di seluruh kecamatan di Kota Malang. Kondisi tanah pada kelas kemiringan ini cocok untuk dijadikan berbagai jenis usaha konservasi tanah dan air.
- c) Kemiringan 15-25% merupakan kelas kemiringan yang tergolong miring agak curam. Kelas kemiringan ini juga berada diseluruh kecamatan Kota Malang namun hanya pada lokasi-lokasi tertentu seperti sempadan sungai. Wilayah terluas pada kemiringan ini yaitu Kecamatan Kedungkandang dan Kecamatan Lowokwaru.
- d) Kemiringan 25-45% merupakan kelas kemiringan yang tergolong curam. Kelas kemiringan ini di Kota Malang berada disekitar sempadan sungai. Namun wilayah terluas yang berada pada kelas

kemiringan ini yaitu Kecamatan Kedungkandang dan Kecamatan Lowokwaru yang merupakan tempat tertinggi di Kota Malang. Kondisi tanah pada kelas kemiringan ini kurang baik untuk dijadikan pertanian namun demikian perlu dikelola dengan memilih tanaman yang bisa digunakan untuk konservasi.

- e) Kemiringan $>45\%$ merupakan kelas kemiringan sangat curam. Kelas kemiringan ini di Kota Malang berada di Kecamatan Kedungkandang. Kondisi tanah pada kelas kemiringan ini sangat rentan terhadap erosi maka sebaiknya perlu upaya pelestarian hutan.

e. Kondisi Demografis

Jumlah penduduk Kota Malang per 31 Desember 2016 sebesar 895.387 jiwa, yang terdiri dari WNA sejumlah 1.108 jiwa dan WNI sejumlah 894.278 jiwa yang tersebar di 5 Kecamatan, jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya terjadi kenaikan jumlah penduduk sebesar 13.593 jiwa. Kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak adalah Kecamatan Kedungkandang sebesar 208.979 jiwa yang terbagi ke dalam 63.580 Kepala Keluarga (KK), sedangkan Kecamatan Klojen merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk paling sedikit yakni sebanyak 110.136 jiwa yang terbagi ke dalam 35.739 KK, sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Jumlah Penduduk Kota Malang Berdasarkan Kecamatan per
31 Desember 2016

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Persentase Terhadap Jumlah Penduduk Kota (%)	Jumlah KK
1	Kedungkandang	208.979	23	63.580
2	Sukun	206.612	23	64.154
3	Klojen	110.136	12	35.739
4	Blimbing	196.847	22	61.278
5	Lowokwaru	172.813	19	53.676
Total		895.387	100	278.427

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2017)

Dari segi kepadatan penduduk, Kecamatan Klojen merupakan wilayah yang paling padat penduduk, sementara Kecamatan Kedungkandang menjadi kecamatan dengan tingkat kepadatan penduduk paling rendah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. Tingkat Kepadatan Penduduk Kota Malang Berdasarkan
Kecamatan per 31 Desember 2016

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Luas Wilayah (Km ²)	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km ²)
1	Kedungkandang	208.979	39,89	5.239
2	Sukun	206.612	20,97	9.853
3	Klojen	110.136	8,83	12.473
4	Blimbing	196.847	17,77	11.077
5	Lowokwaru	172.813	22,60	7.647
Total		895.387	110,06	8.135

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2017)

Berdasarkan aspek usia, sebagian besar penduduk di Kota Malang terkategori sebagai penduduk usia produktif, yakni pada rentang usia 15-64 tahun sebesar 634.555 jiwa atau 71% dari total

jumlah penduduk, sedangkan jumlah penduduk yang termasuk ke dalam kategori penduduk usia tidak produktif sebanyak 260.832 jiwa atau 29% dari total penduduk. Adapun uraian jumlah penduduk berdasarkan klasifikasi usia sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4. Tingkat Kepadatan Penduduk Kota Malang Berdasarkan Kelompok Umur per 31 Desember 2016

No.	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Persentase Terhadap Jumlah Penduduk (%)
1	0-4	58.329	6,51
2	5-9	68.826	7,69
3	10-14	68.533	7,65
4	15-19	68.063	7,60
5	20-24	65.744	7,34
6	25-29	67.731	7,56
7	30-34	79.417	8,87
8	35-39	79.557	8,89
9	40-44	69.535	7,77
10	45-49	64.716	7,23
11	50-54	56.019	6,26
12	55-59	47.888	5,35
13	60-64	35.885	4,01
14	65	65.144	7,28
Total		895.387	100,00%

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2017)

2. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

a. Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika dijelaskan bahwa Dinas

Kominfo merupakan Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintah di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian. Dinas Kominfo dipimpin oleh Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kominfo mempunyai tugas pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kominfo menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) perumusan kebijakan Daerah di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian;
- 2) pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup Pemerintah Daerah;
- 3) pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan Pemerintah Daerah;
- 4) penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik;
- 5) pelayanan informasi publik;
- 6) penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi;
- 7) layanan nama domain dan sub domain, layanan infrastruktur dasar data center, *disaster recovery center* dan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah Daerah;

- 8) layanan keamanan informasi e-government, layanan sistem komunikasi intra pemerintah, layanan manajemen data dan informasi e-government;
- 9) layanan akses internet dan intranet, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik dan spesifik dan suplemen yang terintegrasi;
- 10) integrasi layanan publik dan pemerintahan;
- 11) penyelenggaraan ekosistem Teknologi Informasi dan Komunikasi Smart City;
- 12) penyelenggaraan Government Chief Information Officer;
- 13) pengembangan sumber daya Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah Daerah dan masyarakat lingkup kota;
- 14) persandian;
- 15) statistik sektoral;
- 16) pelaksanaan fungsi selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi;
- 17) pelaksanaan pemungutan retribusi Daerah;
- 18) koordinasi dan pelaksanaan program, monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian;
- 19) pengendalian pelaksanaan program di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian;
- 20) pengelolaan administrasi umum;

- 21) pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional; dan v. penyelenggaraan UPT.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana yang dimaksud diatas, Kepala Dinas Kominfo mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) menyusun dan merencanakan perencanaan strategis Dinas Kominfo berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- 2) menyusun dan merumuskan kebijakan di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian berdasarkan wewenang yang diberikan dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sebagai bahan arahan operasional Dinas;
- 3) melaksanakan pembinaan kepada Pelaksana/Bawahan sesuai dengan bidang tugasnya guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas;
- 4) melaksanakan pengkajian/penelaahan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan dalam rangka pencarian alternatif solusi/kebijakan bagi Atasan;
- 5) melaksanakan koordinasi dengan Perangkat Daerah dan/atau instansi terkait untuk mendapatkan masukan, informasi serta

- mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;
- 6) melaksanakan koordinasi dan fasilitasi program dan kegiatan di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka meningkatkan pelayanan komunikasi dan informatika;
 - 7) melaksanakan pembinaan urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan Walikota dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat;
 - 8) mengelola opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah daerah sesuai dengan bidangnya dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat;
 - 9) mengelola informasi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundangundangan untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah Daerah;
 - 10) menyediakan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik melalui website dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat;
 - 11) melaksanakan pelayanan informasi publik melalui sarana prasarana informasi publik dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat;

- 12) melaksanakan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi sesuai dengan bidangnya dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat;
- 13) melaksanakan layanan nama domain dan sub domain, layanan infrastruktur dasar data center, disaster recovery center dan teknologi informasi dan komunikasi pemerintah daerah sesuai dengan bidangnya dalam rangka meningkatkan pelayanan informatika;
- 14) melaksanakan layanan keamanan informasi e-government, layanan sistem komunikasi intra pemerintah, layanan manajemen data dan informasi e-government sesuai dengan bidangnya dalam rangka meningkatkan keamanan informatika;
- 15) melaksanakan layanan akses internet dan intranet, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik dan spesifik dan suplemen yang terintegrasi melalui infrastruktur informatika dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat;
- 16) melaksanakan integrasi layanan publik dan pemerintahan sesuai dengan bidangnya dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat;
- 17) menyelenggarakan ekosistem Teknologi Informasi dan Komunikasi Smart City sesuai dengan bidangnya dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat;



- 18) menyelenggarakan government chief information officer sesuai dengan bidangnya dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat;
- 19) mengembangkan sumber daya Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah Daerah dan masyarakat lingkup Daerah melalui pemberdayaan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik;
- 20) mengelola persandian sesuai dengan bidangnya dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan;
- 21) mengelola statistik sektoral sesuai dengan bidangnya dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat;
- 22) melaksanakan pemungutan retribusi Daerah sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah;
- 23) melaksanakan koordinasi, fasilitasi dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian sesuai dengan bidangnya dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat;
- 24) melaksanakan koordinasi dan fasilitasi pemberdayaan komunikasi sosial dan pengembangan kemitraan media serta pelaksanaan diseminasi informasi nasional sesuai dengan bidangnya dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat;
- 25) melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di bidang pengumpulan

- informasi, media dan dokumentasi sesuai dengan bidangnya dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat;
- 26) melaksanakan fungsi selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat;
 - 27) melaksanakan pengadaan aset tetap berwujud sesuai ketentuan yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi;
 - 28) melaksanakan pemeliharaan BMD sesuai ketentuan yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi;
 - 29) melaksanakan kebijakan pengelolaan BMD yang berada dalam penguasaannya sesuai ketentuan yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi;
 - 30) melaksanakan pendataan potensi retribusi Daerah sesuai ketentuan yang digunakan dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah;
 - 31) mengelola administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
 - 32) mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan pelayanan bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan dalam rangka meningkatkan pelayanan Komunikasi dan Informatika;

- 33) mengevaluasi pelaksanaan program dan kegiatan bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian dengan cara mengukur pencapaian program kerja yang telah disusun sebagai bahan penyusunan laporan;
- 34) melaksanakan inventarisasi dan pendataan permasalahan terhadap kegiatan bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kinerja;
- 35) menyampaikan laporan pelaksanaan tugas secara periodik kepada Atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
- 36) menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas; dan
- 37) Melaksanakan tugas kedinasan lain berdasarkan perintah Atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang



Gambar 8. Bagan Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Sumber: www.kominfo.malangkota.go.id (2018)

B. Penyajian Data

1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

a. *Kompabilitas (Compability)*

Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam menjalankan inovasi perlu memperhatikan kesesuaian inovasi dengan inovasi yang sebelumnya. Dalam atribut *compability* (kesesuaian),

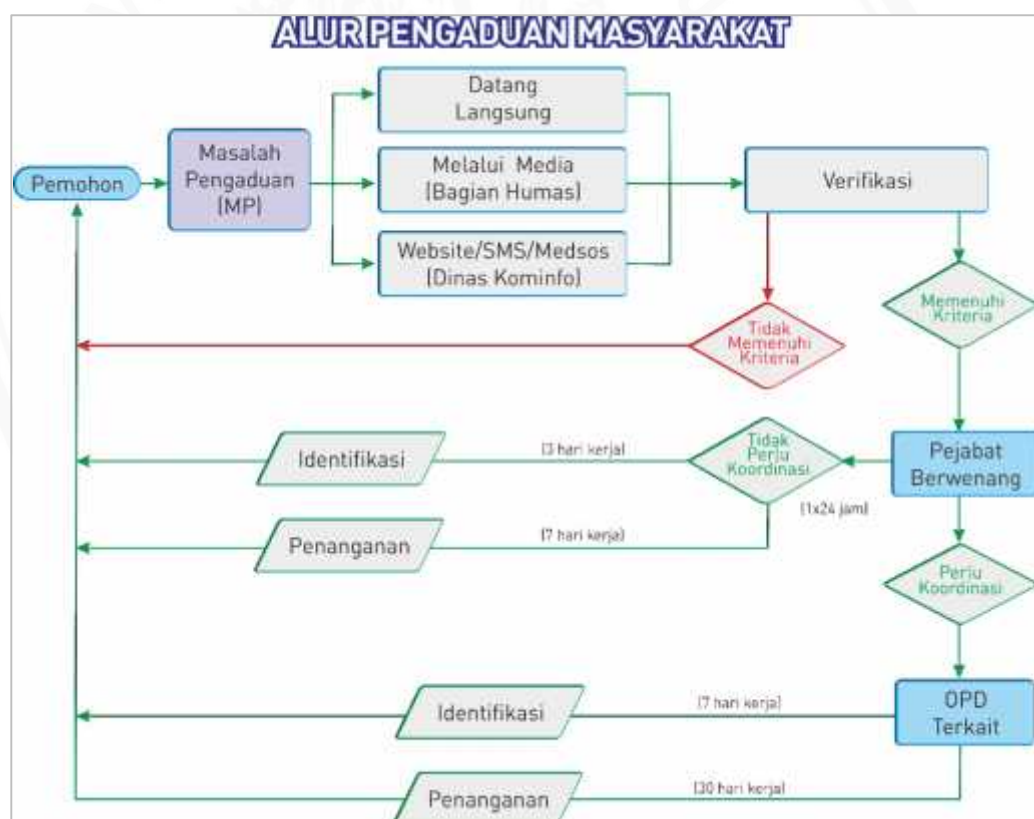
dimana sebuah inovasi harus mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Berdasarkan observasi di lapangan, Ibu Atik selaku pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menyatakan bahwa:

“Dulu itu bersurat ke humas, ke opd masing-masing, atau ke pak wali. Jadi lebih konvensional dulu ini, manual begitu. Sekarang kan pakai teknologi. Sekarang ini diharapkan waktu bisa dikurangi. Waktu dan jarak ini kita coba minimalisir. Kan gak perlu tuh ke kantor lagi. Pelaksanaan sambat online ini kita ada 2 kanal sebetulnya, melalui website dan juga sms. Kemudian kita pantau setiap hari. Jadi setiap hari itu kami membuka web maupun sms, apakah ada pengaduan yang masuk dari masyarakat atau tidak. Kemudian kita klasifikasikan dulu apakah ini usulan, pengaduan, kan beda-beda. Kadang-kadang juga malah bertanya bahkan. Jadi kita klasifikasikan kemudian kita lihat, kalo misalkan kita bisa jawab sendiri, maksudnya kominfo bisa jawab sendiri sebagai super admin, itu kita jawab langsung, misalnya terima kasih atas masukannya. Seperti itu kan. Nah kalo misalkan pertanyaannya itu tentang kominfo, itu pasti langsung kita jawab, misalnya akses internet di kecamatan ini kenapa gangguan, nah itu kita langsung jawab. Dalam waktu 1x24jam. Kalo yang perlu koordinasi itu kita beridnasi itu kita beri 3x24 jam, artinya kita pada hari yang sama langsung memforward hal itu ke opd, itu kita langsung kasih ke satpol jika pertanyaannya ini untuk satpol. Kemudian dalam 3x24jam kita cek lagi, di web maupun sms, ada gak ya jawaban dari opd bersangkutan. Kalo ga ada maka kita gunakan grup whatsapp, ada grup pengaduan namanya, kita mengingatkan, reminder, bu atau bapak dari opd x misalnya, pertanyaan kami sudah waktunya dijawab. Jadi dari kominfo ini disambungkan ke kantor yang lainnya. nanti jawabannya kami sampaikan ke penanya tadi, masyarakat.” (Hasil wawancara tanggal 7 Juni 2018).

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Cornelius warga jalan Bandulan Barat beliau pernah melakukan sambat online terkait rusaknya jalanan di sekitar jalan bandulan “ ya kalau menurut saya dengan adanya sambat online saat ini sangatlah sesuai dengan kondisi saat ini, karena ketika kita ingin melakukan pengaduan tidak perlu meluangkan banyak waktu, tinggal login sertakan foto yang ingin di

keluhkan lalu kirim ke website ataupun melalui websit sehingga sangat sesuai untuk era digital ini” (Hasil wawancara tanggal 9 Juni 2018)

Sesuai dengan penjelasan dari Ibu Atik bahwa inovasi Sambat Online memberikan kemudahan bagi masyarakat karena inovasi ini berusaha untuk menyesuaikan dan memperbaiki inovasi sebelumnya. melalui surat, sedangkan dengan adanya inovasi Sambat Online, sistem pengaduan masyarakat diubah menjadi berbasis teknologi, yaitu melalui website dan sms. Pelaksanaan Sambat Online ini melalui beberapa alur yang dimulai dari masuknya pengaduan sampai penanganan pengaduan. Seperti gambar berikut yang menjelaskan mengenai alur pengaduan masyarakat Kota Malang saat ini, yaitu



Gambar 9. Alur Pengaduan Masyarakat Kota Malang

Sumber: www.kominfo.malangkota.go.id (2018)

Gambar tersebut menjelaskan bahwa terdapat 3 cara untuk mengajukan pengaduan kepada pemerintah Kota Malang, yaitu masyarakat bisa datang langsung ke dinas yang bersangkutan, melalui media bagian humas, dan mengajukan pengaduan melalui website/sms/medsos. Sesuai dengan kondisi tersebut, saat ini Sambat Online menjadi salah satu inovasi pengaduan masyarakat yang digunakan oleh Kota Malang dengan berbasis teknologi yaitu melalui website yang tentunya terdiri dari beberapa alur penanganan pengaduan. Hal yang serupa juga dinyatakan oleh Bapak Dani selaku pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yaitu:

“Saya kira dengan adanya aplikasi ini jadi semakin mudah. Karna sebelum adanya sambat, kita pengaduan itu dilakukan secara manual, melalui surat. Jadi ketika masyarakat mengadu, kita buka email. Terus kita catet, dan kita buat surat pengantar ke opd terkait. Misal terkait parkir, ke dinas perhubungan. Kalo masalah saluran, ke drainase. Nah respon pengaduan dikirim ke kominfo, kominfo kirim lagi ke pengadu. Tapi dengan adanya aplikasi sambat ini, karna satu aplikasi itu adminnya banyak, jadi dilihat langsung. Jadi kita ada tim verifikasi. Untuk sebelumnya kan ada pengaduan lewat kominfo, terus diverifikasi. Untuk sopnya sudah kita cantumkan di web kominfo. Setelah itu kita teruskan melalui aplikasi, apakah dinas abcd, maka dinas tersebut bisa langsung merespon ke pengadu, tanpa harus ada administrasi yang lama.” (Hasil wawancara tanggal 7 Juni 2018).

Sesuai dengan penjelasan Bapak Dani yang serupa dengan Ibu Atik bahwa inovasi Sambat Online memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam mengajukan pengaduan mengenai pelayanan yang dijalankan oleh pemerintahan di Kota Malang. Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Sambat Online sudah menyesuaikan inovasi yang sebelumnya. Perbedaan Sambat Online ini dengan inovasi sebelumnya yaitu inovasi ini digunakan dengan

berbasis pada teknologi, yaitu berupa website dan sms. Sedangkan inovasi sebelumnya menggunakan sistem pengaduan berbasis konvensional, yaitu melalui surat menyurat. Sejak diresmikannya Sambat Online, masyarakat Kota Malang bisa melakukan pengaduan dengan 3 cara yaitu masyarakat bisa datang langsung ke dinas yang bersangkutan, melalui media bagian humas, dan mengajukan pengaduan melalui website/sms/medsos. Seluruh pengaduan masyarakat Kota Malang yang masuk ke kanal diverifikasi terlebih dahulu oleh pihak Kominfo, apakah pengaduan ini sesuai dengan kriteria pengaduan yang seharusnya atau tidak. Selanjutnya pengaduan tersebut disampaikan kepada dinas yang bersangkutan dan ditangani langsung oleh yang bersangkutan. Berdasarkan alur tersebut, sistem pengaduan masyarakat Kota Malang saat ini menjadi lebih mudah bagi masyarakat karena tidak perlu menghabiskan waktu dan tenaga untuk melaporkan keluhan/masukan kepada pemerintah Kota Malang. Hal ini dikarenakan Sambat Online sudah disesuaikan sistemnya dengan berbasis teknologi, berbeda dengan sebelumnya yang menggunakan sistem konvensional/manual.

b. Kemampuan Diuji Cobakan (*Trialability*)

Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam menjalankan inovasi pelayanan publik perlu memperhatikan uji coba yang dijalankan sebelum pelaksanaan inovasi tersebut benar-benar dijalankan. Dalam atribut *trialability* (kemungkinan dicoba), sebuah inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi

yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Berdasarkan observasi di lapangan, Ibu Atik selaku pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menyatakan bahwa:

“Kalau saat ini sudah ada penerapan, langsung diterapkan. Jadi kita sering juga evaluasi. Misalkan ada beberapa fitur yang belum dilengkapi, seperti fitur merahasiakan identitas. Jadi nanti ngaruh juga ke mereka. Ini mirip seperti punya kementerian, aplikasi Lapor. Sambat itu kami berikan informasi dulu yah. Kita juga lewat media cetak poster, leaflet, banner. Itu yang kita pasang di kecamatan-kecamatan, atau di tempat-tempat strategis. Kemudian ada juga sosialisasi yang jenisnya tidak konvensional. Sebetulnya dengan memposting jawaban itu di media sosial. Pengaduan itu benar lewat sambat tapi kita juga melayani pengaduan-pengaduan yang masuk lewat sosial, baik itu ig (instagram), fb, twitter. Nah menurut saya, itu juga jadi sosialisasi dari adanya sambat. Jadi jawabannya kita posting juga disitu, kita juga mensosialisasikan sambat itu. Jadi silahkan masukkan keluhan Anda ke aplikasi sambat. Kita jawab seperti itu. Cuma kita gabisa menghalangi masyarakat yang ingin mengadu ke twitter, misal. Ya meskipun sudah ada aplikasi sambat.” (Hasil wawancara tanggal 7 Juni 2018).

Sesuai dengan penjelasan dari Ibu Atik bahwa pelaksanaan inovasi Sambat Online ini tidak dilakukan uji coba, artinya setelah aplikasi ini dibuat dan diselesaikan, aplikasi tersebut langsung diterapkan ke masyarakat. Namun untuk melihat kualitas dari aplikasi Sambat Online ini, pihak Kominfo Kota Malang melakukan evaluasi secara terus menerus. Selain itu, sebelum Sambat Online digunakan oleh masyarakat, pihak Kominfo Kota Malang sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat sebelumnya mengenai bagaimana

inovasi sistem pengaduan pelayanan yang berbasis teknologi, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menggunakan surat menyurat untuk memberikan keluhan/masukan kepada pemerintah Kota Malang. Berikut kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Kominfo Kota Malang, yaitu:



Gambar 10. Kegiatan Sosialisasi Sambat Online di Kota Malang

Sumber: www.kominfo.malangkota.go.id (2018)

Gambar tersebut menjelaskan bahwa kegiatan sosialisasi Sambat Online dilakukan untuk menerima aspirasi masyarakat agar pelayanan publik yang diberikan pemerintah Kota Malang dapat lebih optimal. Wali Kota Malang H. Moch. Anton mengapresiasi dengan adanya aplikasi *SAMBAT Online* sebagai wadah untuk menampung aspirasi masyarakat. *SAMBAT* merupakan sebuah terobosan yang bagus karena seiring dengan program blusukan Wali Kota Malang ke kelurahan-kelurahan yang ada di Kota Malang untuk menampung aspirasi warga yang dilakukan setiap 2 minggu sekali. Kegiatan blusukan tersebut menjadi salah satu wujud kegiatan sosialisasi yang

dijalankan oleh Wali Kota Malang untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi Sambat Online (www.malangkota.go.id, 21 Mei 2016).

Hal yang berbeda dinyatakan oleh Bapak Dani selaku pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yaitu:

“Jadi kita kan buatnya sejak akhir 2015, launching di tahun 2016. Jadi sejak kontrak itu dibuat, kemudian kita ini memberikan aplikasi ini ke pihak ketiga, terus diuji coba selama beberapa bulan sebelum diresmikan. Terus ketika sambat ini diluncurkan secara resmi pada 1 april 2016, aplikasi ini sudah bisa digunakan dan tiap tahun kita adakan evaluasi, dan juga pengembangan aplikasinya. Uji cobanya ini ya sambil jalan itu. Ketika suatu aplikasi itu kita buat maka harus selsai di tahun itu juga. Kita adakan pelatihan dulu untuk aplikasi itu. Ketika aplikasi itu sudah jadi kita adakan upgrading untuk tim pengaduan, pengaduan itu anggotanya dari seluruh admin di opd-opd. Jadi uji cobanya itu dari para admin dulu, lalu ketika sudah dibuka dipublik, pada saat itu masyarakat sudah bisa menggunakan, jadi trial dan error. Sambil berjalan sambil diuji. Pengembangannya terus jalan gitu. Kalau untuk uji cobanya sih kita gak ngundang dari luar sih, langsung aja masyarakat secara umum. Untuk pengembangannya kita sudah lakukan upgrade 1x itu di tahun 2017, kita menggunakan akademisi untuk mengevaluasi keluhan-keluhan ini. Jadi masukan-masukan dari masyarakat, kita tampung juga di pengaduan. Misal, saya sudah mengadu ke bagian tiket, apakah ada kesalahan di proses distribusi tiketnya, ataukah dari pesan tidak terkirim. Di tahun 2017 ada pengembangan aplikasi informatika, disitu kita menggunakan konsultan untuk meneliti dimana kekurangannya dan masukannya apa.” (Hasil wawancara tanggal 7 Juni 2018).

Seusai dengan penjelasan yang diungkapkan oleh Bapak Andi bahwa inovasi Sambat Online telah melakukan uji coba di tataran admin pemerintah Kota Malang yang memiliki kewenangan untuk menangani aplikasi tersebut. Sambat Online menjadi sistem pengaduan masyarakat yang bisa digunakan oleh masyarakat setelah

diresmikan pada tahun 2016 lalu. Seperti gambar berikut yang menunjukkan kegiatan bimbingan teknis untuk opd-opd terkait mengenai Sambat Online, yaitu:



Gambar 11. Kegiatan Bimbingan Teknis Sambat Online di Kota Malang

Sumber: www.kominfo.malangkota.go.id (2018)

Kegiatan tersebut diinisiasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yaitu sosialisasi Pengembangan Aplikasi Online Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu (SAMBAT) yang menghadirkan seluruh perwakilan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), BUMD dan lembaga lain yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat. Kegiatan ini diikuti oleh 100 orang peserta dari satu Kasubag Umum dan satu orang petugas pelayanan pengaduan dari setiap OPD di lingkungan Pemerintah Kota Malang serta petugas pelayanan pengaduan dari setiap BUMD di Kota Malang. Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik Bidang Informasi Publik Dinas Kominfo Kota Malang Dedy Surfianto, SE menjelaskan bahwa tujuan

kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas pengaduan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dari kegiatan ini, diharapkan bisa mendapat umpan balik dari petugas pelaksana pengaduan untuk pengembangan dan peningkatan kinerja aplikasi SAMBAT Online. Sosialisasi ini merupakan bagian dari kegiatan pengkajian dan pengembangan sistem informasi (www.mediacenter.malangkota.go.id, 10 November 2017).

Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Sambat Online menjalankan uji coba dan sosialisasi. Bentuk uji coba yang dijalankan oleh Kominfo Kota Malang berupa percobaan awal oleh admin pemerintah di Kota Malang sendiri. Sedangkan bentuk sosialisasi yang dijalankan berupa penyebaran informasi melalui poster, leaflet dan banner. Pelaksanaan uji coba hanya dilakukan beberapa bulan sebelum aplikasi Sambat Online diresmikan. Setelah aplikasi tersebut diresmikan pada tahun 2016, masyarakat bisa langsung mengakses website Sambat Online atau mengirimkan sms untuk memberikan keluhan/masukan kepada pemerintah Kota Malang. Dilihat dari kondisi tersebut, uji coba yang dilakukan oleh admin pemerintah Kota Malang ditujukan untuk mengecek fitur-fitur yang terdapat didalam aplikasi Sambat Online agar aplikasi tersebut bisa siap digunakan oleh masyarakat Kota Malang, yang tentunya diperuntukkan untuk memberikan keluhan/masukan untuk pemerintah

Kota Malang agar pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan yang seharusnya, mengacu pada perundang-undangan.

c. Kemampuan Diamati (*Observability*)

Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam menjalankan inovasi pelayanan publik perlu memperhatikan kemudahan pengamatan yang akan diterima oleh masyarakat. Dalam atribut *observability* (kemudahan diamati), Berdasarkan wawancara dengan bapak cornelius selaku masyarakat yang pernah melakukan pengaduan melalui sambat :

“Ya kalau dilihat sambat ini memang sangat membantu dan sangat mudah untuk kita terapkan di era saat ini, karena kita bisa melihat langsung melalui website yang dibuat terkait respon dari pemerintah, namun sayangnya terkadang respon yang diberikan di website memang cepat namun dalam menangani sambatan yang diberikan pemerintah terkadang kurang responsif “ (Hasil wawancara 9 Juni 2018)

sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Berdasarkan observasi di lapangan, Ibu Atik selaku pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menyatakan bahwa:

“Memang amanat UU pelayanan publik kan. Jadi sambat ini dari amanat uu pelayanan publik, bahwa kita harus menyediakan kanal atau media untuk pengaduan masyarakat yang praktis tentunya yah. Tidak seperti dulu, pakai surat, butuh waktu juga. Kalo sekarang ini kan real time yah. Kalo dari sudut pandang saya pasti saya sudah maksimalkan aplikasi sambat ini. Saya sih sesuai perkiraan, pasti ini bermanfaat dan mudah. Darimana saya melihat? Banyak yang masuk pengaduannya. Meskipun ada komentar-komentar belum optimal, wajar saja. Selama kita masih hidup pasti selalu diupayakan aplikasinya. Setiap hari pasti kita tingkatkan. Kecepatan menjawab begitu.” (Hasil wawancara tanggal 7 Juni 2018).

Sesuai dengan penjelasan tersebut bahwa inovasi Sambat Online memberikan pengamatan yang mudah bagi masyarakat dalam mengakses aplikasi tersebut. Hal ini dilihat dari banyaknya pengaduan yang masuk ke kanal pengaduan Sambat Online. Seperti gambar berikut yang menjelaskan mengenai cara melakukan pengaduan di aplikasi Sambat Online, yaitu:



Gambar 12. Tahap 1 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online

Sumber : www.sambat.malangkota.go.id (2018)



Gambar 13. Tahap 2 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online

Sumber : www.sambat.malangkota.go.id (2018)



Gambar 14. Tahap 3 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online
Sumber : www.sambat.malangkota.go.id (2018)



Gambar 15. Tahap 4 dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online
Sumber : www.sambat.malangkota.go.id (2018)

Dilihat dari alur tersebut menjelaskan bahwa masyarakat semakin dimudahkan untuk melakukan pengaduan kepada pemerintah Kota Malang, karena bisa dilakukan melalui website. Selain itu, masyarakat juga dapat melakukan pengaduan melalui sms, berikut alurnya :



Gambar 16. Alur sms dalam Sistem Pengaduan “SAMBAT” Online

Sumber : www.sambat.malangkota.go.id (2018)

Gambar tersebut menjelaskan bahwa selain menggunakan kanal website, Kominfo Kota Malang juga memfasilitasi kepada masyarakat untuk dapat memberikan pengaduan melalui media sms dengan format yaitu SAMBAT (spasi) Sambatan Anda dan dikirim ke 081333471111. Pengelola website Sambat Online Pemkot Malang, Dani Maroe Beni, mengungkapkan bahwa sebenarnya ada dua kanal pengaduan, yakni melalui website dan menggunakan SMS. Dari dua jalur itu, masyarakat lebih banyak memanfaatkan SMS untuk menyampaikan keluhannya. Jika menggunakan website, dalam sebulan terdapat sekitar enam pengaduan yang masuk. Sementara melalui SMS, mulai Januari hingga April 2018 ini terdapat 264 keluhan yang diterima oleh Kominfo Kota Malang. Jika dirata-rata, tiap bulannya terdapat sekitar 50 pengaduan yang masuk ke kanal pemerintah tersebut (www.malangtimes.com, 24 Mei 2018)

Hal yang serupa juga dinyatakan oleh Bapak Dani selaku pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yaitu:

“Paling banyak pengaduan itu dari fasilitas umum. Kurang lebih 400 sekian. Dilihat dari jumlah itu saya pikir aplikasi ini justru mempermudah masyarakat yah. Kalo secara sistem, levelnya ada 3. Satunya super admin. Nanti kominfo yang mengatur dan mengelola seluruh admin opd. Menambahkan, mengatur pengguna, menghapus operator yang lain, menggolongkan. Kedua, ada admin opd. Itu adalah adminnya di masing-masing daerah. Dinas satu, dinas lainnya. Level ketiga ini ya si pengadu. Jadi sistem pengaduan yang berbasis aplikasi, si pengguna harus mendaftar terlebih dahulu ke aplikasi untuk bisa melakukan pengaduan. Kalo website itu aktivasi akun dulu, masukkan daftar email, terus password, terus kalo perlu nomer hape. Karna kita minta data yang lengkap, sehingga kalo sudah ada jalan (solusi), bisa kita tindaklanjuti kepada yang bersangkutan. Kita menjalankan tugas sesuai dengan tugas dan pokok yang ada.” (Hasil wawancara tanggal 7 Juni 2018).

Sesuai dengan penjelasan Bapak Andi yang serupa dengan Ibu Atik bahwa inovasi Sambat Online dapat diamati dengan mudah oleh masyarakat Kota Malang. Hal ini dilihat dari banyaknya pengaduan masyarakat yang masuk melalui inovasi Sambat Online tersebut, yaitu sebanyak 400 pengaduan mengenai fasilitas umum saja. Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Sambat Online yang menjadi inovasi sistem pengaduan masyarakat Kota Malang memberikan pengamatan yang mudah bagi masyarakatnya. Kondisi tersebut dibuktikan dengan masuknya 400 pengaduan masyarakat mengenai fasilitas umum. Angka tersebut hanya menunjukkan pengaduan di 1 urusan saja dan menunjukkan bahwa sistem Sambat Online ini dinilai lebih mudah digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan dibandingkan menggunakan sistem sebelumnya yaitu manual. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dapat menilai bahwa pelaksanaan inovasi tersebut menjadi salah satu tanggungjawab yang harus dijalankan untuk membuat kanal

pengaduan masyarakat. Dengan hadirnya Sambat Online, masyarakat menjadi lebih mudah memahami bagaimana cara memberikan keluhan/masukan yang tentunya untuk membangun pelayanan publik secara prima yang dijalankan pemerintah Kota Malang.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

a. Faktor Pendukung

1) Internal

Inovasi sektor publik bukanlah sebuah kondisi yang dapat dengan sukses dijalankan dengan sebatas niat saja apalagi terjadi dengan sendirinya. Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa faktor kritis untuk menjamin keberhasilannya, salah satunya adalah faktor pendukung. Faktor-faktor pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan inovasi pelayanan publik Sambat Online, salah satunya adalah faktor pendukung di dalam internal organisasi. Internal organisasi merupakan segala faktor-faktor yang muncul di dalam lingkup organisasi yang memiliki pengaruh dalam pelaksanaan suatu program. Berdasarkan observasi di lapangan, Ibu Atik selaku pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menyatakan bahwa:

“Ya kami dapat dukungan support dari pimpinan dinas, DPR, untuk terus mengoptimalkan aplikasi ini, bahwa sambat ini memang dibutuhkan, dan untungnya selalu ada alokasi dana untuk upgrade terus yah tiap tahun. Teknologi juga kan terus berkembang yah sekarang, dulu sms itu dirasa cukup, tapi kalo sekarang tuh gimana yah, sepertinya bisa lewat android. Gimana kalo kita konekkan ke sekda, jadi kalo belum dijawab nanti ada tanda merah begitu. Ya supportnya lumayan baik yah dari pimpinan.” (Hasil wawancara tanggal 7 Juni 2018).

Sesuai dengan penjelasan tersebut bahwa faktor pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan inovasi Sambat Online adalah

adanya dukungan yang diterima oleh Kominfo Kota Malang dari berbagai pimpinan pemerintah Kota Malang. Selain itu adanya peningkatan alokasi dana yang didapat oleh Kominfo Kota Malang dalam meningkatkan aplikasi Sambat Online juga menjadi salah satu faktor pendukung pelaksanaan inovasi Sambar Online tersebut. Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung yang dilihat dari internal organisasi dalam pelaksanaan inovasi Sambat Online adalah terdapat dukungan dari pimpinan pemerintah Kota Malang baik dari pimpinan dinas Kominfo maupun DPR Kota Malang setelah dikeluarkannya inovasi mengenai Sambat Online. Selain itu dukungan dana juga ditingkatkan sebagai upaya untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi Sambat Online. Dilihat dari kondisi tersebut, Sambat Online dapat dilaksanakan secara optimal karena mendapatkan beberapa dukungan.

2) Eksternal

Faktor-faktor pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan inovasi pelayanan publik Sambat Online, salah satunya adalah faktor pendukung di eksternal organisasi. Eksternal organisasi merupakan segala faktor-faktor yang muncul di luar lingkup organisasi yang memiliki pengaruh dalam pelaksanaan suatu program. Berdasarkan observasi di lapangan, Ibu Atik selaku pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menyatakan bahwa:

“Dari masyarakat ini yang banyak mengadu. Kebanyakan dari parkir liar sih ya. Kemudian ketertibannya retribusi parkir, jadi opd yang berlangganan ini opd dishub yah. Sama PU ya, infrastruktur jalan. Karena kebayang kan jalan dimana-mana, parkir juga dimana-mana. Kalo misalkan KTP gitu kan disitu saja pengurusannya. Jadi karna banyak yang mengadu tentang ini aplikasi sambat kita secara tidak langsung didukung.” (Hasil wawancara tanggal 7 Juni 2018).

Sesuai dengan pernyataan tersebut dapat dijelaskan bahwa banyaknya pengaduan yang masuk ke kanal Sambat Online menjadi faktor eksternal organisasi. Kondisi tersebut menjelaskan bahwa dengan adanya masukan/keluhan yang diterima oleh pemerintah Kota Malang, hal ini menandakan bahwa aplikasi Sambat Online digunakan sebagaimana mestinya. Kepala Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Ismintarti, menjelaskan bahwa sejak kanal pengaduan masyarakat dibuka melalui Sambat Online yang diresmikan oleh wali kota tahun 2016, berbagai macam aduan sudah masuk ke Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Kominfo Kota Malang. Saat kanal pengaduan dibuka baik melalui website maupun SMS, sampai saat ini sudah sangat banyak aduan yang masuk. Meskipun saat ini SMS sudah tidak *trend* lagi, Kominfo tetap membuka pengaduan lewat media ini sebab kenyataannya masih sangat banyak masyarakat yang mengadu melalui SMS. Dengan jalan ini, diharapkan pelayanan kepada masyarakat bisa semakin baik, berbagai keluhan bisa semakin cepat dicarikan jalan keluar terbaik (www.mediacenter.malangkota.go.id, 10 November 2017).

Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor eksternal organisasi yang memberikan dukungan dalam pelaksanaan inovasi Sambat Online adalah adanya antusiasme dari masyarakat dalam memberikan keluhan/masukan mengenai kinerja pemerintah Kota Malang setelah inovasi tersebut diresmikan. Sambat Online yang menjadi salah satu wadah untuk mengadu yang dibuat dengan 2 kanal yaitu website dan sms. Hadirnya Sambat Online membuat masyarakat lebih leluasa dalam ikut andil untuk memperbaiki pelayanan publik yang ada di Kota Malang melalui masukan yang disampaikan. Meskipun pada kenyataannya,

masyarakat lebih dominan untuk melakukan pengaduan lewat sms dibandingkan lewat website. Hal ini tetap menunjukkan bahwa Sambat Online telah memberikan kegunaan dan kemudahan bagi masyarakat Kota Malang untuk mengadu.

b. Faktor Penghambat

1) Internal

Selama proses pelaksanaan inovasi pada suatu organisasi sektor publik, ada kalanya memiliki hambatan-hambatan yang menghalangi suatu organisasi publik dalam mencapai tujuan dari inovasinya. Faktor-faktor penghambat yang berkaitan dengan pelaksanaan inovasi Sambat Online, salah satunya adalah faktor penghambat di internal organisasi. Internal organisasi merupakan segala faktor-faktor yang muncul di dalam lingkup organisasi yang dapat menghambat pelaksanaan suatu program. Berdasarkan observasi di lapangan, Bapak Dani selaku pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menyatakan bahwa:

“Terus kalo untuk internal berkaitan dengan kecepatan menganggapi atas pengaduan yang masuk. Jadi responnya tidak sama. Karna ada pengaduan yang jadi ranah pemerintah kota malang, tapi ada juga yang bukan wilayah kota malang. Tapi kan masyarakat tidak tau ini yah. Pokoknya apa saja diadukan, masalah listrik, masalah kunci ketinggalan itu juga diadukan. Saya juga tidak tau ini iseng atau gimana, padahal kan masalah listrik itu diluar tanggungjawab pelayanan pemkot malang. Tapi akhirnya kita arahkan ke PLN. Atau biasanya juga ada pelayanan terkait jalan yang berlubang. Tapi jalannya ini masuk ke provinsi. Nah ini kan pemkot gabisa memperbaiki, harus ada koordinasi juga. Itu juga, kecepatan respon juga jadi kendala.” (Hasil wawancara tanggal 7 Juni 2018).

Sesuai dengan pernyataan tersebut, dapat dijelaskan bahwa faktor penghambat dari internal organisasi menurut Bapak Dani adalah mengenai kecepatan merespon pengaduan yang kurang cepat dari masing-masing dinas. Pengelola website Sambat Online Pemkot

Malang, Dani Maroe Beni, mengungkapkan bahwa keluhan masyarakat memang selama ini tidak bisa serta merta ditindaklanjuti. Pemerintah Kota (Pemkot) Malang dinilai kurang tanggap dalam memberikan respon atas keluhan masyarakat yang disampaikan melalui layanan pengaduan online. Padahal, setiap bulannya kanal Sambat Online Kota Malang menerima setidaknya 50 keluhan (www.m.jatimtimes.com, 24 Mei 2018).

Hal yang serupa juga dinyatakan oleh Ibu Atik selaku pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yaitu:

“Kendala itu ya fungsi pelayanan pengaduan itu belum bisa dipahami secara sama oleh temen-temen opd. Jadi pelayanan pengaduan ini kan sebenarnya seperti PR (public relation), atau humas. “ohya terimakasih kepada bapak atau ibu atas masukannya”.

Bahkan kadang-kadang untuk menjawab seperti itu saja tidak bisa, saya paham opd itu sibuk sekali. Contoh aja dinas lingkungan hidup, jadi ada pasukan kuning yang nyapu. Kalo orang lapangan kan malas yah dengan kegiatan-kegiatan fisik sehingga kegiatan admin seperti beli laptop, buka di pc, buka di hp, itu belum bisa, belum telaten. Budaya kerjanya memang lebih banyak ke fisik daripada olah pikiran. Dominannya lebih ke fisik.

Artinya tenaga, pikiran dan waktu itu diarahkan gimana caranya jam sekian di tempat sekian gak ada sampah. Jadi kalo disuruh jawab gimana itu pertanyaan pengaduan, jawabannya tuh “aduh apalagi, padahal saya harus mengontrol staf saya ditempat ini, masuk atau engga”. Itu baru staf, 100, 200, belum lagi fasilitas yang rusak. Jadi rasanya tenaga dan pikiran tuh udah habis yah, terus disuruh jawab ini dan itu. Jadinya tuh “aduh apaan sih, ini gak penting”. Gitu. Jadi mindsetnya yang penting aku jaga dan aku bersihkan, yaudahkan. Padahal gak gitu juga, bahwa kita harus menjawab pengaduan. Itu PR (public relation).

Memang mereka itu lebih fokus ke rutinitas. Jadi gini ilustrasinya, ada makanan enak tapi ratingnya jelek, jadi kan endingnya buruk juga gitu. Sama kayak taman ini, padahal tamannya bagus, bersih, tapi dia gamau jawab itu seolah-olah tidak ditindaklanjuti, padahal sih sudah.

Ada parkir liar disini, tapi tidak di foto, jadi kita tidak bisa posting jawaban. Itu juga kesannya tidak dijawab, padahal sebenarnya sudah ditindaklanjuti. Kendalanya sebenarnya lebih ke opd terkait yang tidak merespon. Jadi tidak hanya bisa memperbaiki jalan, tapi juga bisa berkomunikasi, bisa menjawab pengaduan tersebut.” (Hasil wawancara tanggal 7 Juni 2018).

Sesuai dengan penjelasan Ibu Atik bahwa faktor internal organisasi yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi Sambat Online adalah kurangnya respon dari dinas terkait dalam

menanggapi pengaduan yang masuk ke kanal Sambat Online. Hal ini serupa dengan pendapat dari Bapak Dani yang mengatakan bahwa kecepatan dinas dalam merespon pengaduan masyarakat masih kurang baik. Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor internal organisasi yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi Sambat Online menjadi terhambat adalah kurangnya antusiasme dinas dalam memberikan respon/tanggapan terhadap pengaduan masyarakat yang diterima. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan pemahaman dan kegiatan rutinitas yang dilakukan, sehingga beberapa dinas tidak memberikan balasan atas pengaduan yang masuk di kanal Sambat Online. Padahal pada kenyataannya, dinas yang mendapatkan pengaduan tersebut telah menjalankan keluhan/masukan yang masuk, hanya saja dinas tersebut tidak intensif memberikan balasan berupa chat di kanal Sambat Online. Artinya dinas-dinas tersebut, seperti Dinas Perhubungan Kota Malang, ketika mendapatkan pengaduan dari masyarakat, dinas tersebut langsung memperbaiki kinerjanya, namun memang tidak intens dalam merespon chat masyarakat sehingga seakan-akan pengaduan tersebut tidak ditanggapi. Kondisi tersebut yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi Sambat Online sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik di Kota Malang.

2) Eksternal

Faktor-faktor penghambat yang berkaitan dengan pelaksanaan inovasi Sambat Online, salah satunya adalah faktor penghambat di eksternal organisasi. Eksternal organisasi merupakan segala faktor-faktor yang muncul di luar lingkup organisasi yang dapat menghambat pelaksanaan suatu program. Berdasarkan observasi di lapangan,

Bapak Dani selaku pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menyatakan bahwa:

“Untuk pengelolaan sambat, kendalanya itu masih banyak masyarakat yang belum tau, padahal sudah kita sosialisasikan. Kemudian yang kedua itu ada pengaduan-pengaduan iseng, jadi spam yah. Kalo kita kan untuk laporan pengaduan, kita pasti liat bukti fotonya. Itu biasanya tidak ada, pengaduannya tidak dilengkapi dengan itu. Jadi pengaduannya tidak disesuaikan dengan bukti pendukung. Jadi tidak ditindaklanjuti. Misalnya kok kta malang banjir terus, kan kita tidak tau banjirnya itu dimana. Dia menjenalisir kalo kota malang itu kota banjir. Padahal kita tidak tau titik mana yang mengalami banjir. Atau biasanya yang banjir itu didaerah rumahnya, itu karna buang sampah sembarangan. Terus pengaduan tentang iklan itu juga banyak, karna disana isinya itu ada banyak orang jualan.” (Hasil wawancara tanggal 7 Juni 2018).

Sesuai dengan penjelasan dari Bapak Dani bahwa faktor penghambat yang muncul dari eksternal organisasi adalah pertama masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan inovasi Sambat Online sebagai kanal untuk melakukan pengaduan. Kedua adalah adanya pengaduan iseng yang isinya tidak berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Malang. Yang ketiga adalah pengaduan yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi dari kinerja pemerintah Kota Malang. Yang keempat adalah adanya pengaduan yang tidak disertai dengan bukti pendukung, sehingga pengaduan tersebut tidak bisa ditindaklanjuti. Seperti gambar berikut yang menunjukkan pengaduan iseng yang masuk ke kanal Sambat Online, yaitu:



Gambar 17. Sambatan Iseng via sms di Sambat Online

Sumber: www.malangtoday.net (2018)

Hal yang berbeda dinyatakan oleh Ibu Atik selaku pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang :

“Supayaimbang informasinya. Membahas pelayanan pengaduan itu tidak semudah menjawab soal matematika, 2+2, 4. Tidak seperti itu. Misal ada pengaduan tentang parkir liar di jalan x. Oke terus kita teruskan ke opd yang bersangkutan dan dikunjungi. Ditertibkan. Kita sampaikan ke pengadu. Lalu dijawab gini, “iya 1 jam lagi gitu lagi”. Nah kadang kita suka lupa bahwa espektasi unlimited, seperti sdm, sda, sama dana itu limited. Emangnya petugas dishub itu tugasnya berapa jumlahnya, titik parkirnya berapa, terus gini menurut saya negara itu semakin maju kalo ga ada petugas loh. Harusnya yah. Contoh kayak singapura, kan ga ada yang langsung nindak, dimana-mana ada cctv. Tau-tau dikasih surat ke rumah. Artinya kehadiran orang itu tidak lagi dibutuhkan, untuk menindak orang. Jadi kita juga perlu ada edukasi ke masyarakat juga, supaya ingat bahwa seperti kita juga beli baju lebaran 1 atau 2, tidak pernah cukup. Tapi uang itu yang membatasi. Jadi harapan saya, menganalisa itu harus imbang, kenapa sih saya mengadu jalan ini bolong, sudah 3 bulan yang lalu tapi belum ada tindakan? Nah proses penganggaran itu sulit. Padahal kita sudah menganggarkan untuk tahun depan, itu juga sudah “rijit” loh. Bayangkan jika Anda berada di posisi itu. Misalkan ada nih anggaran yang menyesuaikan, anggaran tidak terduga, tapi ini tidak boleh banyak-banyak. Jadi memang dalam proses penganggaran itu harus sesuai dengan amanat undang-undang yang harus kita patuhi. Jadi gitu loh, ketika ada sambatan itu kita akan proses, akan kita anggarkan, akan kita rencanakan. Pemahaman yang seperti ini yang harusnya ada di masyarakat juga.” (Hasil wawancara tanggal 7 Juni 2018).

Sesuai dengan penjelasan yang disampaikan oleh Ibu Atik bahwa faktor penghambat yang muncul dari eksternal organisasi adalah adanya perbedaan pemahaman mengenai penanganan pengaduan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Malang. Hal ini ditunjukkan oleh respon masyarakat yang kurang sabar dalam memperoleh penanganan pengaduan sedangkan disisi lainnya pihak dinas sudah berusaha secara optimal untuk memperbaiki kinerjanya dengan berbagai batasan yang ada. Kemandirian masyarakat dalam hal ini terlihat tidak membantu pihak pemerintah untuk mengatasi permasalahan yang muncul, dalam kasus ini berkaitan dengan parkir liar. Artinya masyarakat hanya memberikan tuntutan agar pemerintah dapat interns menjaga lahan parkir supaya tidak ada lagi parkir liar, sedangkan pemerintah sendiri memahami bahwa adanya keterbatasan sdm dan dana yang menjadi kendala bagi pemerintah juga. Kondisi tersebut yang menyebabkan munculnya perbedaan pemahaman dalam menanggapi masalah pengaduan dan penyelesaiannya.

Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat lima hal yang menjadi hambatan dari faktor eksternal organisasi pada pelaksanaan inovasi Sambat Online. Hambatan yang pertama adalah terdapat masyarakat yang masih belum mengetahui adanya inovasi Sambat Online sebagai salah satu wadah untuk melakukan pengaduan. Hambatan kedua adalah munculnya pengaduan iseng melalui sms yang tidak berkaitan dengan perbaikan pelayanan publik di Kota Malang. Hambatan yang ketiga adalah pengaduan yang tidak masuk ke dalam ranah pemerintah Kota Malang. Hambatan yang keempat adalah terdapat beberapa pengaduan yang tidak ada bukti pendukung berupa foto atau dokumentasi lainnya. Hambatan yang kelima adalah adanya perbedaan pemahaman dalam merespon pengaduan yang diterima antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah merasa harus kerja sendiri tanpa adanya bantuan dari masyarakat tersebut untuk saling menjaga

ketertiban yang ada di Kota Malang. Sedangkan seharusnya pemerintah dan masyarakat saling berkontribusi untuk daerahnya agar pelayanan publik dapat terfasilitasi dan dapat diterima dengan baik oleh masing-masing pihak.

C. Analisis Data

1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

a. Kompabilitas (*Compability*)

Inovasi layanan publik Sambat Online yang dibentuk oleh Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang disini memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya. Inovasi layanan publik Sambat Online memiliki alur pengaduan yang berbeda dengan inovasi yang sebelumnya, yaitu sistem pengaduan manual. Dengan hadirnya inovasi layanan publik dari Sambat Online ini, sistem pengaduan masyarakat tidak lagi menggunakan surat menyurat yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk datang ke kantor, namun saat ini sudah menggunakan website dan sms yang tentunya sistem ini sudah disesuaikan dengan perkembangan teknologi sekarang.

Kondisi tersebut sesuai dengan teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17), yang mengatakan bahwa kompatibilitas adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai (*compatible*). Berdasarkan teori tersebut, inovasi Sambat Online memiliki kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, yang dalam hal ini dilihat dari kecepatan menerima keluhan/masukan dengan mengubah sistem pengaduan berbasis online.

Dilihat dari kondisi lapangan yang terjadi, dapat disimpulkan bahwa Sambat Online sudah menyesuaikan inovasi yang sebelumnya. Perbedaan Sambat Online ini dengan inovasi sebelumnya yaitu inovasi ini digunakan dengan berbasis pada teknologi, yaitu berupa website dan sms. Sedangkan inovasi sebelumnya menggunakan sistem pengaduan berbasis konvensional, yaitu melalui surat menyurat. Sejak diresmikannya Sambat Online, masyarakat Kota Malang bisa melakukan pengaduan dengan 3 cara yaitu masyarakat bisa datang langsung ke dinas yang bersangkutan, melalui media bagian humas, dan mengajukan pengaduan melalui website/sms/medsos. Seluruh

pengaduan masyarakat Kota Malang yang masuk ke kanal diverifikasi terlebih dahulu oleh pihak Kominfo, apakah pengaduan ini sesuai dengan kriteria pengaduan yang seharusnya atau tidak. Selanjutnya pengaduan tersebut disampaikan kepada dinas yang bersangkutan dan ditangani langsung oleh yang bersangkutan. Berdasarkan alur tersebut, sistem pengaduan masyarakat Kota Malang saat ini menjadi lebih mudah bagi masyarakat karena tidak perlu menghabiskan waktu dan tenaga untuk melaporkan keluhan/masukan kepada pemerintah Kota Malang. Hal ini dikarenakan Sambat Online sudah disesuaikan sistemnya dengan berbasis teknologi, berbeda dengan sebelumnya yang menggunakan sistem konvensional/manual.

b. Kemampuan Diuji Cobakan (*Trialability*)

Inovasi layanan publik Sambat Online yang dibentuk oleh Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sudah dilakukan fase uji coba. Inovasi layanan publik Sambat Online ini hadir melalui uji coba pelayanan dan sosialisasi. Sehingga banyak masyarakat yang sudah mengetahui inovasi ini. Kondisi tersebut mengacu pada teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17), yang mengatakan bahwa kemampuan uji coba adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji-cobakan pada batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji-cobakan dalam *setting* sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan atau

mendemonstrasikan keunggulannya. Berdasarkan teori tersebut, inovasi pelayanan publik Sambat Online telah melalui proses uji coba dan diwujudkan pula dengan pengadaan sosialisasi.

Dilihat dari kondisi lapangan yang terjadi, dapat disimpulkan bahwa Sambat Online menjalankan uji coba dan sosialisasi. Bentuk uji coba yang dijalankan oleh Kominfo Kota Malang berupa percobaan awal oleh admin pemerintah di Kota Malang sendiri. Sedangkan bentuk sosialisasi yang dijalankan berupa penyebaran informasi melalui poster, leaflet dan banner. Pelaksanaan uji coba hanya dilakukan beberapa bulan sebelum aplikasi Sambat Online diresmikan. Setelah aplikasi tersebut diresmikan pada tahun 2016, masyarakat bisa langsung mengakses website Sambat Online atau mengirimkan sms untuk memberikan keluhan/masukan kepada pemerintah Kota Malang. Dilihat dari kondisi tersebut, uji coba yang dilakukan oleh admin pemerintah Kota Malang ditujukan untuk mengecek fitur-fitur yang terdapat didalam aplikasi Sambat Online agar aplikasi tersebut bisa siap digunakan oleh masyarakat Kota Malang, yang tentunya diperuntukkan untuk memberikan keluhan/masukan untuk pemerintah Kota Malang agar pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan yang seharusnya, mengacu pada perundang-undangan.

c. **Kemampuan Diamati (*Observability*)**

Inovasi layanan publik Sambat Online yang dibentuk oleh Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sudah dapat dikatakan mudah dilihat ataupun diamati oleh masyarakat. Dimana dalam hal ini ditunjukkan dengan adanya kemudahan sistem pengaduan yang cukup melalui website/sms, tanpa harus datang ke kantor terlebih dahulu. Kondisi tersebut mengacu pada teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17), yang mengatakan bahwa kemampuan diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compatibility*), kemampuan untuk diji cobakan dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi. Berdasarkan teori tersebut, inovasi pelayanan publik Sambat Online dapat dikatakan mudah diamati hasilnya, hal ini dikarenakan masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu untuk menulis surat dan membuang tenaga untuk datang ke kantor dinas yang perlu mendapatkan keluhan/masukan.

Dilihat dari kondisi lapangan yang terjadi, dapat disimpulkan bahwa Sambat Online yang menjadi inovasi sistem pengaduan masyarakat Kota Malang memberikan pengamatan yang mudah bagi

masyarakatnya, karena terdapat 2 kanal pengaduan yaitu website dan sms. Kondisi tersebut dibuktikan dengan masuknya 400 pengaduan masyarakat mengenai fasilitas umum. Angka tersebut hanya menunjukkan pengaduan di 1 urusan saja dan menunjukkan bahwa sistem Sambat Online ini dinilai lebih mudah digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan dibandingkan menggunakan sistem sebelumnya yaitu manual. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dapat menilai bahwa pelaksanaan inovasi tersebut menjadi salah satu tanggungjawab yang harus dijalankan untuk membuat kanal pengaduan masyarakat. Dengan hadirnya Sambat Online, masyarakat menjadi lebih mudah memahami bagaimana cara memberikan keluhan/masukan yang tentunya untuk membangun pelayanan publik secara prima yang dijalankan pemerintah Kota Malang.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

a. Faktor Pendukung

1) Internal

Seyogyanya, penyedia layanan publik selalu dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas dan tepat kepada penerima

layanan, namun hal tersebut cukup sulit untuk diwujudkan. Oleh karena itu, penyedia layanan publik harus memiliki inovasi yang kreatif dalam meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menjadi penyedia pelayanan publik yang perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat dalam hal pengaduan.

Kondisi internal organisasi selalu memberikan dukungan dalam keberhasilan suatu program yang dikeluarkan oleh suatu instansi. Pada kondisi ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai instansi yang perlu dianalisis internalnya karena ada beberapa faktor yang nantinya bisa menjadi pendukung dari pelaksanaan inovasi program. Hal ini ditujukan untuk mengoptimalkan penggunaan inovasi tersebut supaya dapat memberikan kontribusi pada peningkatan pelayanan publik di Kota Malang, dalam hal ini pada urusan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan kondisi lapangan yang terjadi, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung yang dilihat dari internal organisasi dalam pelaksanaan inovasi Sambat Online adalah terdapat dukungan dari pimpinan pemerintah Kota Malang baik dari pimpinan dinas Kominfo maupun DPR Kota Malang setelah dikeluarkannya inovasi mengenai Sambat Online. Selain itu dukungan dana juga ditingkatkan sebagai upaya untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi Sambat Online.

Dilihat dari kondisi tersebut, Sambat Online dapat dilaksanakan secara optimal karena mendapatkan beberapa dukungan.

2) Eksternal

Kondisi eksternal organisasi merupakan lingkup luar dari organisasi yang memberikan pengaruh pada pelaksanaan suatu program. Faktor-faktor eksternal organisasi yang memberikan keterkaitan dalam proses pelaksanaan nantinya akan menjadi pendukung dari keberhasilan program yang sedang dijalankan. Hal ini dikarenakan setiap program perlu mendapatkan dukungan dari berbagai lingkup, salah satunya adalah lingkup luar organisasi.

Berdasarkan kondisi lapangan yang terjadi, dapat disimpulkan bahwa faktor eksternal organisasi yang memberikan dukungan dalam pelaksanaan inovasi Sambat Online adalah adanya antusiasme dari masyarakat dalam memberikan keluhan/masukan mengenai kinerja pemerintah Kota Malang setelah inovasi tersebut diresmikan. Sambat Online yang menjadi salah satu wadah untuk mengadu yang dibuat dengan 2 kanal yaitu website dan sms. Hadirnya Sambat Online membuat masyarakat lebih leluasa dalam ikut andil untuk memperbaiki pelayanan publik yang ada di Kota Malang melalui masukan yang disampaikan. Meskipun pada kenyataannya, masyarakat lebih dominan untuk melakukan pengaduan lewat sms dibandingkan lewat website. Hal ini tetap menunjukkan bahwa

Sambat Online telah memberikan kegunaan dan kemudahan bagi masyarakat Kota Malang untuk mengadu.

b. Faktor Penghambat

1) Internal

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. Pada penelitian ini, penyelenggara pelayanan yang memberikan pelayanan publik adalah Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dikarenakan kantor tersebut telah mengeluarkan inovasi program bernama “SAMBAT” Online pada tahun 2016 dengan tujuan untuk dapat memfasilitasi masyarakat dalam memberikan keluhan/masukan yang pada akhirnya ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Malang. Dalam proses pelaksanaannya, inovasi Sambat Online ternyata memunculkan beberapa hambatan yang berasal dari dalam lingkup organisasi.

Bukan hanya memberikan dukungan untuk keberhasilan suatu program, namun selama proses pelaksanaan terdapat beberapa faktor penghambat yang menjadi kendala atau penghalang dari program tersebut. Faktor-faktor penghambat bisa muncul dari berbagai lingkup, salah satunya adalah dari internal organisasi. Seperti yang sudah dijelaskan oleh penulis bahwa internal organisasi merupakan lingkup

dalam organisasi yang memiliki keterkaitan selama proses pelaksanaan suatu program.

Berdasarkan kondisi lapangan yang terjadi, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor internal organisasi yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi Sambat Online menjadi terhambat adalah kurangnya antusiasme dinas dalam memberikan respon/tanggapan terhadap pengaduan masyarakat yang diterima. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan pemahaman dan kegiatan rutinitas yang dilakukan, sehingga beberapa dinas tidak memberikan balasan atas pengaduan yang masuk di kanal Sambat Online. Padahal pada kenyataannya, dinas yang mendapatkan pengaduan tersebut telah menjalankan keluhan/masukan yang masuk, hanya saja dinas tersebut tidak intensif memberikan balasan berupa chat di kanal Sambat Online. Artinya dinas-dinas tersebut, seperti Dinas Perhubungan Kota Malang, ketika mendapatkan pengaduan dari masyarakat, dinas tersebut langsung memperbaiki kinerjanya, namun memang tidak intens dalam merespon chat masyarakat sehingga seakan-akan pengaduan tersebut tidak ditanggapi. Kondisi tersebut yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi Sambat Online sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik di Kota Malang.

2) Eksternal

Selain faktor-faktor penghambat dari internal organisasi, terdapat pula faktor-faktor penghambat dari eksternal organisasi. Eksternal organisasi merupakan lingkup luar dari suatu organisasi yang memiliki keterkaitan selama proses pelaksanaan suatu program. Pada kondisi ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang perlu memperhatikan faktor-faktor penghambat yang muncul dari luar organisasi selama proses pelaksanaan program tersebut dijalankan.

Berdasarkan kondisi lapangan yang terjadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat lima hal yang menjadi hambatan dari faktor eksternal organisasi pada pelaksanaan inovasi Sambat Online. Hambatan yang pertama adalah terdapat masyarakat yang masih belum mengetahui adanya inovasi Sambat Online sebagai salah satu wadah untuk melakukan pengaduan. Hambatan kedua adalah munculnya pengaduan iseng melalui sms yang tidak berkaitan dengan perbaikan pelayanan publik di Kota Malang. Hambatan yang ketiga adalah pengaduan yang tidak masuk ke dalam ranah pemerintah Kota Malang. Hambatan yang keempat adalah terdapat beberapa pengaduan yang tidak ada bukti pendukung berupa foto atau dokumentasi lainnya. Hambatan yang kelima adalah adanya perbedaan pemahaman dalam merespon pengaduan yang diterima antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah merasa harus kerja sendiri tanpa adanya bantuan dari masyarakat tersebut untuk saling menjaga

ketertiban yang ada di Kota Malang. Sedangkan seharusnya pemerintah dan masyarakat saling berkontribusi untuk daerahnya agar pelayanan publik dapat terfasilitasi dan dapat diterima dengan baik oleh masing-masing pihak.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dikemukakan, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan “SAMBAT” Online di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang telah mampu memberikan perubahan, kebermanfaatan dan juga pembaharuan yang dilihat dari:

Kompabilitas (Compability). Sambat Online telah menyesuaikan inovasi yang sebelumnya. Perbedaan Sambat Online ini dengan praktik sebelumnya yaitu inovasi ini digunakan dengan berbasis pada teknologi, yaitu berupa website dan sms. Sedangkan inovasi sebelumnya menggunakan sistem pengaduan berbasis konvensional, yaitu melalui surat menyurat.

Kemampuan Diuji Cobakan (Trialability). Sambat Online telah menjalankan uji coba dan sosialisasi. Bentuk uji coba yang dijalankan oleh Kominfo Kota Malang berupa percobaan awal oleh admin pemerintah di Kota Malang sendiri. Sedangkan bentuk sosialisasi yang dijalankan berupa penyebaran informasi melalui poster, leaflet dan banner yang dilakukan melalui website pemerintah dan juga akun media sosial yang dimiliki oleh pemerintah Kota Malang.

Kemampuan Diamati (*Observability*). Sambat Online yang menjadi inovasi sistem pengaduan masyarakat Kota Malang memberikan pengamatan yang mudah bagi masyarakatnya sehingga masyarakat tidak perlu meluangkan waktu untuk datang ke dinas terkait untuk menyampaikan pengaduan dan mengecek pengaduannya, karena terdapat 2 kanal pengaduan yaitu website dan sms. Kondisi tersebut dibuktikan dengan masuknya 400 pengaduan dengan cara yang mudah untuk melakukan pengaduan.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik “SAMBAT” Online sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, yang meliputi:
 - a. Faktor Pendukung dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik “SAMBAT” Online yaitu: terdapat dukungan dari pimpinan pemerintah Kota Malang baik dari pimpinan dinas Kominfo maupun DPR Kota Malang setelah dikeluarkannya inovasi mengenai Sambat Online, adanya dukungan dana dari pimpinan untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi Sambat Online, serta munculnya antusiasme dari masyarakat dalam memberikan keluhan/masukan ke kanal Sambat Online.
 - b. Faktor Penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik “SAMBAT” Online terdiri dari 5 hal yaitu:
 1. kurangnya antusiasme dinas dalam memberikan respon/tanggapan terhadap pengaduan masyarakat yang diterima,
 2. terdapat masyarakat yang masih belum mengetahui adanya inovasi Sambat Online,

3. Munculnya pengaduan yang tidak sesuai (iseng) melalui sms yang tidak berkaitan dengan perbaikan pelayanan publik di Kota Malang,
4. pengaduan yang tidak masuk ke dalam ranah pemerintah Kota Malang,
5. terdapat beberapa pengaduan yang tidak ada bukti pendukung dan hambatan terakhir adanya perbedaan pemahaman dalam merespon pengaduan yang diterima antara pemerintah dan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dibahas, maka peneliti berusaha memberikan masukan yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Masukan tersebut diantara lain:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang harus melakukan sosialisasi ke seluruh kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Malang secara terjadwal agar masyarakat Kota Malang dapat memahami dan mengetahui kegunaan dari aplikasi Sambat Online.
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang perlu untuk memberikan edukasi terhadap masyarakat terkait pengoperasian sambat online ini.
3. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang perlu menjelaskan alur pengaduan dan waktu eksekusi sambatan agar masyarakat tidak salah faham terkait sambatan yang telah diberikan
4. Dinas Komunikas dan Informatika Kota Malang perlu untuk memeberikan Standart/kriteria dan juga standart prioritas yang jelas agar masyarakat lebih serius dalam memberikan sambatan

5. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang perlu berkoordinasi secara intens dengan dinas-dinas lain di Kota Malang untuk memonitor terkait sambatan yang telah masuk.



DAFTAR PUSTAKA

- Admin. 21 Mei 2016. Walikota Malang Launching SAMBAT Online. Melalui <https://malangkota.go.id/2016/05/21/walikota-malang-launching-sambat-online/>, diakses pada tanggal 28 Februari 2018.
- Admin. 21 Mei 2016. Walikota Malang Launching SAMBAT Online. Melalui <https://malangkota.go.id/2016/05/21/walikota-malang-launching-sambat-online/>, diakses pada tanggal 24 Juni 2018.
- Admin. 29 November 2017. Bikin Ngakak, Warga Kota Malang Keluhkan Ini di Sambat Online!. Melalui <https://malangtoday.net/malang-rayakota-malang/bikin-ngakak-warga-kota-malang-keluhkan-ini-di-sambat-online/>, diakses pada tanggal 24 Juni 2018.
- Databoks Katadata Indonesia. 21 Maret 2017. Pelayanan Pemda Paling Banyak Dikeluhkan Masyarakat. Melalui <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/03/21/pelayanan-pemda-paling-banyak-dikeluhkan-masyarakat>, diakses pada tanggal 6 April 2018.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. 2018. Geografis. Melalui <https://malangkota.go.id/sekilas-malang/geografis/> diakses pada tanggal 4 Januari 2018.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. 2018. Makna Lambang. Melalui <https://malangkota.go.id/sekilas-malang/makna-lambang/> diakses pada tanggal 4 Januari 2018.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. 2018. Sejarah Malang. Melalui <https://malangkota.go.id/sekilas-malang/sejarah-malang/> diakses pada tanggal 4 Januari 2018.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. 2018. Visi dan Misi Kota Malang. Melalui <https://malangkota.go.id/sekilas-malang/visi-dan-misi/> diakses pada tanggal 4 Januari 2018.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Malang. 2017. Alur Aplikasi. Melalui <https://sambat.malangkota.go.id/web/alur>, diakses pada tanggal 15 Maret 2018.
- Hartik, Andi. 31 Agustus 2016. Sambat Online, Tempat Warga Malang Menyampaikan Keluhan. Melalui <https://regional.kompas.com/read/2016/08/31/12411711/sambat.online.temp>

at.warga.malang.menyampaikan.keluhan, diakses pada tanggal 15 Maret 2018.

Helmi, Avin Fadila., Hadi Sutarmanto. 2004. Kewirausahaan dan Inovasi. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.

Irawan, Bambang. 2017. Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Samsat Kota Samarinda. Samarinda: Universitas Mulawarman.

Keban, T. Yeremias. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Laporan Kinerja Tahunan Pemerintah Kota Malang Tahun 2016.

Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi, UI-Press

Mindarti, Lely Indah. 2007. *Revolusi Administrasi Publik*. Malang: Bayumedia.

Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing dan Lembaga Penerbitan dan Dokumentasi FIA-Unbraw.

Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: UB Press.

Nugroho, Cahyo. 10 November 2017. Masyarakat Kota Malang Mengeluh? Laporan Saja ke Sambat Online Ini. Melalui <https://mediacenter.malangkota.go.id/2017/11/masyarakat-kota-malang-mengeluh-lapor-saja-ke-sambat-online-ini/>, diakses pada tanggal 24 Juni 2018.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

- Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
- Peraturan Walikota Malang Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.
- Ratri, Nurlyla. 24 Mei 2018. Sambat Online Dapat Ratusan Pengaduan, Bagaimana Respon Pemkot Malang?. Melalui <http://www.malangtimes.com/baca/27911/20180524/221555/sambat-online-dapat-ratusan-pengaduan-bagaimana-respon-pemkot-malang-/>, diakses pada tanggal 24 Juni 2018.
- Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. 2004. Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara, Edisi ke-3. Jakarta: LAN RI.
- Sitoesmi, Suci. 2013. Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4). Depok: Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharno, Claudio Fresta., M. Ali Fauzi., Rizal Setya Perdana. 2017. Klasifikasi Teks Bahasa Indonesia Pada Dokumen Pengaduan Sambat Online Menggunakan Metode K-Nearest Neighbors dan Chi-Square. Malang: Universitas Brawijaya.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga.
- Ufie, Agustinus. 2013. Kearifan Lokal (Local wisdom) Budaya Ain Ni Ain Masyarakat Kei sebagai Sumber Belajar Sejarah Lokal untuk Memperkokoh Kohesi Sosial Siswa. Jakarta: Tesis Sekolah Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahyunik, Sri. 19 Oktober 2017. Ada 86 Pengaduan yang Disampaikan Terkait Bobroknya Layanan Publik di Kota Malang. Melalui <http://suryamalang.tribunnews.com/2017/10/19/ada-86-pengaduan-yang->

LAMPIRAN 1. PEDOMAN WAWANCARA

No.	Fokus	Data Sekunder	Pertanyaan
1.	Pelaksanaan inovasi pelayanan publik “SAMBAT” Online sebagai upaya meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumentasi 2. Profil organisasi 3. Tupoksi organisasi 4. Struktur organisasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana proses pelaksanaan sambat ini? 2. Alasan sambat ini menjadi penting untuk dijalankan? 3. Bagaimana respon masyarakat dengan adanya sambat ini? 4. Bagaimana perubahan yang dirasakan setelah program ini dijalankan? (sebelum dan sesudahnya seperti apa)
	a. Kompabilitas/ Kesesuaian (Compability)	1. Dokumentasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sistem pengaduan sebelum adanya sambat? 2. Apa yang membedakan inovasi ini dengan sistem sebelumnya? 3. Bagaimana kendala sistem sebelumnya? 4. Bagaimana penilaian tentang inovasi ini? Apakah lebih fleksibel? 5. Tujuan utama dilaksanakannya inovasi ini untuk apa?
	b. Kemampuan Diuji Cobakan (Trialability)	1. Dokumentasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada masa uji coba dan sosialisasi untuk sambat ini? 2. Bagaimana bentuk uji coba dan sosialisasi yang dijalankan? 3. Apa saja persiapan yang dijalankan pada saat uji coba dan sosialisasi? 4. Bagaimana pelaksanaan uji coba dan sosialisasi sambat ini?



No.	Fokus	Data Sekunder	Pertanyaan
			5. Siapa saja yang dikehendaki hadir dalam uji coba dan sosialisasi tersebut? Apakah pihak-pihak yang dikehendaki tersebut hadir semua?
	c. Kemampuan Diamati (<i>Observability</i>)	1. Dokumentasi	1. Bagaimana mekanisme pelayanan yang dijalankan oleh sambat ini? Bagaimana kondisi mekanisme yang sebelumnya? Perubahannya seperti apa? 2. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap mekanisme sambat ini? 3. Ketentuan apa saja yang dilakukan ketika mendapat pengaduan? 4. Berapa lama penanganan pengaduan tersebut? 5. Apa yang dirasakan pemerintah ketika mendapatkan pengaduan?
2.	Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik "SAMBAT"	1. Dokumentasi	1. Apa saja faktor pendukung pelaksanaan inovasi ini? 2. Apa saja faktor penghambat/kendala pelaksanaan inovasi ini?



LAMPIRAN 2. DOKUMENTASI PENULIS

