

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan atau yang biasa disebut dengan *e-Government* menjadi suatu tuntutan dalam mewujudkan fungsi pemerintahan, yang lebih khususnya yaitu *service* (pelayanan) kepada masyarakat, *e-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk salah satu fenomena penting pada abad ke-21 ini, yang mampu mengubah 'wajah' pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Pemerintahan di seluruh dunia pada saat ini menghadapi "tekanan" dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif. Hal tersebut menyebabkan *e-Government* atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan. Pemerintah Tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan. Transformasi *traditional government* menjadi *electronic government* (*e-Government*) menjadi salah satu isu kebijakan publik yang hangat dibicarakan saat ini. Di Indonesia *e-Government* baru dimulai dengan inisiatif yang dicanangkan beberapa tahun lalu.

Pemerintah dalam arti sempit yaitu eksekutif yang menjalankan roda organisasi atau pemerintahan, yang bertujuan untuk mencapai tujuan negara, dalam konstitusi

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) Undang – Undang Dasar (UUD) 1945, tujuan negara tertera pada Pembukaan (*preamble*) alinea ke IV antara lain melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Maka dalam perwujudannya dibutuhkan kerjasama atau koordinasi antara pemerintahan pusat hingga pemerintahan daerah.

Pemerintahan dalam menjalankan fungsinya antara lain pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*), dan pemberdayaan (*empowering*), yang mana Pelayanan Publik merupakan intisari dari salah satu fungsi pemerintahan yang kemudian dalam pelaksanaan teknisnya diperjelas lagi dalam Undang – Undang (UU) No.29 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU ini selain memberikan kepastian hukum baik kepada masyarakat dan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, juga menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas – asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, agar fungsi pemerintahan berjalan dengan efektif. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dilaksanakan dalam bentuk barang ataupun jasa dan/atau pelayanan administratif oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Sistem informasi pelayanan publik yang telah diperjelas dalam UU Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan mekanisme pengolahan dan penyampaian informasi

yang disajikan secara manual ataupun elektronik agar pemerintah dapat melakukan pelayanan publik yang berkualitas. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan (TIK) merupakan contoh atau turunan inovasi dari pelayanan publik.

Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendetaygunaan Telematika di Indonesia merupakan regulasi yang mengawali penggunaan TIK yang memiliki substansi bahwa pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi termasuk telekomunikasi media dan informatika (Telematika) secara global akan membawah dampak pada perubahan pola pikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang berorientasi pada aspek kemudahan dan kecepatan dalam pertukaran akses informasi, peraturan ini dilanjutkan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dalam Inpres tersebut menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan juga untuk menjalankan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien.

Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik dan untuk meningkatkan keterpaduan efisiensi pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem

pemerintahan berbasis elektronik secara nasional oleh karena itu pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan Presiden ini memberikan wewenang kepada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah untuk melakukan pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE. Menindaklanjuti Perpres tersebut, Pemerintah daerah Kota Kotamobagu melalui Peraturan Walikota Kota Kotamobagu Nomor 27 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menginstruksikan Pelayanan Pemerintah sebagaimana yang dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah melalui aplikasi pelayanan publik dan pelayanan Pemerintah diintegrasikan dan direlasikan satu dengan yang lain oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam *Data Center* untuk pelayanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Kotamobagu sebagai pengelola *Data Center* yang berarti memegang peranan penting dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan berbasis elektronik berupaya meningkatkan kualitas pelayan publik dengan inovasi – inovasi yang telah dikaji sedemikian rupa demi kepentingan masyarakat. Salah satu inovasi yang diterbitkan oleh pemerintah Kota Kotamobagu yaitu sebuah kebijakan sistem informasi yang tertuang dalam Peraturan Walikota Kotamobagu Nomor 28b Tentang Klinik Aspirasi Dan Layanan Pengaduan dengan instrumen unggulannya yaitu aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat (*SiKeMas*).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis *e-Government* Pemerintah Provinsi (Pemprov) Sulawesi Utara hampir setiap tahunnya mengadakan

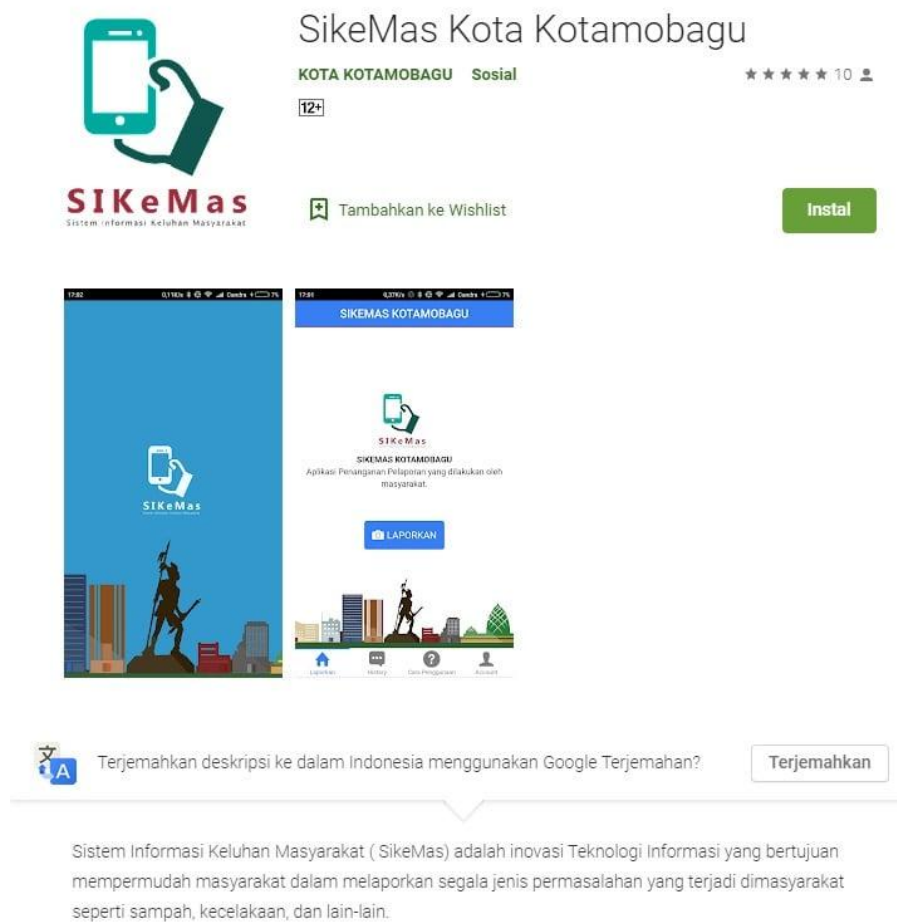
pameran kompetisi inovasi pelayanan publik yang diikuti hampir seluruh Kota dan Kabupaten se – Sulawesi Utara. Pada tahun 2018 aplikasi *SiKeMas* pada versi 1.0 dengan aplikasi ini masyarakat bisa melakukan pengaduan tentang proses pelayanan publik yang ada di Instansi Pemerintah Kota Kotamobagu. Seperti proses perizinan, pelayanan kependudukan, pelayanan Rumah Sakit, persampahan, penataan parkir, penataan pasar, sarana jalan, pelayanan pajak yang terkait dengan pelayanan publik milik Pemkot Kotamobagu melalui Diskominfo Kota Kotamobagu berhasil meraih juara favorit dua, adapun pada tahun 2019 Pemerintah Kota Kotamobagu melalui Diskominfo dengan tiga aplikasi unggulan yakni Sistem Keluhan Masyarakat (*SiKeMas*) versi 2.0, Sistem Pelayanan (*Simpel*) dan Sistem Pendaftaran Pelayanan Kesehatan (*Sipepen*) yang menjadi aplikasi unggulan pemerintah Kota Kotamobagu.

Tidak hanya meraih juara dan menjadi aplikasi unggulan, aplikasi *SiKeMas* pada dasarnya merupakan aplikasi yang berfungsi untuk tempat pengaduan dan keluhan masyarakat yang secara otomatis akan di teruskan (*forward*) ke Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Meskipun demikian untuk menampung aspirasi dan keluhan masyarakat pemerintah Kota Kotamobagu melalui Diskominfo juga memfasilitasi menggunakan beberapa instrumen sebagai alternatif pengaduan yang mana instrumen – instrumen tersebut antara lain yaitu *SMS Center* dan *WhatsApp* (08114348999), *Facebook* (*Kinalang Ktg*), *Twitter* (*Kinalang_ktg*) dan tentunya aplikasi *SiKeMas* yang bisa di unduh (*download*) melalui *Google Play Store* pada sistem operasi *Android* dan bagi masyarakat yang tidak mempunyai gawai (*gadget*) untuk mengakses teknologi informasi, bisa menyampaikan langsung keluhan –

keluhannya ke kantor Diskominfo Kota Kotamobagu dan akan dilayani oleh Tim Pengelola Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan.

Gambar 1.1

Google Play Store Aplikasi SiKeMas



(Sumber : Hasil Penelitian, 2020)

Instrumen – instrumen keluhan aspirasi masyarakat yang telah disebutkan sebelumnya mempunyai maksud dan tujuan yang sama yaitu menampung aspirasi yang nantinya bakal diproses dan ditindaklanjuti dan dapat dirasakan langsung baik itu dari

pemerintah kepada masyarakat (G-to-C) dan dari pemerintah kepada lingkup pemerintahan itu sendiri (G-to-G), pada implementasinya terdapat fitur – fitur yang menjadi pembeda antara aplikasi *SiKeMas* dengan instrumen lainnya antara lain dengan adanya fitur *History*, List Laporan Detail Laporan sehingga dapat meningkatkan efektifitas serta tampilan antar muka (*User Interface*) yang menarik bagi masyarakat sebagai pengguna aplikasi.

Ditahun 2019 aplikasi *SiKeMas* telah dikembangkan dengan versi terbaru berbeda dengan versi pendahulunya versi 1.0, pada versi 2.0 aplikasi *SiKeMas* lebih menonjolkan sejumlah fitur tambahan yang membuat pengguna lebih mudah melakukan pelacakan (*tracking*) terhadap status keluhan yang dikirim ke aplikasi.

Gambar 1.2

Halaman Utama Aplikasi *SiKeMas*

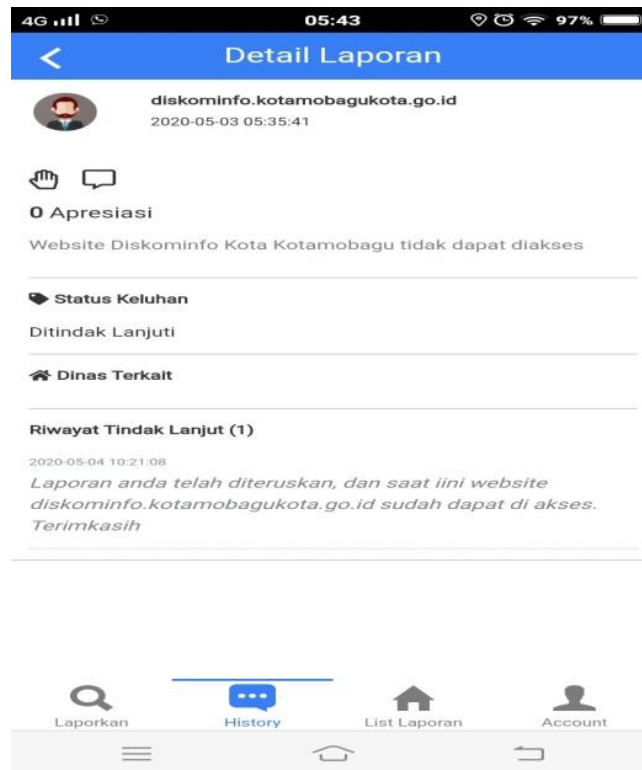


(Sumber : Hasil Penelitian, 2020)

Pada tampilan awal aplikasi *SiKeMas* terdapat empat menu yaitu Laporkan, *History*, *List Laporan* dan *Account* seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.2 Halaman Utama Aplikasi *SiKeMas*. Pada menu utama pengguna aplikasi akan dihadapkan dengan tombol Laporkan, tombol ini adalah fitur utama untuk membuat suatu laporan yang dapat disertakan dengan foto atau gambar dan juga terdapat kolom deskripsi terkait apa yang akan dilaporkan oleh pengguna aplikasi.

Gambar 1.3

Detail Laporan

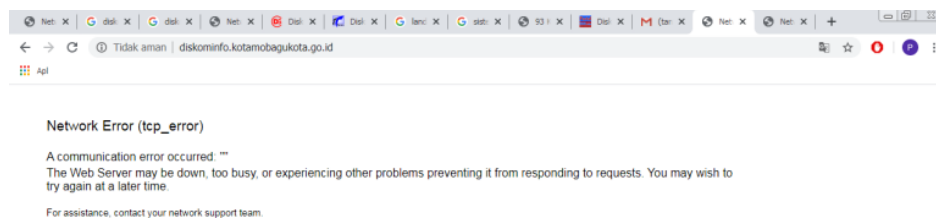


(Sumber : Hasil Penelitian, 2020)

Pada menu *History* aplikasi *SiKeMas* adalah tampilan *Detail* Laporan yang mana bagian ini merupakan tampilan laporan – laporan hasil daripada tindak lanjut laporan sebelumnya maupun yang belum ditindaklanjuti, dapat dilihat pada Gambar 1.3 Detail Laporan. Peneliti telah memasukan laporan melalui aplikasi *SiKeMas* dengan keluhan bahwa *website* Diskominfo Kota Kotamobagu <http://diskominfo.kotamobagukota.go.id/> tidak dapat di akses, dalam kurun waktu lima jam peneliti mendapat balasan dari operator aplikasi bahwa laporan telah diteruskan kepada dinas terkait dan *website* Diskominfo Kota Kotamobagu dapat di akses kembali.

Gambar 1.4

Hasil Tindaklanjut Laporan



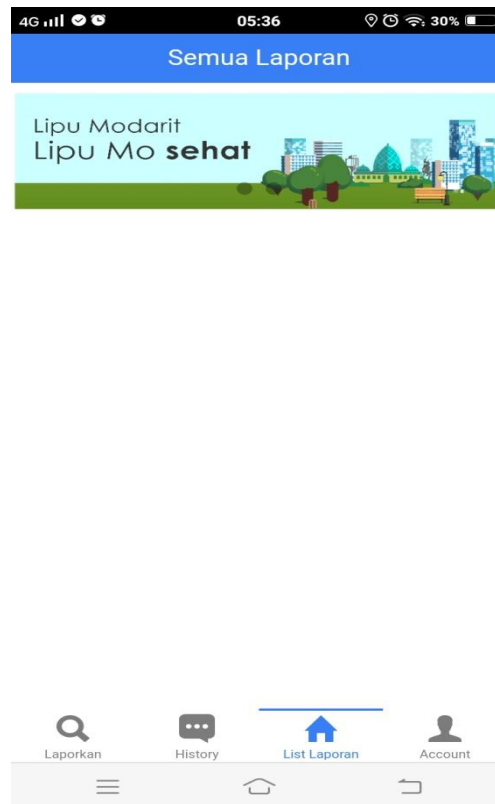
(Sumber : Hasil Penelitian, 2020)

Terdapat perbedaan informasi yang merupakan daripada hasil tindaklanjut laporan melalui aplikasi *SiKeMas* dan realitas yang terjadi, dalam hal ini *website*

Diskominfo Kota Kotamobagu yang telah dikeluhkan melalui aplikasi *SiKeMas* oleh peneliti dan telah mendapat balasan tindak lanjut dari dinas terkait nyatanya masih belum dapat diakses dapat dilihat dari Gambar 1.4 Hasil Tindaklanjut Laporan adalah tampilan *website* Diskominfo Kota Kotamobagu pasca tindak lanjut dari laporan aplikasi *SiKeMas*, *website* yang bersangkutan belum dapat diakses oleh peneliti bahkan masyarakat Kota Kotamobagu secara umum pada saat itu, namun seiring waktu berjalan *website* tersebut sudah dapat diakses kembali..

Gambar 1.5

List Laporan



(Sumber : Hasil Penelitian, 2020)

Halaman *List* Laporan merupakan fitur yang disediakan bagi masyarakat yang telah melakukan pengaduan melalui aplikasi *SiKeMas* untuk melihat total keseluruhan laporan masyarakat Kota Kotamobagu, namun dari yang ditampilkan pada Gambar 1.5 laporan masyarakat belum ditampilkan sama sekali oleh aplikasi.

Gambar 1.6

Update List Laporan



(Sumber : Hasil Penelitian, 2021)

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tahun 2021 *List* Laporan seperti yang ditampilkan pada Gambar 1.5 *List* Laporan telah diperbaiki (*update*) oleh pihak Diskominfo Kota Kotamobagu sebagai pengelola aplikasi *SiKeMas*. Pada Gambar 1.6 *Update List* Laporan dapat dilihat bahwa pada menu *List* Laporan telah

menampilkan laporan – laporan masyarakat yang dikeluarkan melalui aplikasi *SiKeMas*.

Tabel 1.1

Laporan Pengaduan Masuk Keseluruhan

Laporan Pengaduan Masuk Keseluruhan						
Periode		Jumlah Aduan	Status			
Tahun	Bulan		Diterima	Disposisi	Ditindak lanjuti	Tidak ditindak lanjuti
2019	Januari	4			3	1
	Februari	12		2	10	
	Maret	14			11	3
	April	1			1	
	Mei	28			26	2
	Juni	9			9	
	Juli	6		2	3	1
	Agustus	6			6	
	September	15			14	1
	Oktober	5			4	1
	November	1				1
Desember	11			8	3	
2020	Januari	1			1	
	Februari	1			1	
	Maret	1			1	
	April	1			1	
	Mei	6			6	
	Juni	8			8	
	Juli	3			1	2
	Agustus	8			8	
	September	3			3	

	Oktober	6			5	1
	November	8			7	1
	Desember	5			2	3
2021	Januari	1			1	
Total		164	-	4	140	20

(Sumber: Hasil Penelitian, 2021)

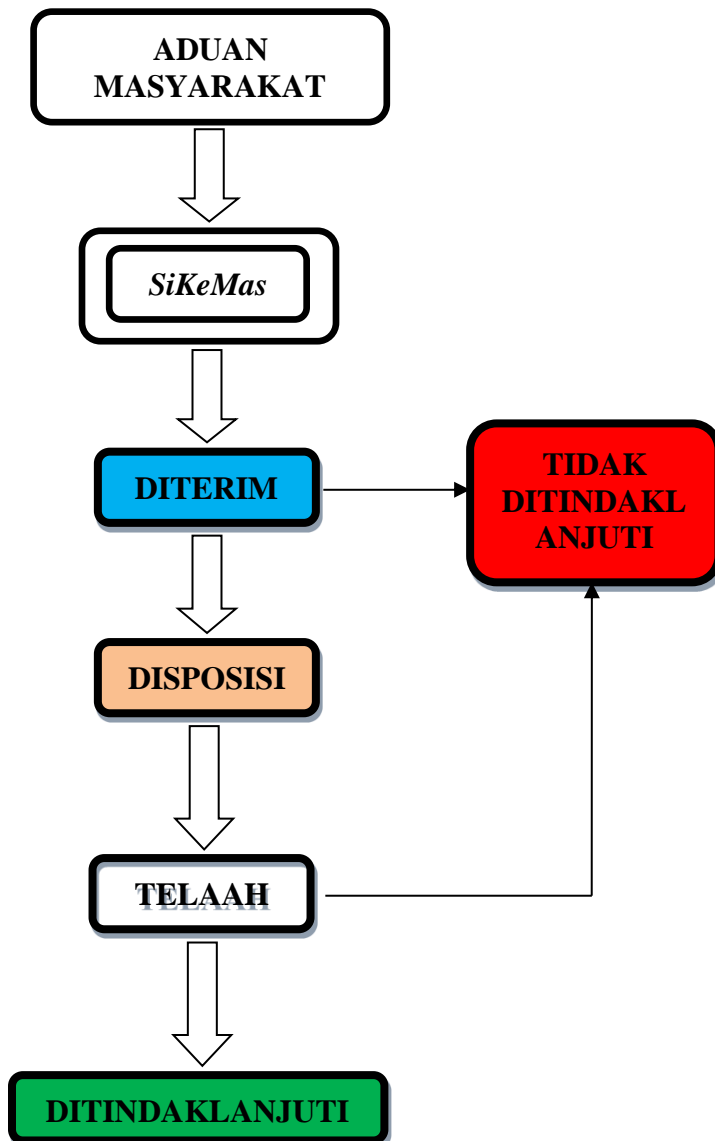
Pada tabel 1.1 dapat dilihat hasil dari seluruh keluhan masyarakat yang dikeluhkan melalui aplikasi *SiKeMas*, yang nantinya masyarakat dapat melihat status dari keluhan termasuk melalui aplikasi *SiKeMas* yang mana terdiri dari beberapa indikator dalam bentuk warna antara lain biru mempunyai arti bahwa laporan telah diterima, oranye disposisi, hijau ditindak lanjuti dan merah belum ditindaklanjuti.

Proses pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat mempunyai tahapan – tahapan yang telah ditentukan, yang mana pengaduan masyarakat melalui aplikasi *SiKeMas* nantinya akan diproses pada saat aduan berstatus Diterima maka akan langsung di Disposisikan kepada Perangkat Daerah berdasarkan substansi pengaduan, selanjutnya Perangkat Daerah yang diadukan akan melakukan telaah terhadap substansi aduan paling lambat 2 (dua) hari kerja sejak disposisi diterima dan aduan yang diterima dapat dilakukan pemeriksaan di lapangan. Setelah aduan ditelaah oleh Perangkat Daerah teradu, laporan akan ditindak lanjuti apabila substansi aduan dinilai merupakan tugas atau tanggaung jawab dari Perangkat Daerah yang bersngkutan, apabila laporan tidak berkenaan dengan tugas Perangkat Daerah maka aduan tidak

ditindak lanjuti. Perangkat Daerah teradu bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan.

Tabel 1.2

Alur pelayanan *SiKeMas*



(Sumber : Hasil Penelitian, 2021)

Dari hasil observasi dilapangan peneliti menemukan permasalahan – permasalahan yang menjadi *research problem* bagi peneliti sehingga menjadi faktor pendukung bagi peneliti untuk menjadikan aplikasi *SiKeMas* sebagai objek penelitian, Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyadari bahwa aplikasi *SiKeMas* masih belum bisa dikatakan sempurna sebagai suatu sistem informasi pengaduan masyarakat. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan ditemukan masalah – masalah umum dan masalah penelitian yang berkenaan langsung dengan pisau analisis (teori) yang digunakan oleh peneliti, yang adapun masalah umum antara lain :

Pertama, belum optimalnya operasionalisasi *SiKeMas*, pada pengaplikasiannya masih terdapat kekurangan – kerungan seperti yang ditampilkan pada Gambar 1.4 Hasil Tindak Lanjut Laporan yang mana terdapat ketidaksesuaian dari apa yang dilaporkan oleh peneliti melalui aplikasi *SiKeMas* dengan hasil tindaklanjut dari dinas teradu dalam hal ini ialah Diskominfo itu sendiri. Selanjutnya dapat dilihat dari Gambar 1.5 *List* Laporan pada tahun 2020 yang memuat/menampilkan seluruh laporan masyarakat Kota Kotamobagu melalui aplikasi *SiKeMas* namun nyatanya tidak ada satupun laporan yang ditampilkan, namun hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tahun 2021 menu *List* Laporan telah *diupdate* oleh Diskominfo selaku pengelola aplikasi.

Kedua, data aduan masyarakat yang ditampilkan melalui aplikasi *SiKeMas* bukanlah data yang *real time* atau data yang terbaru. Hal ini dapat dilihat dari data (Januari 2021) yang mana terdapat 6 aduan yang tidak memiliki status yaitu pada bulan Februari 2019 terdapat 2 laporan, Maret 2019 2 laporan dan Juli 2019 2 laporan. Dari

hasil penelitian yang mana peneliti menemukan bahwa keenam aduan tersebut ditujukan/diadukan kepada satu Perangkat Daerah yang sama yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Kotamobagu. Dapat dilihat pada Tabel 1.1 Laporan Pengaduan Masuk Keseluruhan, sesuai dengan hasil penelitian, enam laporan yang tidak mempunyai status tersebut mempunyai status antara lain, 2 laporan pada bulan Februari 2019 berstatus tidak ditindaklanjuti, Maret 2019 2 laporan berstatus disposisi, dan Juli 2019 2 laporan berstatus disposisi.

Ketiga, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat Kotamobagu tentang adanya wadah penampung aspirasi masyarakat melalui aplikasi *SiKeMas*, proses sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Kotamobagu masih bersifat umum dalam artian yang disosialisasikan oleh Diskominfo Kota Kotamobagu yaitu melalui beberapa media yaitu *Facebook*, *Twitter* dan papan iklan di beberapa tempat strategis Kotamobagu.

Gambar 1.7

Brosur Instrumen Aspirasi Dan Layanan Pengaduan



(Sumber : Diskominfo Kota Kotamobagu, 2021)

Belum adanya program dari Diskominfo Kota Kotamobagu pada tingkat kecamatan, kelurahan ataupun tingkat pemerintahan yang paling bawah (RT/RW) untuk melakukan sosialisasi terkait adanya aplikasi *SiKeMas*, mengingat masih banyak masyarakat yang belum mempunyai perangkat elektronik sehingga tidak dapat mengakses teknologi informasi, meskipun bagi masyarakat yang tidak mempunyai perangkat elektronik bisa menyampaikan keluhannya langsung ke kantor Diskominfo Kota Kotamobagu namun hal ini tidak menjadi solusi yang efektif, apabila sosialisasi terkait adanya aplikasi *SiKeMas* dilakukan sampai ke tingkat pemerintahan yang paling

bawah (RT/RW) sekiranya akan terdapat suatu program atau kebijakan yang dapat menyesuaikan dengan kondisi masyarakat. Jadi hal ini mengakibatkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya *SiKeMas*, kurangnya sosialisasi yang merujuk langsung pada aplikasi *SiKeMas* juga berdampak pada ketidaksesuaian konteks aduan masyarakat yang dilaporkan melalui aplikasi *SiKeMas*, hal ini dapat terlihat dari masih terdapat substansi aduan masyarakat yang tidak berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab Perangkat Daerah sehingga aduan masyarakat tidak dapat ditindaklanjuti.

Adapun masalah penelitian yang ditemukan antara lain :

Dilihat dari dimensi *responsiveness* untuk aspek ketanggapan pelayanan, hasil dari tindaklanjut dikembalikan lagi kepada masyarakat sebagai pelapor sehingga masyarakat bisa merasakan respon terhadap keluhan yang telah di input melalui aplikasi *SiKeMas* namun dalam hal ini operator melakukan secara manual, meskipun secara umum kecepatan pelayanan sudah sangat baik namun operator aplikasi *SiKeMas* tidak *stand by* 24 jam.

Dilihat dari dimensi *responsibility* untuk aspek disposisi aduan, masih terdapat SKPD yang lambat dalam merespon keluhan yang diteruskan oleh operator *SiKeMas*. Dari aspek menindaklanjuti aduan masih terdapat beberapa SKPD yang lambat dalam mengeksekusi aduan masyarakat serta masih adanya laporan yang ditampilkan pada aplikasi *SiKeMas* yang kurang *up to date* (terbarukan).

Dilihat dari dimensi *accountability* untuk aspek sosialisasi dari berbagai metode sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Kotamobagu masih terdapat

masyarakat yang belum mengetahui akan adanya aplikasi *SiKeMas* dan masih terdapat masyarakat yang mengurungkan niatnya pada saat ingin menyampaikan keluhannya dikarenakan terdapat *error* pada aplikasi di beberapa kasus, dan tidak tercapainya apa yang diharapkan oleh pengguna aplikasi *SiKeMas* itu sendiri.

Kualitas pelayanan aplikasi *SiKeMas* merupakan suatu impian bagi masyarakat luas lebih khususnya masyarakat Kota Kotamobagu, dengan baiknya kualitas pelayanan aplikasi *SiKeMas* dapat meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Kotamobagu terhadap kinerja birokrasi pemerintah yang tidak berbelit – belit dengan urusan – urusan birokrasi. Penelitian ini tidak terlepas dari penelitian – penelitian terdahulu yang sudah ada dan menjadi pembanding bagi peneliti untuk melakukan aktivitas penelitian. Adapun beberapa penelitian yang menjadi rujukan bagi penelitian dari segi teori, objek dan fokus penelitian diantaranya ialah :

Pertama, Risda (2018) yang meneliti mengenai Strategi Desiminasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat Kec. Malili Kab. Luwu Timur. Beberapa rumusan masalah yakni: bagaimana strategi desiminasi Diskominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat di Kec. Malili Kab. Luwu Timur dan kendala apa saja yang dihadapi Diskominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi pada masyarakat di Kec. Malili Kab. Luwu timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat, pihak Diskominfo menggunakan berbagai macam strategi, yang pertama berkerjasama dengan berbagai macam media cetak dan

media *online* lalu merangkul mereka sebagai media partner, yang kedua penyebaran informasi dalam bentuk *videotron* yang ada dalam bentuk *videografis*, *fotografis*, dan lain-lainnya. Sedangkan kendala kendala yang dihadapi Diskominfo yaitu kurangnya tenaga kerja yang ahli dalam bidang informasi dan komunikasi publik, tidak cukupnya sarana dan prasarana yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian diatas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan ini. Persamaan penelitian diatas adalah persamaan fokus penelitian yaitu kualitas pelayanan dan persamaan lainnya seperti metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. terdapat perbedanaan antara penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu lokus penelitian yang berbeda tempat.

Kedua, Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Rino Adibowo (2013) yang meneliti mengenai implementasi kebijakan tentang sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kabupaten Indramayu. Adapun latarbelakang adanya penelitian terkait SIAK karena SIAK yang di implementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 tahun 2005 tentang pedoman penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di daerah dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini merupakan teori dari Van Metter dan Van Horn dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun hasil dari penelitian yaitu Implementasi kebijakan SIAK yang dilakukan oleh Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu mengalami hambatan-hambatan. Hambatan tersebut, yaitu sarana penyediaan jaringan *data base* kependudukan masih belum merata ke seluruh kecamatan sehingga jaringan yang digunakan *offline* dan *online*, modal atau anggaran yang tersedia belum mencukupi untuk penyediaan sarana dan prasarana, dan kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang masih dalam tahap berkembang. Akan tetapi peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah dilakukan dengan prima, seperti pelayanan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil, hal tersebut merupakan bagian dari komitmen dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu.

Berdasarkan penelitian diatas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan antara lain yaitu fokus kualitas pelayanan yang menggunakan sistem informasi, persamaan berikutnya yaitu metode penelitian yang sama – sama menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan untuk perbedaan terdapat dari segi teori yang mana pada penelitian diatas menggunakan teori Van Metter dan Van Horn sedangkan pada penelitian ini peneliti menggunakan teori Levine.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Karniawati, dkk (2017) mengenai pelaksanaan aspek *e-Government* pada pelayanan pajak di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat. Pada penelitian ini terfokus pada aspek *tangible* pada pelayanan. Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa inovasi pelayanan publik yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Salah satunya ialah dalam menggunakan konsep *e-Government*. Penelitian ini menggunakan teori dari Parasuraman, dkk serta menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa jika kualitas pelayanan *e-Government* mampu terlaksana dengan baik, maka masyarakat secara tidak langsung akan memilih pelayanan *e-Government* dibandingkan pelayanan konvensional.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas adalah kesamaan fokus penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan berbasis *e-Government* serta persamaan lainnya adalah metode penelitiannya yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas ialah teori yang digunakan dalam penelitian diatas adalah teori dari Parasuraman sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik dari Levine.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam naskah skripsi yang berjudul : **Kualitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat (SiKeMas) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk menentukan bagaimana kualitas pelayanan terkait aspek responsivitas (*responsiviness*), aspek tanggungjawab (*responsibility*), dan aspek akuntabilitas (*accountability*) aplikasi *SiKeMas* oleh Diskominfo Kota Kotamobagu.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui aspek – aspek kualitas pelayanan antara lain responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas aplikasi *SiKeMas* oleh Diskominfo Kota Kotamobagu.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan yang diharapkan untuk dicapai oleh peneliti dalam usulan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam aspek responsivitas pada aplikasi *SiKeMas* oleh Diskominfo Kota Kotamobagu
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam aspek tanggungjawab pada aplikasi *SiKeMas* oleh Diskominfo Kota Kotamobagu
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam aspek akuntabilitas pada aplikasi *SiKeMas* oleh Diskominfo Kota Kotamobagu

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti mengharapkan bahwa skripsi ini dapat berguna bagi para peneliti – peneliti, akademisi dan masyarakat secara umum yang membutuhkan baik secara teori maupun praktis. Adapun manfaat baik secara teori maupun praktis adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Dengan adanya skripsi ini diharapkan dapat mengembangkan khazanah kajian Ilmu Pemerintahan dalam aspek kualitas pelayanan yang berbasis *e-Government* dan dapat menjadi bahan kajian serta edukasi yang ilmiah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bagi peneliti merupakan suatu pengimplementasian teori – teori yang telah didapat dan dituangkan dalam ranah praktis sehingga peneliti dapat mengetahui tentang bagaimana berjalannya konsep – konsep kualitas pelayanan dan *e-Government* pada instansi yang telah diberikan wewenang secara hukum untuk menjalankannya dan peneliti dapat mengamati secara empirik bagaimana suatu regulasi dijalankan sehingga membentuk suatu program yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

b. Bagi Aparatur Diskominfo Kota Kotamobagu

Diharapkan dengan adanya skripsi ini dapat menjadi bahan pertimbangan agar lebih meminimalisir persoalan – persoalan

pelayanan publik terkhusus berbasis *e-Government* agar terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan mencapai kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

c. Bagi Pemerintah Kota Kotamobagu

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan inovasi – inovasi sehingga Pemerintah Kota Kotamobagu dapat membuat regulasi yang dapat mempermudah pelayanan publik kepada masyarakat terkhususnya regulasi yang mengedepannya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan TIK (*e-Government*)

d. Bagi Universitas

Penelitian yang nantinya diharapkan akan menjadi referensi kepustakaan serta menambah literatur karya ilmiah yang nantinya dapat digunakan baik oleh mahasiswa, akademisi maupun masyarakat umum yang membutuhkan bahan untuk menunjang penelitian.

e. Bagi Masyarakat Kota Kotamobagu

Dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat Kotamobagu dapat merasakan dampak perubahan pelayanan publik yang lebih baik dan masyarakat tidak merasa asing dengan hadirnya teknologi pada setiap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Kotamobagu.