

Kualitas Pelayanan Aspirasi Masyarakat Berbasis Online Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung

Ni Putu Ayu Kania Dewi, I Ketut Winaya, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti

^a Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

*Corresponding author: kaniaayu746@gmail.com

Abstrak

Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) merupakan suatu inovasi pelayanan aspirasi masyarakat berbasis online yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung. Aplikasi ini mulai dibentuk pada tahun 2019 dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan layanan pengaduan maupun aspirasi terkait kinerja Pemerintah Kabupaten Badung. Hal positif dari dibentuknya aplikasi ini ialah masyarakat tidak perlu repot untuk datang ke kantor dinas terkait untuk melakukan pengaduan, hanya dengan menggunakan *handphone* dari rumah masyarakat sudah bisa melakukan pengaduan dengan maksimal waktu penyelesaian pengaduan selama 14 hari. Namun, dalam penerapannya masih terdapat permasalahan terkait masyarakat yang susah *login* ke dalam aplikasi SIDUMAS, proses verifikasi akun yang lama, proses upload data pengaduan sering mengalami kegagalan, terdapat beberapa masyarakat yang terbatas dalam mengakses aplikasi SIDUMAS, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan aspirasi masyarakat berbasis online melalui aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan kajian teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry didapatkan bahwa kualitas aplikasi ini secara umum sudah terlaksana dengan baik tetapi masih terdapat beberapa kendala teknis seperti sarana prasarana yang *error* ataupun jaringan internet yang tidak stabil. Akan tetapi hal tersebut sudah dapat diatasi oleh operator maupun teknisi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Aplikasi SIDUMAS, Aspirasi Masyarakat.

Abstract

The Public Complaints Information System Application (SIDUMAS) is an online-based community aspirations service innovation developed by the Badung Regency Communications and Information Service. This application was created in 2019 to make it easier for the public to provide complaints and aspirations regarding the performance of the Badung Regency Government. The positive thing about establishing this application is that people don't need to bother coming to the relevant service office to make a complaint, just by using a cellphone from home, people can make a complaint with a maximum complaint resolution time of 14 days. However, in its implementation there are still problems related to people having difficulty logging into the SIDUMAS, the account verification process takes a long time, the complaint data upload process often fails, there are some people who are limited in accessing the SIDUMAS application, and there is a lack of outreach to the public. The aim of this research is to determine the quality of online-based services for community aspirations through the Public Complaints Information System (SIDUMAS) application in Badung Regency. This research use descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of observation, interview, and documentation. Based on a study of Service Quality theory according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry, it was found that the quality of this application has generally been implemented well but there are still several technical obstacles such as faulty infrastructure or an unstable internet network. However, this can be overcome by operators and technicians from the Badung Regency Communications and Information Service.

Keywords: Service Quality, SIDUMAS Application, Community Aspirations.

1. Pendahuluan

Pelayanan Publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh Lembaga pemerintah atau penyelenggara layanan untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai kalangan. Penting bagi pemerintah sebagai penyedia

layanan untuk memperhatikan hal ini karena berpotensi memengaruhi mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penilaian terhadap kinerja layanan publik seringkali bergantung pada kualitas pelayanan yang disediakan, apakah dapat memenuhi harapan penggunaannya atau tidak. Oleh karena itu, penting bagi implementasi layanan publik untuk efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pentingnya kualitas pelayanan melalui prosedur pelayanan yang optimal berpotensi meningkatkan reputasi organisasi di mata masyarakat. Menurut Moenir (2016: 88) pelaksanaan pelayanan publik tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa factor diantaranya : (1) Penyelenggara pelayanan menunjukkan kesadaran dalam menjalankan tugas mereka, sehingga mereka dapat bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan; (2) terdapat peraturan dalam prosedur pelaksanaan pelayanan publik yang harus ditaati sehingga dapat mencapai tujuan pelayanan; (3) terdapat rencana kerja yang dapat memberikan pelayanan publik menjadi lebih maksimal; (4) terdapatnya kemampuan serta keterampilan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan sehingga dapat menyediakan layanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat; (5) Penerimaan penggantian atas kontribusi tenaga dan pikiran yang telah diberikan kepada organisasi, baik berupa imbalan finansial maupun fasilitas selama periode tertentu; (6) adanya infrastruktur yang memadai untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Maka dari itu, pemberian pelayanan publik secara maksimal akan berdampak positif pada kepuasan Masyarakat Ketika menerima pelayanan tersebut.

Di era yang semakin canggih, pelayanan publik masih belum mencapai tingkat optimal dan belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh lapisan Masyarakat. Berdasarkan artikel milik Ombusman RI yang berjudul “Pelayanan Publik Kita Masih Buruk” terdapat hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombusman RI selaku pengawas pelayanan publik pada tahun 2022 terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 415 pemerintah kabupaten. Hasil tersebut menunjukkan sebanyak 272 instansi (46,42%) masuk zona hijau, 250 instansi (42,66%) masuk zona kuning, dan 64 instansi (10,92%) masuk zona merah. Dari hasil tersebut, terlihat bahwa 272 instansi telah mengadopsi standar pelayanan yang optimal, sementara 314 instansi belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Ini terlihat dari layanan yang lamban, kurang tepat waktu, kekurangan kompetensi petugas, serta meningkatnya praktik pungutan ilegal.

Menurut artikel milik KEMENPANRB yang berjudul “Tiga Alasan Penting Pengelolaan Pengaduan untuk Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik” tahun 2021 terdapat beberapa factor penyebab pelayanan aspirasi dan pengaduan Masyarakat kurang terlaksana dengan baik dikarenakan : (1) kurangnya kesadaran dan komitmen dari pihak penyelenggara pelayanan publik dalam menangani pengaduan masyarakat; (2) Keterbatasan tenaga kerja dan teknologi yang memadai dalam menangani keluhan dari masyarakat.; (3) kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan Masyarakat; (4) masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui cara untuk melakukan pengaduan aspirasi dan keluhan mereka. Maka dari itu, diperlukan langkah-langkah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai cara menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka, sekaligus memperbaiki sistem pengaduan masyarakat. Untuk saat ini masyarakat sudah mulai cerdas dan responsif dalam melakukan pengaduan melalui kanal-kanal yang telah tersedia.

Guna meningkatkan mutu layanan publik, pemerintah telah mengadopsi langkah-langkah inovatif dengan menyesuaikan layanan publik sesuai kebutuhan masyarakat. Salah satu tindakan perbaikan yang diambil adalah menggantikan sistem pelayanan tradisional dengan sistem pelayanan berbasis teknologi elektronik. Tindakan ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan peraturan yang bertujuan untuk mempromosikan dan mengatur penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai aspek administrasi pemerintahan, mulai dari level nasional hingga lokal. Dengan menerapkan sistem ini, diharapkan proses pelayanan publik dan manajemen administrasi pemerintahan bisa menjadi lebih efisien, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kabupaten Badung merupakan salah satu daerah di Provinsi Bali yang paling terkenal dengan tujuan wisatanya. Pemerintah Kabupaten Badung terus melakukan perbaikan diberbagai aspek, termasuk infrastruktur dan juga kinerja perangkat daerah. Dalam usahanya meningkatkan kesadaran Masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan pemerintah daerah, maka pihak Pemerintah Kabupaten Badung bertanggung jawab untuk meningkatkan penanganan pengaduan yang terkoordinasi, berkualitas, cepat, dan sederhana. Hal ini sesuai berdasarkan Surat Keputusan Bupati Badung Nomor 100/049/HK/2020 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung dengan

memberikan kesempatan kepada warga untuk mengungkapkan keluhan atau aspirasi mereka tentang kinerja Pemerintah Kabupaten Badung melalui platform pengaduan yang dikenal sebagai Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS).

Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) adalah platform yang berfungsi sebagai sarana pelayanan publik di Kabupaten Badung dan pertama kali dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung pada tahun 2019. Awalnya prosedur pengaduan maupun aspirasi masyarakat Kabupaten Badung disampaikan secara langsung oleh masyarakat dengan cara mendatangi instansi-instansi terkait, tetapi hal ini dinilai tidak efektif oleh Pemerintah Kabupaten Badung sehingga dibentuklah SIDUMAS dengan berbasis website. Namun saat ini telah diupdate menjadi aplikasi mobile yang dapat diunduh melalui *Play Store* maupun *App Store*. Aplikasi ini memiliki tiga jenis pengguna, yaitu Pelapor (Masyarakat), Verifikator, dan Petugas Penindak Lanjut.

Untuk memanfaatkan sistem tersebut dalam menyampaikan masalah atau keluhan, masyarakat perlu melakukan registrasi sebagai pengguna terlebih dahulu. Setelah pendaftaran, langkah selanjutnya adalah mengirimkan foto KTP guna verifikasi oleh petugas verifikator yang beroperasi selama 24 jam. Tujuan dari Langkah ini adalah memastikan kelengkapan informasi yang diperlukan sehingga aplikasi SIDUMAS dapat dimanfaatkan secara efisien.

Pelayanan publik yang disediakan melalui aplikasi SIDUMAS Badung difokuskan pada pengaduan, pelaporan, dan penyaluran aspirasi masyarakat Kabupaten Badung. Jenis pengaduan yang dapat dilakukan melalui aplikasi SIDUMAS meliputi layanan publik, tenaga kerja, lingkungan, infrastruktur, lalu lintas, pendidikan, kesehatan, dan pelanggaran permintaan informasi publik. Maka dari itu, kehadiran aplikasi SIDUMAS Badung diharapkan dapat efektif dalam membantu masyarakat dalam mengatasi permasalahan pengaduan dan aspirasi Masyarakat serta dapat memberikan tingkat aksesibilitas, kapasitas, dan kualitas yang tinggi dalam pelayanan pengaduan dan aspirasi Masyarakat.

Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) menangani 38 organisasi perangkat daerah (OPD) yang meliputi 6 kecamatan, 3 perusahaan umum daerah (PERUMDA), serta 29 Badan/Dinas yang ada dalam Pemerintahan Kabupaten Badung. Berikut hasil observasi peneliti pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung terkait jumlah pengaduan masuk dari masyarakat melalui aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dari bulan Januari 2020 hingga bulan November 2023, sesuai tabel berikut

Tabel 1.1 Jumlah pengaduan masyarakat melalui aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung

TAHUN	TOTAL JUMLAH PENGADUAN MASUK	OPD DENGAN JUMLAH PENGADUAN TERTINGGI
2020	14	• Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (3 pengaduan) • Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (3 pengaduan) • Dinas Perhubungan (3 pengaduan)
2021	92	• Dinas Perhubungan (26 pengaduan)
2022	117	• Dinas Perhubungan (21 pengaduan)
2023	110	• Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (20 pengaduan)
TOTAL = 333 pengaduan		

Sumber : *Data Rekapitulasi Pengaduan Masuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung (2023)*

Berdasarkan data jumlah pengguna aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung pada tahun 2020 hingga tahun 2023 menggambarkan tren pertumbuhan yang positif dengan total pengaduan sebanyak 333 pengaduan. Pada tahun 2020 jumlah pengaduan yang masuk ke aplikasi SIDUMAS sebanyak 14 pengaduan yang menunjukkan bahwa aplikasi tersebut mulai digunakan oleh masyarakat, tetapi dengan jumlah pengaduan yang relatif rendah dengan jumlah pengaduan tertinggi ditujukan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, serta Dinas Perhubungan yang masing-masing sebanyak 3 pengaduan. Kemudian pada tahun 2021 terjadi peningkatan yang signifikan dalam penggunaan aplikasi SIDUMAS yang terlihat pada jumlah pengaduan melonjak menjadi 92 pengaduan yang menunjukkan adanya peningkatan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini dengan jumlah pengaduan tertinggi ditujukan kepada Dinas Perhubungan sebanyak 26 pengaduan. Lalu tahun 2022 tren pertumbuhan masih berlanjut dengan jumlah pengaduan yang lebih tinggi yakni sebanyak 117 pengaduan yang menunjukkan bahwa aplikasi SIDUMAS semakin diterima dan digunakan secara luas oleh masyarakat dengan jumlah pengaduan tertinggi ditujukan kepada Dinas Perhubungan sebanyak 21 pengaduan. Terakhir pada tahun 2023 jumlah pengaduan mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu sebanyak 110 pengaduan, tetapi aplikasi ini masih tetap diminati dan digunakan oleh masyarakat dengan jumlah pengaduan tertinggi ditujukan kepada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan sebanyak 20 pengaduan.

Jumlah pengaduan yang terus meningkat mencerminkan bahwa masyarakat semakin percaya dan aktif dalam melakukan pengaduan pada aplikasi SIDUMAS, tetapi aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) masih memiliki beberapa permasalahan, diantaranya : **Pertama** yaitu terdapat masyarakat susah untuk *login* ke dalam aplikasi SIDUMAS hal ini dikarenakan ada beberapa masyarakat yang lupa dengan email yang mereka gunakan saat pendaftaran akun sedangkan tidak ada opsi lain untuk login, **Kedua** yaitu proses verifikasi akun yang lama setelah login karena banyak masyarakat yang tidak lengkap dalam mengisi data diri sehingga terjadi penundaan dalam proses verifikasi akun sehingga masyarakat sulit membuat laporan pengaduan atau aspirasi, **Ketiga** yaitu proses *upload* data pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat sering mengalami kegagalan dikarenakan permasalahan sistem, **Keempat** yaitu ada beberapa masyarakat yang terbatas dalam mengakses aplikasi SIDUMAS dikarenakan ada beberapa masyarakat yang kurang mengerti cara pengaduan secara elektronik, dan **Kelima** kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Badung terkait aplikasi SIDUMAS ke masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) sehingga mempercepat proses pemberian layanan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) tersebut, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan aspirasi masyarakat berbasis online melalui aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merujuk kepada serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Layanan ini diberikan kepada setiap warga negara, penduduk, atau entitas yang memerlukan barang, jasa, dan layanan administrative yang disediakan oleh lembaga publik. Pasolong (2014) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menjelaskan bahwa pelayanan publik melibatkan berbagai jenis kegiatan pelayanan yang menyediakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Nurhidayati dan Silpia (2018) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah usaha untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat umum sebagai bagian dari tanggung jawab pemerintah terhadap pelayanan negara dan masyarakat. Sinambela (2017) menjelaskan pelayanan publik sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan maksud memberikan manfaat, walaupun hasilnya tidak selalu berwujud produk fisik. Moenir (2015:26) menggambarkan layanan publik sebagai usaha yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan mempertimbangkan berbagai faktor tertentu melalui sistem, prosedur, dan metode yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak mereka.

2. Metodologi Penelitian

Pada penelitian mengenai “Kualitas Sistem Pelayanan Aspirasi Masyarakat Berbasis Online Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung”, peneliti menerapkan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2019:18) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berakar pada filosofi postpositivisme. Metode ini digunakan untuk mengobservasi keadaan alamiah dari suatu objek penelitian, di mana peneliti menjadi instrumen utama. Pendekatan dalam pengumpulan data melibatkan analisis yang dilakukan secara induktif dan memiliki sifat kualitatif. Temuan dari penelitian kualitatif lebih menitikberatkan pada pemahaman makna daripada generalisasi.

Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif merupakan upaya riset yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sejenisnya. Pendekatan ini dilakukan secara komprehensif dan menggambarkan fenomena tersebut dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang sesuai dengan konteksnya, dengan menggunakan berbagai metode yang cocok dengan situasi alamiah. Sementara itu, menurut Walidin, Saifullah & Tabrani (2015), penelitian kualitatif adalah metode riset yang bertujuan untuk menguraikan dan memahami secara terperinci berbagai fenomena manusia atau sosial. Hasil dari penelitian ini diungkapkan melalui deskripsi verbal yang terperinci, berdasarkan sudut pandang yang diperoleh dari informan dan dilakukan dalam konteks yang natural.

Dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk memahami tentang bagaimana kualitas pelayanan aspirasi masyarakat berbasis online melalui aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian terkait kualitas sistem pelayanan aspirasi masyarakat berbasis online melalui aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung yaitu data primer dan data sekunder.

Menurut Morissan (2017), unit analisis adalah keseluruhan elemen yang diselidiki dengan tujuan memberikan penjelasan singkat mengenai seluruh unit yang sedang dianalisis. Unit analisis ini dapat mencakup individu, objek, atau peristiwa seperti Tindakan individu atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian.

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah unit analisis organisasi dan unit analisis individu. Unit analisis organisasi yakni Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung. Sedangkan unit analisis individu yakni Pranata Hubungan Masyarakat Bidang Pengelolaan Informasi Publik, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik, petugas operator aplikasi SIDUMAS, serta masyarakat pengguna aplikasi SIDUMAS. Unit analisis tersebut dipilih karena peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan aspirasi masyarakat berbasis online melalui aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Temuan Penelitian

Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) merupakan sebuah sistem inovasi pelayanan publik dalam bentuk aspirasi dan pengaduan masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung. Sistem ini terbentuk dari tahun 2019 dengan berbasis *website*, tetapi saat ini sudah berkembang menjadi aplikasi yang lebih mudah dijangkau dan digunakan oleh masyarakat. Aplikasi SIDUMAS juga sudah tersedia di *play store* maupun *app store*. Berbagai pengaduan maupun aspirasi yang diberikan masyarakat melalui aplikasi SIDUMAS dapat langsung tersalurkan dan ditangani oleh dinas-dinas terkait sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan mengenai permasalahan yang berkaitan dengan pemerintah Kabupaten Badung.

Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) merupakan inovasi sistem yang dikeluarkan oleh Bidang Pengelolaan Informasi Publik. Salah satu tugas dari bidang ini ialah mengelola berbagai pengaduan masuk yang berasal dari masyarakat, yang mana sebelum adanya aplikasi SIDUMAS seluruh masyarakat Kabupaten Badung harus datang langsung ke kantor dinas-dinas terkait untuk melakukan suatu pengaduan ataupun aspirasi. Hingga munculnya aplikasi SIDUMAS yang dapat memberikan kemudahan serta meningkatkan kualitas pelayanan aspirasi itu sendiri.

Kualitas Pelayanan Aspirasi Masyarakat Berbasis Online Melalui Aplikasi SIDUMAS di Kabupaten Badung

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung memiliki peran yang penting dalam memberikan pelayanan informasi serta mengelola berbagai pengaduan maupun aspirasi dari masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah Kabupaten Badung. Maka dari itu, penyelenggaraannya harus dilaksanakan secara maksimal dan optimal demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) merupakan suatu aplikasi yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung. Aplikasi ini memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melaporkan masalah, sehingga dapat segera ditindaklanjuti oleh instansi terkait untuk penyelesaian.

Pembuatan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) berasal dari kebiasaan masyarakat yang biasanya melaporkan keluhan secara langsung dengan mengunjungi kantor dinas terkait. Hal ini dinilai tidak efektif oleh pemerintah Kabupaten Badung karena memakan waktu yang cukup lama dan menyebabkan pengaduan tersebut tidak dapat diselesaikan dengan baik. Sehingga pada tahun 2019 mulailah muncul ide untuk membuat sistem pengaduan masyarakat yang dikelola oleh Diskominfo Kabupaten Badung. Dengan adanya aplikasi SIDUMAS ini diharapkan bahwa masyarakat menjadi lebih mudah melakukan pengaduan tanpa datang langsung ke kantor dinas-dinas tersebut sehingga menghemat waktu dan tenaga, pengaduan dapat disampaikan dan ditangani secara efektif hanya dengan menggunakan aplikasi SIDUMAS.

Melihat hasil wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, dengan kehadiran aplikasi SIDUMAS, pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat menjadi lebih efisien karena memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan secara mudah tanpa harus datang langsung ke kantor. Cukup melakukannya dari rumah melalui *handphone* pengaduan tersebut akan langsung terverifikasi, kemudian tersalurkan kepada dinas-dinas terkait, lalu ditindaklanjuti.

Dalam penelitian ini, penulis menguraikan hasil temuan dan analisis ke dalam lima indikator kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* seperti yang dijabarkan menurut Zeithaml, Pasuraman, dan Berry tahun 2011 yakni Bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) sebagaimana yang dijelaskan oleh Zeithaml, Pasuraman, dan Berry pada tahun 2011.

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) sudah terlaksana sejak tahun 2019, yang dimana aplikasi ini dalam pelaksanaannya didukung dengan ketersediaan prasarana fisik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung berupa seperangkat komputer, laptop, dan juga jaringan internet (*WiFi*). Kondisi dari alat yang digunakan dalam melakukan pelayanan melalui aplikasi SIDUMAS merupakan sebuah komponen penting dalam menciptakan layanan yang memiliki standar kualitas yang tinggi sehingga sarana dan prasarana tersebut harus dilakukan pemeriksaan sebelum dilakukannya proses pelayanan agar penyelenggaraan layanan menjadi cepat, tepat, dan profesional kepada masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung menyerahkan kepada petugas teknis bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk melakukan pengecekan perangkat yang akan digunakan. Pelayanan aplikasi SIDUMAS ini beroperasi selama 24 jam sehingga kondisi sarana prasarana harus dapat bekerja dengan baik setiap saat. Pemeriksaan yang dimaksud yakni dengan memperhatikan fungsi dan melakukan perawatan pada perangkat komputer maupun laptop, serta memperhatikan jaringan internet yang digunakan sebelum bertugas

Dari hasil wawancara dan observasi di lapangan, beberapa kesimpulan yang dapat ditarik oleh peneliti dalam indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) pada aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung ini secara keseluruhan bisa dikatakan sudah memadai. Hal ini dikarenakan aspek dalam indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) terdapat beberapa kendala tetapi sudah dapat ditangani langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, khususnya bidang Pengelolaan Informasi Publik. Pada aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat terdapat tiga perangkat komputer dalam kondisi baik yang dapat digunakan dalam proses pelayanan.

Pemeriksaan terhadap sarana prasana untuk aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) sudah dilakukan dengan baik, namun terkadang kondisi yang tidak menentu menyebabkan terjadinya gangguan akses

pada sarana prasarana tersebut. Jumlah petugas operator aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) juga sudah memadai dengan jumlah yang melebihi dari jumlah minimal sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal. Selain itu, berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) sudah lengkap dan mudah digunakan oleh pengguna (masyarakat).

Kehandalan (*Reliability*)

Penyelenggaraan pelayanan bagi pemerintah kepada masyarakat merupakan suatu kemampuan yang dirasa dapat memberikan pelayanan sesuai dengan janji sehingga data menjadi akurat dan dapat dipercaya merupakan salah satu indikator dari kualitas pelayanan yaitu Kehandalan (*Reliability*). Dalam pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung, indikator Kehandalan (*Reliability*) memperlihatkan sejauh mana kemampuan serta kehandalan yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dalam menyelenggarakan pelayanan yang dimiliki kepada masyarakat karena hal tersebut merupakan fokus utama dan harus diperhatikan karena dapat menunjang segala penyelenggaraan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) lebih efektif dan efisien.

Adanya aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dapat dikatakan telah membantu masyarakat sehingga mudah dalam melakukan proses pengaduan dan tidak perlu pergi ke kantor yang memakan waktu dan proses yang berbelit-belit. Prosedur pengaduan yang juga sudah jelas tersedia di aplikasi tersebut juga membantu masyarakat jika terdapat beberapa proses yang kurang dipahami.

Kesimpulan dari kualitas pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung dari indikator Kehandalan (*Reliability*) secara umum sudah sangat baik. Petugas operator aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) sudah memiliki kehandalan dan kompetensi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna. Hal ini dikarenakan seluruh petugas operator pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung maupun di dinas-dinas lain telah mendapatkan pelatihan sebelumnya. Semua ini tentunya sangat membantu masyarakat karena menjadi mudah dalam proses pengaduan. Selain itu, prosedur yang telah disediakan sangat jelas sehingga mudah dipahami oleh pengguna.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merujuk pada kapasitas untuk dengan cepat dan akurat memberikan tanggapan dan bantuan kepada pengguna atau masyarakat. Indikator ini menekankan pada kemampuan petugas operator aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) untuk menanggapi keluhan atau masukan dari masyarakat dengan cepat dan akurat, serta menyediakan informasi yang mudah dipahami terkait dengan layanan aplikasi SIDUMAS. Hal ini dikarenakan faktor pendukung kualitas pelayanan yang baik yakni tanggapan yang cepat dan tepat dalam aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS).

Kesimpulan yang dapat ditarik oleh peneliti dari hasil wawancara di lapangan berdasarkan indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada kualitas pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) ini sudah dapat dikatakan efektif. Proses dalam menanggapi pengaduan masyarakat dengan cara turun langsung ke lapangan sudah terlaksana dengan cepat dan tepat. Begitu juga dengan pemberian informasi mengenai aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) yang sudah berhasil dilaksanakan dengan baik oleh Diskominfo Badung dengan cara melakukan sosialisasi ke enam kecamatan dan juga banjar-banjar yang di Kabupaten Badung. Hal ini sudah cukup efektif karena sudah cukup banyak masyarakat yang mengetahui aplikasi ini. Namun masih ada sejumlah warga yang enggan untuk menyampaikan pengaduan.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) melibatkan kemampuan staf untuk menginspirasi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga terkait. Sikap dari petugas operator aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) menjadi salah satu komponen penting dalam mutu layanan. Selain itu, petugas mampu melaksanakan pelayanan yang nyaman kepada masyarakat nantinya akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang akan diberikan.

Berdasarkan pernyataan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung serta salah satu pengguna aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) tingkat kenyamanan dan keamanan dari aplikasi ini sudah baik. Hal ini terlihat dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung yang mengelola data-data dari

pengguna agar tidak bocor serta merahasiakan data pribadi masyarakat saat melakukan pengaduan agar masyarakat merasa nyaman.

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil wawancara peneliti di lapangan dalam indikator Jaminan (*Assurance*) adalah menekankan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh petugas operator harus menggunakan bahasa yang sopan dan ramah serta mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna pada pelayanan yang diberikan. Secara umum indikator Jaminan (*Assurance*) sudah diterapkan dengan baik. Hal tersebut juga diakui oleh salah satu masyarakat yang menggunakan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS).

Rasa percaya yang tumbuh dari masyarakat kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung bertambah seiring berjalannya waktu. Memberikan layanan sesuai dengan komitmen yang telah dibuat adalah bukti konkret bahwa pelayanan tersebut dapat membangun kepercayaan masyarakat. Keyakinan ini berkembang ketika masyarakat merasakan manfaat yang diberikan oleh layanan tersebut. Dalam sisi keamanan dan kenyamanan juga dirasa sudah baik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung telah memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna dengan cara merahasiakan data pribadi pengguna.

Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan mereka. Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil wawancara peneliti terkait indikator Empati (*Empathy*) pada aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) adalah menekankan kepada kepedulian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung kepada masyarakat. Penepatan waktu pelayanan yang diberikan serta pelaksanaannya sudah sangat baik. Kemudian pada kepedulian dinas terhadap pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) sudah baik dalam mengatasi permasalahan yang terjadi di masyarakat berupa menindaklanjuti pengaduan.

Pembahasan

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (*Tangibles*) menitikberatkan pada kemampuan penyedia layanan untuk menyediakan fasilitas fisik yang memadai dan juga menekankan pada kesiapan petugas dalam mengelola proses pelayanan untuk mencapai Tingkat kualitas yang baik bagi aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS). Kemampuan sarana dan prasarana fisik serta jumlah petugas operator oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung menjadi bukti dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

a. Kondisi Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung menyediakan tiga perangkat komputer dan jaringan internet. Kondisi dari perangkat komputer tersebut dalam keadaan baik dan dapat digunakan. Sedangkan untuk jaringan internet yang disediakan dalam kondisi stabil. Permasalahan yang kadang terjadi seperti jaringan yang kurang stabil atau perangkat komputer yang *error*. Tetapi permasalahan tersebut cepat ditangani sehingga pemberian layanan menjadi tidak terhambat.

b. Pemeriksaan Sarana dan Prasarana

Pemeriksaan dan pemeliharaan sarana prasarana aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) selalu dilakukan oleh teknisi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung sendiri. Kesiapan sarana dan prasarana dilaksanakan untuk memastikan pelayanan yang berkualitas. Ketidaksediaan pemeriksaan dapat mengakibatkan hambatan yang lebih besar dan mengganggu jalannya layanan yang kemudian berdampak pada kualitas layanan yang diberikan pada saat itu.

c. Jumlah Petugas Operator

Selain sarana dan prasarana, petugas operator layanan juga menjadi hal yang penting dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS). Petugas operator sebagai pelaksana pelayanan berpengaruh untuk mempercepat pelaksanaan layanan. Maka dari itu, jumlah operator menjadi penting

dalam pelayanan. Petugas operator aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung berjumlah empat orang yang diibagi menjadi dua *shift* kerja sedangkan jumlah petugas operator di masing-masing dinas adalah minimal dua orang.

Kehandalan (*Reliability*)

Indikator Kehandalan (*Reliability*) memperlihatkan sejauh mana kemampuan serta kehandalan yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dalam melayani masyarakat. Kehandalan petugas operator serta pelatihan yang diberikan menjadi fokus utama yang harus diperhatikan untuk menunjang segala pelaksanaan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS).

a. Kehandalan Petugas Operator

Petugas operator aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) memiliki kehandalan dan kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Sebelum melakukan pelayanan, petugas operator telah diberikan pelatihan terlebih dahulu sehingga petugas operator pastinya sudah handal dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hal tersebut menyebabkan masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas dan akurat terkait pelayanan aplikasi SIDUMAS.

b. Pelatihan

Pelatihan pada pegawai sebelum menjadi petugas operator menjadi sangat penting dan dapat meningkatkan kualitas dari para pegawai itu sendiri. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dalam menumbuhkan kualitas pelayanan dengan melakukan beberapa evaluasi kepada pegawainya. Selain pelatihan terhadap petugas operator di Diskominfo Badung, juga terdapat pelatihan yang dilakukan untuk para petugas operator Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di dinas-dinas lain. Pelatihan tersebut berupa pengenalan tentang aplikakasi SIDUMAS, tata cara dan praktek pengoperasian aplikasi SIDUMAS, kemudian pengumuman pegawai yang lolos menjadi petugas operator. Hal ini menyebabkan terjaganya kualitas pelayanan dari petugas operator aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS).

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) menekankan kepada petugas operator aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dalam merespon keluhan maupun masukan dari masyarakat. Sehingga petugas diharapkan dapat bertindak dengan cepat dan akurat serta memberikan informasi yang jelas terkait dengan pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS). Kecepatan pelayanan, proses tindak lanjut pengaduan, dan penyampaian informasi kepada masyarakat menjadi fokus utama dari indikator ini.

a. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Dalam menindak lanjuti pengaduan yang diajukan oleh masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung bekerjasama dengan semua dinas yang ada dibawah naungan Pemerintah Kabupaten Badung untuk menyelesaikannya. Seperti pada contoh yang telah diberikan sebelumnya bahwa Diskominfo Badung bekerjasama dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Badung untuk menindaklanjuti lampu jalan yang padam. Dengan adanya Kerjasama ini menyebabkan adanya sinergitas antar dinas yang ada di Pemerintahan Kabupaten Badung sehingga dapat menumbuhkan mutu layanan terutama di bidang aspirasi dan pengaduan.

b. Kecepatan Pelayanan

Kemampuan dinas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat merupakan fokus utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) memiliki jangka waktu penyelesaian pengaduan selama 14 hari. Dalam hal ini tidak ada jumlah Batasan pengaduan yang masuk setiap harinya. Aplikasi ini memberikan kesan pelayanan yang jauh lebih cepat jika dibandingkan pelayanan pengaduan secara konvensional.

c. Penyampaian Informasi Aplikasi SIDUMAS

Penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dilakukan melalui media sosial milik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dan juga melalui media sosial milik SIDUMAS sendiri. Selain itu, penyampaian informasi juga dilakukan dengan cara

turun langsung mengadakan sosialisasi ke 6 kecamatan yang ada di Kabupaten Badung dan juga ke banjar-banjar. Hal ini merupakan upaya dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung agar masyarakat mengetahui adanya aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) yang berfungsi untuk melakukan pengaduan terkait berbagai permasalahan infrastruktur maupun kinerja dari Pemerintah Kabupaten Badung. Akan tetapi jumlah pengguna aplikasi SIDUMAS masih jauh dari jumlah masyarakat Kabupaten Badung yakni 520 pengguna.

Jaminan (*Assurance*)

Indikator Jaminan (*Assurance*) menekankan kepada kemampuan pegawai dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada dinas. Hal ini mencakup sikap petugas, keamanan dan kenyamanan pelayanan, serta rasa percaya masyarakat.

a. Sikap Petugas

Petugas operator aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dituntut untuk memiliki sikap serta tata bahasa yang sopan dan ramah saat menanggapi pengaduan masyarakat melalui aplikasi SIDUMAS. Sesuai tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, petugas operator harus ramah dan sopan sebelum memberikan layanan. Hal ini karena petugas operator akan berinteraksi dengan masyarakat yang memiliki karakteristik yang beragam, oleh karena itu sikap sopan dan ramah sangat penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Petugas operator aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) sudah memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah yang terlihat dari beberapa bukti tanggapan yang diberikan oleh petugas menggunakan bahasa yang sopan dan ramah.

b. Keamanan dan Kenyamanan Pelayanan.

Pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) yang berkualitas akan sangat mengutamakan keamanan dan kenyamanan masyarakat. Masyarakat dapat langsung melakukan pengaduan melalui aplikasi SIDUMAS setiap harinya tanpa perlu datang ke kantor sehingga menghemat waktu dan tenaga. Lalu untuk keamanan identitas masyarakat sebagai pengguna juga sudah terjamin kerahasiaannya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung sehingga terciptanya kenyamanan dan keamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIDUMAS.

c. Kepercayaan Masyarakat

Pelaksanaan pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) akan menumbuhkan rasa percaya masyarakat seiring dengan berjalannya waktu. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung memperkuat kepercayaan masyarakat dengan memberikan bukti nyata tentang pelayanan. Kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan menunjukkan komitmen dinas terhadap kebutuhan masyarakat, yang pada gilirannya akan menghasilkan kepercayaan yang lebih besar dari masyarakat. Petugas operator yang terampil memiliki peran penting dalam memperkuat kepercayaan masyarakat.

Empati (*Empathy*)

Indikator Empati (*Empathy*) menekankan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat. Kenyamanan waktu pelayanan dan juga kepedulian dinas terkait pelayanan yang diberikan menjadi hal penting yang diperhatikan agar indikator ini berjalan dengan baik.

a. Kenyamanan Waktu Pelayanan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dalam memberikan pelayanan pengaduan di aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) memiliki waktu pelayanan yang fleksibel yakni selama 24 jam setiap harinya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dalam menangani pengaduan masyarakat.

b. Kepedulian Dinas terkait Pelayanan yang Diberikan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung sangat peduli dengan terlaksanakannya aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS). Hal ini terlihat dari upaya dinas dalam memberikan fitur-fitur yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam proses pengaduan, serta jika terdapat kendala masyarakat dapat melihat prosedur yang telah tersedia di aplikasi SIDUMAS atau dapat bertanya langsung dengan operator.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Aspirasi Masyarakat berbasis Online melalui Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung dengan Rekomendasi

Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) merupakan aplikasi inovasi pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung. Aplikasi ini menyelenggarakan pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat, seperti pengaduan jalan rusak, lampu jalan padam, kemacetan lalu lintas, dan lain sebagainya yang bersangkutan dengan kinerja dari Pemerintah Kabupaten Badung. Dengan memberikan layanan yang lebih efisien kepada masyarakat, aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi waktu dan energi yang diperlukan.

Berdasarkan analisis hasil temuan yang telah penulis jabarkan pada indikator kualitas pelayanan (SERVQUAL) menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, dalam pelaksanaan pelayanan tidak ditemukan permasalahan yang besar yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dari aplikasi SIDUMAS secara drastis. Pada indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) sarana dan prasarana yang tersedia sudah selalu dilakukan pengecekan oleh teknisi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, tetapi kadang kala masih terjadi *error*. Oleh karena itu, rekomendasi yang dapat diberikan kepada petugas operator maupun teknisi agar terus secara berkala mengecek sarana dan prasarana tersebut agar jika terdapat kendala bisa langsung diselesaikan agar tidak menghambat pelayanan sehingga waktu yang digunakan lebih efisien.

Sudah dapat dikatakan bahwa petugas operator sangat handal dan dapat membantu masyarakat secara umum. Hal ini dikarenakan petugas operator dari aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) yang berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung maupun dinas-dinas lainnya sudah diberikan pelatihan terkait aplikasi SIDUMAS sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Rekomendasi yang dapat saya berikan adalah mengadakan pelatihan secara

Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) sudah berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan proses pelayanan pada aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) serta tindak lanjut yang diberikan terkait pengaduan masyarakat sudah dilakukan dengan cepat dan tepat. Penyampaian informasi terkait aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) juga sangat penting. Maka dari itu, dilakukannya sosialisasi terkait aplikasi SIDUMAS secara langsung maupun melalui media sosial sehingga masyarakat sudah mengetahui adanya aplikasi SIDUMAS yang digunakan untuk melakukan pengaduan maupun menyalurkan aspirasi mereka. Tetapi jumlah pengguna aplikasi SIDUMAS masih jauh dari jumlah masyarakat Kabupaten Badung sehingga rekomendasi yang dapat saya berikan adalah sosialisasi yang dilakukan harus lebih bisa menarik perhatian masyarakat khususnya melalui sosial media.

Sikap dan tata bahasa yang sopan serta ramah dalam pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) adalah suatu hal yang wajib dilakukan karena akan memberikan kesan positif bagi masyarakat. Selain itu, keamanan dan kenyamanan dari aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) juga sudah berjalan sangat baik dengan menyesuaikan waktu pengaduan dengan masyarakat serta identitas masyarakat sebagai pengguna yang dirahasiakan sehingga keamanan dan kenyamanannya terjamin.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung menyediakan waktu 24 jam setiap harinya untuk masyarakat melakukan pengaduan. Tentu waktu pelayanan ini sudah dirasa efektif sehingga harus terus dipertahankan sehingga semua masyarakat dapat terlayani.

Rekomendasi yang dapat diberikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan aspirasi masyarakat berbasis online melalui aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Variabel penilaian seperti sarana dan prasarana, standar pelayanan, penyampaian informasi, pengelolaan pengaduan, dan sebagainya akan mampu meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Badung. Peningkatan kualitas pelayanan aspirasi masyarakat berbasis online melalui aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dapat dirasakan jika variabel penilaian dapat terlaksana dengan baik. Adanya beberapa kendala yang terjadi dalam penyelenggaraannya dapat dikatakan bahwa kualitas yang diberikan oleh aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) dirasakan oleh masyarakat sudah baik jika dibandingkan dengan sebelum adanya aplikasi tersebut. Seluruh prosedur serta persyaratan yang ada sudah diberikan dengan baik sehingga seiring berjalannya waktu aplikasi SIDUMAS dapat berjalan dengan baik.

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Terkait Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) yakni dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dikarenakan kondisi sarana dan prasarana yang digunakan sudah selalu dicek kondisinya serta jumlah petugas operator yang memadai. Meskipun terkadang terdapat kendala tetapi bisa langsung diatasi oleh petugas operator maupun teknisi.
2. Terkait Keandalan (*Reliability*) petugas operator sudah handal dalam memberikan pelayanan karena sudah diberikan pelatihan sebelumnya.
3. Terkait Daya Tanggap (*Responsiveness*) kecepatan tindak lanjut dari pengaduan Masyarakat sudah dapat dilaksanakan dengan baik serta penyampaian informasi mengenai aplikasi SIDUMAS sudah dilakukan melalui media social maupun turun langsung ke Masyarakat.
4. Terkait Jaminan (*Assurance*) sikap dan bahasa yang digunakan oleh petugas operator dalam menanggapi pengaduan yang diajukan Masyarakat sudah sopan dan ramah. Identitas Masyarakat yang dijaga kerahasiaannya menyebabkan pelayanan pada aplikasi SIDUMAS menjadi aman dan nyaman.
5. Terkait Empati (*Empathy*) waktu pelayanan yang fleksibel dapat dikatakan sudah memenuhi harapan Masyarakat itu sendiri. Dinas sangat peduli terhadap Masyarakat dengan memberikan berbagai pilihan fitur untuk melaporkan dengan mudah.

Saran

Dengan mempertimbangkan temuan di atas, penulis dapat menyarankan hal-hal berikut untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) yakni :

1. Perlu ditetapkan kembali jadwal pengecekan sarana dan prasarana agar menjadi teratur.
2. Melakukan pelatihan secara rutin terhadap petugas operator yang berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung maupun petugas operator instansi lain.
3. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat harus lebih menarik lagi sehingga bisa lebih menarik minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi SIDUMAS.
4. Secara teratur melakukan evaluasi pelayanan untuk mengoptimalkannya.

Daftar Pustaka

- Andana Adytia Kusuma, S. W. (2021). Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 145-157.
- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Antonius Along. (2020). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. *JIAP FIA UB*, 94-99.
- Badung, D. K. (2020, Januari 10). *Gambaran Umum Kabupaten Badung*.
- Badung, D. K. (2023, Maret 6). *Pengaduan Pelayanan Publik*.
- Badung, D. K. (2023, Maret 7). *Sidumas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat*.
- Birokrasi, K. P. (2021, Desember 13). *Tiga Alasan Penting Pengelolaan Pengaduan untuk Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik*.
- Djoko Susanto, I. P. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sistem Administrasi Kependudukan berbasis Teknologi Informasi (SAKTI) di Kelurahan Semampir*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 227-238.
- Firdaus, H. Z. (2022, Juni 21). *Mengapa Pelayanan Publik di Indonesia Masih Jauh dari Kata Sempurna?*

- Handayaniingrat, Soewarno. (1990). Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Haji Masagung.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, S. M. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 28-34.
- Ibrahim, Amin. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju.
- Idrus, Muhammad. (2009). Metode Penelitian Ilmu Sosial. Jakarta: Erlangga.
- Indonesia, O. R. (2023, Januari 26). Pelayanan Publik Kita Masih Buruk.
- Indonesia, R. D. (2022, Agustus 31). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI Pada KPPN Gorontalo
- Juniarso Ridwan, A. S. (2009). Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan. (n.d.).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (n.d.).
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Mamun-ur-Rashid, M. (2023). Quality of government secondary school services in regional Bangladesh. Heliyon, 1-15.
- Manusia, B. K. (2023, Juli 25). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Memperkuat Tata Kelola Berbasis Elektronik di Indonesia.
- Martono, Nanang. (2015). Metode Penelitian Sosial: Konsep-konsep Kunci. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, L. J. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, D. (2015). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Purnama, Chandam. (2016). Sistem Informasi Manajemen. Mojokerto: Insan Global.
- Rahmadana, Fitri. (2020). Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ruswan, H. (2020, Maret 6). Pengaduan Pelayanan Publik Wujud Partisipasi Masyarakat.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Bupati Badung Nomor 100/049/HK/2020 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. (n.d.).
- Syed Arif Hussain Shah, H. K. (2022). Passenger's satisfaction with service quality of app-based ride hailing. Asian Transport Studies, 1-9.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan