

**ANALISIS PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK PADA APLIKASI PORJO
(PENGADUAN ONLINE RAKYAT PURWOREJO) DI DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN PURWOREJO**

Alya Farah Fadhilah, Endang Larasati Setianingsih, Ida Hayu Dwimawanti

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H Tembalang, Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The Office of Communication, Informatics, Statistics, and Information Technology of Purworejo Regency has provided a special complaint service for the people of Purworejo through the Porjo Application (People's Online Complaints of Purworejo). However, its implementation has not yet been optimal. This research aims to analyze the complaint service on the Porjo application and the supporting and inhibiting factors in Porjo's service. The research method used is qualitative descriptive with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The theory used in this research is the 5 dimensions theory according to Zeithaml, which includes tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of this study indicate that the complaint service on the Porjo application in the Office of Communication, Informatics, Statistics, and Information Technology of Purworejo Regency has implemented these five dimensions. However, in the dimensions of tangible, reliability, and responsiveness, the results have not been optimal due to inadequate facilities, lack of clarity in the implemented standard operating procedures (SOP), and unresponsive personnel in responding to users. Supporting factors in the complaint service of the Porjo application include the community's understanding and the capabilities of the personnel in providing services. Inhibiting factors in the complaint service of the Porjo application include limited human resources, the suboptimal introduction of the service to the public, and unclear SOP of the Porjo application.

Keywords: Service Quality; Complaint; PORJO

PENDAHULUAN

Di era keterbukaan informasi dan teknologi, pemerintah perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi. Internet dan media sosial seolah menjadi kebutuhan yang harus diakses

masyarakat setiap hari. *E-government* merupakan suatu konsep metode kerjasama dengan masyarakat, yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja pemerintah serta transparansi, sehingga dalam hal ini masyarakat bukan hanya sebagai pengguna layanan di

lingkungan pemerintah tetapi juga mempunyai hak kontrol atas berjalannya birokrasi. Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya dapat meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan sistem pelayanannya. Menurut Indrajit dalam (Rianto dkk, 2012) *E-government* adalah suatu bentuk aplikasi pengerjaan tugas dan tata pelaksanaan pemerintahan dengan menggunakan bantuan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Setiap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan pasti memiliki kekurangan atau tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan terhadap standar pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan, terkadang penyedia pelayanan cenderung lebih sedikit menerima keluhan dari masyarakat, bukan karena pelayanannya yang baik, namun masyarakat cenderung malas dan takut untuk menyampaikan keluhannya secara

langsung kepada unit pelayanan karena dinilai kurang efektif. Masyarakat tidak melihat adanya tindak lanjut atas pengaduan yang diajukan dan khawatir jika mereka melaporkan tindak pungutan liar, korupsi, atau administrasi yang buruk, akan mengancam dirinya sendiri karena tidak adanya jaminan perlindungan hukum, sehingga mengurangi kepercayaan kepada pemerintah.

Berdasarkan realita di lapangan masyarakat sebagian besar masih enggan untuk memanfaatkan sarana pengaduan karena kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik masih relatif rendah, sarana pengaduan relatif belum digunakan, dan sebagian besar masyarakat masih enggan menggunakan cara pengaduan dikarenakan sebagian masyarakat merasa bahwa dengan melaporkan pihak tertentu terkait pemberian layanannya maka akan menimbulkan masalah dan juga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Berdasarkan Undang - Undang Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 36 dan Pasal 40, disebutkan bahwa penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, wajib mengelola

pengaduan yang berasal dari penerima layanan dan menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan, serta berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang di sediakan. Peraturan di atas sudah jelas bahwa setiap penyelenggara diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan wajib ditindaklanjuti dan diketahui hasilnya oleh masyarakat, mekanisme ini bisa diterapkan dengan cepat agar dapat menampung masukan atau keluhan dari masyarakat agar terciptanya pelayanan publik yang optimal.

Salah satu inovasi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Purworejo adalah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan pengaduan masyarakat yang dikelola oleh Dinkominfoasandi. Inovasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi layanan pengaduan masyarakat yaitu layanan pada aplikasi Porjo yang diresmikan pada akhir tahun 2018. Layanan aplikasi Porjo adalah aplikasi *mobile* untuk menyampaikan pengaduan masyarakat. Adanya layanan Porjo bertujuan memfasilitasi masyarakat dalam penyampaian aspirasi, saran dan aduan yang ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten Purworejo. Aplikasi Porjo ini merupakan sebuah replika dari Kota Tangerang yaitu pengaduan LAKSA

(Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) sebagai sebuah layanan interaktif yang diciptakan sebagai upaya dari pengembangan konsep *E-government*.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada bulan April 2022 di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo, peneliti menemukan fenomena terkait dengan adanya layanan aduan melalui aplikasi PORJO yaitu tidak merubah pelayanan publik yang diterima menjadi lebih cepat dalam pelaksanaannya masih kurang optimal. Padahal, kualitas pelayanan menurut A.S Moenir (2006) pelayanan yang efektif sebagai suatu layanan yang berkualitas yaitu layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan dan mengikuti standar prosedur yang ada. Pada fakta di lapangan masyarakat sering kali mengeluh karena lambatnya proses tindak lanjut laporan, seperti yang dikeluhkan oleh beberapa pelapor di kolom komentar di ulasan aplikasi Porjo pada *platform Google Play Store*.

Permasalahan yang pertama yaitu minimnya informasi yang diterima oleh masyarakat mengenai prosedur dalam pelayanan pengaduan *online* Porjo serta kurang maksimalnya pelaksanaan pengaduan dikarenakan pengaduan

masyarakat belum sepenuhnya tersosialisasikan, sehingga masyarakat masih belum mengetahui aplikasi Porjo serta kegunaannya untuk melakukan pengaduan. Jika dilihat berdasarkan data dari *Google Play Store* masyarakat yang telah mengakses layanan Porjo hanya sekitar 1.000 saja, tentunya jumlah ini sangat sedikit apabila melihat data dari Dispenduk di Kabupaten Purworejo pada tahun 2021 sebanyak 799.411 orang. Dengan kata lain masyarakat Kabupaten Purworejo yang telah mengakses layanan Porjo hanya sekitar 0,00125% dari jumlah penduduk Kabupaten Purworejo tahun 2021.

Permasalahan kedua yaitu adanya kendala pada teknis pengelolaan pelayanan pengaduan, dapat dilihat pada ulasan *google playstore* sebagai berikut.

Gambar 1. 1

Ulasan Aplikasi Porjo pada *Google*

Playstore



Sumber: Ulasan *Google Playstore*

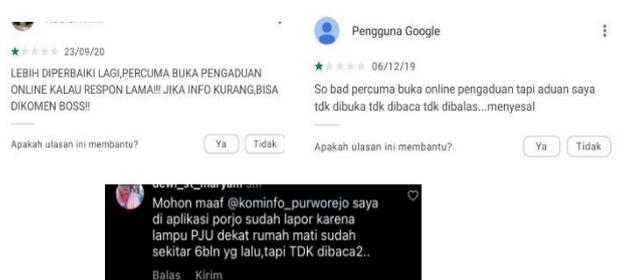
Berdasarkan gambar 1.1 masih terdapat kendala seperti tidak dipublikasikannya aduan yang telah

dilaporkan oleh masyarakat sehingga membuat masyarakat bingung aduan yang telah dilaporkan apakah sudah tersampaikan atau belum. Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan server yang sering down saat pertama kali melakukan pendaftaran. Kebanyakan masalah yang dialami pengguna layanan adalah sudah terdaftar dalam layanan Aplikasi Porjo akan tetapi mereka tidak dapat melakukan *log in* atau masuk ke beranda layanan Porjo untuk menyampaikan keluhan.

Permasalahan ketiga adalah respon yang masih lambat dari pihak pengelola aduan. Masyarakat masih mengeluhkan adanya proses dari Aplikasi Porjo ini yaitu lamanya respon dari pengelola aduan. Sehingga masyarakat berpikir bahwa aplikasi ini masih belum optimal dalam pelaksanaannya. Seperti pada ulasan di bawah ini.

Gambar 1. 2

Ulasan Pengguna Aplikasi Porjo



Sumber: Ulasan *Google Playstore*

Berdasarkan ulasan pada gambar 1.2 diatas, dapat diketahui bahwa tujuan adanya pengaduan *online* atau Porjo ini adalah lebih mudah dan cepat, tetapi fakta dilapangan masih terdapat kendala yang menjadikan Aplikasi Porjo ini masih belum memberikan manfaat yang optimal di kalangan masyarakat.

Permasalahan keempat, Aplikasi Porjo ini hanya dapat diunduh pada *smartphone* yang berbasis *android* sehingga pengguna iOS tidak dapat melakukan pengunduhan Aplikasi Porjo. Hal ini menjadi keterbatasan bagi pengguna *smartphone* iOS masyarakat Kabupaten Purworejo yang belum dapat mengunduh aplikasi ini.

Berdasarkan permasalahan diatas, hal tersebut melatarbelakangi peneliti sehingga tertarik menganalisis pelayanan pengaduan pada Aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo. Timbul pertanyaan mengapa dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan *online* melalui Aplikasi Porjo di Kabupaten Purworejo masih ditemukan sejumlah permasalahan yang menyebabkan kurang maksimalnya tujuan dari Aplikasi Porjo itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan analisis lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan pengaduan publik pada Aplikasi Porjo di Dinas

Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo. Penelitian ini berfokus pada analisis mengenai kualitas pelayanan pengaduan pada aplikasi Porjo dengan judul penelitian “Analisis Pelayanan Pengaduan Publik pada Aplikasi Porjo (Pengaduan *Online* Rakyat Purworejo) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo”.

KAJIAN TEORI

A. Administrasi Publik

Menurut Pfiffner dan Presthus (2003) administrasi negara sebagai berikut:

- a. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- b. Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- c. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Menurut Nicholas Henry dalam (Keban, 2014) administrasi publik adalah perpaduan teori serta praktek pada proses manajemen pemerintah untuk mencapai nilai normati dalam masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan Negara secara efektif dan efisien.

B. Manajemen Publik

Pengertian manajemen berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh Stoner (dalam Handoko, 2011:2), manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usah para pelaku organisasi dan pemanfaatan sumber daya organisasi lainnya agar tujuan yang sudah dirancang sebelumnya dapat tercapai. Menurut Nor Ghofur (2014) mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Dari kesimpulan pendapat beberapa ahli tersebut dapat didefinisikan bahwa manajemen publik ialah studi interaisipliner dari aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi

menejemen seperti, *planning, organizing, actuating*, dan *controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan publik.

C. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut (Harbani,2007) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap instansi 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.

D. Kualitas Pelayanan Pengaduan

Penyelenggara pelayanan harus dapat memperhatikan kualitas standar dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini bertujuan agar kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan dapat terpenuhi dengan baik. Menurut Zeithaml dalam

(Hardiyansyah, 2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Mengukur kualitas pelayanan dapat melihat dari dimensi atau indikator. Menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) untuk mengetahui kualitas pelayanan terletak pada lima indikator yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yang dimaksud dengan bukti langsung adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui tingkat kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kesiapan pegawai yang memberikan pelayanan.
2. Keandalan (*Reliability*), yang dimaksud dengan keandalan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yang dimaksud dengan daya tanggap adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui ketanggapan dan kecepatan

pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*), yang dimaksud dengan jaminan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui pengetahuan pegawai, dan kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
5. Empati (*Empathy*), yang dimaksud dengan empati adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat, dan pemahaman pegawai terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari pengguna layanan.

E. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan

Menurut Albert dan Zemke dalam (Subarsono, 2005) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Dalam pelayanan publik merupakan hasil interaksi berbagai faktor. Interaksi faktor tersebut yang akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan. Faktor tersebut antara lain:

a. Faktor Strategi

Dalam sebuah pelayanan strategi merupakan upaya atau berbagai cara yang akan dilakukan oleh sebuah

organisasi dalam memberikan pelayanan agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan.

b. Faktor Sistem

Sistem merupakan prosedur, metode, dan proses yang saling berkomunikasi dan digunakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penerima layanan. Sebuah sistem dapat menentukan pelayanan berjalan dengan baik atau sebaliknya.

c. Faktor Sumber Daya Manusia

Faktor internal dimana suatu pelayanan dapat dikatakan berhasil atau tidak akibat dari interaksi antara petugas atau orang yang memberikan pelayanan langsung dengan pelanggan.

d. Faktor Pelanggan

Pelanggan dalam konteks pelayanan publik adalah pihak yang menggunakan jasa pelayanan atau masyarakat yang pernah atau sedang mengajukan permohonan pelayanan publik. Pelanggan merupakan faktor eksternal yang ikut mempengaruhi baik buruk serta keberlanjutan dari suatu proses pemberian layanan.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan yakni deskriptif kualitatif. Situs penelitian

dilakukan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Pada penelitian ini sumber data yang digunakan yakni data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dan interpretasi data dilakukan secara deskriptif interaktif melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kualitas data dilakukan melalui triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

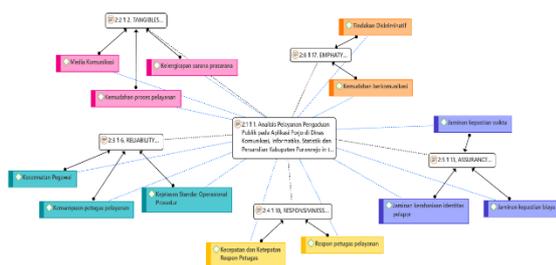
A. Pelayanan Pengaduan Publik pada Aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo

Pelayanan pengaduan aplikasi Porjo merupakan salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Purworejo sebagai wadah aspirasi, aduan maupun saran guna memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat khususnya dalam hal layanan pengaduan secara *online* sesuai dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini. Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pengaduan pada aplikasi Porjo akan dianalisis menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut

Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) dengan menggunakan software ATLAS.ti. Adapun pembahasan dapat dilihat pada sub bab berikut:

Gambar 2. 1

Analisis Pelayanan Pengaduan Publik pada Aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo dengan analisis ATLAS.ti



Sumber: Data diolah menggunakan Software ATLAS.ti

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Pada penelitian dimensi *tangible* ditemukan bahwa pada sub indikator kelengkapan sarana dan prasarana penunjang dalam pelayanan aplikasi Porjo ini masih belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan kurangnya sarana prasarana penunjang seperti komputer serta server yang belum stabil dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan melalui aplikasi Porjo. Komputer yang digunakan untuk pelayanan pengaduan hanya ada satu (1). Meskipun sudah dilakukan pemeliharaan sarana prasarana, komputer yang digunakan masih terdapat kendala

seperti *loading* dan lambat dalam merespon.

Selain itu, untuk pelayanan pengaduan melalui aplikasi Porjo ini dari pihak Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo sebagai penyedia layanan tidak memberikan ruang khusus untuk masyarakat yang ingin melakukan pengaduan. Hal tersebut juga dikarenakan faktor infrastruktur yaitu Gedung Dinkominfoasandi Kabupaten Purworejo belum memiliki gedung sendiri dan masih menjadi satu dengan Kantor Sekretaris Daerah Kabupaten Purworejo.

Selanjutnya untuk sub kemudahan proses pelayanan pada aplikasi Porjo sudah dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan pihak penyedia layanan yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo telah membuat buku panduan penggunaan aplikasi Porjo yang kemudian diunggah pada *website* resmi Dinkominfo Kabupaten Purworejo. Selain itu, fitur yang ada pada aplikasi Porjo juga dibuat sederhana untuk memudahkan masyarakat saat membuat laporan. Pengguna layanan diberikan kemudahan memilih *hashtag* kategori masalah serta jika ada bukti mengenai permasalahan yang diajukan dapat diunggah di fitur foto.

Kemudian pada sub indikator media komunikasi dalam pelayanan aplikasi Porjo ini sudah berjalan, namun belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu media komunikasi yang masih kurang, meskipun dari pihak penyedia layanan telah melaksanakan sosialisasi di berbagai media seperti banner, media sosial *Instagram*, *Facebook*, *Youtube*, dan *website* resmi Dinkominfoasandi. Namun, di lapangan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui akan adanya layanan Porjo ini.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pada penelitian dimensi *reliability* ditemukan bahwa pada sub indikator kecermatan pegawai dalam merespon pelayanan pengaduan melalui aplikasi Porjo sudah dapat dikatakan baik. Hal ini dilihat dari pelayanan yang diberikan yaitu petugas meminta masyarakat pengguna untuk melengkapi semua ketentuan mulai dari topik pengaduan, foto bukti laporan, isi laporan, nomor yang dapat dihubungi, kemudian lokasi yang ingin dilaporkan. Hal tersebut dilakukan petugas agar tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat serta komplain dari pelapor, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Pada sub indikator kemampuan petugas dalam proses pelayanan aplikasi

Porjo ini sudah berjalan baik. Petugas administrator Porjo telah melakukan pelatihan pengelolaan aduan terlebih dahulu saat pertama kali akan *launching*. Terlebih pelayanan aplikasi Porjo ini berkaitan dengan penggunaan teknologi seperti komputer dan *handphone*, petugas dituntut untuk handal dalam menggunakan kecanggihan teknologi yang semakin modern. Namun, pelatihan tersebut hanya dilakukan satu kali saja yaitu pada akhir tahun 2019. Selanjutnya, jika ada perubahan atau pembaharuan fitur baru masing-masing operator dapat belajar mandiri serta bisa dikoordinasikan melalui *Whatsapp Group* jika ada yang perlu ditanyakan.

Kemudian pada sub indikator prosedur pelayanan aplikasi Porjo bagi masyarakat masih belum jelas, hal ini dikarenakan SOP pelaksanaan pelayanan aplikasi Porjo tidak dipublikasikan untuk masyarakat. Masyarakat hanya diberi informasi mengenai pedoman penggunaan layanan aplikasi Porjo saja. Oleh karena itu, masyarakat tidak bisa menilai bagaimana pelayanan yang telah diberikan apakah sudah sesuai dan berjalan dengan semestinya atau belum, sedangkan masyarakat memiliki peran yang penting dalam pelayanan publik.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada penelitian dimensi *responsiveness* ditemukan bahwa pada sub indikator respon dari pihak penyedia layanan yaitu Administrator Porjo dalam memberikan pelayanan sudah dapat dikatakan baik. Petugas merespon dengan baik menggunakan kalimat yang mudah dipahami serta sopan, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh (Hardiyansyah, 2015) yaitu agar komunikasi yang disampaikan mudah dimengerti dan diindahkan maka perlu dihindarkan kata-kata yang kurang baik. Petugas juga tidak lupa mengucapkan terimakasih pada akhir kalimat saat memberikan respon pada pelapor serta tidak menyudutkan pelapor mengenai aduan yang di laporkan.

Pada sub indikator kecepatan dan ketepatan respon petugas hal ini masih kurang optimal, hal ini dapat dilihat dari SOP Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purwoejo maka waktu pelayanan memakan waktu selama 3x24 jam. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan aplikasi Porjo, ditemukan bahwa petugas dalam memberi respon masih lambat, sementara itu respon yang cepat dan responsif sangat dihargai oleh pengguna layanan. Petugas operator Porjo disetiap OPD hanya ada 1 (satu) dan

petugas tidak hanya memiliki kewajiban untuk mengelola layanan pengaduan saja. Hal tersebut menjadi salah satu faktor mengapa aduan yang disampaikan oleh pelapor masih mendapat respon yang lambat dari petugas. Untuk ketepatan respon pegawai sudah cukup tepat, hal ini dilihat dari tindak lanjut oleh dinas yang dituju sudah benar dan admin Porjo menyelesaikan laporan sesuai dengan kategori yang di pilih oleh pelapor.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pada penelitian dimensi *assurance* ditemukan bahwa pada sub indikator jaminan kepastian waktu dalam penyelesaian yang diberikan oleh pegawai kepada penerima layanan sudah diatur dalam standar pelayanan yang sudah ada. Namun, dalam pengimplementasiannya, banyak penerima layanan atau pengguna layanan aplikasi Porjo merasa kecewa karena waktu penyelesaian atau respon melebihi dari jangka waktu standar pelayanan. Kesimpulannya adalah pemberian jaminan kepastian waktu dari petugas kepada penerima layanan dapat dikatakan kurang baik dalam pengimplementasinya. Lamanya dalam merespon laporan yang telah dikirim oleh pelapor dikarenakan terdapat faktor yang menghambat waktu penyelesaian pelayanan, seperti sarana prasarana yang

kurang baik, serta jumlah sumber daya manusianya yang kurang.

Selanjutnya sub indikator jaminan kerahasiaan identitas pelapor pada pelayanan pengaduan melalui aplikasi Porjo oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo telah berjalan baik. Hal ini dibuktikan bahwa pihak penyedia pelayanan telah memberikan keamanan yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Purworejo telah membuat *firewall* untuk pengamanan jaringan agar tidak terjadi kebocoran data pengguna layanan Porjo serta menghindari *hacker*. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Purworejo menggunakan fortinet untuk melindungi jaringan, untuk server menggunakan sangfor.

Pada sub indikator kejelasan dalam penghitungan biaya dalam pelayanan pengaduan aplikasi Porjo sudah jelas tidak ada pungutan sama sekali dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo dan sudah ditetapkan tidak ada biaya apapun atau gratis.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Pada penelitian dimensi *emphaty* ditemukan bahwa pada sub indikator tindakan diskriminatif pada

penyelenggaraan pelayanan pengaduan melalui aplikasi Porjo ini tidak ada tindakan tersebut. Penyedia layanan sudah memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan urutan laporan masuk. Tidak ada perbedaan selama proses pelayanan pengaduan ini. Selain itu, seluruh masyarakat juga diberikan akses yang sama untuk mendapatkan aplikasi ini, yaitu melalui *Playstore* atau melalui *website* Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo juga telah tersedia.

Pada sub indikator kemudahan komunikasi dalam pelayanan pengaduan telah memberikan kemudahan dalam berkomunikasi melalui aplikasi Porjo yaitu dengan memberikan akses pelayanan kepada pengguna 24 jam untuk dapat mengirimkan aduan maupun aspirasinya. Namun untuk pemberian respon umpan balik, petugas tetap melaksanakan pada hari dan jam kerja. Selain itu, pada aplikasi Porjo ini juga memiliki fitur chat untuk pengguna layanan terhubung langsung dengan dinas yang menangani permasalahan yang pengguna laporkan. Layanan fitur chat ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam berkomunikasi langsung dengan pihak terkait, jika ada yang masih tidak jelas langsung dapat mengirimkan pertanyaan melalui fitur chat tersebut.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pengaduan Publik pada Aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo

Dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan berbasis aplikasi Porjo, terdapat beberapa faktor-faktor yang berperan penting dalam pelayanan. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti dengan menggunakan ATLAS.ti, adapun faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pengaduan melalui aplikasi Porjo dapat digambarkan seperti di bawah ini.

Gambar 2. 2

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Pengaduan pada Aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo dengan Analisis ATLAS.ti



Sumber: Data diolah menggunakan Software ATLAS.ti

Berdasarkan hasil analisis menggunakan ATLAS.ti, dari teori yang digunakan oleh peneliti yaitu Albert dan Zemke dalam (Subarsono, 2005), peneliti

menemukan adanya 2 (dua) faktor yang menjadi pendorong penyelenggaraan pelayanan pengaduan aplikasi Porjo dan 3 (tiga) faktor penghambat dalam pelayanan pengaduan aplikasi Porjo, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

a. Pemahaman Masyarakat pada Penggunaan Aplikasi Porjo

Dalam memberikan pemahaman mengenai penggunaan aplikasi, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo telah menyediakan buku panduan dalam penggunaan aplikasi Porjo. Buku panduan tersebut dapat diunduh melalui *website* resmi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo. Pemahaman pelayanan pengaduan dapat dipahami oleh masyarakat, terlebih sekarang informasi terkait penggunaan pelayanan melalui aplikasi Porjo ini sudah diakses untuk membantu masyarakat memahami penggunaannya dan meminimalisir kesalahan teknis penggunaan aplikasi.

b. Kemampuan Petugas dalam Menjalankan Aplikasi Porjo

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan juga dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang berkualitas pula. Oleh sebab itu, faktor kemampuan petugas dalam menjalankan aplikasi merupakan

faktor pendorong keberhasilan pelayanan pengaduan melalui aplikasi Porjo ini.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo telah menyiapkan petugas yang mampu menjalankan aplikasi sebagaimana fungsi layanannya. Petugas pelayanan sudah diberikan pelatihan terlebih dahulu sebelum mengaplikasikannya kepada masyarakat. Pelatihan tersebut berupa meningkatkan pengetahuan yang memadai tentang aplikasi dan proses pelayanan yang disediakan serta memahami cara kerja aplikasi, fitur-fitur yang ada, dan kemampuan untuk memberikan bantuan kepada pengguna layanan. Selain itu, petugas juga harus memiliki keterampilan mengenai komunikasi yang baik untuk menjelaskan instruksi atau memecahkan masalah penggunaan dengan jelas.

2. Faktor Penghambat

a. Faktor Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang berkualitas menjadi faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Namun apabila sumber daya manusia tersebut ada dengan jumlah yang terbatas akan menghambat jalannya penyelenggaraan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan pengaduan melalui aplikasi Porjo ini hanya terdapat 1 (satu) orang petugas yang

melayani aduan. Tidak hanya itu, admin Porjo juga memiliki tugas pokok selain melayani pengaduan. Oleh karena itu, jika petugas berhalangan hadir dan terdapat tugas yang lain, hal tersebut akan menghambat jalannya proses pelayanan seperti aduan yang dikirim oleh pelapor tidak kunjung di tindaklanjuti ke dinas terkait, serta tiap OPD juga hanya memiliki 1 (satu) petugas saja.

Selain itu, jika tidak ada sistem pemantauan yang efektif atau kurangnya tindak lanjut terhadap pengaduan yang diajukan melalui aplikasi, maka kualitas pelayanan dapat terpengaruh. Jika pengaduan tidak ditangani atau direspon dengan cepat dan efektif, pengguna mungkin merasa bahwa penggunaan aplikasi tersebut tidak berarti atau tidak efektif.

b. Faktor Pengenalan Aplikasi kepada Masyarakat

Pada dasarnya memperkenalkan aplikasi Porjo kepada masyarakat merupakan langkah penting dalam memastikan kesuksesan pelayanan. Meskipun Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo telah melakukan beberapa upaya sosialisasi seperti pemasangan banner kemudian melalui media sosial juga telah dilakukan. Namun disayangkan

bahwa sosialisasi yang diadakan secara langsung hanya ditujukan untuk Sekretaris Dewan dan hanya tamu undangan saja, sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya informasi mengenai aplikasi Porjo secara langsung. Fakta di lapangan masih banyak masyarakat Kabupaten Purworejo yang belum mengetahui adanya layanan pengaduan khusus bagi masyarakat Purworejo yaitu Porjo.

c. Faktor Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Kejelasan pada SOP merupakan merupakan kualitas yang sangat penting dalam menjalankan suatu pelayanan. SOP yang jelas memastikan bahwa petugas atau staf memahami dengan tepat langkah-langkah yang harus diikuti untuk melaksanakan tugas mereka. Pada pelaksanaan pelayanan pengaduan aplikasi Porjo ini, masyarakat masih bingung akan standar waktu yang diberikan oleh pihak penyedia layanan dalam merespon laporan. Untuk dokumen mengenai SOP dari pihak penyelenggara pelayanan tidak di publikasikan. Pada aplikasi, website Dinkominfo serta website OPD lainnya juga tidak mengunggah dokumen SOP Aplikasi Porjo. Hal ini menimbulkan pertanyaan bagi masyarakat pengguna layanan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP atau masih belum maksimal.

Sementara itu, SOP yang jelas memastikan bahwa setiap petugas atau staf menggunakan prosedur yang sama dalam melaksanakan tugas mereka. Hal ini mengurangi risiko kesalahan atau ketidaksesuaian dalam pelayanan, serta memberikan konsistensi dalam kualitas dan hasil yang dihasilkan.

KESIMPULAN

Pelayanan pengaduan melalui aplikasi Porjo (Pengaduan *Online* Rakyat Purworejo) yang diberikan belum optimal sehingga belum memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena masih ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang belum memenuhi yaitu pada dimensi *tangible* menunjukkan bahwa sarana prasarana penunjang aplikasi Porjo perlu ditingkatkan diantaranya *server* yang belum stabil serta pemeliharaan perangkat belum optimal sehingga mengakibatkan komputer sering mengalami *error*. Meskipun kemudahan proses layanan sudah baik dengan adanya buku panduan penggunaan serta fitur yang sederhana, namun sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan ini masih kurang optimal. Pada dimensi *reliability*, SOP pada pelayanan aplikasi Porjo belum jelas bagi masyarakat, hal ini dikarenakan SOP tidak dipublikasikan kepada publik, walaupun dalam pemberian pelayanan petugas sudah cukup cermat. Selanjutnya pada dimensi

responsiveness juga belum memberikan kepuasan bagi masyarakat dikarenakan masyarakat sebagai pengguna layanan masih mengeluhkan mengenai respon yang lambat dari petugas.

Faktor pendukung dalam pelayanan aplikasi Porjo meliputi pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi Porjo dari mulai pengunduhan aplikasi hingga selesai membuat laporan sudah baik, serta kemampuan petugas dalam memberikan proses pelayanan dan telah mendapatkan pelatihan. Namun, terdapat juga faktor penghambat seperti keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan, dikarenakan beban kerja yang ada pada admin Porjo terlalu banyak dan petugas hanya ada 1 (satu) admin saja di tiap OPD serta memiliki tugas lain selain merespon laporan aduan, kritik maupun saran, kemudian kurang optimalnya pengenalan layanan kepada masyarakat, dan respon petugas yang masih lambat. Selain itu, kurangnya publikasi mengenai SOP juga menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan melalui aplikasi Porjo.

SARAN

1. Upaya peningkatan sarana dan prasarana serta pemeliharaan perangkat penunjang pelayanan berbasis aplikasi yaitu Porjo, sehingga dapat

memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

2. Perlunya publikasi mengenai Standar Operasional Prosedur yang berlaku pada aplikasi Porjo hal ini dapat dilakukan dengan pengoptimalan pemanfaatan media sosial pada tiap OPD serta pada tampilan awal aplikasi Porjo juga dapat dicantumkan.
3. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo dapat memberikan teguran atau sanksi kepada petugas yang tidak fokus dan apabila saat memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak sesuai dengan SOP, hal ini sebagai upaya untuk meminimalisir keterlambatan respon dan penindaklanjutan laporan yang masuk.
4. Diperlukan pelatihan secara berkala kepada Admin Porjo yang dapat dilakukan 3 bulan sekali untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Dengan pelatihan tersebut petugas Admin Porjo dapat membuat *schedule* mengenai tugas-tugas diluar pelayanan pengaduan seperti membuat daftar prioritas pekerjaan dan lebih memfokuskan pada tugas-tugas yang memiliki dampak besar bagi pelayanan dan masyarakat.

5. Upaya pengoptimalan pengenalan aplikasi Porjo kepada masyarakat oleh pihak Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo serta OPD terkait melalui sosialisasi, pemasangan banner kembali di ruang-ruang publik, pemanfaatan saluran informasi digital melalui media sosial seperti membuat konten kreatif layanan Porjo dan melakukan himbauan kepada perangkat daerah terkait laporan yang masuk ke lingkup organisasinya untuk menindaklanjuti setiap laporan dengan tepat waktu, sesuai, dan benar.
6. Perlunya publikasi secara terbuka mengenai dokumen SOP aplikasi Porjo melalui berbagai media, seperti website resmi, media sosial dan SOP dibuat lebih jelas serta mudah dipahami oleh masyarakat. Kemudian mekanisme pemantauan dan evaluasi lebih ditingkatkan untuk mengukur implementasi standar pelayanan minimal. Hal ini akan membantu untuk mengidentifikasi masalah dan hambatan dalam penerapan standar serta memberikan umpan balik untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Achmadi, M. (2022). Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Publik Laporan! Oleh Pemerintah Kota Banjarmasin. *Cross-Border*, 5, 803–814.

Admin.(2022). Penduduk Kabupaten Purworejo 799.411 pada Akhir Tahun 2021, Kecamatan Bagelen Paling Sedikit, Dalam <https://disdukcapil.purworejokab.go.id/2022/06/02/penduduk-kabupaten-purworejo-799-411-pada-akhir-tahun-2021-kecamatan-bagelen-paling-sedikit/> .

Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 94-99.

Harbani, P. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.

Keban, Y. T. (2014). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik KONSEP, TEORI DAN ISU (3 ed.). Penerbit Gava Media.

Nurdin, I.(2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Rumlus, M. H., & Hartadi, H. (2020). Kebijakan Penanggulangan Pencurian Data Pribadi dalam Media Elektronik. *Jurnal HAM*, 11(2), 285. <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.285-299>.

Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 9(1), 43.

Sakti, B., Sarigih Aprizki, R., & Hamdani, R. (2022). Aplikasi Pengaduan Pelayanan Berbasis Web Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar. *Journal Of Computer Science And Informatics Engineering (CoSIE)*, 1(2), 54 – 65.

Segerlaksono, B et.al.(2020). Analisis Penerapan Elektronik Lapor (E-Lapor) dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2 (2).

Peraturan Bupati Purworejo Nomor 52 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Kepemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 36 dan Pasal 40.