



**“IMPLEMENTASI UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK (STUDI PENYEDIAAN LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI KABUPATEN TEGAL)”**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam rangka penyelesaian Studi Strata 1 (S1)
untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Program Studi Ilmu
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

OLEH :

**DANDHI DWIRIZKY PURWIANSYAH
NPM: 2115500016**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dandhi Dwirizky Purwiansyah

NPM : 2115500016

Jenjang : Strata Satu (S1)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul adalah **IMPLEMENTASI UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (STUDI PENYEDIAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI KABUPATEN TEGAL)** Adalah benar-benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat atau meniru hasil penelitian orang lain yang tingkat kemiripannya 90 % dan muncul permasalahan terkait penelitian yang telah dilakukan saya. Maka saya akan bertanggung jawab terhadap keseluruhan SKRIPSI ini.

Dengan demikian ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran.

Tegal, 20 Januari 2020

Yang Menyatakan,



Dandhi Dwirizky Purwiansyah

NPM 2115500016



**“IMPLEMENTASI UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK (STUDI PENYEDIAAN LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI KABUPATEN TEGAL)”**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam rangka penyelesaian Studi Strata 1 (S1)
untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Program Studi Ilmu
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tegal, 20 Juli 2020

Telah disetujui oleh,

Dosen Pembimbing I

Drs. Sana Prabowo, M.Si
NIP.195612251983121001

Dosen Pembimbing II

Unggul Sugi Harto, S.IP, M.Si
NIPY.14251921973

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



Agus Setio Widodo, S.IP, M.Si
NIPY.16952681974






YAYASAN PENDIDIKAN PANCASAKTI TEGAL
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN (Terakreditasi B)
Jl. Halmahera KM. 1 Tegal Telp (0283) 323290

PENGESAHAN

IMPLEMENTASI UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (STUDI PENYEDIAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI KABUPATEN TEGAL)

Telah dipertahankan dalam sidang terbuka skripsi Program Studi Ilmu
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal

Pada hari: Selasa
Tanggal: 21 Januari 2020

1. Ketua Dewan Penguji : Drs. Sana Prabowo, M.Si ()
NIP.195612251983121001
2. Sekertaris Dewan Penguji : Unggul Sugi Harto, S.IP, M.Si ()
NIPY.14251921973
3. Anggota Dewan Penguji : Drs. Djoko Suyono, M.Si ()
NIPY.2451891956

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Nuridin, SH. MH
NIPY. 9351091960

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang orang yang kufur”.

Harapan selalu ada bagi orang yang percaya, hadapi setiap tantangan dalam hidup dengan niat mencari ridho Nya, lakukan usaha semaksimal mungkin sesuai kemampuan disertai dengan doa. bahaya putus asa dalam islam sudah jelas di dalam Al Quran, berarti ia bukan termasuk golongan orang beriman.

(QS Yusuf : 87)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”. Jika seorang hamba menghadapi sebuah ujian dan menghadapinya dengan ikhtiar dan doa serta dalam kesabaran, maka Allah akan menunjukkan baginya petunjuk berupa jalan keluar atau kemudahan atas kesulitan yang dialaminya, seusai dari selesainya ujian tersebut akan lebih menguatkan tingkat keimanannya.

(QS. Al Insyirah : 5)

Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayahku Abdul Ghofur, Ibukku Mulatsih dan Sri Widjayati Kakakku Dindha Widya Pungky Ayuningtyas dan Arifudin, Adikku Danny Bagus Tri Purwiansyah Keponakanku Muhammad Mundzir Alghifari dan Muhammad Haidar Umar serta keluarga besarku yang selalu memberi semangat dan motivasi.

ABSTRAK

Purwiansyah, Dandhi Dwirizky. 2020. *Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online di Kabupaten Tegal*. Skripsi, Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal. Pembimbing: Drs. Sana Prabowo, M.Si, Unggul Sugi Harto, S.IP, M.Si.

Kata Kunci: Implementasi, Layanan Pengaduan Berbasis Online

Tujuan penelitian adalah: (1) Untuk mengetahui fungsi dari layanan pengaduan masyarakat berbasis online yang sudah dilaksanakan sejauh ini, dan (2) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi serta solusi pemecahan masalah dalam penyediaan layanan pengaduan masyarakat berbasis online yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Tegal.

Tipe Penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif, merupakan tipe penelitian yang dapat memberikan gambaran mengenai implementasi layanan pengaduan berbasis online di Kabupaten Tegal. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan data primer berupa kuisioner, wawancara dan data sekunder yang didukung oleh dokumen terkait dengan penelitian. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan Teknik *Stratified Random Sampling*.

Untuk mengukur apakah layanan pengaduan berbasis online itu berfungsi atau tidak maka implementasi layanan pengaduan berbasis online dilihat dari 6 indikator tersebut, yaitu sosialisasi terhadap masyarakat, sarana dan prasarana, ekspektasi usaha, *behavioral intention*, pengaruh sosial, dan ekspektasi kinerja. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Implementasi layanan pengaduan berbasis online dirasa hasilnya relatif baik dikarenakan sistem tersebut dapat menggantikan sistem konvensional menjadi online. (2) Namun masih terjadi kendala, berupa kurang lengkapnya dan belum maksimalnya fitur didalam layanan pengaduan berbasis online serta server data center yang belum siap dan mumpuni dalam menghadapi gangguan yang tak terduga sehingga alat tersebut belum berfungsi dengan optimal. (3) Maka solusi yang direkomendasikan menambahkan fitur agar lebih lengkap serta penguatan server data center agar siap, optimal dan mumpuni terhadap gangguan yang tak terduga sehingga layanan tersebut dapat berfungsi dengan baik dan dioperasikan sepanjang waktu.

ABSTRACT

Purwiansyah, Dandhi Dwirizky. 2020. Implementation of Law No. 25 of 2009 concerning Public Services (Study of Provision of Online-Based Community Complaints Services in Tegal Regency. Thesis, Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Pancasakti University, Tegal. Supervisor: Drs. Sana Prabowo, M.Si, Unggul Sugi Harto, S.IP , M.Si.

Keywords: Implementation, Online Based Complaints Service

The research objectives are: (1) To find out the function of online-based public complaint services that have been implemented so far, and (2) To find out the constraints faced and problem solving solutions in the provision of online-based public complaint services carried out by the Government of Tegal Regency. The type of research used by researchers is descriptive qualitative, which is a type of research that can provide an overview of the implementation of online-based complaint services in Tegal Regency. Data collection techniques were carried out with primary data in the form of questionnaires, interviews and secondary data supported by documents related to research. The sampling technique uses Stratified Random Sampling.

To measure whether online-based complaint services are functioning or not, the implementation of online-based complaints services is seen from 6 indicators, namely socialization to the community, facilities and infrastructure, business expectations, behavioral intention, social influence, and performance expectations. The results of this study indicate that (1) The implementation of online-based complaint services is considered to be relatively good because the system can replace the conventional system to be online. (2) But there are still obstacles, in the form of incomplete and not yet maximal features in online-based complaint services and data center servers that are not yet ready and qualified in the face of unexpected disturbances so that the tool is not functioning optimally. (3) The recommended solution is to add features to be more complete and strengthen the data center server so that it is ready, optimal and qualified for unexpected disruptions so that the service can function properly and be operated at all times.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul **“Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Di Kabupaten Tegal”** dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- a. Dr. Burhan Eko Purwanto, M.Hum., selaku Rektor Universitas Pancasakti Tegal yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan studi di Universitas Pancasakti Tegal.
- b. Dr. Nurdin, SH. MH., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal yang telah memberikan izin pelaksanaan penelitian.
- c. Agus Setio Widodo, S.IP, M.Si., Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal yang telah membantu dalam kelancaran skripsi ini.
- d. Drs. Sana Prabowo, M.Si dan Unggul Sugi Harto, S.IP, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi yang sangat bermanfaat kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini.

- e. Arif Zainudin, S.IP, MA., selaku Dosen Wali, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama penulis melaksanakan studi di Universitas Pancasakti Tegal.
- f. Bapak/Ibu Dosen dan Staf TU Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah membekali ilmu pengetahuan dan membantu terkait dengan administrasi selama penulis menuntut ilmu di Universitas Pancasakti Tegal.
- g. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tegal, yang telah memberikan izin penelitian.
- h. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tegal, yang telah memberikan izin penelitian.
- i. Hari Nugroho, S.T selaku Kasubbag. Pemberitaan dan Dokumentasi Humas Setda Kabupaten Tegal, yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
- j. Pramana Setiaji selaku Admin PIC di Humas dan Protokol Setda Kabupaten Tegal, yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
- k. Seluruh Pegawai dan Staf Humas dan Protokol Setda Kabupaten Tegal, yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
- l. Masyarakat di Kecamatan Slawi, Pangkah, dan Talang, yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
- m. Orang Tuaku Abdul Ghofur, Mulatsih dan Sri Widjayati., yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.

- n. Kakak dan Adikku Dindha Widiya Pungki Ayuningtiyas, S.Pd dan Danny Bagus Tri Purwiansyah, S.T., yang telah memberikan doa dan motivasi kepada penulis.
- o. Tri Ardiansyah, S.IP., yang telah memberikan bimbingan dan arahan akan kelancaran penelitian
- p. Saudara Perjuanganku Oktana Adhe Arfian, Faiq Taufiqur Rohman, Akhmad Hadi Wijaya, Naufal Adi Zuidar, Danang Rav Senjani, Moh. Iqbal Maulana dan Ahmad Sofwan.
- q. Sahabatku Muhammad Fadzri Ramadhan, Lukman Sugiarto, dan Afri Avionic Maya.
- r. Temanku Rizki Bakhtiar Muda, Ika Rahayu, dan Glori Handika, S.IP.
- s. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015 dan untuk semua pihak-pihak yang terlibat, yang tidak bisa saya sebutkan satu – persatu.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Penulis

Dandhi Dwirizky Purwiansyah

NPM: 2115500016

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Pernyataan Penulis	i
Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Skripsi	iii
Motto dan Persembahan	iv
Abstrak	v
Abstract	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	10
I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
I.3.1 Tujuan	11
I.3.2 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Kerangka Teori	13
II.1.1 Penelitian Terdahulu	13

II.1.2 Definisi Implementasi	16
II.1.3 Definisi Pelayanan Publik	20
II.1.4 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	27
II.1.5 Definisi Pengaduan	32
II.1.6 Definisi Layanan Pengaduan Masyarakat	34
II.1.7 Definisi E-Government	35
II.1.8 Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online	45
II.2 Definisi Konsep	53
II.3 Pokok-Pokok Penelitian	55
II.4 Alur Pikir Penelitian	58
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
III.1 Jenis dan Tipe Penelitian	59
III.2 Jenis dan Sumber Data	61
III.3 Informan Penelitian	62
III.4 Teknik Pengumpulan Data	63
III.5 Teknik Analisis Data	65
III.6 Sistematika Penulisan	66
 BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
IV.1 Letak Geografis Kabupaten Tegal	67
IV.2 Sejarah Kabupaten Tegal	68
IV.3 Kondisi Demografi Wilayah	71
IV.4 Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat	77
IV.5 Sarana dan Prasarana	79

IV.6	Gambaran Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal	82
IV.7	Tugas dan Fungsi Kabag. Humas Protokol	85
IV.8	Struktur Organisasi Setda Kabupaten Tegal	96
IV.9	Visi dan Misi Pembangunan Kabupaten Tegal	97
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
V.1	Identitas Responden dan Informan	100
V.2	Hasil Penelitian	106
V.3	Analisis Implementasi	129
V.4	Kendala-Kendala	139
V.5	Solusi	140
BAB VI PENUTUP		
VI.2.	Kesimpulan	142
VI.3.	Saran	143
DAFTAR PUSTAKA		144
LAMPIRAN		146

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin	73
Tabel IV.2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur	74
Tabel IV.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	75
Tabel IV.4 Jenis dan Jumlah Pemeluk Agama	78
Tabel IV.5 Sarana dan Prasarana Pendidikan	79
Tabel IV.6 Sarana Prasarana Kesehatan	80
Tabel IV.7 Sarana Prasarana Ibadah	80
Tabel V.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	102
Tabel V.2 Responden Berdasarkan Usia	103
Tabel V.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	104
Tabel V.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan	105
Tabel V.5 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 1	107
Tabel V.6 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 2	108
Tabel V.7 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 3	109
Tabel V.8 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 4	110
Tabel V.9 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 5	111
Tabel V.10 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 6	112
Tabel V.11 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 7	113
Tabel V.12 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 8	114
Tabel V.13 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 9	117
Tabel V.14 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 10	118

Tabel V.15 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 11	119
Tabel V.16 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 12	120
Tabel V.17 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 13	121
Tabel V.18 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 14	122
Tabel V.19 Tabulasi Data Aduan Yang Terespon	124
Tabel V.20 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 15	125
Tabel V.21 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 16	126
Tabel V.22 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 17	127
Tabel V.23 Distribusi Frekuensi Prosentase Angket No 18	128
Tabel V.24 Hasil Rentang Skala Sosialisasi Terhadap Masyarakat	130
Tabel V.25 Hasil Rentang Skala Sarana dan Prasarana	132
Tabel V.26 Hasil Rentang Skala Ekspektasi Usaha	133
Tabel V.27 Hasil Rentang Skala Behavioral Intention	134
Tabel V.28 Hasil Rentang Skala Pengaruh Sosial	135
Tabel V.29 Hasil Rentang Skala Ekspektasi Kinerja	136
Tabel V.30 Rentang Skala Implementasi	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Screenshot Laporan Bupati	8
Gambar I.2 Screenshot Laporan Bupati	8
Gambar II.1 Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	48
Gambar II.2 Screenshot Laporan Bupati	51
Gambar II.3 Screenshot Laporan Bupati	51
Gambar II.4 Screenshot Laporan Bupati	52
Gambar II.5 Screenshot Laporan Bupati	52
Gambar II.6 Screenshot Laporan Bupati	53
Gambar II.7 Alur Pikir	58
Gambar IV.8 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian	77
Gambar IV.9 Struktur Organisasi Setda Kabupaten Tegal	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Kuesioner	146
Lampiran 2 Dokumentasi	152
Lampiran 3 Surat Ijin Pra Riset Dari Kesbangpol Kabupaten Tegal	155
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Humas Protokoler Kabupaten Tegal	156
Lampiran 5 Surat Rekomendasi Dinas Kominfo Kabupaten Tegal	157
Lampiran 6 Surat Ijin Riset Humas Protokoler Kabupaten Tegal	158
Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan Skripsi	159
Lampiran 8 Berita Acara Ujian Skripsi	160

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu upaya Negara Indonesia dalam menjalankan tata kelola pemerintahan yang demokratis kerakyatan adalah dengan menciptakan otonomi daerah melalui pembentukan-pembentukan Pemerintah Daerah setingkat Provinsi dan Kabupaten/Kotamadya, dimana Negara mencoba untuk menghadirkan pemerintahan yang demokratis, dan melayani masyarakat dalam mendorong terbentuknya daya saing, kreatifitas dan inovasi dengan mengandalkan kekhasan di setiap daerah demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat, otonomi daerah bukanlah tujuan, melainkan sebuah mekanisme demokratis untuk mewujudkan keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh unsur masyarakat daerah tanpa terkecuali. Adapun kita tahu bahwa implementasi otonomi daerah adalah pemerintah daerah, kewenangan itu diperoleh karena pemerintah daerah dipilih melalui mekanisme pemilu yang jujur, adil dan demokratis. Argumen yang mendasari pemikiran ini adalah substansi demokrasi dan demokratisasi itu sendiri yang meniscayakan terwujudnya cita-cita kedaulatan rakyat yang mayoritas berada di daerah-daerah. Melalui otonomi inilah pemerintah pusat secara demokrasi melimpahkan kewenangannya kepada daerah untuk dapat mengelola segala bentuk rumah tangganya seperti pembangunan, pengelolaan keuangan, dan tata pemerintahannya.

Hal ini sesuai dengan apa yang tertera dalam UU No. 23 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa tujuan tentang dibentuknya otonomi daerah adalah untuk pengembangan kehidupan berdemokrasi di tiap daerah di Indonesia, baik dari segi politik, ekonomi, maupun pembangunan, dengan diadakannya otonomi daerah, diharapkan dalam pembangunan daerah dapat berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan asas kerakyatan dan potensi daerah yang dimilikinya dengan sangat optimal.

Dalam otonomi daerah peranan pemerintah daerah sangat penting dalam kegiatan pembangunan dan pelaksanaan pelayanan pemerintahan untuk masyarakat di daerah pemerintahannya, adapun hal ini disebutkan dalam Pasal 2 UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah menegaskan adanya lima belas kewajiban yang dimiliki oleh daerah yaitu beberapa diantaranya adalah mengembangkan kehidupan demokrasi, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, menyediakan pelayanan kemasyarakatan yang optimal, dan mewujudkan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Disebutkan pula dalam kedelapan prinsip pelaksanaan pelayanan publik salah satunya menyebutkan tentang partisipatif dan persamaan hak, partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat dan kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan

publik itu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Partisipatif dan persamaan hak inilah yang memang harus benar-benar di pahami oleh kita selaku masyarakat untuk dapat mengontrol dan ikut berperan dalam pelaksanaan tata pemerintahan di pemerintahan daerah kita agar dapat berjalan secara optimal. Karena hakikatnya kita sebagai masyarakat adalah salah satu instrumen pemerintahan dimana kita memiliki beberapa hak kontrol dan pengawasan akan jalannya sebuah pemerintahan, baik pemerintahan secara keseluruhan maupun pemerintahan otonom di tingkat daerah, sebagai contohnya adalah pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimana dalam hal ini berperan sebagai evaluasi kinerja pemerintahan dalam memperbaiki segala kekurangan dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan.

Pemerintahan Kabupaten Tegal di era *Good Government* dan *E-government*, dimana pemerintah daerah sekarang berupaya untuk menciptakan pola pemerintahan yang baik, bersih, akuntabel, transparan dan berbasis teknologi. Adapun implementasi Pasal 20 UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, yang mengatur mengenai penyelenggaraan negara dengan asas-asas *Good Governance* telah terselenggara sesuai dengan prinsipnya. Adapun upaya menjamin pelayanan publik yang baik, yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat diwujudkan dengan berlakunya Undang-Undang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Pada 18 Juli 2009 Pemerintah telah memberlakukan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan UU

Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang diberlakukan mulai 30 April 2010, sehingga dengan adanya Undang-Undang tersebut diharapkan terdapat adanya transparansi dan akuntabilitas baik Pemerintah Pusat maupun Daerah yang dapat diketahui oleh masyarakat dan dapat diakses oleh masyarakat. Pemberlakuan kedua Undang-Undang tersebut menjadi harapan baru untuk mendorong terciptanya *Good Government* di Pemerintahan Kabupaten Tegal.

Melalui Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), *E-Government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan yang bermuara kepada penerapan pelaksanaan *Good Government* baik dalam Pemerintahan Pusat maupun Pemerintahan Daerah.

Adapun dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Tegal berupaya untuk menciptakan optimalisasi kinerja pemerintahan melalui penerapan pelaksanaan *E-Government* dalam mencapai kualitas pemerintahan yang optimal, baik dari segi pelayanan publik maupun tata kelola pemerintahannya. Pada pola penerapan *Good Government* dan *E-government* saat ini, dimana Pemerintah Daerah berupaya untuk menciptakan pola pemerintahan yang baik, bersih, akuntabel, transparan dan berbasis teknologi masih menjadi mimpi dan hanyalah sebatas jargon belaka. Masih banyak di temukan beberapa keluhan, kekurangan, maupun penyimpangan pelaksanaan pemerintahan, baik dari sektor pelayanan, penerapan pembangunan maupun tata kelola birokrasi, seperti pada pelaksanaan

pelayanan dan pembangunan yang umumnya sering ditemui dalam keseharian serta banyak ditemukan beberapa raport jelek dan tidak optimal yang dirasakan oleh masyarakat. Sebagai salah satu contoh tata penyelenggaraan pemerintahan yang terkesan tidak optimal dan memiliki raport jelek di sektor pelayanan publik dan keterbukaan informasi, seperti pelaksanaan pelayanan publik yang tidak responsif, pembagunan dan pemeliharaan fasilitas publik yang terkesan terabaikan serta keterbukaan informasi seperti penyediaan sarana prasarana pengelolaan media informatif baik berisi *review* kinerja, pengelolaan manajemen keluhan maupun informasi kegiatan pemerintahan.

(<https://radartegal.com/berita-pemkab-tegal/umi-azizah-pelayanan-makin-baik-responnya-yang.28193.html>)

(<https://radartegal.com/berita-lokal/kesal-jalan-rusak-warga-di-pantura-kabupaten.19161.html>)

Sedangkan kita tahu bahwa adanya raport jelek dalam sebuah kinerja akan menimbulkan berbagai macam keluhan, dimana pengelolaan keluhan di sektor publik sendiri menjadi salah satu poin penting yang perlu kita sorot fungsi dan manfaatnya dalam mengantarkan tata kinerja pemerintahan serta menciptakan pemerintah yang *Good Government*.

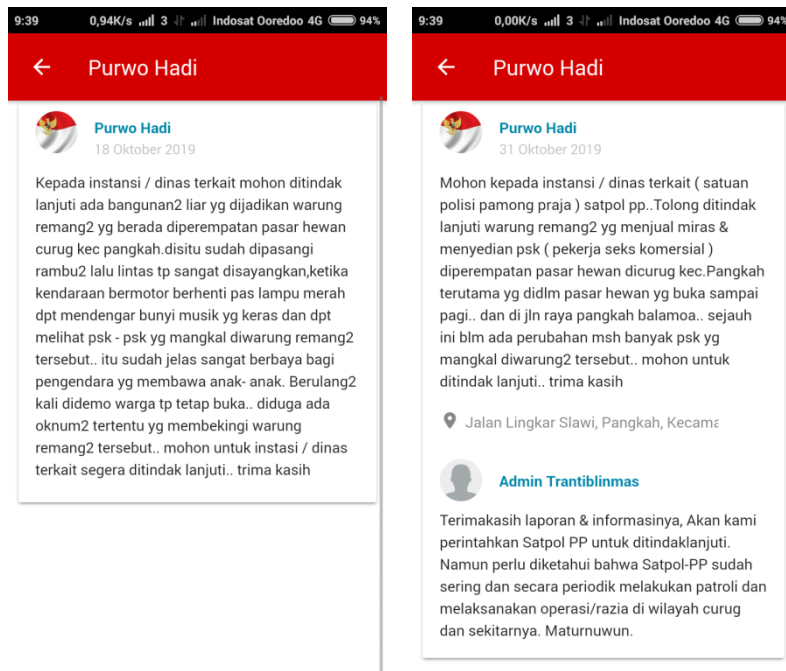
Namun penyediaan media layanan pengaduan berbasis online yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Tegal masih belum berfungsi dengan optimal dalam perbaikan segala bentuk kekurangan tata pelaksanaan pemerintahan. Keluhan terkait kekurangan-kekurangan tentang jalannya pemerintahan, baik di sektor pelayanan maupun di sektor pembangunan yang

dikeluhkan oleh masyarakat masih belum terespon maupun ditanggapi dengan baik oleh PIC (*person in charge*). faktanya yaitu laporan yang terespon dari layanan pengaduan berbasis online yang diterima oleh PIC hanya sekitar 60-70% dari 1200 laporan yang masuk, masih ada 40-30% laporan belum ditindaklanjuti dengan sebab yaitu: PIC kurang aktif, pertanyaan yang tidak jelas, dan pertanyaan yang sama berkali-kali. Hal ini membuat Pemerintah Kabupaten Tegal belum responsif serta belum optimal dalam pelaksanaan pelayanan publik di sektor media layanan pengaduan masyarakat berbasis online. Faktor dari Pemerintah Kabupaten Tegal yang belum responsif yaitu dimana peran serta PIC yang kurang aktif dalam menindaklanjuti dari laporan masyarakat yang masuk di dalam layanan pengaduan berbasis online, kemudian membuat masyarakat mengirimkan aduan dengan pertanyaan yang berkali-kali dan membuat 1200 laporan yang masuk hanya sekitar 60-70% terespon, seharusnya Pemerintah Kabupaten Tegal membuat formula yang tepat untuk mengatasi akar masalah melalui jawaban yang mudah dimengerti ataupun kata yang berfokus pada penjelasan dengan mengarah melalui inti pertanyaan sehingga masyarakat puas akan penyelesaian jawaban dari layanan pengaduan berbasis online tersebut. *(Sumber: Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Hari Nugroho, S.T selaku inisiator aplikasi lapor bupati, pada tanggal 12 Juli 2019 bertempat di Setda Kabupaten Tegal).*

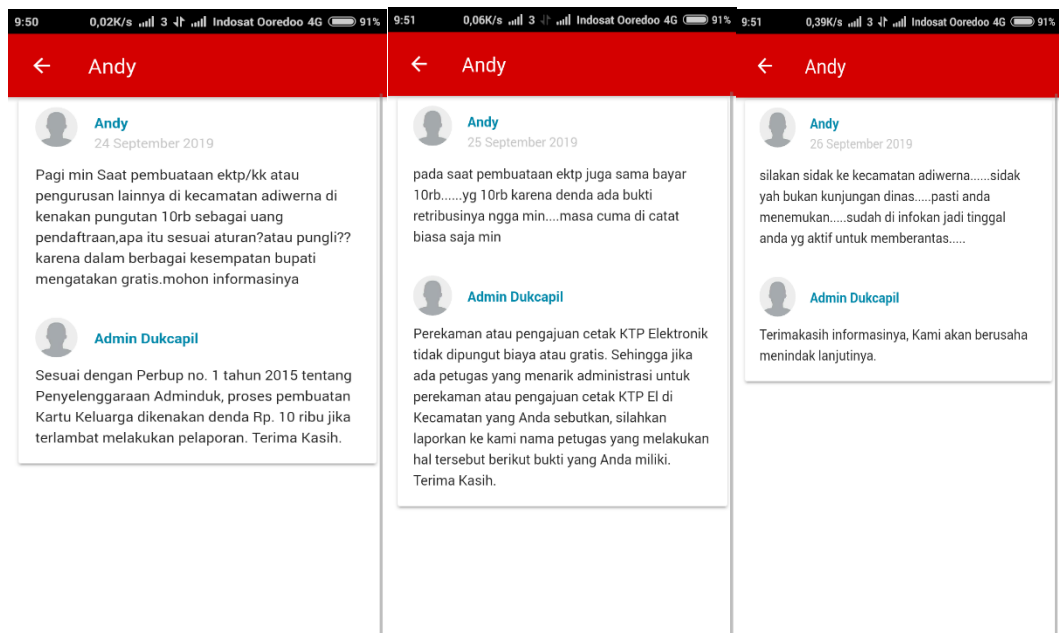
Berkaitan dengan layanan pengaduan berbasis online sendiri kesiapan sarana dan prasarana teknologi informasi begitu sangat penting dikarenakan bila sebuah alat tersebut tidak dilengkapi dengan fasilitas yang mumpuni maka fungsinya tidak optimal.

Namun penggunaan layanan pengaduan berbasis online masih memiliki kekurangan-kekurangan yang melingkupi pengoprasian layanan tersebut seperti nomor verifikasi yang telat masuk dalam mendaftar akun, tidak tersedianya reset password sehingga jika pengguna lupa maka harus mengganti nomor hp, kurang interaktifnya fitur dialog dimana hanya ada dua percakapan saja berupa aduan dari pengguna dan balasan dari operator, dan minimnya fitur yang terdapat di layanan pengaduan berbasis online yang hanya menampilkan beranda, kirim laporan dan informasi tentang Pemerintah Kabupaten Tegal. Tanggapan dari Humas Setda Kabupaten Tegal terhadap kurangnya sarana dan prasarana tersebut yaitu: Kami mengakui bahwa di dalam layanan pengaduan berbasis online ini ada beberapa kelemahan tersebut, maka dari itu kami akan menambahkan delapan fitur yang akan diluncurkan kembali pada tahun ini guna memperbaiki aplikasi yang telah lama dirilis. *(Sumber: Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Hari Nugroho, S.T selaku inisiator aplikasi lapor bupati, pada tanggal 12 Juli 2019 bertempat di Setda Kabupaten Tegal).*

Melalui tanggapan diatas maka diperoleh fakta yaitu masih adanya kekurangan yang terdapat pada layanan pengaduan berbasis online, dimana masih terdapat kekurangan-kekurangan terkait fitur dan akses yang sulit dalam pendaftaran awal akun sehingga ketersediaan layanan pengaduan berbasis online ini masih perlu dievaluasi kembali.



(Gambar I.1) Contoh dari tidak responsifnya Pemerintah Kabupaten Tegal terkait layanan pengaduan berbasis online. *Sumber: Aplikasi Laporan Bupati Tegal*



(Gambar I.2) Contoh dari fitur dialog yang kurang interaktif. *Sumber: Aplikasi Laporan Bupati Tegal.*

Berdasarkan uraian diatas menarik untuk meneliti mengenai tidak responsif dan optimalnya Pemerintah Kabupaten Tegal dalam menyediakan media layanan pengaduan masyarakat berbasis online sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 yang dimana Pemerintah Daerah wajib untuk menjalankannya dengan memperhatikan segala bentuk aspirasi masyarakat sehingga menciptakan kinerja yang baik di sektor publik, dengan sistem pemerintah yang melayani masyarakat serta masyarakat mengawasi dan mengevaluasi kinerja Pemerintah. Bisa di ambil kesimpulan berdasarkan analisa peneliti terkait penyediaan sarana informasi berupa media pengelolaan aspirasi maupun pelayanan aduan masyarakat yang ada di Kabupaten Tegal terkesan tidak optimal pelaksanaannya atau penggunaannya dan dinilai hanya sebatas ada saja tanpa pernah terevaluasi fungsi dan guna media tersebut, Melalui uraian tersebut, maka peneliti mengambil judul penelitian:

IMPLEMENTASI UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (STUDI PENYEDIAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI KABUPATEN TEGAL).

I.2 Rumusan Masalah

Sebelum membahas mengenai rumusan masalah, sebelumnya kita bahas dulu terkait masalah. Karena rumusan masalah berasal dari masalah. Pengertian masalah menurut Sugiyono adalah kesenjangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi. (dalam Sugiyono 2016:35).

Dalam penelitian ini masalah yang muncul adalah berfungsi atau tidaknya layanan pengaduan masyarakat berbasis online yang mengacu pada laporan dari masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tegal. Rumusan masalah menurut Sugiyono adalah suatu pertanyaan akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. (dalam Sugiyono 2016:35). Artinya dari pertanyaan yang ada dirumusan masalah nantinya akan di cari jawaban akan pertanyaan tersebut didalam pembahasan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah penyediaan layanan pengaduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Tegal sudah berfungsi dengan baik bagi masyarakat sesuai ketentuan dari UU No. 25 Tahun 2009 yang sudah dilaksanakan sejauh ini?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi dan solusi pemecahan masalah dalam penyediaan layanan pengaduan masyarakat berbasis online?

I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan pernyataan-pernyataan yang menjelaskan mengenai capaian konseptual yang akan diperoleh dari kegiatan penelitian yang akan diselenggarakan. Di dalam paradigma penelitian kualitatif, kegiatan penelitian bertujuan untuk mencapai penjelasan mendalam atas suatu permasalahan atau fenomena sosial tertentu, tujuan dari penelitian ini adalah akan memperoleh hasil penelitian yang akan dicapai.

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui fungsi dari layanan pengaduan masyarakat berbasis online yang sudah dilaksanakan sejauh ini.
2. Untuk Mengetahui kendala yang dihadapi serta solusi pemecahan masalah dalam penyediaan layanan pengaduan masyarakat berbasis online yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Tegal.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan serta kepustakaan untuk penelitian lanjutan terkait dengan tema

dan topik dalam penelitian ini. Selain itu, juga diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pemerintahan dalam bidang implementasi pelayanan publik khususnya dari aspek penyediaan layanan pengaduan berbasis online.

b. Manfaat Praktis

- a) Bagi peneliti: Sebagai sarana mengembangkan dan meningkatkan kemampuan dan wawasan berpikir penulis, untuk menerapkan disiplin ilmu.
- b) Bagi Pemerintah: hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait untuk dijadikan sebagai evaluasi tentang kinerja Pemerintahan Kabupaten Tegal khususnya bermuara pada peningkatan pelayanan publik.
- c) Bagi Masyarakat: hasil dari penelitian ini dapat menjadi rujukan bersama untuk mengontrol dan mengevaluasi jalannya pemerintahan demi terwujudnya kinerja pelayanan yang baik dan berkualitas melalui bentuk aspirasi, kritik, dan saran dari masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata tinjauan berasal dari kata tinjau yang berarti melihat, menjenguk, memeriksa dan meneliti untuk kemudian menarik kesimpulan. Kemudian tinjauan adalah hasil dari kegiatan meninjau, pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki atau mempelajari) (<https://www.artikata.com/arti-381954-tinjauan>). Menurut Alwi, tinjauan adalah hasil meninjau, pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki atau mempelajari) (dalam Alwi, dkk 2003:912). Pustaka adalah kitab, buku, buku primbon. Secara etimologis, simbol berasal dari kata Yunani "*sym-ballein*" yang berarti melemparkan bersama suatu (benda, perbuatan) dikaitkan dengan suatu ide.

Artinya Tinjauan Pustaka adalah suatu uraian teori yang terkait dengan suatu permasalahan yang terjadi di lapangan yang bertujuan untuk menemukan jalan atas permasalahan yang ada, maka dari teori tersebut nantinya dapat menjadi acuan dalam penelitian.

II.1 Kerangka Teori

Teori adalah seperangkat konsep, asumsi, dan generalisasi yang dapat digunakan untuk mengungkapkan dan menjelaskan perilaku dalam berbagai organisasi (Sugiyono, 2003:55).

Definisi berikutnya dikemukakan oleh Marx dan Goodson (197:235) (dikutip dalam Moleong, 2004:57) yang menyatakan bahwa teori ialah aturan

menjelaskan proposisi yang berkaitan dengan beberapa fenomena alamiah dan terdiri atas representasi simbolik dari (1) hubungan-hubungan yang dapat diamati di antara kejadian-kejadian (yang dapat diukur), (2) mekanisme atau struktur yang diduga mendasari hubungan-hubungan demikian, dan (3) hubungan-hubungan yang disimpulkan serta manifestasi hubungan empiris apa pun secara langsung.

Selanjutnya Sitirahayu Haditono (dalam Sugiyono, 2016:53) menyatakan bahwa suatu teori akan memperoleh arti yang penting, bila ia lebih banyak dapat melukiskan, menerangkan, dan meramalkan gejala yang ada.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli diatas, teori secara umum ditarik kesimpulan bahwa suatu konseptualisasi yang umum. Konseptualisasi atau sistem pengertian ini diperoleh melalui jalan yang sistematis.

II.1.1 Penelitian Terdahulu

Adanya penelitian terdahulu bisa dijadikan sebagai pembanding untuk mengetahui permasalahan yang sudah dilaksanakan oleh peneliti terkait dengan permasalahan pada penelitian ini. Adapun mengenai penelitian terdahulu sebagai berikut:

- 1) Raditya Putra Wardana (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2015 (Studi Kasus: Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta)” menjelaskan tentang pemanfaatan aplikasi ASIK dalam menilai standar pelayanan publik. Kesimpulan dari penelitian tersebut yaitu Program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK)

merupakan aplikasi yang bertujuan melibatkan masyarakat secara langsung dalam menilai standar pelayanan publik, namun pemanfaatan aplikasi ASIK tersebut belum dapat dimanfaatkan secara maksimal sehingga output yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan. Hal tersebut didukung oleh faktor minimnya pengetahuan masyarakat tentang digital serta kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI maupun perwakilan.

- 2) Gerry Katon Mahendra, Ulung Pribadi (2016) dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *E-Government*”, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat UPIK di Kota Yogyakarta pada tahun 2014 sudah berjalan efektif hal tersebut dapat dikatakan efektif karena banyaknya pengaduan yang masuk dan dapat ditindaklanjuti oleh UPIK dan SKPD terkait. Selain itu terdapat juga faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya, yaitu faktor kesadaran, lalu faktor aturan atau regulasi sebagai dasar pedoman pelaksanaan kegiatan UPIK dan faktor sarana pelayanan yang mencakup media layanan yang dapat diakses masyarakat sampai kepada perangkat hardware dan software dalam kegiatan UPIK.
- 3) Suci Sitoresmi (2013) dalam penelitiannya yang berjudul Efektifitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan Dan

Pengendalian Pembangunan (UK 4). Dapat dikatakan aplikasi LAPOR di UK 4 terbilang sudah efektif. Namun dalam hal pelayanan yang diberikan, masyarakat masih ada yang merasa bahwa aplikasi ini kurang efektif karena masih adanya keluhan yang tidak direspon dan tidak ditindaklanjuti oleh pihak LAPOR! maupun dari pihak kementerian/lembaga yang bersangkutan. Namun di satu sisi masyarakat juga menyambut baik dengan adanya aplikasi ini karena dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan.

II.1.2 Definisi Implementasi

Implementasi menurut Mazmanian dan Sabartier (Widodo,200:20) menjelaskan makna implementasi ini dengan menyatakan ”bahwa memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencangkup baik usaha-usaha untuk mengadminstrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”.

Menurut Nurdin Usman (Usman, 2002:70) mengemukakan pendapatnya bahwa “Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”.

Menurut Guntur Setiawan (Setiawan, 2004:39) mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut: “Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif”.

Menurut Hanifah Harsono (Harsono, 2002:67) mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut: “Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program”.

Menurut Van Horn (dalam Rianto 2002:65) mengemukakan “bahwa implementasi kebijakan meliputi tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu/kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”.

Pendapat Anderson (dalam Putra, 2003:82) yang mengemukakan “bahwa implementasi kebijakan dapat dilihat dari empat aspek, yaitu:

1. Siapa yang mengimplementasikan kebijakan;
2. Hakekat dari proses administrasi;
3. Kepatuhan (kompliansi) kepada kebijakan; dan
4. Efek atau dampak dari implementasi kebijakan.

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa fungsi implementasi ialah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran

kebijakan Negara yang diwujudkan sebagai hasil akhir kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah.

Selanjutnya, keberhasilan implementasi menurut Grindle (dalam Subarsono 2005) dipengaruhi oleh 2 variabel besar yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Yang dimana variabel isi kebijakan mencakup:

1. Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau target grup termuat dalam isi kebijakan;
2. Jenis manfaat yang diterima oleh target groups;
3. Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari suatu kebijakan;
4. Apakah letak suatu program telah tepat;
5. Apakah suatu kebijakan telah menyebutkan implementasinya dengan rinci; dan
6. Apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai.

Serta variabel lingkungan kebijakan mencakup:

1. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan;
2. Karakteristik institusi dan rezim yang berkuasa; dan
3. Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Dari beberapa teori yang menjabarkan tentang implementasi diatas bahwa dalam suatu keberhasilan dari implementasi atau pelaksanaan pada sebuah kebijakan ditentukan dari banyak hal terutama menyangkut dari kepentingan-

kepentingan yang terlibat di dalamnya untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Menurut Meter dan Horn dalam Subarsono (2015:99-101), ada lima variabel yang memengaruhi kinerja implementasi, yakni; (1) Standar dan sasaran kebijakan; (2) Sumberdaya; (3) Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas; (4) Karakteristik agen pelaksana; dan (5) Kondisi sosial, ekonomi dan politik.

1. Standar dan sasaran kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Apabila standar dan sasaran kebijakan kabur, maka akan terjadi multi interpretasi dan mudah menimbulkan konflik di antara para agen implementasi.

2. Sumberdaya

Implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya baik sumberdaya manusia (*human resources*) maupun sumberdaya non-manusia (*non-human resources*).

3. Hubungan antar Organisasi

Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.

4. Karakteristik agen pelaksana

Yang dimaksud karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam

birokrasi, yang semuanya itu akan memengaruhi implementasi suatu program.

5. Kondisi sosial, politik, dan ekonomi

Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan; sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan; karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak; bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan; dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

6. Disposisi implementor

Disposisi implementor ini mencakup tiga hal yang penting, yakni: (a) Respons implementor terhadap kebijakan, yang akan memengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan; (b) Kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan; dan (c) Intensitas disposisi implementor, yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat diambil kesimpulan pelaksanaan kebijakan yang dilaksanakan setelah dikeluarkan undang-undang ditetapkan yang dilaksanakan dengan baik oleh individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan.

II.1.3 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung

maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “Hakikat Layanan Publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah:

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Menurut Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

a. Kesadaran pegawai

Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.

b. Adanya aturan

Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.

c. Faktor organisasi

Yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerjaan (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor kemampuan dan keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.

e. Faktor sarana pelayanan

Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efesiensi suatu pelayanan.

Kesimpulan dari penjabaran diatas maka pelayanan publik secara umum adalah proses aktifitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

A. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan
- b. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
 - i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan

yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Memahami konsep pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan isu penting dalam reformasi birokrasi yang terus berkembang dan penuh kritik dewasa ini.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Terkait kualitas pelayanan publik menurut Pasalong (2010:132) sebagai berikut: Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap

persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa, untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang terdiri dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Koordinasi, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Kesenambungan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

II.1.4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud diatas, perlu dibentuk undang-undang tentang pelayanan publik yaitu UU. No. 25 Tahun 2009, adapun asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi: (1) Asas kepastian hukum; (2) Asas keterbukaan; (3) Asas partisipatif; (4) Asas akuntabilitas; (5) Asas kepentingan umum; (6) Asas

profesionalisme; (7) Asas kesamaan hak; (8) Asas keseimbangan hak dan kewajiban; (9) Asas efisiensi; (10) Asas efektifitas; dan (11) Asas imparial pelayanan dalam administrasi adalah pelayanan dalam arti kegiatan, apapun isinya.

Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik hak penerima layanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
- b. Mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik;
- c. Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- d. Mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- e. Memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- f. Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik atau Komisi Pelayanan Publik untuk mendapatkan penyelesaian;
- g. Mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku;

h. Mendapatkan pembelaan, perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik. Sedangkan kewajiban penerima layanan publik adalah:

1. Mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik;
3. Mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian sengketa pelayanan publik. Masyarakat juga mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang dilakukan dengan cara:
 - a) Berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan publik;
 - b) Meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c) Menumbuh kembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d) Menumbuhkan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e) Memberikan saran atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan publik;

- f) Menyampaikan informasi dan atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.

Agar penyelenggaraan administrasi negara benar-benar untuk kepentingan rakyat, maka diperlukan:

- a. *Social participation* (ikut serta rakyat dalam administrasi);
- b. *Social Responsibility* (pertanggungjawaban administrator);
- c. *Social Support* (dukungan dari rakyat pada administrasi negara);
- d. *Social control* (pengawasan dari rakyat kepada kegiatan administrasi negara).

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk organisasi penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;

- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi. (Pasal 8 UU No 25 Tahun 2009).

Adapun merujuk pada UU No 25 Tahun 2009, Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005:141) Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Menurut Joko Widodo (2001:131), Pelayanan Publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kesimpulan dari penjabaran diatas adalah Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan

kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

II.1.5 Definisi Pengaduan

Menurut Tarigan et al. (2014:494), pengaduan didefinisikan sebagai laporan kepada pihak yang berwenang mengenai tindakan atau perilaku seorang profesional, badan hukum swasta atau lembaga negara yang melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku serta hak atau kepentingan individu atau masyarakat, agar pihak yang berwenang tersebut dapat mengambil tindakan sesuai kewenangannya untuk mencegah atau mengembalikan kerugian yang diderita individu atau masyarakat tersebut, dan/atau membuat profesional, pejabat publik, badan hukum swasta atau lembaga negara tersebut menerima konsekuensi atas tindakan yang telah dilakukan.

Dalam konteks pelayanan publik berdasar Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik pasal (1) ayat (8), pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas

pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabdian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Di dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik menurut Sutopo dan Adi Suryanto (2006:31), keluhan-keluhan pelanggan akan selalu ada. Keluhan di dalam pelayanan publik sering disebut dengan aduan. Sebagai lembaga pemberi layanan publik sudah semestinya menyediakan sarana pengaduan untuk menyalurkan berbagai keluhan dari masyarakat. Dalam kerangka hukum di Indonesia, ada dua jenis proses pengaduan yang dapat digunakan yaitu pengaduan sebagai proses hukum dan pengaduan sebagai proses administratif. Dalam kaitannya dengan pengaduan pelayanan publik, proses yang digunakan adalah proses pengaduan sebagai proses administratif. Proses pengaduan sebagai proses administratif menurut Tarigan et al. (2014:499): “Pengaduan atas tindakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang bukan merupakan ketentuan hukum pidana merupakan suatu proses administratif. Ketentuan yang lazimnya menjadi dasar pengaduan ini adalah kode etik dan kode perilaku yang mengatur suatu jabatan publik, atau profesi, dan/atau standar layanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang dimiliki oleh suatu lembaga publik. Pengaduan jenis ini disampaikan pada atasan, asosiasi profesi, instansi yang menaungi, atau instansi yang memiliki kewenangan pengawasan atas pejabat atau pihak yang melakukan tindakan yang akan dilaporkan. Sebagian besar objek dari pengaduan jenis ini adalah menyangkut pelanggaran perilaku pejabat publik atau penyelenggaraan pelayanan publik”.

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pengaduan dalam pelayanan publik merupakan kegiatan penyampaian keluhan oleh individu atau masyarakat atas kerugian yang dialami kepada penyelenggara pelayanan publik.

II.1.6 Definisi Layanan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi 2010:293).

Menurut Kepmenpan No. 118 Tahun 2004 tentang penanganan pengaduan masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Adanya mekanisme pengaduan berguna untuk melindungi hak individu dan masyarakat apabila ada hak yang terlanggar karena tindakan suatu pihak, maka ada pihak lain yang memiliki kewenangan lebih tinggi dari pada pihak yang melanggar tersebut yang akan mengoreksi atau memperbaiki tindakan tersebut. Koreksi atau perbaikan dari tindakan pihak yang melanggar bertujuan untuk menghindari atau mengembalikan kerugian individu atau masyarakat yang bersangkutan, atau mencegah perbuatan serupa diulangi kembali di kemudian hari sehingga tidak akan ada individu atau masyarakat yang lebih luas yang mengalami kerugian yang sama. Dwiyanto menyatakan bahwa tersedianya ruang atau layanan untuk menyampaikan aspirasi

(*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Wibawa 2009:153).

Dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, untuk menampung pengaduan, unit pelayanan wajib menyediakan saluran pengaduan misalnya: kotak pengaduan, loket pengaduan, bisa juga melalui call center, hotline, atau melalui media massa seperti radio, koran, dan sebagainya.

Kesimpulan secara umum, layanan pengaduan masyarakat pada prinsipnya bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan hotline, faksimili dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat.

II.1.7 Definisi *E-government*

Menurut Adi Gunawan dan Budi Yowono (2007) konsep *e-government* secara teoritik dapat dipahami sebagai upaya untuk membangun hubungan yang lebih baik efektif, efisien, dan transparan antara pemerintah, masyarakat, dan swasta, dimana hal tersebut dapat dicapai dengan reformasi birokrasi baik melalui sumberdaya manusia, pembenahan kelembagaan, serta sistem yang berlaku. Hal-hal tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi komunikasi informasi dalam memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi secara lebih transparan dan akuntabilitas di instansi pemerintah, serta dengan

penggunaan TIK dapat memperluas partisipasi dari masyarakat. Sehingga dapat dikatakan dengan pendayagunaan *e-government* merupakan cara untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (Muallidin, 2014).

E-government merupakan sebuah sistem interaktif yang dapat digunakan dalam berkomunikasi dan berkoordinasi antara pemerintah dengan masyarakat, badan usaha, dan unit pemerintah lainnya dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis web dan lainnya. Selain itu *egovernment* dapat digunakan oleh pemerintah dalam hal pemberian pelayanan publik dan penyediaan informasi bagi masyarakat. Dengan adanya *e-government* sebagai penggunaan informasi, dapat juga meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lainnya dengan memanfaatkan komputerasi yang merupakan cara baru dalam kepemimpinan, mendiskusikan, menetapkan strategi, transaksi, mendengarkan aspirasi masyarakat dan komunitas serta merupakan cara baru dalam berorganisasi dan menyampaikan informasi (Somantri & Hasta, 2017).

E-government menurut World Bank merupakan upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pemerintahan, dalam memberikan berbagai macam jasa pelayanan sesuai yang dibutuhkan masyarakat secara lebih baik. Selain itu memudahkan masyarakat agar lebih mudah dalam mengakses informasi agar penyelenggaraan pemerintah menjadi lebih transparan dan lebih bertanggung jawab (Wardana, 2017).

Menurut Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 disebutkan bahwa pengembangan *e-government* merupakan sebuah upaya yang dilakukan dalam pengembangan penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan secara efektif dan efisien, dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dalam penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah.

Dari berbagai pengertian *e-government* diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *e-government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efektif dan efisien.

A. Komponen Penting *E-government*

Dalam penyelenggaraan atau penerapan *e-government* tentunya terdapat komponen-komponen penting yang harus diperhatikan, menurut Richardus Eko Indrajit (2005) terdapat 6 (enam) komponen penting dalam penerapan *e-government* (Risnandar, 2014):

- a. *Content Development*, dalam hal ini menyangkut mengenai pengembangan, penggunaan bahasa dalam pemrogramannya, serta pemilihan standar teknis yang akan digunakan, dan sebagainya.
- b. *Competency Building*, dalam hal ini menyangkut mengenai pengadaan SDM, serta pelatihan dan pengembangan keahlian dari sumber daya manusia diberbagai struktur organisasi dalam pengembangan kompetensi.

- c. *Connectivity*, dalam hal ini memperhatikan ketersediaan dari infrastruktur yang mendukung komunikasi dan teknologi informasi yang terdapat di lokasi *e-government* diterapkan.
- d. *Cyber Laws*, dalam hal ini memperhatikan keberadaan dari perangkat hukum yang diberlakukan sebagai dasar berjalannya aktivitas dari *e-government*.
- e. *Citizens Interface*, dalam hal ini mengenai pengadaan sumber daya manusia dan berbagai akses yang dapat digunakan oleh masyarakat dan stakeholder *e-government*.
- f. *Capital*, merupakan permasalahan mengenai biaya atau permodalan yang digunakan untuk proyek *e-government* seperti keperluan pengembangan dan pemeliharaan (Risnandar, 2014).

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan *E-Government*

Menurut Retnowati terdapat beberapa faktor yang menjadi penentu keberhasilan penerapan *e-government*, adalah: (1) kebutuhan seperti apa yang saat ini dibutuhkan dan menjadi prioritas utama dari masyarakat di Negara atau suatu daerah terkait; (2) infrastruktur dari telekomunikasi yang tersedia; (3) tingkat konektivitas yang digunakan dan pengguna TI di lingkup pemerintah; (4) Kesiapan dari SDM di pemerintah dalam penerapan *e-government*; (5) ketersediaan dan anggaran yang akan digunakan, serta tersedianya perangkat hukum; (6) perubahan paradigma cara kerja dan perilaku SDM aparatur (Kusuma Dewi Arum Sari, 2012). Sedangkan menurut (Sirat, 2013) diantara

banyak faktor yang dapat menentukan keberhasilan penerapan e-government, terdapat 9 (sembilan) faktor yang lebih penting dan lebih sering disebutkan didalam penelitian lainnya, yaitu:

- a. Keamanan, dalam penerapan *e-government* keamanan sangat dibutuhkan dalam mengamankan informasi pemerintah sehingga mendapatkan rasa kepercayaan dari pengguna.
- b. Pelatihan, pelatihan untuk pegawai merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan program *e-government* agar pegawai juga memiliki kemampuan dalam menggunakan teknologi.
- c. Budaya Organisasi, merupakan pusat dari kemampuan organisasi dalam mengelola pengetahuan dan perubahan di organisasi tersebut.
- d. Visi dan Tujuan, visi tujuan dan strategi harus jelas dalam proses implementasi *e-gov*.
- e. Dukungan Pimpinan, dukungan pimpinan dan pemerdayaan tim sangat berpengaruh dalam meraih keberhasilan dari proyek di institusi pemerintah.
- f. Infrastruktur, pembangunan infrastruktur yang sesuai dalam mendukung pembangunan sistem dan informasi yang dibutuhkan dalam menerapkan program *e-gov*.
- g. Keuangan, pembangunan, pengembangan dan perawatan *e-gov* tentunya membutuhkan dana serta modal fisik dan sosial.

- h. Kolaborasi, dalam implementasi *e-gov* kerjasama antar instansi pemerintah baik antar departemen dengan instutisi pemerintah sangat dibutuhkan.

Selain itu menurut Mohsen A.Khalil, D.Lanvin, dan Vivek Chaudry, didalam keberhasilan e-government terdapat 5 elemen yang mendukung keberhasilan program *e-government*, elemen tersebut ialah: (1) Reformasi proses, karena dapat dikatakan program *e-government* berhubungan dengan penciptaan sebuah proses baru; (2) Kepemimpinan, dalam program *e-government* dibutuhkan political will yang dari seorang pemimpin dalam menyukseskan kebijakan atau program e-government; (3) Investasi strategi; (4) Kolaborasi, dalam pengembangan program e-government harus mengeksplorasi hubungan baru; (5) Keterlibatan masyarakat, karena salah satu faktor dari keberhasilan *e-government* dapat dilihat dari keterlibatan masyarakat didalamnya (Anindita, 2013).

C. Model *The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) adalah salah satu model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk. UTAUT merupakan model dari hasil kombinasi atau menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori-teori sebelumnya yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology*

Acceptance Model (TAM), Motivational Model (MM), Theory of Planned Behavior (TPB), combined TAM and TPB, Model of PC Utilization (MPTU), Innovation Diffusion Theory (IDT), dan Social Cognitive Theory (SCT). Menurut Venkatesh terdapat 4 faktor dalam model UTAUT ini diantaranya adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (Prasetyo, 2017).

a. Ekspektasi Kinerja (*Perfomace Expectancy*)

Ekspektasi kinerja menurut Venkatesh (2013) adalah sebuah tingkat kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem tersebut dapat membantu orang tersebut dalam memperoleh keuntungan kinerja pada kerjaan. Adapun variabel-variabel yang terdapat pada konsep ini, yaitu (Rivai, 2014):

1. Persepsi Terhadap Kegunaan, menurut Vanketesh seberapa jauh kepercayaan seseorang dalam menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya.
2. Motivasi Ekstrinsik, menurut Vankatesh motivasi ekstrinsik merupakan persepsi yang diinginkan pemakai dalam melakukan suatu aktivitas.
3. Kesusiaan Pekerjaan, didefinisikan Venkatesh sebagai kemampuan dari suatu sistem dalam meningkatkan kinerja pekerjaan individual.

4. Keuntungan Relatif, menurut Venkatesh keuntungan relatif dalam menggunakan suatu sistem yang dipersepsikan akan lebih baik dibandingkan menggunakan yang terdahulu.
5. Ekspektasi-ekspektasi Hasil, didefinisikan oleh Venkatesh merupakan hal-hal yang berhubungan dengan konsekuensi yang datang dari perilaku.

Selain itu juga dalam (Kusuma & Puspaningsih, 2014) disebutkan bahwa variabel ekspektasi kinerja merupakan faktor yang paling mempengaruhi penerimaan seseorang terhadap teknologi, hal tersebut berdasarkan dengan penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Nyoman Sedana dan St. Wisnu Wijaya (2010) dimana hasil penelitian yang mereka dapatkan yaitu tingkat kepercayaan pada sistem akan meningkatkan performansi kerja sebagai awal munculnya sikap atau attitude yang positif.

b. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Menurut Hamzah (2009) ekspektasi usaha dapat diartikan sebagai kemudahan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem, dimana kemudahan tersebut akan menimbulkan kepercayaan seseorang bahwa sistem tersebut dapat bermanfaat (Yadnyana, 2016). Sedangkan menurut Venkatesh (2003) dalam (Kusuma & Puspaningsih, 2014) mengatakan bahwa kemudahan dan sedikitnya usaha dalam memahami software akan mempengaruhi sikap positif

yang timbul dalam menerima suatu sistem dan mendorong user untuk menerima suatu sistem yang kompleks.

Adapun menurut Davis (1989) dalam (Rivai, 2014) terdapat beberapa indikator dalam kemudahan penggunaan teknologi informasi, yaitu:

1. Teknologi informasi sangat mudah dipahami dan dioperasikan,
2. Teknologi informasi dapat dengan mudah mengerjakan apa yang diinginkan oleh pengguna
3. Teknologi informasi dapat meningkatkan keterampilan pengguna dengan menggunakannya.

c. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Menurut Handayani (2007) pengaruh sosial ataupun faktor sosial merupakan tingkat kepercayaan individu mengenai adanya pengaruh yang datang dari lingkungan sekitar untuk memanfaatkan dan menggunakan suatu sistem terbaru (Yadnyana, 2016). Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Taylor dan Todd (1995) dalam (Suki, 2010) pengaruh sosial dapat diartikan sama dengan norma subyektif dan dapat didefinisikan sebagai pendapat yang datang dari orang lain, pengaruh atasan maupun teman sebaya.

Menurut Venkatesh dan Davis (2000) dalam (Rivai, 2014) pengaruh sosial memiliki dampak terhadap perilaku individual tiga mekanisme yaitu (1) Internalisasi; (2) Ketaatan; (3) Identifikasi.

d. Sarana dan Prasarana (*Facilities and Infrastructure*)

Sarana dan Prasarana dapat didefinisikan sebagai sejauh mana kepercayaan individu mengenai infrastruktur organisasional dan teknis yang tersedia dalam mendukung suatu sistem. Dalam konsep ini terdapat gabungan beberapa variabel yang didapatkan dalam penelitian sebelumnya, yaitu (Rivai, 2014): 1) Kontrol perilaku persepsian (Ajzen, 1991) 2) Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (Thomson et al., 1991) 3) Kompatibilitas (Moore, dkk, 1991). Kelengkapan sarana dan prasarana dalam TPB didefinisikan sebagai persepsi kendala internal dan eksternal pada perilaku seseorang yang mencakup sumber daya dan teknologi. Dimana sumber daya manusia selaku pengguna dari suatu sistem haruslah diberikan sosialisasi maupun pengetahuan yang berkaitan dengan pengoperasian sistem baru. Kedua, yaitu infrastruktur yang ada di dalam organisasi tersebut haruslah mendukung sistem yang akan diterapkan, seperti melakukan pembaharuan teknologi yang nantinya dapat mendukung sistem tersebut saat diterapkan (Pandu, dkk, 2017).

e. *Behavioral Intention*

Behavioral intention didefinisikan sebagai ukuran kekuatan niat seseorang dalam melakukan suatu perilaku tertentu. Dalam konsep dasar model-model *user acceptance* yang telah dikembangkan, *behavioral intention* menjadi konstruk intervening atau dapat disebut sebagai variabel antara, dari hubungan reaksi pengguna atas penggunaan teknologi informasi (Bendi,2013).

Sedangkan dalam (Melissa & Hartono, 2014) *behavioral intention* dapat diartikan sebagai tingkat dimana seseorang telah merencanakan atau memiliki niat untuk melakukan maupun tidak melakukan sesuatu di masa depan. Selain itu dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa behavioral intention memiliki pengaruh yang signifikan terhadap use behavior. Hal ini juga mendukung (Venkatesh, 2003) dimana disebutkan bahwa adanya hubungan yang signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem dan penggunaannya.

II.1.8 Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online

Teknologi informasi dapat memberikan keuntungan (*benefit*) pada setiap lini pelayanan berupa *better* (lebih baik), *cheaper* (lebih murah), *larger* (lebih luas), dan *faster* (lebih cepat). Dengan kehadiran teknologi informasi segala kegiatan pelayanan masyarakat dapat dilakukan dengan mudah dan praktis. Apalagi, saat ini hampir setiap individu telah memiliki perangkat teknologi

informasi yang senantiasa dibawa kemana pun yang bersangkutan beraktifitas, artinya teknologi informasi secara tidak langsung sudah dapat diakses oleh hampir seluruh masyarakat dan menjadi peluang besar dalam pengembangan layanan masyarakat lebih luas dan efektif.

Sistem operasi android yang dikembangkan oleh Google.inc telah mengubah peta persebaran akses teknologi informasi oleh masyarakat, telepon pintar (*smartphone*) rata-rata menggunakan sistem informasi ini (mengalahkan sistem operasi lainnya seperti iOS, windows phone, dan lain-lain) sehingga dalam menciptakan sebuah aplikasi teknologi berbasis android adalah pilihan tepat, karena akan menjangkau pengguna lebih banyak dibandingkan dengan sistem operasi lain.

Layanan pengaduan berbasis online adalah sarana pengaduan resmi gangguan pelayanan publik pemerintah yang tidak saja mencakup urusan Pemerintah Kabupaten Tegal tapi juga terintegrasi dengan urusan pelayanan publik lainnya pada lembaga mitra. Melalui aplikasi ini, selain bisa menyampaikan keluhannya tentang pelayanan publik yang tidak beres atau tidak memuaskan, masyarakat juga bisa memantau perkembangan informasi terkini seputar penyelenggaraan pembangunan daerah.

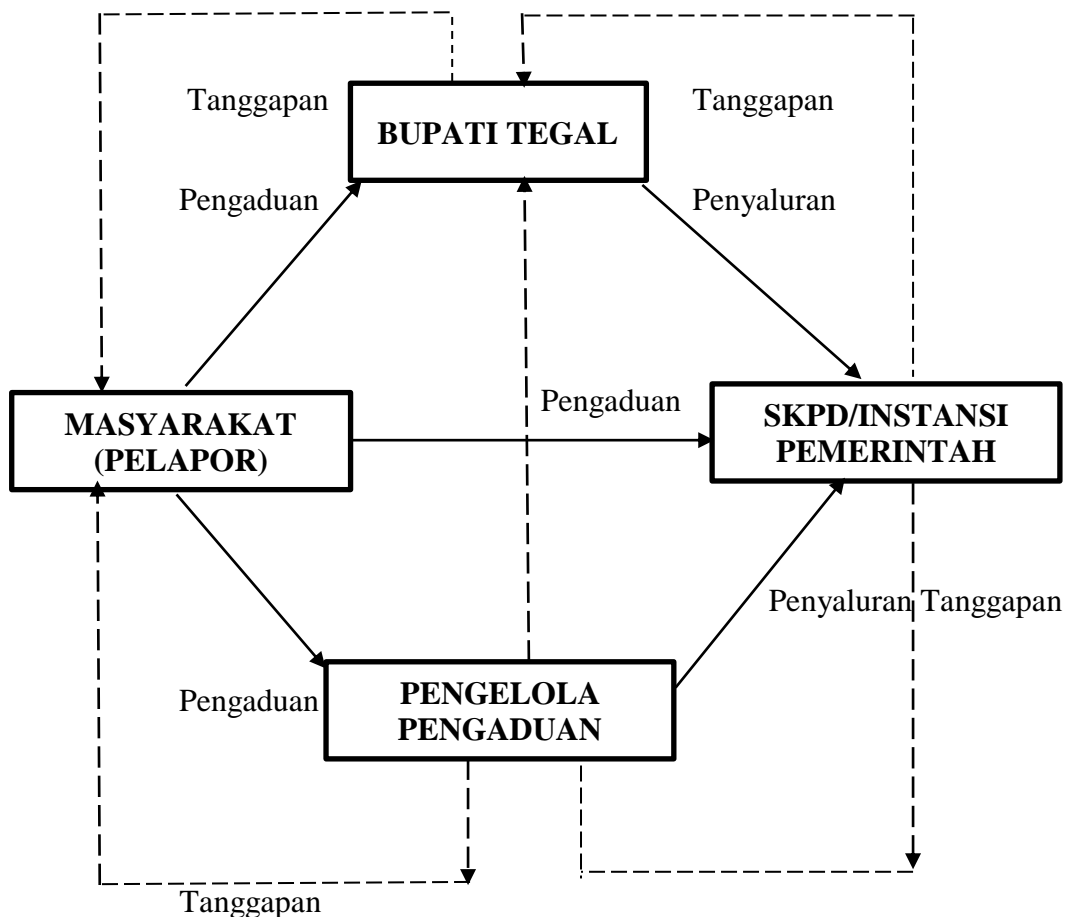
Pesan pengaduan pada layanan aplikasi ini bisa berupa teks ataupun pesan multimedia yang dilengkapi dengan penanda lokasi. Ada 33 jenis urusan pelayanan publik yang terhubung ke instansi pemerintahan yang harus dipilih saat warga menyampaikan laporan pengaduannya. Setiap laporan pengaduan yang

telah ditanggapi instansi terkait, atas persetujuan admin dapat dilihat oleh publik sebagai bagian dari transparansi, kecuali pada laporan tertentu yang perlu dijaga kerahasiaannya.

Tujuan dari layanan pengaduan berbasis online yaitu memberikan layanan komunikasi atau akses yang mudah bagi warga masyarakat untuk menyampaikan keluhannya tentang penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik secara digital (tidak perlu surat menyurat), serta akses gratis (tidak berbayar) kepada masyarakat. Manfaatnya ke masyarakat tentunya ada perubahan pelayanan, bermula dari konvensional (melalui surat menyurat) menuju online. Masyarakat tentunya pada saat itu juga bisa melaporkan tentang kondisi yang dikeluhkan dengan *real time* sehingga memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhannya dan mendapatkan respon yang secepatnya.

Layanan pengaduan berbasis online pada prinsipnya berbentuk aplikasi android (Lapor Bupati Tegal) dimana Bupati selaku penanggungjawabnya, Humas selaku super admin/pengelola, Diskominfo selaku penyedia server serta PIC (admin) dari 33 instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal selaku operator layanan.

Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat dalam Perbup No. 10 Tahun 2015 tentang Pendoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal, tercantum sebagai berikut:



Gambar II.1 Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat

Keterangan:

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui pengelola pengaduan atau langsung kepada Bupati atau instansi terlapor langsung.
2. Oleh Bupati disampaikan ke SKPD/instansi yang berwenang menangani, sedangkan oleh pengelola pengaduan disampaikan kepada SKPD/instansi terkait, sedangkan SKPD terlapor yang menerima pengaduan langsung, pengaduan dapat ditangani oleh SKPD/instansi tersebut.

3. Pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada instansi diluar pemda disampaikan kepada instansi yang berwenang sesuai substansi permasalahannya, apabila dianggap strategis dan lintas sektoral dapat dibentuk tim gabungan dari instansi terkait.
4. Dari SKPD/instansi memberikan tanggapan atas pengaduan secara langsung kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas atau lewat pengelola pengaduan serta menyampaikan tanggapan kepada Bupati sebagai laporan.
5. Tanggapan yang berupa hasil penanganan pengaduan masyarakat yang diterima Bupati atau pengelola pengaduan dari SKPD/instansi dapat disampaikan kepada masyarakat sebagai pelapor yang mempunyai identitas jelas.

Dari pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan pengaduan berbasis online yaitu sarana/media yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran yang berbentuk aplikasi android serta terintegrasi dengan instansi Pemerintah Kabupaten Tegal guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

A. Spesifikasi Program Layanan Pengaduan Berbasis Online

- a. Programming Tools : Android Studio
- b. Database : SQLite
- c. Operating System : Android
- d. Maintenance : Dilakukan *update* (pembaharuan) secara online dengan menambah *features*

Berikut adalah beberapa fasilitas yang terdapat di layanan pengaduan berbasis online yaitu:

1. Beranda

Untuk mengetahui aduan yang sudah dilaporkan oleh masyarakat serta respon berupa balasan dari instansi terkait yang dapat dilihat oleh publik.

2. Kirim Laporan

Untuk mengadukan berbagai keluhan dari masyarakat yang didalamnya terdapat foto/gambar, lokasi, dan isi laporan.

3. Informasi Tentang Pemerintah Kabupaten Tegal

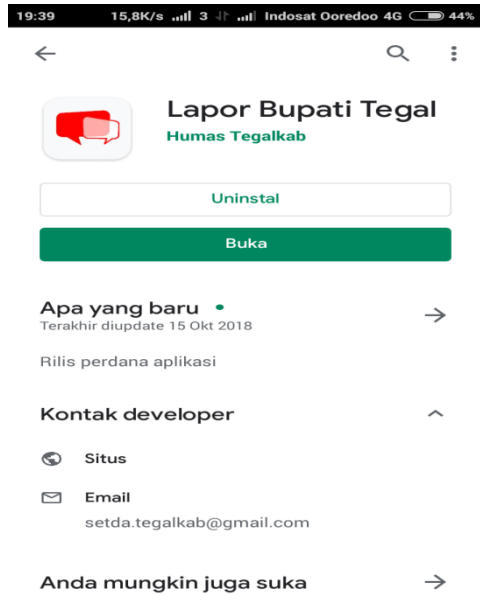
Berisi tentang informasi yang terdapat di lingkungan Kabupaten Tegal

4. Pencarian

Untuk mencari aduan yang sudah dilaporkan oleh masyarakat

B. Langkah-Langkah Penggunaan Layanan Pengaduan Berbasis Online

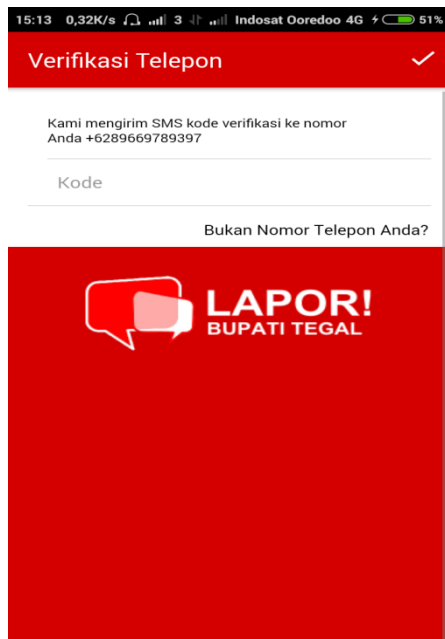
Berdasarkan Keputusan Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal Nomor 064/096 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Aplikasi Android Laporan Bupati Tegal, meliputi antara lain langkah sebagai berikut:



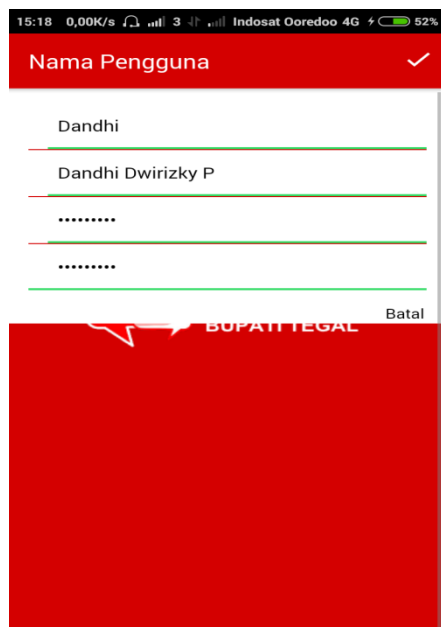
(Gambar II.2) Masyarakat mengunduh Aplikasi Lapor Bupati Tegal di layanan konten milik google (*Play Store*).



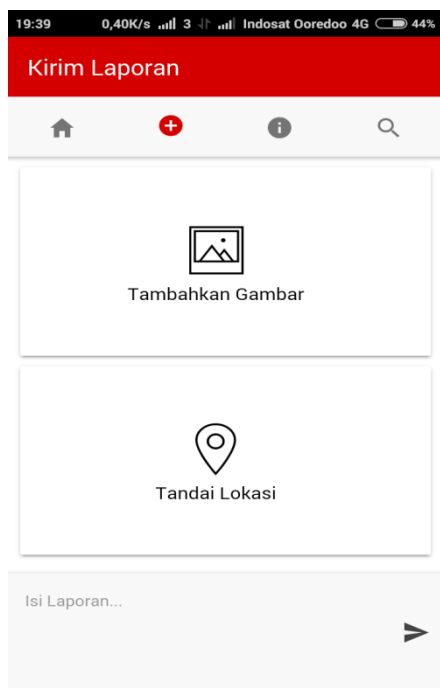
(Gambar II.3) Setelah terunduh masyarakat melakukan registrasi dengan memasukan nomor telepon untuk mendapatkan nomor verifikasi.



(Gambar II.4) Setelah mendapatkan kode verifikasi, masyarakat diminta memasukan kode verifikasi tersebut kedalam aplikasi sebagai akses masuk dan kemudian pilih ceklis.



(Gambar II.5) Setelah memperoleh akses masuk, masyarakat diminta membuat akun dengan mengisi nama pengguna dan kata sandi sebagai daftar pengguna Aplikasi Android Lapor Bupati Tegal.



(**Gambar II.6**) Untuk memulai mengirim aduan masyarakat dapat menekan ikon tanda plus.

Masyarakat diminta mengisi laporan yang disertai gambar dan lokasi yang terkait dengan aduan kemudian menekan ikon kirim.

Sebelum mengirim aduan masyarakat diminta memilih urusan terkait aduan (ada 33 jenis urusan).

II.2 Definisi Konsep

Menurut Masri Sirangimbun (1985) yang dimaksud dengan konsep adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena alami atau dengan kata lain bahwa konsep adalah generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan fenomena yang sama. Konsep dapat diartikan sebagai unsur dari suatu penelitian yang berupa definisi, yang mana penjabaran secara umum ini digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu gejala sosial yang menjadi objek penelitian.

Jadi definisi konsep adalah definisi yang menggambarkan suatu abstrak dari hal-hal yang perlu diamati sehingga akan mempermudah penelaahan dan penjernihan masalah-masalah agar mudah dimengerti, sehingga tidak terjadi

kesalah pahaman mengenai arti yang digunakan dalam penelitian. Kemudian dalam definisi konsepsional ini dapat penulis uraikan sebagai berikut:

1. Implementasi

Pelaksanaan kebijakan yang dilaksanakan setelah dikeluarkan undang-undang ditetapkan yang dilaksanakan dengan baik oleh individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan.

2. Pelayanan Publik

Proses aktifitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

3. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

4. Pengaduan

Merupakan kegiatan penyampaian keluhan oleh individu atau masyarakat atas kerugian yang dialami kepada penyelenggara pelayanan publik.

5. Layanan Pengaduan Masyarakat

Layanan Pengaduan Masyarakat pada prinsipnya bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang diupayakan agar mempermudah

masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan hotline, faksimili dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat.

6. *E-Government*

E-Government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efektif dan efisien.

7. Layanan Pengaduan Berbasis Online

Layanan pengaduan berbasis online yaitu sarana/media yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran yang berbentuk aplikasi android serta terintegrasi dengan instansi Pemerintah Kabupaten Tegal guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

II.3 Pokok-Pokok Penelitian

Dengan adanya konsep yang masih abstrak, maka konsep tersebut perlu diubah menjadi bentuk-bentuk yang lebih khusus dengan menggunakan ukuran-ukuran atau indikator serta gejala-gejala yang dominan. Pokok-pokok penelitian merupakan terjemahan secara terinci tentang konsep-konsep yang ada dalam penelitian dari penelitian. Adapun salah satu fungsinya yaitu untuk memberi petunjuk bagaimana suatu variabel yang diteliti itu dapat diukur dengan indikator-indikatornya. Penelitian ini menggunakan teori Venkatesh tentang *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) terkait penilaian kemungkinan keberhasilan pengenalan teknologi baru yang ditargetkan pada pengguna yang mungkin cenderung kurang untuk mengadopsi dan menggunakan sistem baru.

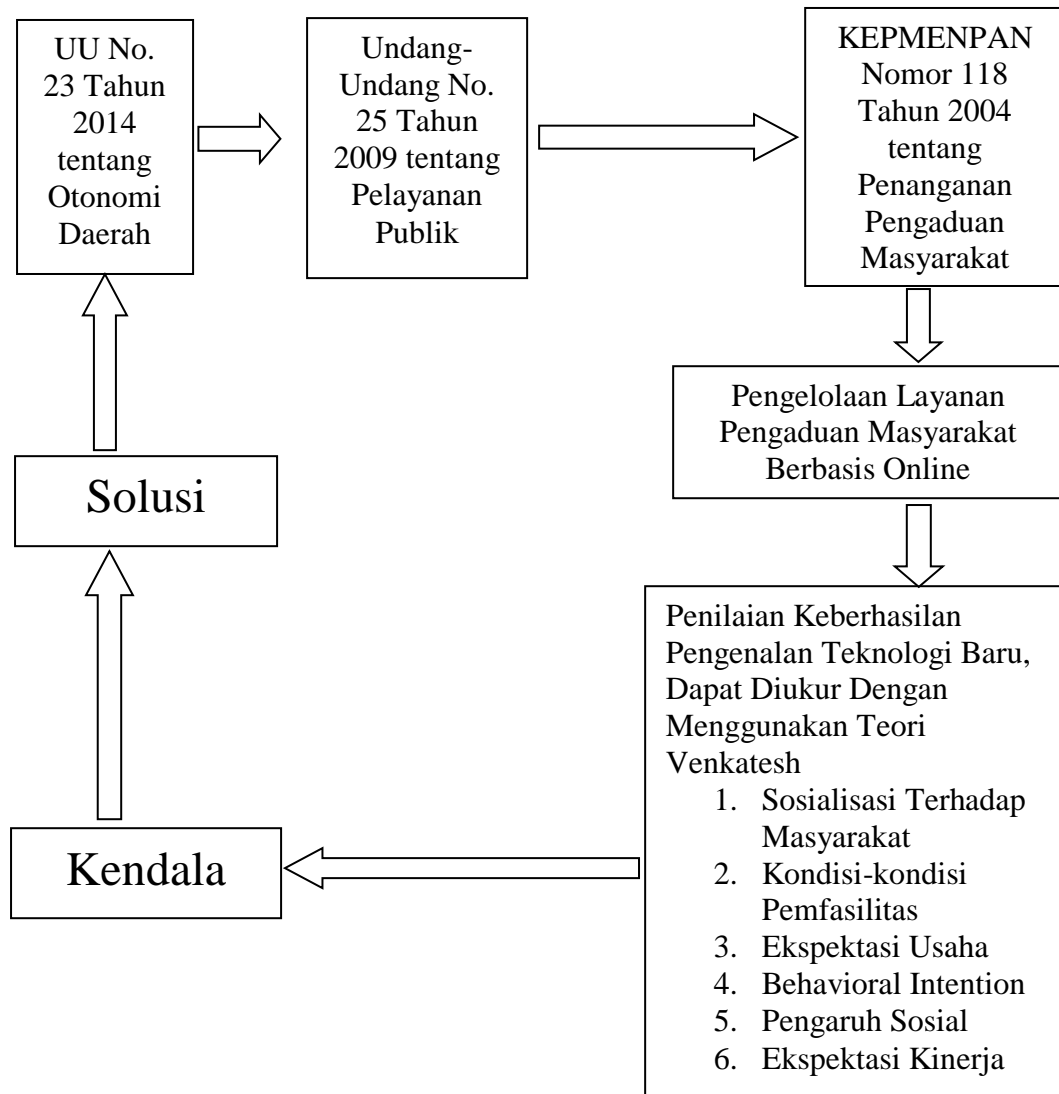
Berikut indikator-indikator Tentang Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online di Kabupaten Tegal) adalah:

1. Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online

- a. Sosialisasi Terhadap Masyarakat
 - a) Sosialisasi yang dilaksanakan oleh pemerintah terkait penggunaan serta petunjuk pengoperasian layanan pengaduan berbasis online kepada masyarakat; dan
 - b) Dampak sosialisasi layanan pengaduan berbasis online yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang belum menggunakan.
- b. *Sarana dan Prasarana (Facilities and Infrastructure)*
 - a) Infrastruktur server di dalam organisasi mendukung sistem berbasis online yang diterapkan; dan
 - b) Layanan akses pengaduan berbasis online mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika; dan
 - c) Kelengkapan fitur di dalam layanan pengaduan berbasis online.
- c. *Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha)*
 - a) Layanan pengaduan berbasis online mudah dipahami dan dioperasikan;

- b) Fitur yang maksimal di dalam layanan pengaduan berbasis online;
 - c) Kualitas jaringan internet yang memadai dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online; dan
 - d) Layanan pengaduan berbasis online dapat meningkatkan keterampilan pengguna yang menggunakannya.
- d. *Behavioral Intention*
- a) Kontinuitas penggunaan layanan pengaduan berbasis online yang disediakan pemerintah digunakan secara terus menerus.
- e. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)
- a) Dampak layanan pengaduan berbasis online melalui media massa terhadap masyarakat yang belum menggunakan; dan
 - b) Dampak layanan pengaduan berbasis online terhadap masyarakat sekitar kecamatan yang belum menggunakan.
- f. *Perfomace Expectancy* (Ekspektasi Kinerja)
- a) Efektifitas masyarakat terhadap layanan pengaduan berbasis online dapat meningkatkan kinerja; dan
 - b) Aduan dari masyarakat melalui layanan pengaduan berbasis online direspon dan ditindaklanjuti oleh organisasi.

II.4. Alur pikir Penelitian



Gambar II.6 Alur Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

Menurut Prof. Dr. Sugiyono dalam bukunya yang berjudul metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. (Sugiyono, 2016).

Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh manusia.

Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengetahui cara-cara yang digunakan.

Dalam metode penelitian kualitatif terdapat jenis dan tipe penelitian, jenis dan sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data, sistematika penulisan, berikut uraiannya :

III.1 Jenis dan Tipe Penelitian

Berikut ini tipe-tipe penelitian yang terbagi atas beberapa tipe penelitian yaitu tipe penelitian historis, tipe penelitian eksploratif/penjajakan, tipe penelitian deskriptif, tipe penelitian eksplanatori (penjelasan/eksperimen) dan tipe penelitian asosiatif.

- a. Penelitian historis, bertujuan untuk mendiskripsikan apa-apa yang telah terjadi pada masa lampau, proses-prosesnya terdiri dari penyelidikan,

pencatatan, analisis dan menginterpretasikan peristiwa-peristiwa masa lalu guna menemukan generalisasi-generalisasi.

- b. Penelitian eksploratif/penjajakan penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan-hubungan baru yang terdapat pada suatu permasalahan yang luas dan kompleks.
- c. Penelitian deskriptif, bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang saat ini terjadi atau ada. dengan kata lain penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada. peneliti ini tidak menguji hipotesa atau tidak menggunakan hipotesa, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti. penelitian semacam ini sering dilakukan oleh pejabat-pejabat guna mengambil kebijakan atau keputusan untuk melakukan tindakan-tindakan dalam melakukan tugasnya.
- d. penelitian eksplanatori (penjelasan/eksperimen), bertujuan untuk menjelaskan apa-apa yang akan terjadi bila variabel-variabel tertentu dikontrol atau dimanipulasi secara tertentu.
- e. penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel atau lebih, yang dimaksud untuk membangun teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala. Penelitian asosiatif

merupakan kelompok dari tingkat eksplanasi yang disebut tingkat kejelasan.

Berdasarkan tipe penelitian tersebut, peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu data-data yang diperoleh melalui informan dan disajikan berupa kata-kata.

III.2 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data menurut sifatnya sebagai berikut (Sugiyono, 2003:14)

a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka atau dengan kata lain data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar. Dalam penelitian ini berupa latar belakang sejarah organisasi, struktur organisasi, dan data-data lain yang diambil dari dokumen organisasi.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka. Data kuantitatif dapat dibedakan menjadi dua yaitu data *diskrit* dan data *kontinum*. Data *diskrit* adalah data yang diperoleh dari hasil menghitung. Sedangkan, data *kontinum* adalah data yang diperoleh dari hasil pengukuran.

Dalam penelitian ini yang menggunakan jenis penelitian kualitatif, yang menampilkan data penelitian berupa kata-kata.

2. Sumber Data

Sumber data adalah tempat didapatkannya data yang diinginkan. Pengetahuan tentang sumber data merupakan hal yang sangat penting untuk diketahui agar tidak terjadi kesalahan dalam memilih sumber data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, melakukan pengamatan secara langsung (observasi) dan wawancara.
- b. Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, namun diperoleh melalui kegiatan studi literatur atau studi kepustakaan dan dokumentasi mengenai data yang diteliti.

III.3 Informan Penelitian

Menurut Moleong (2001:91) informan adalah orang dalam pada latar penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Ia berkewajiban “secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal.

Penelitian ini, menggunakan beberapa sumber informasi/pemilihan informan yang terkait dengan penelitian ini. Secara keseluruhan informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Kasubbag. Pemberitaan dan Dokumentasi Humas dan Protokol Setda Kabupaten Tegal

2. PIC (*Person in Charge*) Operator Layanan Pengaduan Berbasis Online.

III.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. (Sugiyono, 2016:224)

Macam teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi bisa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti langsung terjun ke lokasi penelitian dan melakukan pengamatan langsung terjun ke lokasi penelitian dan melakukan pengamatan langsung terhadap objek-objek yang diteliti, kemudian dari pengamatan tersebut melakukan pencatatan data-data yang diperoleh yang berkaitan dengan aktivitas penelitian.

2. Interview/Wawancara

Interview/Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Moleong, 2004:186)

Maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba (dalam Moleong, 2004:186) antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan,

kepedulian dan lain-lain kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi yang diperoleh oleh orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi); dan memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

3. Angket/kuesioner

Angket/kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Dalam penelitian ini Pertanyaan tersebut diajukan untuk Masyarakat pengguna layanan pengaduan berbasis online di Kecamatan Slawi, Pangkah, dan Talang sebagai obyek penelitian. Jawaban yang sudah disediakan dibuat dengan sistem tingkatan atau skala

4. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang bersumber dari dokumen yang resmi dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Selain itu dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

5. Studi kepustakaan

Pengumpulan data ini diperoleh dari berbagai referensi yang relevan dengan penelitian yang dijalankan dan teknik ini berdasarkan *text books* maupun jurnal ilmiah.

6. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Dalam penelitian ini Teknik Pengumpulan Data yang dipakai adalah teknik interview, teknik angket atau kuisioner dan teknik dokumentasi. Sebab untuk memperoleh data yang lebih akurat.

III.5 Teknik Analisis Data

Bogdan (dalam Sugiyono, 2016:244) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif menggunakan rentang skala untuk menjawab tentang Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Berbasis Online di Kabupaten Tegal. Data-data yang diperoleh dari hasil questioner dan wawancara selanjutnya diolah dengan menggunakan rentang skala untuk mengetahui hasil dari fungsi layanan pengaduan berbasis online, maka penulis menggunakan rumus :

$$\text{Rentang Skala (RS)} = \frac{n(m-1)}{m}$$

(Sumber : Sugiyono, 2011:99)

Dimana : N = Jumlah Sampel

M = Jumlah *alternative* tiap jawaban item

III.6. Sistematika Penulisan

Sistematika berfungsi untuk mempermudah orang lain dapat membaca atau mempelajari pembahasan untuk suatu pemaparan, adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan Kerangka Teori, Penelitian Terdahulu, Definisi Konsep, Pokok-Pokok Penelitian dan Alur Pikir Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini mencakup Jenis dan Tipe Penelitian, Jenis dan Macam Data, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan yang terakhir Teknik dan Analisis Data.

BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti memberikan gambaran umum Kabupaten Tegal.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menyajikan hasil-hasil yang diperoleh pada saat melakukan penelitian dan rangkaian pembahasan untuk menjawab tujuan penelitian.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari rumusan permasalahan dan saran untuk perbaikan penelitian selanjutnya.

BAB IV

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

IV.1 Letak Geografis Kabupaten Tegal

Kabupaten Tegal merupakan salah satu daerah kabupaten di Propinsi Jawa Tengah dengan Ibu Kota Slawi. Terletak antara 108°57'6 s/d 109°21'30 Bujur Timur dan 6°50'41" s/d 7°15'15'30" Lintang Selatan. Dengan keberadaan sebagai salah satu daerah yang melingkupi wilayah pesisir utara bagian barat Jawa Tengah, Kabupaten Tegal menempati posisi strategis di persilangan arus transportasi Semarang-Cirebon-Jakarta dan Jakarta-Tegal-Cilacap dengan fasilitas pelabuhan di Kota Tegal. Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Tegal adalah

Sebelah Utara: Kota Tegal dan Laut Jawa

Sebelah Timur: Kabupaten Pemalang

Sebelah Barat: Kabupaten Brebes

Sebelah Selatan: Kabupaten Brebes dan Kabupaten Banyumas.

Luas wilayah Kabupaten Tegal 87.879 Ha, memiliki wilayah administrasi yang terdiri atas 18 kecamatan, 281 desa dan 6 kelurahan. Dasar hukum pembagian wilayah administrasi tersebut adalah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Tengah.

18 kecamatan tersebut adalah: Margasari, Bumijawa, Bojong, Balapulang, Pagerbarang, Lebaksiu, Jatinegara, Kedungbanteng, Pangkah, Slawi, Dukuhwaru,

Adiwerna, Dukuhturi, Talang, Tarub, Kramat, Suradadi, dan Warureja serta 6 kelurahan terdiri dari: Slawi wetan, Kagok, Pakembaran, Procot, Kudaile, dan Dampyak.

IV.2 Sejarah Kabupaten Tegal

Nama Tegal berasal dari nama Tetegal, tanah subur yang mampu menghasilkan tanaman pertanian. Sumber lain menyatakan, nama Tegal dipercaya berasal dari kata Teteguall. Sebutan yang diberikan seorang pedagang asal Portugis yaitu Tome Pires yang singgah di Pelabuhan Tegal pada tahun 1500-an.

Kabupaten Tegal berdiri pada tanggal 18 Mei 1601 pada saat Ki Gede Sebayu diangkat sebagai juru demung di Tegal oleh Sultan Mataram, dan mulai membangun daerah ini.

a. Daftar Bupati Awal Berdirinya Kabupaten Tegal

1. Ki Gede Sebayu, Masa Jabatan 1601 – 1620
2. Ki Gede Honggowono Masa Jabatan 1620 – 1625
3. Pangeran Adipati Martoloyo Masa Jabatan 1625 – 1678
4. Tumenggung Sindurejo (Pranantaka) Masa Jabatan 1678 – 1679
5. Tumenggung Honggowono (Reksonegoro) Masa Jabatan 1679 – 1680
6. Tumenggung Secowijoyo Masa Jabatan 1680 – 1697
7. Tumenggung Secomenggolo Masa Jabatan 1697 – 1700
8. Tritonoto Masa Jabatan 1700 – 1702
9. Tumenggung Bodroyudo Secowardoyo I Masa Jabatan 1702 – 1746
10. Tumenggung Secowardoyo II (Reksonegoro III) Masa Jabatan 1746 – 1776

11. Tumenggung Kartoyodo (Reksonegoro IV) Masa Jabatan 1776 – 1800
12. R. M. Panji Haji Cokronegoro VI Masa Jabatan 1800 – 1816
13. Tumenggung Surenggrono Masa Jabatan 1816 – 1816
14. Tumenggung Sumodiwangso/Surodiwongso, Suroloyo (Reksonegoro)
Masa Jabatan 1816 – 1819
15. Tumenggung Secomenggolo Masa Jabatan 1819 – 1821
16. R. M. A. Reksonegoro IV Masa Jabatan 1821 – 1857
17. Tumenggung Sosronegoro Masa Jabatan 1857 – 1858
18. Mas Ronggo Surodipuro Masa Jabatan 1858 – 1862
19. R. Tumenggung Widyodiningrat Masa Jabatan 1862 – 1864
20. R. Tumenggung Panji Sosrokusumo Masa Jabatan 1864 – 1869
21. R. M. Ore (R. M. A. Reksonegoro VII) Masa Jabatan 1869 -
22. R. M. Kis (R. M. A. Reksonegoro VIII) Masa Jabatan – 1903
23. R. M. Suyitno (R. M. A. Reksonegoro IX) Masa Jabatan 1903 – 1929
24. R. M. Susmono (R. M. A. Reksonegoro X) Masa Jabatan 1929 – 1935
25. J. Patih R. Subiyanto Masa Jabatan 1935 – 1937
26. R. Tumenggung Slamet Kertonegoro Masa Jabatan 1937 – 1942
27. Mr. Moh. Besar Masa Jabatan 1942 – 1944
28. Raden Sunaryo Masa Jabatan 1944 - 1945

b. Masa Pemerintahan Indonesia

1. Kyai Abu Syujai Masa Jabatan 1945 – 1946
2. Prawoto Sudibyo Masa Jabatan 1946 – 1948
3. R. Soeputro Masa Jabatan 1948 – 1949
4. R. M. Susmono Reksonegoro Masa Jabatan 1949 – 1950
5. R. M. Sumindro Masa Jabatan 1950 – 1955
6. R. M. Projosumarto Masa Jabatan 1955 – 1960
7. Sutoro Masa Jabatan 1960 - 1966
8. Munadi Masa Jabatan 1966 – 1966 Selaku Pejabat Bupati
9. R. Sutarjo Masa Jabatan 1966 – 1967 Selaku Pejabat Bupati
10. Kol. R. Soepadi Joedodarmo Masa Jabatan 1967 – 1973
11. Letkol R. Samino Sastroswignyo Masa Jabatan 1973 – 1977
12. Drs. Herman Sumarmo Masa Jabatan 1977 – 1978 Selaku Yang Menjalankan Tugas Bupati
13. Hasyim Dirjosubroto Masa Jabatan 1978 – 1989
14. Drs. H. Wienachto Masa Jabatan 1989 - 1991
15. Drs. Sudiatno Masa Jabatan 1991 – 1991 Selaku Yang Menjalankan Tugas Bupati
16. Drs. H. Soetjipto Masa Jabatan 1991 – 1998
17. Drs. Setiawan Sadono Masa jabatan 1998 – 1999 SelakuPelaksana Tugas Bupati
18. Drs. H. Soediharto Masa jabatan 1999 - 2004

19. Agus Riyanto, S.Sos, MM. dan HM. Hammam Miftah, S.Ag, MM Masa Jabatan 2004 – 2009
20. Agus Riyanto, S.Sos, MM. dan H. M. Herry Soelistyawan, SH, M.Hum Masa Jabatan 2009 – 2011
21. H. M. Herry Soelistyawan, SH, M.Hum Masa Jabatan 2011 – 2013
22. Drs. Haron Bagas Prakosa, M.Hum Masa Jabatan 2013 – 2013 Selaku Plt Bupati
23. Ir. Satrio Hidayat Masa Jabatan 2013 – 2014 Selaku Pejabat Bupati
24. Dr (HC). Ki Enthus Susmono dan Dra. Hj. Ummi Azizah Masa Jabatan 2014 – 2018
25. Dra. Hj. Ummi Azizah Masa Jabatan 2018 - sekarang

Sumber Internet Diakses Pada 12 November 2019:

https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Tegal#Sejarah (Halaman ini terakhir diubah pada 25 Oktober 2019, pukul 08.01).

IV.3 Kondisi Demografis Wilayah

Mengenai data jumlah penduduk Kabupaten Tegal selalu dinamis, dikarenakan banyak masyarakat yang membuka usaha di sektor industri rumah tangga, diantaranya pengecoran, pengerjaan logam, tekstile, *shuttlecock*, *furniture*, dan gerabah. Terdapat juga pabrik industri bahan baku kapur tulis dan bubuk di daerah Margasari sebagai pemasok utama bubuk di Kabupaten Tegal.

Masyarakat Kabupaten Tegal berusaha di sektor pertanian dan perkebunan, terutama di bagian selatan Kabupaten Tegal, yaitu Kecamatan Bumijawa dan Bojong.

Masyarakat Kabupaten Tegal juga banyak yang merantau ke kota-kota lain di pulau Jawa terutama Jakarta dan pulau-pulau lain. Sebagian besar membuka usaha Warung Tegal (warteg) yang tergabung dalam Kowarteg (Koperasi Warung Tegal), menjual martabak telur (dari warga Kecamatan Lebaksiu), dan lain-lain.

Penduduk Kabupaten Tegal berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2018 sebanyak 1.437.225 jiwa yang terdiri atas 714.305 jiwa penduduk laki-laki dan 722.920 jiwa penduduk perempuan. Dibandingkan dengan proyeksi jumlah penduduk tahun 2017, penduduk Tegal mengalami pertumbuhan sebesar 0,26 persen dengan masing-masing persentase pertumbuhan penduduk laki-laki sebesar 0,25 persen dan penduduk perempuan sebesar 0,27 persen. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2018 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 98,81. Termuat tabel dibawah ini:

Tabel IV.1
Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kabupaten Tegal Tahun 2018

Kecamatan	Jenis Kelamin			Rasio Jenis Kelamin
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	
Margasari	47.605	48.457	96.062	98,24
Bumijawa	42.251	42.493	84.774	99,43
Bojong	30.225	31.972	62.197	94,54
Balapulang	40.629	41.589	82.218	97,69
Pagerbarang	26.187	26.607	52.794	98,42
Lebaksiu	41.003	43.100	84.103	95,13
Jatinegara	26.815	27.416	54.231	97,81
Kedungbanteng	20.340	20.172	40.512	100,83
Pangkah	50.865	50.737	101.602	100,25
Slawi	35.613	37.023	72.636	96,19
Dukuhwaru	29.615	30.460	60.075	97,23
Adiwerna	60.229	59.737	119.966	100,82
Dukuhturi	44.836	44.351	89.187	101,09
Talang	51.686	51.354	103.040	100,65
Tarub	39.643	39.200	78.843	101,13
Kramat	55.826	56.979	112.805	97,98
Suradadi	40.714	41.055	81.769	99,17
Warureja	30.223	30.218	60.441	100,02
Jumlah	714.305	722.920	1.437.225	98,81

Sumber: BPS Kabupaten Tegal Melalui Buku "Kabupaten Tegal Dalam Angka 2019" Halaman 89

Tabel IV.2
Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		
	Laki - Laki	Perempuan	Jumlah
0- 4	63.816	59.967	123.783
5- 9	65.828	62.215	128.043
10- 14	67.591	63.520	131.111
15- 19	62.967	57.632	120.599
20- 24	58.397	56.191	114.588
25- 29	55.301	54.226	109.527
30- 34	50.801	52.740	103.541
35- 39	50.832	52.732	103.564
40- 44	46.331	47.426	93.757
45- 49	42.357	44.783	87.140
50- 54	40.412	44.197	84.609
55- 59	36.020	38.693	74.713
60- 64	30.197	30.982	61.180
65- 69	19.278	20.980	39.258
70- 74	11.740	16.127	27.867
75+	13.437	20.508	33.945
2018	714.305	722.920	1.437.225

Sumber: BPS Kabupaten Tegal Melalui Buku "Kabupaten Tegal Dalam Angka 2019" Halaman 91

Tabel IV.3
Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Tidak / Belum pernah sekolah	20.303
2	Tidak / Belum tamat SD	134.620
3	SD / MI	183.799
4	SLTP / MTs / Sederajat	126.743
5	SLTA / Sederajat	71.995
6	SMA Kejuruan	89.072
7	Diploma I / II / III	12.723
8	Universitas	49.541
Jumlah		688.796

Sumber: BPS Kabupaten Tegal Melalui Buku "Kabupaten Tegal Dalam Angka 2019" Halaman 96

Berdasarkan Tabel IV.1 dapat diketahui bahwa jumlah penduduknya paling sedikit berada di Kecamatan Kedungbanteng yaitu 40.512 jiwa, sedangkan jumlah penduduk paling banyak terdapat di Kecamatan Adiwerna yaitu 119.966 jiwa.

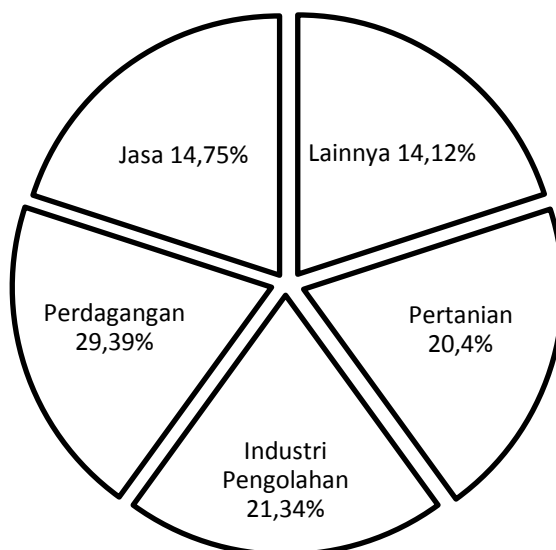
Berdasarkan Tabel IV.2 menggambarkan jumlah penduduk Kabupaten Tegal berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin, dapat diketahui dari jumlah keseluruhan penduduk sebanyak 1.437.225 jiwa. Jika dibedakan berdasarkan jenis kelaminnya, jumlah penduduk perempuan lebih banyak dibanding dengan jumlah penduduk laki-laki, yaitu laki-laki berjumlah 714.305 jiwa dan perempuan 722.920 jiwa.

Berdasarkan Tabel IV.3 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan penduduk Kabupaten Tegal, jumlah tamatan pendidikan tertinggi ada pada tamatan SD/MI yaitu sebanyak 183.799 orang dan jumlah tamatan pendidikan terendah pada tamatan Diploma I/II/III yaitu hanya 12.723 orang. Dapat disimpulkan, Kabupaten Tegal memiliki taraf SDM yang cukup tetapi besaran jumlah tamatan pendidikan tertinggi masih dipegang pada sektor tamatan SD/MI sebanyak 183.799 orang, Tidak/Belum tamat SD sebesar 134.620 orang, dan SLTP/MTs/Sederajat sebesar 126.743 orang.

IV.4. Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat

Kondisi sosial ekonomi masyarakat menjadi cerminan tentang tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Kondisi sosial ekonomi masyarakat Kabupaten Tegal dapat dilihat dari jenis pekerjaan mayoritas masyarakat yang dapat dilihat pada diagram dan tabel dibawah ini:

Gambar IV.8
Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian



Sumber Internet Diakses Pada 12 November 2019

<https://tegalkab.bps.go.id/pressrelease/2018/06/25/135/perkembangan-terkini--kondisi-sosial-ekonomi--kabupaten-tegal-2017.html> (Rilis pada 25 Juni 2018).

Tabel IV.4
Jenis dan Jumlah Pemeluk Agama

No	Agama	Jumlah
1	Islam	1.579.393
2	Kristen	4.573
3	Katolik	2.546
4	Hindu	512
5	Budha	467
6	Konghucu	179

Sumber: BPS Kabupaten Tegal Melalui Buku "Kabupaten Tegal Dalam Angka 2019" Halaman 171

Berdasarkan Diagram IV.4 dapat diketahui bahwa mayoritas penduduk Kabupaten Tegal bekerja di sektor perdagangan 29,39%, industri pengolahan 21,34% diikuti oleh penduduk yang bekerja di sektor pertanian 20,4% lalu jasa 14,75% dan lainnya 14,12%. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas pekerja sektor industri pengolahan relatif lebih tinggi dari pada produktivitas pekerja sektor pertanian, yang mana harus mendapat perhatian adalah rendahnya produktivitas pekerja sektor pertanian. Jika hal ini terus berlanjut, sektor pertanian akan menjadi semakin tidak menarik sehingga banyak pekerjanya yang beralih pekerjaan ke sektor lain. Dalam jangka panjang, kondisi ini akan mengancam ketahanan pangan di Kabupaten Tegal.

Berdasarkan Tabel IV.5 dapat diketahui bahwa masyarakat Kabupaten Tegal mayoritas memeluk agama islam dengan jumlah 1.579.393 jiwa (99,47%); kristen 4.573 jiwa (0,29%); katolik 2.546 jiwa (0,16%); hindu 512 jiwa (0,03%); budha 467 jiwa (0,03%); konghucu 179 orang (0,01%); dan 73 orang beragama lainnya.

IV.5. Sarana dan Prasarana

Kabupaten Tegal memiliki sarana prasarana yang cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan tiap masyarakat di Kabupaten Tegal, seperti adanya sarana prasarana pendidikan, kesehatan, serta tempat ibadah. Yang dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.5
Sarana Prasarana Pendidikan

No.	Sarana Pendidikan	Keterangan	Jumlah
1	TK / RA	322 (Negeri) dan 132 (Swasta)	454
2	SD / MI	701 (Negeri) dan 177 (Swasta)	878
3	SLTP / MTs	111 (Negeri) dan 75 (Swasta)	186
4	SMA / MA	91 (Negeri) dan 16 (Swasta)	107
5	SMK	7 (Negeri) dan 58 (Swasta)	65
7	Perguruan Tinggi	3 (Swasta)	3

Sumber: BPS Kabupaten Tegal Melalui Buku "Kabupaten Tegal Dalam Angka 2019" Halaman 125-134.

Tabel IV.6
Sarana Prasarana Kesehatan

No	Sarana Kesehatan	Jumlah
1.	Rumah Sakit	3 (Daerah) dan 4 (Swasta)
2.	Puskesmas	29
3.	Posyandu	1.518

Sumber: BPS Kabupaten Tegal Melalui Buku "Kabupaten Tegal Dalam Angka 2019" Halaman 155

Tabel IV.7
Sarana Prasarana Ibadah

No	Tempat Ibadah	Jumlah
1.	Masjid	1.084
2.	Mushola	3.723
3.	Gereja	17
4.	Pura	3
5.	Vihara	1
6.	Klenteng	2

Sumber: BPS Kabupaten Tegal Melalui Buku "Kabupaten Tegal Dalam Angka 2019" Halaman 172

Berdasarkan Tabel IV.6 ketersediaan prasarana pendidikan di Kabupaten Tegal sudah cukup lengkap. Di tingkat TK/RA sampai SMA/MA dan SMK sudah tersedia di Kabupaten Tegal, sehingga masyarakat Kabupaten Tegal tidak perlu mencari sekolah diluar Kabupaten Tegal, terkecuali untuk Perguruan Tinggi yang cenderung memilih diluar lingkup Kabupaten Tegal dengan jenjang program studi yang lebih beragam.

Berdasarkan Tabel IV.7 sarana prasarana kesehatan di Kabupaten Tegal cukup memadai. Namun, Rumah Sakit berada di pusat kota sehingga masyarakat di luar kota perlu akses yang terbilang jauh.

Berdasarkan Tabel IV.8 terkait sarana penunjang sektor keagamaan, masyarakat Kabupaten Tegal diberikan fasilitas tempat ibadah yang lengkap. Mayoritas masyarakat Kabupaten Tegal memeluk agama islam dengan jumlah tempat ibadah yang cukup banyak berupa masjid dan mushola sebesar 1.084 buah masjid dan 3.723 buah mushola, maka toleransi antar umat beragama di Kabupaten Tegal dapat terjaga dengan baik.

IV.6. Gambaran Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal

Otonomi Daerah mengisyaratkan Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab serta wewenang yang lebih luas untuk mengatur daerahnya masing-masing. Keleluasaan ini merupakan peluang emas bagi Pemerintah Kabupaten Tegal untuk menciptakan program-program kerja yang mampu mengeksplorasi dan mengembangkan potensi-potensi unggulan yang dimiliki Kabupaten Tegal. Dengan demikian secara otomatis Pemerintah Kabupaten Tegal juga memiliki kewajiban untuk mengajak masyarakat Kabupaten Tegal dalam hal ini berperan sebagai Sumber Daya Manusia dan sekaligus bagian tak terpisahkan dari pembangunan, untuk bersama-sama memajukan Kabupaten Tegal sehingga nantinya akan terwujud hasil pembangunan yang dapat dikelola dan dinikmati oleh seluruh aspek yang ada di Kota Tegal. Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal yang merupakan bagian dari Pemerintah Kabupaten Tegal, adalah salah satu lembaga yang harus berperan aktif mendukung terlaksananya program-program yang dilaksanakan Pemerintah Kabupaten Tegal serta membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya di bidang hubungan masyarakat dan keprotokolan.

Sekretaris Daerah mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan Perangkat Daerah.

Berdasarkan Perbup Tegal No. 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tegal melaksanakan tugas tersebut, mempunyai fungsi:

- a. Penetapan rencana kerja;
- b. Pengoordinasian penyusunan kebijakan umum dan teknis penyelenggaraan pemerintahan daerah;
- c. Pengoordinasian pelaksanaan tugas satuan kerja perangkat daerah;
- d. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan pemerintahan daerah;
- e. Pelayanan administratif dan pembinaan aparatur sipil negara pada Perangkat Daerah;
- f. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan tugas Sekretariat Daerah.

Sedangkan uraian tugas dari Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal yaitu:

- a. Menyusun rencana kerja;
- b. Menyelenggarakan perumusan kebijakan umum dan teknis urusan pemerintahan umum, pemerintahan desa, pertanahan, hukum dan perundang-undangan;
- c. Menyelenggarakan pengkoordinasian dalam perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas bidang pengawasan, tampung tantra, ketentramanan dan ketertiban, perlindungan masyarakat, penanggulangan bencana, kependudukan, kesatuan bangsa dan politik, serta pemberdayaan masyarakat dan desa serta kerjasama daerah;

- d. Membina penyelenggaraan hukum dan perundang-undangan, dan urusan pertanahan;
- e. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan pembinaan dan pengkoordinasian penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, pemberdayaan masyarakat dan desa, hukum dan perundang-undangan, serta menyajikan alternatif pemecahannya;
- f. Mendistribusikan tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan sesuai dengan proporsi masing-masing;
- g. Memberikan motivasi dan penilaian kepada bawahan guna meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas bawahan;
- h. Menyelenggarakan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- i. Menyelenggarakan tugas lain yang diberikan oleh Atasan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kemudian tanggung jawab yang dilakukan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal yaitu:

- a. Kebenaran dan ketepatan penyusunan rencana kerja;
- b. Ketepatan perumusan kebijakan umum dan teknis urusan pemerintahan umum dan pertanahan, hukum dan perundang-undangan, serta pemberdayaan masyarakat dan desa;
- c. Kelancaran dan keteraturan pembinaan dan pengkoordinasian penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan pertanahan,

hukum dan perundang-undangan, serta pemberdayaan masyarakat dan desa;

- d. Ketepatan distribusi tugas dan pemberian motivasi kepada bawahan;
- e. Kelancaran dan keefektifan pelaksanaan koordinasi;
- f. Ketepatan dan keefektifan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan tugas Asisten Administrasi Pemerintahan.

IV.7. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol

Berdasarkan UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan berdasarkan Peraturan Bupati Tegal No. 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tegal, kedudukan Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal merupakan bagian dari Pemerintah Kabupaten Tegal yang bertanggung jawab langsung kepada Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Tegal.

Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris Daerah melalui Asisten Administrasi Umum dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan dan pelaksanaan hubungan masyarakat guna memperjelas kebijakan pimpinan pemerintah daerah, dan tugas keprotokolan serta ketatausahaan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan bahan penyusunan rencana kerja;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis urusan kehumasan, keprotokolan dan ketatausahaan;
- c. Pelaksanaan pemberitaan dan dokumentasi kegiatan pemerintah daerah;
- d. Pelaksanaan keprotokolan;
- e. Pengelolaan ketatausahaan pimpinan dan umum;
- f. Pengelolaan ketatausahaan Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol;
- g. Pengendalian, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol.

Uraian Tugas dari Humas dan Protokol yaitu:

- a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja;
- b. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis urusan kehumasan, keprotokolan dan ketatausahaan;
- c. Menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan hubungan masyarakat, dan pelaksanaan komunikasi timbal balik antara pemerintah daerah dengan masyarakat, dalam rangka pemantapan pelaksanaan kebijakan bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan;

- d. Menyiapkan bahan pemantauan pelaksanaan program bidang pembinaan dan pengembangan hubungan masyarakat;
- e. Menyiapkan bahan penyusunan dokumentasi dan penyajian informasi;
- f. Melaksanakan fungsi sebagai juru bicara daerah sesuai ketentuan yang berlaku, dalam rangka menjalankan tugas kehumasan;
- g. Melaksanakan pengecekan sumber berita dan informasi yang kurang jelas, baik langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh bahan tanggapan;
- h. Menanggapi berita dan informasi yang beredar di masyarakat untuk kepentingan pengambilan kebijakan pemerintah daerah;
- i. Melaksanakan penyusunan naskah sambutan Bupati;
- j. Melaksanakan tugas keprotokolan;
- k. Melaksanakan ketatausahaan Pimpinan dan Umum
- l. Melaksanakan telekomunikasi;
- m. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan urusan kehumasan, keprotokolan, ketatausahaan dan telekomunikasi, serta menyajikan alternatif pemecahannya;
- n. Mendistribusikan tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan sesuai dengan proporsi masing-masing;
- o. Memberikan motivasi dan penilaian kepada bawahan guna meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas bawahan;

- p. Melaksanakan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- q. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tanggung Jawab dari Kepala Bagian Humas dan Protokol Sebagai Berikut:

- a. Kebenaran dan ketepatan penyusunan rencana kerja;
- b. Ketepatan perumusan kebijakan umum dan teknis urusan kehumasan, keprotokalan, ketatausahaan dan telekomunikasi;
- c. Kelancaran dan keteraturan pelaksanaan tugas dan pelayanan urusan kehumasan, keprotokalan, ketatausahaan dan telekomunikasi;
- d. Ketepatan distribusi tugas dan pemberian motivasi kepada bawahan;
- e. Kelancaran dan keefektifan pelaksanaan koordinasi;
- f. Ketepatan dan keefektifan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan tugas Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol.

Kepala Bagian Humas dan Protokol membawahi sub bagian sesuai bidangnya, yaitu terdiri dari:

1. Kepala Sub Bagian Pemberitaan Dan Dokumentasi

Kepala Sub Bagian Pemberitaan dan Dokumentasi mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol dalam melakukan penelaahan data sebagai bahan perumusan kebijakan, dan pelaksanaan pemberitaan dan dokumentasi.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Sub Bagian Pemberitaan dan Dokumentasi mempunyai fungsi:

- a. Penelaahan data sebagai bahan penyusunan rencana kerja;
- b. Penelaahan data sebagai bahan perumusan kebijakan umum dan teknis urusan pemberitaan dan dokumentasi;
- c. Penyiapan data sebagai bahan penyusunan informasi dan pemberitaan;
- d. Penyiapan data sebagai bahan penyusunan dokumentasi;
- e. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Pemberitaan dan Dokumentasi.

Uraian Tugas dari Kepala Sub Bagian Pemberitaan dan Dokumentasi Yaitu:

- a. Melakukan pengolahan dan penelaahan data sebagai bahan penyusunan rencana kerja;
- b. Melakukan pengolahan dan penelaahan data sebagai bahan perumusan kebijakan umum dan teknis pemberitaan dan dokumentasi;
- c. Melakukan penyiapan data sebagai bahan penyusunan informasi dan pemberitaan kegiatan pemerintah daerah dengan berbagai media pemberitaan;
- d. Melakukan penyiapan data sebagai bahan penyusunan dokumentasi kegiatan pemerintah daerah;
- e. Melakukan penyiapan data sebagai bahan penyusunan naskah sambutan Bupati;

- f. Melakukan pelayanan kepada masyarakat dan para tamu yang memerlukan informasi kegiatan pemerintah daerah;
- g. Melakukan penyiapan data sebagai bahan untuk memberikan tanggapan atau penjelasan terhadap surat-surat pembaca yang dimuat di media massa atau surat-surat dari masyarakat;
- h. Melakukan penyiapan rencana peliputan acara kegiatan pemerintah daerah dengan melibatkan pers;
- i. Melakukan penyiapan data sebagai bahan pelaksanaan jumpa pers/konferensi pers pimpinan daerah;
- j. menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan pemberitaan dan dokumentasi, serta menyajikan alternatif pemecahannya;
- k. Mendistribusikan tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan proporsi masing-masing;
- l. Memberikan motivasi dan penilaian kepada bawahan guna meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas bawahan;
- m. Melakukan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- n. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tanggung Jawab Kepala Sub Bagian Pemberitaan dan Dokumentasi

Meliputi:

- a. Kebenaran dan keakuratan data sebagai bahan penyusunan rencana kerja;
- b. Ketersediaan dan kebenaran data sebagai bahan perumusan kebijakan teknis pemberitaan dan dokumentasi;
- c. Kelancaran dan keteraturan pelaksanaan tugas dan pelayanan pemberitaan dan dokumentasi;
- d. Ketepatan distribusi tugas dan pemberian motivasi kepada bawahan;
- e. Kelancaran dan keefektifan pelaksanaan koordinasi;
- f. Ketepatan dan keefektifan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan tugas Sub Bagian Pemberitaan dan Dokumentasi.

2. Kepala Sub Bagian Protokol

Kepala Sub Bagian Protokol mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol dalam melakukan penelaahan data sebagai bahan perumusan kebijakan, dan pelaksanaan urusan perjalanan dinas dan keprotokolan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Sub Bagian Protokol mempunyai fungsi:

- a. Penelaahan data sebagai bahan penyusunan rencana kerja;
- b. Penelaahan data sebagai bahan perumusan kebijakan umum dan teknis urusan perjalanan dinas dan keprotokolan;
- c. Pelaksanaan tugas keprotokolan;

- d. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Protokol.

Uraian Tugas dari Kepala Sub Bagian Protokol yaitu sebagai berikut:

- a. Melakukan pengolahan dan penelaahan data sebagai bahan penyusunan rencana kerja;
- b. Melakukan pengolahan dan penelaahan data sebagai bahan perumusan kebijakan umum dan teknis perjalanan dinas dan keprotokolan;
- c. Melakukan penyiapan acara penerimaan tamu negara, tamu daerah, tamu perwakilan negara sahabat dan tamu lainnya;
- d. Melakukan penyiapan acara pelantikan, rapat dinas dan pertemuan dinas lainnya;
- e. Melakukan pengaturan persiapan rapat, pertemuan atau resepsi, upacara, dan kendaraan tamu yang memerlukan pelayanan yang bersifat keprotokolan;
- f. Menyiapkan acara dan jadwal perjalanan dinas pimpinan daerah;
- g. Menyiapkan acara dan mengatur keprotokolan, serta melakukan koordinasi dan kerjasama dengan instansi/lembaga lain di bidang keprotokolan;
- h. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan urusan perjalanan dinas dan keprotokolan, serta menyajikan alternatif pemecahannya;

- i. Mendistribusikan tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan proporsi masing-masing;
- j. Memberikan motivasi dan penilaian kepada bawahan guna meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas bawahan;
- k. Melakukan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- l. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tanggung Jawab Kepala Sub Bagian Protokol meliputi:

- a. Kebenaran dan keakuratan data sebagai bahan penyusunan rencana kerja;
- b. Ketersediaan dan kebenaran data sebagai bahan perumusan kebijakan umum dan teknis perjalanan dinas dan keprotokolan;
- c. Kelancaran dan keteraturan pelaksanaan urusan, tugas, dan pelayanan perjalanan dinas dan keprotokolan;
- d. Ketepatan distribusi tugas dan pemberian motivasi kepada bawahan;
- e. Kelancaran dan keefektifan pelaksanaan koordinasi;
- f. Ketepatan dan keefektifan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan tugas Subbagian Protokol.

3. Kepala Sub Bagian Tata Usaha:

Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol dalam melakukan kegiatan ketatausahaan Sekretariat Daerah dan telekomunikasi.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi:

- a. Penelaahan data sebagai bahan penyusunan rencana kerja;
- b. Penelaahan data sebagai bahan perumusan kebijakan teknis pengelolaan ketatausahaan sekretariat daerah dan telekomunikasi;
- c. Pelaksanaan pelayanan tata usaha pimpinan dan umum;
- d. Pelaksanaan penerapan urusan tata naskah dinas;
- e. Pengekoordinasian pengelolaan kearsipan Sekretariat Daerah;
- f. Pelaksanaan urusan kegiatan sekretaris daerah;
- g. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Tata Usaha.

Uraian Tugas dari Kepala Sub Bagian Tata Usaha yaitu:

- a. Melakukan pengolahan dan penelaahan data sebagai bahan penyusunan rencana kerja;
- b. Melakukan pengolahan dan penelaahan data sebagai bahan perumusan kebijakan teknis urusan ketatausahaan sekretariat daerah dan telekomunikasi;
- c. Melaksanakan pelayanan tata usaha pimpinan dan umum;
- d. Melakukan penerapan urusan tata naskah dinas;

- e. Melakukan koordinasi pengelolaan kearsipan Sekretariat Daerah;
- f. Melakukan penyiapan data sebagai bahan pengendalian dan pembinaan kearsipan sekretariat daerah;
- g. Melakukan urusan kegiatan Sekretaris Daerah;
- h. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan tugas ketatausahaan sekretariat daerah telekomunikasi, serta menyajikan alternatif pemecahannya;
- i. Mendistribusikan tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan proporsi masing-masing;
- j. Memberikan motivasi dan penilaian kepada bawahan guna meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas bawahan;
- k. Melakukan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- l. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

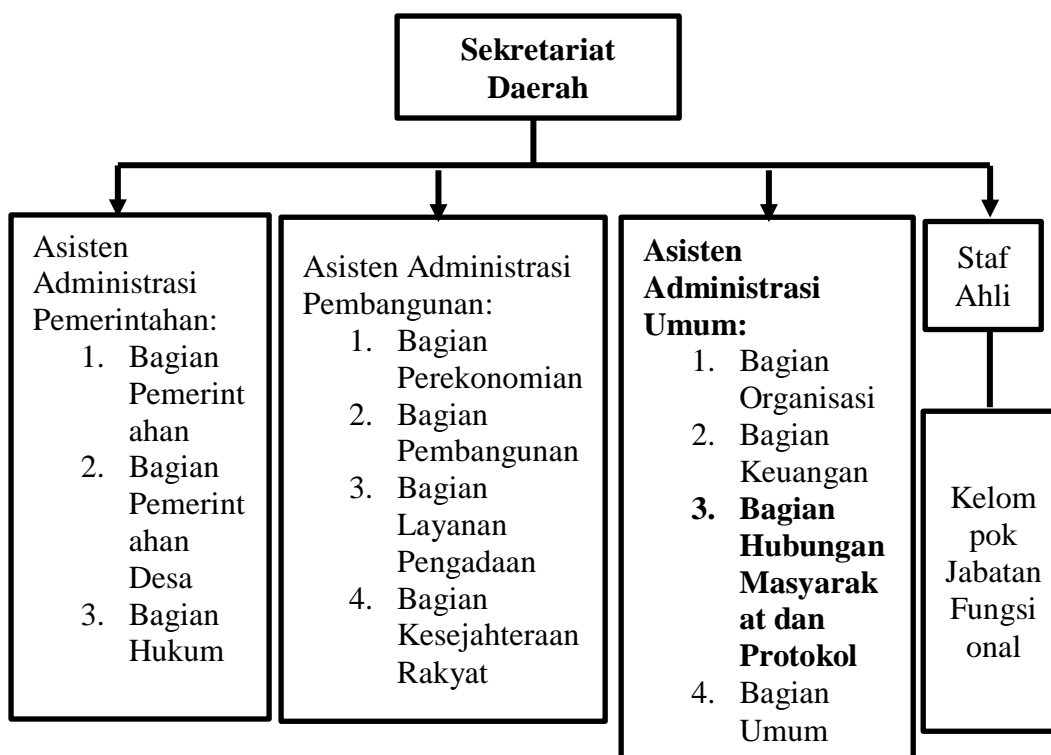
Tanggung Jawab dari Kepala Sub Bagian Tata Usaha meliputi:

- a. Kebenaran dan keakuratan data sebagai bahan penyusunan rencana kerja;
- b. Ketersediaan dan kebenaran data sebagai bahan perumusan kebijakan teknis pengelolaan ketatausahaan sekretariat daerah;
- c. Kelancaran dan keteraturan pelaksanaan urusan, tugas, dan pelayanan ketatausahaan sekretariat daerah dan telekomunikasi;

- d. Ketepatan distribusi tugas dan pemberian motivasi kepada bawahan;
- e. Kelancaran dan keefektifan pelaksanaan koordinasi;
- f. Ketepatan dan keefektifan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan tugas Sub Bagian Tata Usaha.

IV.8. Struktur Organisasi Setda Kabupaten Tegal

Menurut Perbup Tegal No. 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tegal, susunan Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal mempunyai struktur sebagai berikut: (**Gambar IV.9**)



Sumber dari Lampiran I.B “Peraturan Bupati Tegal Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tegal, susunan Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal”

IV.9 Visi dan Misi Pembangunan Kabupaten Tegal

a. Visi

“Terwujudnya masyarakat Kabupaten Tegal yang sejahtera, mandiri, unggul, berbudaya dan berahlak mulia”.

b. Misi

1. Mewujudkan pemerintahan yang bersih, terbuka, akuntabel dan efektif melayani rakyat;
2. Memperkuat daya saing melalui pembangunan infrastruktur yang handal, berkualitas dan terintegrasi serta berwawasan lingkungan;
3. Membangun perekonomian rakyat yang kokoh, maju, berkeadilan dan berkelanjutan;
4. Meningkatkan sumberdaya manusia melalui penguatan layanan bidang pendidikan, kesehatan dan sosial dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi; dan
5. Menciptakan tata kehidupan masyarakat yang tertib, aman, tentram dan nyaman dengan tetap menjaga dan melestarikan nilai – nilai budaya serta kearifan lokal.

*Sumber Internet Diakses Pada 12 November 2019
<https://s.id/KehumasanTegalkab> (Rilis pada 17 Oktober 2019).*

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, sehingga memiliki sifat yang berupa pendeskripsian dan penggambaran objek penelitian, dalam hal ini fokus yang akan di deskripsikan dan digambarkan adalah Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online di Kabupaten Tegal). Penelitian ini berupaya agar mampu menggali permasalahan yang terjadi di lapangan terkait dengan fungsi layanan pengaduan berbasis online.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi dari layanan pengaduan berbasis online yang sejauh ini dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Tegal, serta untuk mengetahui kendala yang dihadapi terkait dengan layanan pengaduan berbasis online dan kemudian memberikan alternatif solusi pemecahan masalah dalam penyediaan layanan pengaduan berbasis online agar fungsinya dapat berjalan semaksimal mungkin dan berguna bagi masyarakat. Maka penelitian ini harus melihat beberapa pokok-pokok penelitian yaitu dengan berjumlah 6 indikator penelitian antara lain: sosialisasi terhadap masyarakat, sarana dan prasarana, ekspektasi usaha, *behavioral intention*, pengaruh sosial, dan ekspektasi kinerja. Didalam 6 pokok-pokok penelitian tersebut dimaksudkan untuk melihat bagaimana sosialisasi yang dilaksanakan oleh pemerintah mampu mengenalkan alih teknologi dari

konvensional ke sistem online melalui penyampaian kepada masyarakat luas, kemudian bagaimana kondisi sarana dan prasarana dalam memberikan kenyamanan atau kepercayaan yang dirasakan seseorang untuk menggunakan suatu sistem yang didukung oleh infrastruktur dan teknis yang tersedia, lalu bagaimana ekspektasi usaha mampu menghadirkan kemudahan dalam penggunaan sistem yang akan digunakan oleh individu sehingga menimbulkan rasa kepercayaan terhadap sistem tersebut, lalu bagaimana *behavioral intention* menjadikan sebuah tolak ukur minat seseorang dalam melakukan suatu perilaku yang berkaitan dengan penggunaan *e-government*, lalu bagaimana pengaruh sosial sangat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan seseorang untuk menggunakan suatu sistem terbaru, dan bagaimana ekspektasi kinerja menghasilkan tingkat kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem tersebut dapat membantu meningkatkan kinerja

Untuk menganalisis hasil dari “Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online di Kabupaten Tegal).” Maka peneliti menggunakan instrumen angket atau kusioner tertutup dengan jumlah responden sebanyak 75 responden. Yaitu dari masyarakat pengguna layanan pengaduan berbasis online dari tiga kecamatan. Angket dan kusioner dibagikan kepada responden terdiri dari 18 pertanyaan, dengan ketentuan skor (nilai) sebagai berikut:

Skor 5 bila responden menjawab pada Point A

Skor 4 bila responden menjawab pada Point B

Skor 3 bila responden menjawab pada Point C

Skor 2 bila responden menjawab pada Point D

Skor 1 bila responden menjawab pada Point E

Untuk melengkapi data yang diperlukan pada hasil penelitian, maka diambil data melalui teknik wawancara kepada informen yang tahu banyak mengenai penelitian ini. Analisis data yang akan digunakan adalah rentang skala karena untuk menjawab dan mengukur tentang Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 Terkait Dengan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online di Kabupaten Tegal. Data yang diperoleh yaitu berasal dari kuisioner dan wawancara, selanjutnya data tersebut diolah dengan menggunakan rentang skala dalam rangka mengetahui hasil dari optimalnya fungsi dari layanan pengaduan berbasis online di Kabupaten Tegal, maka penulisan menggunakan rumus:

$$\text{Rentang Skala (RS)} = \frac{\dots}{\dots}$$

Dimana:

n : Jumlah Sempel

m : Jumlah Alternative Tiap Jawaban Item.

Dalam mengawali laporan hasil penelitian ini, penulis terlebih dahulu akan menguraikan identitas responden terlebih dahulu:

V.1 Identitas Responden dan Informen

Penelitian ini mengarah pada 3 Kecamatan di Kabupaten Tegal yaitu Kecamatan Slawi, Pangkah, dan Talang dengan mengambil data sampel masyarakat yang merupakan pengguna dari layanan pengaduan berbasis online.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 75 dibagi menjadi 3 bagian dengan rata-rata 25 responden per-Kecamatan. Dalam menentukan responden (sampel) peneliti menggunakan Teknik *Stratified Random Sampling* (sampel acak berstrata), sebagai teknik yang akan digunakan dalam memilih sampel. Teknik *Stratified Random Sampling* (sampel acak berstrata), adalah mengambil sample dengan memperhatikan strata (tingkatan) didalam populasi. Pengambilan sampel jenis ini dilakukan berdasar pengelompokan kedalam tingkatan meliputi pendidikan seseorang dimana hal ini memiliki strata mulai dari SMP, SMA/SMK, D3 sampai S1 serta tingkat pekerjaan seseorang seperti wiraswasta, buruh sampai pada guru honorer, dimana unsur didalam populasi tersebut memiliki tingkatan mulai dari lapisan bawah, menengah serta atas berkaitan dengan penggunaan layanan pengaduan berbasis online. Tujuan metode *Stratified Random Sampling* antara lain untuk membuat hubungan timbal balik yang lebih baik dalam populasi sehingga dapat memberikan ukuran yang lebih tinggi untuk keputusan relatif. Dalam rangka melengkapi data yang diperoleh dari kuisisioner maka dilengkapi juga informen yaitu Kasubbag. Pemberitaan dan Dokumentasi Humas Setda Kabupaten Tegal yaitu Bapak Hari Nugroho, S.T selaku inisiator layanan pengaduan berbasis online di Kabupaten Tegal serta Bapak Pramana Setiaji selaku admin PIC (*person in charge*). Dibawah ini data Responden yang diperoleh dari kuisisioner untuk mengetahui Fungsi dari Layanan Pengaduan Berbasis Online di Kabupaten Tegal sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009 yang sejauh ini dilaksanakan. Dilihat dari:

A. Jenis Kelamin Responden

Tabel V.1
Jumlah Perolehan dan Prosentase
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	Laki-Laki	50	67 %
2.	Perempuan	25	33 %
Total		75	100 %

Sumber: Jawaban Angket Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami bahwa jumlah laki-laki yaitu 50 orang responden dengan prosentasenya yaitu (67%) dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan adalah 25 orang dengan jumlah prosentasenya yaitu (33%).

Maka dapat disimpulkan mayoritas responden laki – laki lebih banyak dibandingkan perempuan yaitu selisih 25 orang dengan selisih prosentase yaitu (33%), dengan total keseluruhan dari responden adalah 75 orang di Kecamatan Slawi, Pangkah dan Talang.

B. Usia Responden

Tabel V.2
Jumlah Perolehan dan Prosentase
Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Usia / Umur	Jumlah	Prosentase (%)
1	16 – 25 Tahun	30	40 %
2	26 – 35 Tahun	24	32 %
3	36 – 45 Tahun	13	17 %
4	46 – 55 Tahun	6	8 %
5	56 – 65 Tahun	2	3 %
Total		75	100 %

Sumber: Jawaban Angket Responden Berdasarkan Kelompok Usia.

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami bahwa jumlah responden berdasarkan Kelompok Usia adalah 75 orang responden dengan tingkatan usia terbanyak pertama adalah 16 – 25 tahun dengan jumlah 30 orang responden dan berprosentase (40 %), lalu kedua dilanjutkan oleh usia 26 – 35 tahun yang berjumlah 24 orang responden dan berprosentase (32 %), lalu yang ketiga adalah usia 36 – 45 tahun yang berjumlah 13 orang responden dan berprosentase (17 %), lalu yang keempat usia 46 – 55 tahun yang berjumlah 6 orang responden dan berprosentase (8%), lalu yang kelima atau yang terakhir usia 56 – 65 tahun yang berjumlah 2 orang responden dan berprosentase (3 %).

Maka dapat disimpulkan mayoritas pada kelompok usia responden 16 – 25 tahun dengan jumlah 30 orang dan berprosentase 40 % dari jumlah total 100 % prosentase responden lebih banyak dari kelompok usia lain.

C. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel V.3
Jumlah Perolehan dan Prosentase
Responden Berdasarkan Tingkatan Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	SD	-	-
2.	SLTP/SMP	10	13 %
3.	SLTA/SMA/SMK	42	56 %
4.	Sarjana Muda (D-3)	5	7 %
5.	Sarjana (S-1)	18	24 %
6.	Pasca Sarjana (S-2)	-	-
Total		75	100 %

Sumber: Jawaban Angket Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami bahwa jumlah responden berdasarkan tingkatan pendidikan adalah 75 orang responden dengan tingkatan pendidikan terbanyak pertama adalah Tingkat SLTA/SMA/SMK dengan perolehan 42 orang responden dengan jumlah prosentase yaitu (56 %) lalu yang kedua adalah Tingkat S1 (Sarjana) dengan perolehan 18 orang responden dan memperoleh prosentase (24 %), dan yang ketiga adalah tingkatan pendidikan SLTP/SMP dengan perolehan 10 orang responden dan dengan prosentase (13 %) lalu yang terakhir adalah tingkatan D3 (Sarjana Muda) yaitu dengan jumlah reponden 5 orang dan jumlah prosentase yaitu (7 %).

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosentase tingkat pendidikan mayoritas responden yang paling mendominasi ada pada tingkat SLTA/SMA/SMK, lalu kedua pada tingkat S1 (Sarjana), lalu ketiga pada tingkat SLTP/SMP, dan yang terakhir pada tingkat D3 (Sarjana Muda). Namun yang

terbanyak ada pada tingkatan SLTA/SMA/SMK dengan jumlah prosentase 56 % dari jumlah keseluruhan 100 %.

D. Tingkat Pekerjaan Responden

Tabel V.4

Jumlah Perolehan dan Prosentase

Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	Wiraswasta	44	59 %
2.	Pedagang	4	5 %
3.	Buruh	9	12 %
4.	Ibu Rumah Tangga	7	10 %
5.	PNS	1	1 %
6.	Guru Honorer	6	8 %
7.	Mahasiswa	3	4 %
8.	Petani	1	1 %
Total		75	100 %

Sumber: Jawaban Angket Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami bahwa jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan adalah 75 orang responden dengan jenis pekerjaan terbanyak yang pertama adalah jenis pekerjaan Wiraswasta dengan jumlah 44 orang responden dan perolehan prosentasenya adalah (59 %), lalu pekerjaan yang kedua adalah Buruh dengan jumlah respondennya yaitu 9 dan perolehan prosentasenya yaitu (12 %) dan yang ketiga adalah Ibu Rumah Tangga yaitu 7 orang responden dan prosentase dari jumlah responden adalah (10 %), dilanjut yang keempat adalah jenis pekerjaan Guru Honorer dengan berjumlah 6 orang responden, dan jumlah prosentasenya adalah (8 %), lalu yang kelima adalah jenis pekerjaan Pedagang dengan berjumlah 4 orang responden dan berprosentase (5 %), lalu yang keenam adalah Mahasiswa dengan total responden ada 3 orang

dengan prosentase (4 %), dan yang terakhir terdiri dari dua jenis pekerjaan yang jumlahnya sama yaitu antara PNS dan Petani, keduanya memiliki masing-masing berjumlah 1 orang responden dan prosentase yang diperolehnya sama yaitu (1 %). Total jumlah keseluruhan prosentase pada jenis pekerjaan adalah (100 %).

Maka dapat disimpulkan mayoritas responden yang paling mendominasi ada pada jenis pekerjaan Wiraswasta, kemudian menyusul Buruh, IRT, Guru Honorer, Pedagang, Mahasiswa serta PNS dan Petani. Namun yang terbanyak adalah jenis pekerjaan Wiraswasta dengan 44 orang responden dan perolehan prosentasenya adalah (59 %) dari 100 %.

V.2 Hasil Penelitian

Pada penelitian ini ada beberapa indikator sebagai alat ukur penentu Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Berbasis Online di Kabupaten Tegal), Indikator tersebut diantaranya:

1. Sosialisasi Terhadap Masyarakat didalamnya terdiri dari 6 komponen pertanyaan.
2. Kondisi-kondisi Pemfasilitas didalam terdiri dari 2 komponen pertanyaan.
3. Ekspektasi Usaha didalam terdiri dari 4 komponen pertanyaan.
4. Behavioral Intention didalam terdiri dari 2 komponen pertanyaan.
5. Pengaruh Sosial didalamnya terdiri dari 2 komponen pertanyaan.
6. Ekspektasi Kinerja didalamnya terdiri dari 2 komponen pertanyaan.

Indikator diatas merupakan indikator yang dirasa mampu mewakili dalam membantu mencari solusi atas persoalan terkait Fungsi Layanan Pengaduan Berbasis Online di Kabupaten Tegal menurut amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilaksanakan sejauh ini. Pada keenam indikator diatas berjumlah 18 pertanyaan dan terdiri dari 5 jawaban disetiap pertanyaannya. Setiap jawaban memiliki skor yang berbeda-beda, skor tertinggi yaitu 5 pada jawaban yang sangat positif dan jawaban dengan skor ter-rendah yaitu 1 pada jawaban yang sangat negatif. Maka dari itu untuk lebih jelasnya, penulis akan menjelaskan indikator-indikator tersebut menggunakan tabel satu persatu serta hasil yang sudah diolah:

A. Sosialisasi Terhadap Masyarakat

Pertanyaan pertama adalah “Apakah anda mendengar tentang sosialisasi yang diadakan oleh Pemerintah Kabupaten Tegal terkait layanan pengaduan berbasis online?”

Tabel V.5

Distribusi Frekuensi Prosentase “Pemahaman Masyarakat Tentang Layanan Pengaduan Berbasis Online Yang Telah Disosialisasikan Oleh Pemerintah Kabupaten Tegal”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Mendengar	19	95	25 %
2.	Mendengar	56	224	75 %
3.	Ragu-Ragu	-	-	-
4.	Kurang Mendengar	-	-	-
5.	Tidak Mendengar	-	-	-
Jumlah		75	319	100 %

Sumber: Angket penelitian “Sosialisasi Terhadap Masyarakat” No.1 setelah diinterpretasikan.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah anda mendengar tentang sosialisasi yang diadakan oleh Pemerintah Kabupaten Tegal terkait layanan pengaduan berbasis online?” yang menjawab sangat mendengar diperoleh 19 orang (25 %), sedangkan 56 orang (75 %) menjawab mendengar.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menilai bahwa pemahaman tentang sosialisasi yang diadakan oleh Pemerintah Kabupaten Tegal terkait layanan pengaduan berbasis online dikategorikan “Mendengar”.

Pertanyaan kedua adalah “Bagaimanakah antusiasme masyarakat dalam mengikuti sosialisasi tentang layanan pengaduan berbasis online?”

Tabel V.6

Distribusi Frekuensi Prosentase “Antusiasme Masyarakat Dalam Mengikuti Sosialisasi Tentang Layanan Pengaduan Berbasis Online”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Antusias	3	15	4 %
2.	Antusias	64	256	86 %
3.	Biasa-Biasa Saja	7	21	9 %
4.	Kurang Antusias	1	2	1 %
5.	Tidak Antusias	-	-	-
Jumlah		75	294	100 %

Sumber: Angket penelitian “Sosialisasi Terhadap Masyarakat” No.2 setelah diinterpretasikan.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Bagaimanakah antusiasme masyarakat dalam mengikuti sosialisasi

tentang layanan pengaduan berbasis online?” yang menjawab sangat antusias 3 orang (4 %), 64 orang (44 %) menjawab antusias, 7 orang (9 %) menjawab biasa-biasa saja dan 1 orang (1 %) menjawab kurang antusias.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa antusiasme masyarakat dalam mengikuti sosialisasi tentang layanan pengaduan berbasis online dikategorikan “Antusias”.

Pertanyaan ketiga adalah “Apakah Pemaparan tentang layanan pengaduan berbasis online yang disosialisasikan menarik untuk diikuti?”

Tabel V.7

Distribusi Frekuensi Prosentase “Pemaparan Tentang Layanan Pengaduan Berbasis Online Yang Disosialisasikan Menarik Untuk Diikuti”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Menarik	-	-	-
2.	Menarik	63	252	84 %
3.	Biasa-Biasa Saja	9	27	12 %
4.	Kurang Menarik	3	6	4 %
5.	Tidak Menarik	-	-	-
Jumlah		75	285	100 %

Sumber: Angket penelitian “Sosialisasi Terhadap Masyarakat” No.3 setelah diinterpretasikan.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah Pemaparan tentang layanan pengaduan berbasis online yang disosialisasikan menarik untuk diikuti?” yang menjawab menarik 63 orang (84 %), 9 orang (12 %) menjawab biasa-biasa saja, dan 3 atau (4 %) menjawab kurang menarik.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan dari mayoritas responden menyatakan bahwa pemaparan sosialisasi tentang layanan pengaduan berbasis online oleh Pemerintah Kabupaten Tegal dikategorikan “Menarik” untuk diikuti.

Pertanyaan keempat adalah “Apakah pemahaman materi tentang petunjuk penggunaan dari layanan pengaduan berbasis online mudah untuk dipahami?”

Tabel V.8

Distribusi Frekuensi Prosentase “Pemahaman Materi Tentang Petunjuk Penggunaan Dari Layanan Pengaduan Berbasis Online Mudah Dipahami”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Dipahami	6	30	8 %
2.	Dipahami	57	228	76 %
3.	Sedang-Sedang Saja	7	21	9 %
4.	Kurang Dipahami	5	10	7 %
5.	Tidak Dipahami	-	-	-
Jumlah		75	289	100 %

Sumber: Angket penelitian “Sosialisasi Terhadap Masyarakat” No.4 setelah diinterpretasikan.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah pemahaman materi tentang petunjuk penggunaan dari layanan pengaduan berbasis online mudah untuk dipahami?” yang menjawab sangat dipahami 6 orang (8 %), 57 orang (76 %) menjawab dipahami, 7 orang (9 %) menjawab sedang-sedang saja dan 5 orang (7 %) menjawab kurang dipahami.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa pemahaman materi tentang petunjuk

penggunaan dari layanan pengaduan berbasis online dikategorikan mudah untuk “Dipahami”.

Pertanyaan kelima adalah “Apakah tata cara pengoprasian layanan pengaduan berbasis online dipahami dengan jelas?”

Tabel V.9

Distribusi Frekuensi Prosentase “Tata Cara Pengoprasian Layanan Pengaduan Berbasis Online Dipahami Dengan Jelas”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Jelas	8	40	11 %
2.	Jelas	58	232	77 %
3.	Ragu-Ragu	2	6	3 %
4.	Kurang Jelas	7	14	9 %
5.	Tidak Jelas	-	-	-
Jumlah		75	292	100 %

Sumber: Angket penelitian “Sosialisasi Terhadap Masyarakat” No.5 setelah diinterpretasikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah tata cara pengoprasian layanan pengaduan berbasis online dipahami dengan jelas?” yang menjawab sangat jelas 8 orang (11 %), 58 orang (77 %) menjawab jelas, 2 orang (3 %) menjawab ragu-ragu dan 7 orang (9 %) menjawab kurang jelas.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa tata cara pengoprasian layanan pengaduan berbasis online dikategorikan dipahami dengan “Jelas”.

Pertanyaan keenam adalah “Apakah sosialisasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Tegal dapat memberikan dampak untuk menggunakan layanan pengaduan berbasis online?”

Tabel V.10

Distribusi Frekuensi Prosentase “Dampak Sosialisasi Yang Dilaksanakan Oleh Pemerintah Kabupaten Tegal Untuk Menggunakan Layanan Pengaduan Berbasis Online”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Berdampak	6	30	8 %
2.	Berdampak	63	252	84 %
3.	Ragu-Ragu	4	12	5 %
4.	Sulit Berdampak	2	4	3 %
5.	Tidak Berdampak	-	-	-
Jumlah		75	298	100 %

Sumber: Angket penelitian “Sosialisasi Terhadap Masyarakat” No.6 setelah diinterpretasikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah sosialisasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Tegal dapat memberikan dampak untuk menggunakan layanan pengaduan berbasis online?” yang menjawab sangat berdampak 6 orang (8 %), 63 orang (84 %) menjawab berdampak, 4 orang (5 %) menjawab ragu-ragu dan 2 orang (3 %) menjawab sulit berdampak.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa dampak sosialisasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Tegal untuk menggunakan layanan pengaduan berbasis online dikategorikan “Berdampak”.

B. Sarana dan Prasarana

Pertanyaan ketujuh adalah “Apakah handphone yang dimiliki masyarakat dapat dijangkau seluruh pengguna layanan pengaduan berbasis online?”

Tabel V.11

Distribusi Frekuensi Prosentase “Handphone Yang Dimiliki Masyarakat Dapat Dijangkau Seluruh Pengguna Layanan Pengaduan Berbasis Online”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Dijangkau	25	125	34 %
2.	Dijangkau	45	180	60 %
3.	Biasa-Biasa Saja	4	12	5 %
4.	Sulit Dijangkau	1	2	1 %
5.	Sangat Sulit	-	-	-
Jumlah		75	319	100 %

Sumber: Angket penelitian “Sarana dan Prasarana” No.7 setelah diinterpretasikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah handphone yang dimiliki masyarakat dapat dijangkau seluruh pengguna layanan pengaduan berbasis online?” yang menjawab sangat dijangkau 25 orang (34 %), 45 orang (60 %) menjawab dijangkau, 4 orang (5 %) menjawab biasa-biasa saja dan 1 orang (1 %) menjawab sulit dijangkau.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa handphone yang dimiliki masyarakat dikatakan dapat “Dijangkau” seluruh pengguna layanan pengaduan berbasis online.

Pertanyaan kedelapan adalah “Apakah fitur yang terdapat di layanan pengaduan berbasis online sudah lengkap?”

Tabel V.12

Distribusi Frekuensi Prosentase “Kelengkapan Fitur Yang Terdapat Di Layanan Pengaduan Berbasis Online”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Lengkap	-	-	-
2.	Lengkap	-	-	-
3.	Biasa-Biasa Saja	37	111	49 %
4.	Kurang Lengkap	35	70	47 %
5.	Tidak Lengkap	3	1	4 %
Jumlah		75	182	100 %

Sumber: Angket penelitian “Sarana dan Prasarana” No.8 setelah diinterpretasikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah fitur yang terdapat di layanan pengaduan berbasis online sudah lengkap?” yang menjawab biasa-biasa saja 37 orang (49 %), 35 orang (47 %) menjawab kurang lengkap, dan 3 orang (4 %) menjawab tidak lengkap.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa kelengkapan fitur yang terdapat di layanan pengaduan berbasis online dinilai “Biasa-Biasa Saja”.

Untuk memperkuat dari angket diatas maka penulis melakukan wawancara kepada Kasubbag. Pemberitaan dan Dokumentasi Humas Setda Kabupaten Tegal yaitu Bapak Hari Nugroho, S.T selaku inisiator layanan pengaduan berbasis online di Kabupaten Tegal, pertanyaannya sebagai berikut:

“Apakah server sudah lengkap serta mumpuni untuk dioperasikan terkait layanan pengaduan berbasis online dan bagaimana solusi untuk mengatasi kendala tersebut?”

Ya untuk kesiapan operator (PIC) dari aplikasi lapor bupati sendiri sudah lengkap karena akses yang dilakukan oleh operator (PIC) bisa digunakan fia komputer maupun handphone, tetapi kalau server dari aplikasi lapor bupati yang berada di Dinas Kominfo masih belum lengkap karena rentannya data center terhadap gangguan tak terduga seperti sambaran petir yang mengakibatkan aplikasi lapor bupati mengalami down pada awal Desember 2019 baru-baru ini.

Untuk solusinya sendiri mau tidak mau harus menunggu sampai Dinas Kominfo memperbaiki data center yang terkena sambaran petir tersebut dikarenakan semua server dari Dinas terkait yang bersifat layanan online berada di Dinas Kominfo.

“Bagaimanakah tingkat keamanan server terhadap berbagai gangguan ciber yang akan mengganggu oprasional layanan pengaduan berbasis online?”

Dalam hal keamanan server tentunya untuk saat ini masih aman saja, tetapi tentunya kami sudah menyiapkan segala hal berupa penguatan-penguatan software dalam menanggulangi serangan hacker tersebut, kecuali memang untuk keamanan data center terhadap gangguan tak terduga masih sangat rentan.

“Bagaimanakah kesiapan server dalam mengoperasikan layanan pengaduan berbasis online untuk digunakan sepanjang waktu?”

Berbicara tentang kesiapan server dalam mengoperasikan layanan pengaduan berbasis online memang belum siap disebabkan data center terkena

sambaran petir yang membuat server aplikasi tersebut mengalami down ditambah program yang dipakai oleh Dinas Kominfo menggunakan cracker (bajakan) yang mengakibatkan data berupa lampiran aduan foto didalam aplikasi tersebut hilang dan tidak bisa dibackup ulang. Kalau memang data center mumpuni dalam mengatasi gangguan tak terduga maka dapat dipastikan layanan pengaduan berbasis online bisa digunakan sepanjang waktu.

Solusinya ya tadi, menunggu sampai pihak Dinas Kominfo memperbaiki data center yang mengalami down tersebut. Sebenarnya kami ingin memindahkan data center ke Bandung dengan dana berapapun asal layanan pengaduan berbasis online ini bisa optimal, tetapi kami terbentur aturan dimana semua layanan yang bersifat online itu diserahkan kepada daerah/Dinas Kominfo serta ini kan mengenai identitas/data pribadi dari masyarakat Kabupaten Tegal yang sangat riskan kalau dibawa keluar Kabupaten Tegal mau tidak mau kami harus menunggu perbaikan yang dilakukan oleh Dinas Kominfo.

“Bagaimana solusi untuk melengkapi kekurangan fitur yang terdapat di layanan pengaduan berbasis online?”

Kami melihat di dalam layanan pengaduan berbasis online ini banyak kekurangan maka solusinya, kami akan merilis kembali 8 tambahan fitur yang didalamnya termuat reset password, percakapan yang berjenjang, privasi akun pengguna, rincian aduan yang terselesaikan dalam bentuk angka, dan lain-lain yang semuanya akan melengkapi fitur yang sebelumnya.

C. Ekspektasi Usaha (*Effort*)

Pertanyaan kesembilan adalah “Apakah layanan pengaduan berbasis online mudah digunakan maupun dioprasikan?”

Tabel V.13

Distribusi Frekuensi Prosentase “Kemudahan Menggunakan dan Mengoprasikan Layanan Pengaduan Berbasis Online”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Mudah	14	70	19 %
2.	Mudah	46	184	61 %
3.	Sedang-Sedang Saja	11	33	15 %
4.	Sulit	4	8	5 %
5.	Sangat Sulit	-	-	-
Jumlah		75	295	100 %

Sumber: Angket penelitian “Ekspektasi Usaha” No.9 setelah diinterpretasikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah layanan pengaduan berbasis online mudah digunakan maupun dioprasikan?” yang menjawab sangat mudah 14 orang (19 %), 46 orang (61 %) menjawab mudah, 11 orang (15 %) menjawab sedang-sedang saja dan 4 orang (5 %) menjawab sulit.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa penggunaan dan pengoprasian layanan pengaduan berbasis online dikategorikan “Mudah”.

Pertanyaan kesepuluh adalah “Apakah kelengkapan fitur yang terdapat di layanan pengaduan berbasis online sudah maksimal?”

Tabel V.14

Distribusi Frekuensi Prosentase “Kemaksimalan Fitur Yang Terdapat Di Layanan Pengaduan Berbasis Online”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Maksimal	-	-	-
2.	Maksimal	1	4	1 %
3.	Biasa-Biasa Saja	18	54	24 %
4.	Kurang Maksimal	45	90	60 %
5.	Tidak Maksimal	11	11	15 %
Jumlah		75	159	100 %

Sumber: Angket penelitian “Ekspektasi Usaha” No. 10 setelah diinterpretasikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah kelengkapan fitur yang terdapat di layanan pengaduan berbasis online sudah maksimal?” yang menjawab maksimal 1 orang (1 %), 18 orang (24 %) menjawab biasa-biasa saja, 45 orang (60 %) menjawab kurang maksimal dan 11 orang (15 %) menjawab tidak maksimal.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa kemaksimalan kelengkapan fitur yang terdapat di layanan pengaduan berbasis online dikategorikan “Kurang Maksimal”.

Pertanyaan kesebelas adalah “Apakah kualitas jaringan internet di daerah anda sudah menjangkau dalam penggunaan layanan pengaduan berbasis online?”

Tabel V.15

Distribusi Frekuensi Prosentase “Kualitas Jaringan Internet Dalam Menjangkau Penggunaan Layanan Pengaduan Berbasis Online”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Menjangkau	21	105	28 %
2.	Menjangkau	52	208	69 %
3.	Ragu-Ragu	2	6	3 %
4.	Kurang Menjangkau	-	-	-
5.	Tidak Menjangkau	-	-	-
Jumlah		75	319	100 %

Sumber: Angket penelitian “Ekspektasi Usaha” No. 11 setelah diinterpretasikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah kualitas jaringan internet di daerah anda sudah menjangkau dalam penggunaan layanan pengaduan berbasis online?” yang menjawab sangat menjangkau 21 orang (28 %), 52 orang (69 %) menjawab menjangkau, dan 2 orang (3 %) menjawab ragu-ragu.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas jaringan internet guna menunjang layanan pengaduan berbasis online bisa dikategorikan “Menjangkau”.

Pertanyaan kedubelas adalah “Apakah dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online bisa meningkatkan keterampilan pengguna?”

Tabel V.16

Distribusi Frekuensi Prosentase “Penggunaan Layanan Pengaduan Berbasis Online Dapat Meningkatkan Keterampilan Pengguna”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Terampil	9	45	12 %
2.	Terampil	55	220	73 %
3.	Ragu-Ragu	3	9	4 %
4.	Kurang Terampil	8	16	11 %
5.	Tidak Terampil	-	-	-
Jumlah		75	290	100 %

Sumber: Angket penelitian “Ekspektasi Usaha” No.12 setelah diinterpretasikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online bisa meningkatkan keterampilan pengguna?” yang menjawab sangat terampil 9 orang (12 %), 55 orang (73 %) menjawab terampil, 3 atau (4 %) menjawab ragu-ragu dan 8 orang (11 %) menjawab kurang terampil.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa Penggunaan layanan pengaduan berbasis online dikategorikan “Terampil”.

D. Behavioral Intention

Pertanyaan ketigabelas adalah “Apakah anda merasa nyaman dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online?”

Tabel V.17

Distribusi Frekuensi Prosentase “Tingkat Kenyamanan Seseorang Dalam Menggunakan Layanan Pengaduan Berbasis Online”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Nyaman	-	-	-
2.	Nyaman	56	224	74 %
3.	Biasa-Biasa Saja	5	15	7 %
4.	Kurang Nyaman	12	24	16 %
5.	Tidak Nyaman	2	2	3 %
Jumlah		75	265	100 %

Sumber: Angket penelitian “Behavioral Intention” No.13 setelah diinterpretasikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah anda merasa nyaman dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online?” yang menjawab nyaman 56 orang (74 %), 5 orang (7 %) menjawab biasa-biasa saja, 12 orang (16 %) menjawab kurang nyaman, dan 2 orang (3 %) menjawab tidak nyaman.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online dirasa “Nyaman” untuk digunakan.

Pertanyaan keempatbelas adalah “Bagaimanakah intensitas penggunaan dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online?”

Tabel V.18

Distribusi Frekuensi Prosentase “Tingkat Intensitas Dalam Menggunakan Layanan Pengaduan Berbasis Online”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Intens	-	-	-
2.	Intens	3	12	4 %
3.	Sedang-Sedang Saja	37	111	50 %
4.	Kurang Intens	34	68	45 %
5.	Tidak Intens	1	1	1 %
Jumlah		75	192	100 %

Sumber: Angket penelitian “Behavioral Intention” No.14 setelah diinterpretasikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Bagaimanakah intensitas penggunaan dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online?” yang menjawab intens 3 orang (4 %), 37 orang (50 %) menjawab sedang-sedang saja, 34 atau (45 %) menjawab kurang intens dan 1 orang (1 %) menjawab tidak intens.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa tingkat intensitas dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online bisa dikategorikan “Sedang-Sedang Saja”.

Untuk memperkuat angket diatas, maka penulis melakukan wawancara kepada Saudara Muhammad Fadzri Ramadhan selaku pengguna di lingkup Kecamatan Pangkah dengan pertanyaan: “Faktor apa yang menyebabkan

pengguna kurang intens dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online?”

Faktor yang pertama yaitu kurang aktifnya PIC dalam menjawab aduan dari masyarakat serta faktor kedua yaitu malas menggunakan dan hanya melihat-lihat pengguna lain mengadukan di layanan pengaduan berbasis online tersebut.

Penulis melanjutkan melakukan *interview* kepada Kasubbag. Pemberitaan dan Dokumentasi Humas Setda Kabupaten Tegal yaitu Bapak Hari Nugroho, S.T selaku inisiator layanan pengaduan berbasis online di Kabupaten Tegal dan Bapak Pramana Setiaji selaku admin PIC dengan pertanyaan: “Terkait dengan jumlah aduan dengan total 1600 tetapi hanya 60-70 % terespon, bagaimana 30% yang tidak terespon?”

Jadi begini, berbicara soal 30 % yang tidak terespon itu kami selaku PIC menghitung berdasarkan pertanyaan sama berkali-kali tetapi sudah dijawab satu kali, itupun dijawab oleh PIC jenis urusan lain maka pertanyaan yang berkali-kali tersebut masuk dalam hitungan 30 %, misalkan dalam keadaan darurat ada masyarakat melakukan aduan yang berkali-kali terkait dengan kelambanan perawat di RSUD Soeselo Slawi dan kemudian PIC dari Dinkes menjawab aduan masyarakat tersebut sekali maka aduan yang berkali-kali tersebut tidak direspon oleh PIC karena sudah dijawab sekali saja serta ada PIC yang kurang aktif dalam merespon aduan dari masyarakat.

“Bapak menjelaskan bahwa faktor yang menyebabkan 30 % tersebut adalah kurang aktifnya PIC, bagaimana tanggapan Bapak?”

Soal itu, memang dulu ada PIC yang handphone-nya hilang tetapi tidak melapor ke kami maka aduan yang diadakan oleh pengguna tidak terbalaskan dan kemudian PIC tersebut yang kurang aktif diganti dengan yang baru untuk merespon sesegera mungkin aduan dari masyarakat, tetapi kini kami optimis karena kinerja dari PIC sudah terbilang responsif karena ketika tidak aktifnya PIC, kami akan langsung melanjutkan kepada Kepala Bidang di tiap urusan untuk ditindaklanjuti penyelesaian aduan dari masyarakat.

Berikut ini merupakan tabulasi data aduan yang terespon pada aplikasi lapor bupati Tahun 2019 dilihat dari Kecamatan Slawi, Pangkah, dan Talang:

Tabel V.19

Bulan	Kecamatan		
	Slawi	Pangkah	Talang
Desember			
November	6	6	2
Oktober		3	
September	1		
Agustus		4	2
Juli	1		1
Juni	2	2	
Mei	1	4	1
April	5	1	3
Maret	5	5	1
Februari	6	3	
Januari	3	1	4
JUMLAH	30	29	14

Sumber: Data Sekunder dari layanan pengaduan berbasis online

E. Pengaruh Sosial

Pertanyaan kelimabelas adalah “Apakah informasi melalui media sosial terkait layanan pengaduan berbasis online dapat menarik untuk kemudian menggunakan?”

Tabel V.20

Distribusi Frekuensi Prosentase “Ketertarikan Informasi Melalui Media Sosial Dalam Menggunakan Layanan Pengaduan Berbasis Online”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Tertarik	-	-	-
2.	Tertarik	69	276	92 %
3.	Ragu-Ragu	2	6	3 %
4.	Kurang Tertarik	4	8	5 %
5.	Tidak Tertarik	-	-	-
Jumlah		75	290	100 %

Sumber: Angket penelitian “Pengaruh Sosial” No.15 setelah diinterpretasikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah informasi melalui media sosial terkait layanan pengaduan berbasis online dapat menarik untuk kemudian menggunakan?” yang menjawab tertarik 69 orang (92 %), 2 orang (3 %) menjawab ragu-ragu, dan 4 orang (5 %) menjawab kurang tertarik.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa pengaruh akan media sosial terkait dengan penggunaan layanan pengaduan berbasis online dikatakan “Tertarik” dalam menggunakan layanan tersebut.

Pertanyaan keenambelas adalah “Apakah informasi melalui masyarakat sekitar kecamatan terkait layanan pengaduan berbasis online dapat menarik untuk kemudian menggunakan?”

Tabel V.21

Distribusi Frekuensi Prosentase “Ketertarikan Informasi Melalui Masyarakat Sekitar Kecamatan Dalam Menggunakan Layanan Pengaduan Berbasis Online”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Tertarik	5	25	7 %
2.	Tertarik	52	208	69 %
3.	Ragu-Ragu	12	36	16 %
4.	Kurang Tertarik	6	12	8 %
5.	Tidak Tertarik	-	-	-
Jumlah		75	281	100 %

Sumber: Angket penelitian “Pengaruh Sosial” No.16 setelah diinterpretasikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah informasi melalui masyarakat sekitar kecamatan terkait layanan pengaduan berbasis online dapat menarik untuk kemudian menggunakan?” yang menjawab sangat tertarik 5 orang (7 %), 52 orang (69 %) menjawab tertarik, 12 orang (16 %) menjawab ragu-ragu, dan 6 orang (8 %) kurang tertarik.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa pengaruh dari masyarakat sekitar kecamatan untuk menggunakan layanan pengaduan berbasis online dikatakan “Tertarik”.

F. Ekspektasi Kinerja

Pertanyaan ketujuhbelas adalah “Bagaimanakah tingkat efektifitas penggunaan layanan pengaduan berbasis online dapat meningkatkan kinerja pelayanan?”

Tabel V.22

Distribusi Frekuensi Prosentase “Tingkat Efektifitas Penggunaan Layanan Pengaduan Berbasis Online Dapat Meningkatkan Kinerja Pelayanan”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Efektif	4	20	5 %
2.	Efektif	56	224	75 %
3.	Ragu-Ragu	9	27	12 %
4.	Kurang Efektif	4	8	5 %
5.	Tidak Efektif	2	2	3 %
Jumlah		75	281	100 %

Sumber: Angket penelitian “Ekspektasi Kinerja” No.17 setelah diinterpretasikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Bagaimanakah tingkat efektifitas penggunaan layanan pengaduan berbasis online dapat meningkatkan kinerja pelayanan?” yang menjawab sangat efektif 4 orang (5 %), 56 orang (75 %) menjawab efektif, 9 orang (12 %) menjawab ragu-ragu, 4 orang (5 %) menjawab kurang efektif dan 2 orang (3 %) menjawab tidak efektif.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa tingkat efektifitas dalam penggunaan layanan pengaduan berbasis online dikategorikan “Efektif” untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Pertanyaan kedelapanbelas adalah “Apakah pengaduan yang diajukan oleh pengguna direspon untuk ditindaklanjuti oleh instansi terkait?”

Tabel V.23

Distribusi Frekuensi Prosentase “Pengaduan Yang Direspon Untuk Ditindaklanjuti Oleh Instansi Terkait”

No.	Jawaban	Frekuensi	Jumlah Skor	Prosentase
1.	Sangat Ditindaklanjuti	-	-	-
2.	Ditindaklanjuti	25	100	33 %
3.	Ragu-Ragu	40	120	53 %
4.	Kurang Ditindaklanjuti	8	16	11 %
5.	Tidak Ditindaklanjuti	2	2	3 %
Jumlah		75	238	100 %

Sumber: Angket penelitian “Ekspektasi Kinerja” No.2 setelah diinterpretasikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden dengan pertanyaan “Apakah pengaduan yang diajukan oleh pengguna direspon untuk ditindaklanjuti oleh instansi terkait?” yang menjawab ditindaklanjuti 25 orang (33 %), 40 orang (53 %) menjawab ragu-ragu, 8 orang (11 %) menjawab kurang ditindaklanjuti dan 2 orang (3 %) menjawab tidak ditindaklanjuti.

Maka dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa pengaduan yang diajukan oleh pengguna melalui layanan pengaduan berbasis online dirasa “Ragu-Ragu” untuk ditindaklanjuti oleh instansi terkait.

V.3 Analisis Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online di Kabupaten Tegal

Layanan pengaduan berbasis online adalah alat yang digunakan oleh masyarakat guna mengadukan segala bentuk aduan yang berupa keluhan terkait dengan pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah guna mengontrol serta mengevaluasi jalannya roda Pemerintahan. Alat tersebut jika dikatakan berhasil maka dapat berfungsi dengan baik dan berguna bagi masyarakat, hal ini menjadi tolak ukur bagi Pemerintah untuk terus memperbaiki serta mengevaluasi pelayanan publik. Aspek dalam mengukur tingkat berfungsinya layanan pengaduan berbasis online ini dilihat dari dua sisi, Pemerintah sebagai penyedia layanan berupa alat atau media untuk menampung segala masukan, kritik maupun saran akan pelayanan publik serta masyarakat sebagai pengguna layanan yang ikut serta menyumbangkan sumbangsih berupa sarannya.

Penilaian kemungkinan keberhasilan pengenalan teknologi baru ini dapat diukur dari 6 indikator yaitu sosialisasi terhadap masyarakat, sarana dan prasarana, espektasi usaha, *behavioral intention*, pengaruh sosial, dan ekspektasi kinerja. Untuk dapat menjawab Implementasi layanan pengaduan berbasis online maka penulis menggunakan rentan skala sebagai berikut:

A. Rekapitulasi Jawaban Responden Dengan Indikator “Sosialisasi Terhadap Masyarakat”

Hasil perolehan data dari 6 jawaban item pertanyaan terhadap 75 responden, kemudian direkapitulasi dengan cara mencari total score $\sum X_1 + \sum X_2 + \dots + \sum X_6$, jadi $(\sum X) = 319 + 294 + \dots + 298 = 1777$ Nilai maksimum (max) untuk indikator sosialisasi terhadap masyarakat $(\sum X)$ diperoleh melalui = nilai tertinggi dikalikan jumlah item pernyataan dikalikan jumlah responden sebanyak 75, jadi diperoleh $5 \times 6 \times 75 = 2250$, sedangkan nilai minimum (min) untuk indikator sosialisasi terhadap masyarakat $(\sum X)$ diperoleh melalui = nilai terendah dikalikan jumlah item pernyataan dikalikan jumlah reponden, jadi diperoleh $1 \times 6 \times 75 = 450$.

Range merupakan jumlah nilai maksimum (max) dikurangi nilai minimum = $2250 - 450 = 1800$, selanjutnya dengan mengetahui range nilai dari jawaban responden maka dapat ditentukan Rentang Skala (RS) pengukuran yaitu range dibagi skala pengukuran = $1800 / 5 = 360$, Rentang Skala (RS) digunakan untuk menentukan rentang penilaian dalam kategori “Sosialisasi Terhadap Masyarakat” yang ditentukan dalam standar derajat penilaian berikut:

Tabel V.24

Hasil Dari Rentang Skala “Sosialisasi Terhadap Masyarakat”

No.	Rentang Skala (RS)	Kriteria
1.	1890 – 2250	Sangat Baik
2.	1530 – 1889	Baik
3.	1170 – 1529	Ragu-Ragu
4.	810 – 1169	Kurang Baik
5.	450 – 809	Tidak Baik

Sumber Data Primer Yang Telah Diolah

Total skor perolehan data ($\sum X$) yaitu 1777, dengan menggunakan rentang penilaian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai indikator “Sosialisasi Terhadap Masyarakat” berada pada kategori “Baik”.

B. Rekapitulasi Jawaban Responden Dengan Indikator “Sarana dan Prasarana”

Hasil perolehan data dari 2 jawaban item pertanyaan terhadap 75 responden, kemudian direkapitulasi dengan cara mencari total score $\sum X_1 + \sum X_2$, jadi ($\sum X$) = $319 + 182 = 501$ Nilai maksimum (max) untuk indikator sarana dan prasarana ($\sum X$) diperoleh melalui = nilai tertinggi dikalikan jumlah item pernyataan dikalikan jumlah responden sebanyak 75, jadi diperoleh $5 \times 2 \times 75 = 750$, sedangkan nilai minimum (min) untuk indikator sarana dan prasarana ($\sum X$) diperoleh melalui = nilai terendah dikalikan jumlah item pernyataan dikalikan jumlah reponden, jadi diperoleh $1 \times 2 \times 75 = 150$.

Range merupakan jumlah nilai maksimum (max) dikurangi nilai minimum = $750 - 150 = 600$, selanjutnya dengan mengetahui range nilai dari jawaban responden maka dapat ditentukan Rentang Skala (RS) pengukuran yaitu range dibagi skala pengukuran = $600 / 5 = 120$, Rentang Skala (RS) digunakan untuk menentukan rentang penilaian dalam kategori “Sarana dan Prasarana” yang ditentukan dalam standar derajat penilaian berikut:

Tabel V.25

Hasil Dari Rentang Skala “Sarana dan Prasarana”

No.	Rentang Skala (RS)	Kriteria
1.	630 – 750	Sangat Baik
2.	510 – 629	Baik
3.	390 – 509	Ragu-Ragu
4.	270 – 389	Kurang Baik
5.	150 – 269	Tidak Baik

Sumber Data Primer Yang Telah Diolah

Total skor perolehan data ($\sum X$) yaitu 501, dengan menggunakan rentang penilaian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai indikator “Sarana dan Prasarana” berada pada kategori “Ragu-Ragu”.

C. Rekapitulasi Jawaban Responden Dengan Indikator “Ekspektasi Usaha”

Hasil perolehan data dari 4 jawaban item pertanyaan terhadap 75 responden, kemudian direkapitulasi dengan cara mencari total score $\sum X_1 + \sum X_2, \dots + \sum X_4$, jadi ($\sum X$) = 295 + 159 ... + 290 = 1063 Nilai maksimum (max) untuk indikator ekspektasi usaha ($\sum X$) diperoleh melalui = nilai tertinggi dikalikan jumlah item pernyataan dikalikan jumlah responden sebanyak 75, jadi diperoleh $5 \times 4 \times 75 = 1500$, sedangkan nilai minimum (min) untuk indikator ekspektasi usaha ($\sum X$) diperoleh melalui = nilai terendah dikalikan jumlah item pernyataan dikalikan jumlah reponden, jadi diperoleh $1 \times 4 \times 75 = 300$.

Range merupakan jumlah nilai maksimum (max) dikurangi nilai minimum = $1500 - 300 = 1200$, selanjutnya dengan mengetahui range nilai dari jawaban responden maka dapat ditentukan Rentang Skala (RS) pengukuran yaitu range dibagi skala pengukuran = $1200 / 5 = 240$, Rentang Skala (RS) digunakan untuk

menentukan rentang penilaian dalam kategori “Ekspektasi Usaha” yang ditentukan dalam standar derajat penilaian berikut:

Tabel V.26

Hasil Dari Rentang Skala “Ekspektasi Usaha”

No.	Rentang Skala (RS)	Kriteria
1.	1260 – 1500	Sangat Baik
2.	1020 – 1259	Baik
3.	780 – 1019	Ragu-Ragu
4.	540 – 779	Kurang Baik
5.	300 – 539	Tidak Baik

Sumber Data Primer Yang Telah Diolah

Total skor perolehan data ($\sum X$) yaitu 1063, dengan menggunakan rentang penilaian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai indikator “Ekspektasi Usaha” berada pada kategori “Baik”.

D. Rekapitulasi Jawaban Responden Dengan Indikator “*Behavioral Intention*”

Hasil perolehan data dari 2 jawaban item pertanyaan terhadap 75 responden, kemudian direkapitulasi dengan cara mencari total score $\sum X_1 + \sum X_2$, jadi ($\sum X$) = $265 + 192 = 457$ Nilai maksimum (max) untuk indikator *behavioral intention* ($\sum X$) diperoleh melalui = nilai tertinggi dikalikan jumlah item pernyataan dikalikan jumlah responden sebanyak 75, jadi diperoleh $5 \times 2 \times 75 = 750$, sedangkan nilai minimum (min) untuk indikator *behavioral intention* ($\sum X$) diperoleh melalui = nilai terendah dikalikan jumlah item pernyataan dikalikan jumlah reponden, jadi diperoleh $1 \times 2 \times 75 = 150$.

Range merupakan jumlah nilai maksimum (max) dikurangi nilai minimum = $750 - 150 = 600$, selanjutnya dengan mengetahui range nilai dari jawaban

responden maka dapat ditentukan Rentang Skala (RS) pengukuran yaitu range dibagi skala pengukuran = $600 / 5 = 120$, Rentang Skala (RS) digunakan untuk menentukan rentang penilaian dalam kategori “*Behavioral Intention*” yang ditentukan dalam standar derajat penilaian berikut:

Tabel V.27

Hasil Dari Rentang Skala “*Behavioral Intention*”

No.	Rentang Skala (RS)	Kriteria
1.	630 – 750	Sangat Baik
2.	510 – 629	Baik
3.	390 – 509	Ragu-Ragu
4.	270 – 389	Kurang Baik
5.	150 – 269	Tidak Baik

Sumber Data Primer Yang Telah Diolah

Total skor perolehan data ($\sum X$) yaitu 457, dengan menggunakan rentang penilaian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai indikator “*Behavioral Intention*” berada pada kategori “Ragu-Ragu”.

E. Rekapitulasi Jawaban Responden Dengan Indikator “Pengaruh Sosial”

Hasil perolehan data dari 2 jawaban item pertanyaan terhadap 75 responden, kemudian direkapitulasi dengan cara mencari total score $\sum X_1 + \sum X_2$, jadi ($\sum X$) = $290 + 281 = 571$ Nilai maksimum (max) untuk indikator pengaruh sosial ($\sum X$) diperoleh melalui = nilai tertinggi dikalikan jumlah item pernyataan dikalikan jumlah responden sebanyak 75, jadi diperoleh $5 \times 2 \times 75 = 750$, sedangkan nilai minimum (min) untuk indikator pengaruh sosial ($\sum X$) diperoleh melalui = nilai terendah dikalikan jumlah item pernyataan dikalikan jumlah reponden, jadi diperoleh $1 \times 2 \times 75 = 150$.

Range merupakan jumlah nilai maksimum (max) dikurangi nilai minimum = $750 - 150 = 600$, selanjutnya dengan mengetahui range nilai dari jawaban responden maka dapat ditentukan Rentang Skala (RS) pengukuran yaitu range dibagi skala pengukuran = $600 / 5 = 120$, Rentang Skala (RS) digunakan untuk menentukan rentang penilaian dalam kategori “Pengaruh Sosial” yang ditentukan dalam standar derajat penilaian berikut:

Tabel V.28

Hasil Dari Rentang Skala “Pengaruh Sosial”

No.	Rentang Skala (RS)	Kriteria
1.	630 – 750	Sangat Baik
2.	510 – 629	Baik
3.	390 – 509	Ragu-Ragu
4.	270 – 389	Kurang Baik
5.	150 – 269	Tidak Baik

Sumber Data Primer Yang Telah Diolah

Total skor perolehan data ($\sum X$) yaitu 571, dengan menggunakan rentang penilaian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai indikator “Pengaruh Sosial” berada pada kategori “Baik”.

F. Rekapitulasi Jawaban Responden Dengan Indikator “Ekspektasi Kinerja”

Hasil perolehan data dari 2 jawaban item pertanyaan terhadap 75 responden, kemudian direkapitulasi dengan cara mencari total score $\sum X_1 + \sum X_2$, jadi ($\sum X$) = $281 + 238 = 519$ Nilai maksimum (max) untuk indikator ekspektasi kinerja ($\sum X$) diperoleh melalui = nilai tertinggi dikalikan jumlah item pernyataan dikalikan jumlah responden sebanyak 75, jadi diperoleh $5 \times 2 \times 75 = 750$, sedangkan nilai minimum (min) untuk indikator ekspektasi kinerja ($\sum X$) diperoleh melalui = nilai

terendah dikalikan jumlah item pernyataan dikalikan jumlah responden, jadi diperoleh $1 \times 2 \times 75 = 150$.

Range merupakan jumlah nilai maksimum (max) dikurangi nilai minimum = $750 - 150 = 600$, selanjutnya dengan mengetahui range nilai dari jawaban responden maka dapat ditentukan Rentang Skala (RS) pengukuran yaitu range dibagi skala pengukuran = $600 / 5 = 120$, Rentang Skala (RS) digunakan untuk menentukan rentang penilaian dalam kategori “Ekspektasi Kinerja” yang ditentukan dalam standar derajat penilaian berikut:

Tabel V.29

Hasil Dari Rentang Skala “Ekspektasi Kinerja”

No.	Rentang Skala (RS)	Kriteria
1.	630 – 750	Sangat Baik
2.	510 – 629	Baik
3.	390 – 509	Ragu-Ragu
4.	270 – 389	Kurang Baik
5.	150 – 269	Tidak Baik

Sumber Data Primer Yang Telah Diolah

Total skor perolehan data ($\sum X$) yaitu 519, dengan menggunakan rentang penilaian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai indikator “Ekspektasi Kinerja” berada pada kategori “Baik”.

G. Hasil Rentang Skala

Dengan mencari Total skor $\sum X_1 + \sum X_2 + \dots + \sum X_{18}$, jadi ($\sum X$) = $219 + 294 + 285 + 289 + \dots + 238 = 4.888$. Nilai Maksimal (Max) untuk variabel Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online ($\sum X$) diperoleh melalui = jumlah item pernyataan dikalikan nilai tertinggi dikalikan jumlah responden yaitu berjumlah 75 responden. Jadi di peroleh $18 \times 5 \times 75 = 6.750$, Sedangkan nilai

minimum (Min) untuk variabel Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online ($\sum X$) diperoleh melalui = jumlah item pertanyaan dikalikan nilai terendah dikalikan jumlah responden, jadi diperoleh $18 \times 1 \times 75 = 1.350$.

Renge merupakan jumlah nilai maksimal (Max) dikurangi nilai minimal (Min) = $6.750 - 1.350 = 5.400$, selanjutnya dengan mengetahui range nilai dari jawaban responden maka dapat ditentukan Rentang Sekala (RS) pengukurann yaitu range dibagi skala pengukuran = $5.400/5 = 1080$, Rentan Skala (RS) digunakan untuk menentukan rentan penilaian dalam kategori “Implementasi” yang ditentukan dalam standar derajat penilaian berikut:

Tabel V.30

Rentan Skala Variabel “Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online”

No.	Rentang Skala (RS)	Kriteria
1.	5670 – 6750	Sangat Baik
2.	4590 – 5669	Baik
3.	3510 – 4589	Sedang
4.	2430 – 3509	Buruk
5.	1350 – 2429	Sangat Buruk

Sumber: Data Primer yang telah diolah

Total skor perolehan data terhadap variabel “Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online” ($\sum X$) yaitu 4.888. Dengan menggunakan rentang skala maka dapat di lihat dari indikator didalamnya yaitu sosialisasi terhadap masyarakat, kondisi-kondisi pemfasilitas, ekspektasi usaha, *behavioral intention*, pengaruh sosial, dan ekspektasi kinerja, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai variabel “Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online” berada pada kategori “Baik”. Namun ada beberapa yang masih perlu diperbaiki terutama pada

item kelengkapan fitur didalam indikator “sarana dan prasarana” dan intensitas penggunaan didalam indikator “*behavioral intention*”, disini nilai yang diukur dalam angket masih ragu-ragu pada jawaban dari responden, berikut ini penjelasannya:

1. Berdasarkan tabel rentang skala maka dapat diambil kesimpulan mengenai “Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online” diambil dari beberapa aspek-aspek per-indikator mengenai “Sosialisasi Terhadap Masyarakat” dari 75 responden dengan pembagian skor: pertanyaan 1 skor 319, pertanyaan 2 skor 294, pertanyaan 3 skor 285, pertanyaan 4 skor 289, pertanyaan 5 skor 292, pertanyaan 6 skor 298 melihat dari total skor 1777 dapat dikategorikan “Baik”.
2. Berdasarkan tabel rentang skala maka dapat diambil kesimpulan mengenai “Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online” diambil dari beberapa aspek-aspek per-indikator mengenai “Sarana dan Prasarana” dari 75 responden dengan pembagian skor: pertanyaan 1 skor 319, pertanyaan 2 skor 182 melihat dari total skor 501 dapat dikategorikan “Ragu-Ragu”.
3. Berdasarkan tabel rentang skala maka dapat diambil kesimpulan mengenai “Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online” diambil dari beberapa aspek-aspek per-indikator mengenai “Ekspektasi Usaha” dari 75 responden dengan pembagian skor: pertanyaan 1 skor 295, pertanyaan 2 skor 159, pertanyaan 3 skor 319, pertanyaan 4 skor 290 melihat dari jumlah skor 1063 dapat dikategorikan “Baik”.

4. Berdasarkan tabel rentang skala maka dapat diambil kesimpulan mengenai “Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online” diambil dari beberapa aspek-aspek per-indikator mengenai “*Behavioral Intention*” dari 75 responden dengan pembagian skor: pertanyaan 1 skor 265, pertanyaan 2 skor 192 melihat dari jumlah skor 457 dapat dikategorikan “Ragu-Ragu”.
5. Berdasarkan tabel rentang skala maka dapat diambil kesimpulan mengenai “Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online” diambil dari beberapa aspek-aspek per-indikator mengenai “Pengaruh Sosial” dari 75 responden dengan pembagian skor: pertanyaan 1 skor 290, pertanyaan 2 skor 281 melihat dari jumlah skor 571 dapat dikategorikan “Baik”.
6. Berdasarkan tabel rentang skala maka dapat diambil kesimpulan mengenai “Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online” diambil dari beberapa aspek-aspek per-indikator mengenai “Ekspektasi Kinerja” dari 75 responden dengan pembagian skor: pertanyaan 1 skor 281, pertanyaan 2 skor 238 melihat dari jumlah skor 517 dapat dikategorikan “Baik”.

Jadi total hasil skor perhitungan dari pertanyaan 1 sampai dengan 18 adalah 4.888 dengan kriteria “Baik”.

V.4 Kendala-kendala dalam Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Berbasis Online di Kabupaten Tegal).

Kendala yang terjadi terkait dengan Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online yaitu dari indikator sarana dan prasarana yaitu berupa kurangnya

fitur dalam layanan pengaduan berbasis online seperti kode verifikasi yang telat masuk, tidak tersediannya reset password, percakapan yang monoton (hanya menampilkan aduan dengan jawaban), tidak adanya fitur berkaitan dengan aduan yang terselesaikan dalam bentuk angka, server dari data center yang belum siap menghadapi gangguan yang tak terduga seperti sambaran petir yang pada akhirnya layanan pengaduan berbasis online menjadi down serta data aduan berupa foto yang terdapat di layanan pengaduan berbasis online hilang dan tidak bisa dibackup ulang sehingga alat tersebut belum berfungsi secara maksimal. yang mengakibatkan fungsinya terhambat dan indikator *behavioral intention* berupa tingkat keseringan penggunaan masyarakat dalam pemakaian layanan pengaduan berbasis online yang diketahui kurang intens dikarenakan kurang responsifnya PIC dalam menjawab aduan dari masyarakat yang pada akhirnya membuat masyarakat malas menggunakan.

Hal-hal tersebut yang berakibat munculnya kendala pada saat implementasi layanan pengaduan berbasis online, sehingga secara fungsi tersedianya alat tersebut belum optimal.

V.5 Solusi yang berkaitan dengan Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online.

Solusi yang perlu dilakukan dalam rangka mewujudkan implementasi layanan pengaduan berbasis online agar berfungsi dengan optimal yaitu berupa:

1. Penambahan kelengkapan fitur aplikasi

Artinya untuk pengoptimalan fungsi dari layanan pengaduan berbasis online dibutuhkan penambahan fitur seperti kode verifikasi yang secara

cepat terkirim kepada pengguna, tersedianya reset password guna mengembalikan password yang lupa, fitur privasi digunakan untuk menjaga kerahasiaan dari masyarakat yang mengadakan dalam bentuk aduan yang bersifat sensitif, percakapan yang berjenjang agar jenis aduan tidak ditanyakan kembali sehingga lebih variatif dan tidak membuat pertanyaan baru lagi, dan pemberian status penyelesaian pada aduan sehingga masyarakat tahu akan status apakah sudah ditindaklanjuti maupun masih dalam proses.

2. Pengoptimalan server pada data center yang terdapat di Dinas Kominfo

Artinya ketika server siap dan mumpuni untuk digunakan melalui mekanisme online maka tidak ada kendala yang berarti dalam layanan pengaduan berbasis online tersebut dan perangkat server data center harus dikuatkan agar segala gangguan yang tak terduga bisa diatasi dengan sesegera mungkin.

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Berbasis Online di Kabupaten Tegal), maka ditarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online dilihat dari sisi penyediaan masih belum maksimal hal tersebut berkaitan dengan fitur yang belum lengkap serta belum siapnya server data center dalam menghadapi berbagai gangguan yang tak terduga sehingga layanan pengaduan berbasis online ini masih belum berfungsi dengan optimal. Disisi lain penyediaan layanan pengaduan berbasis online yang disediakan oleh penyelenggara patut diapresiasi karena inovasinya mampu memfasilitasi hubungan yang komunikatif antara Pemerintah dengan masyarakatnya terkait perkembangan alih teknologi dari konvensional ke sistem online.
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online dilihat dari sisi Masyarakat dinilai mengapresiasi dan mendukung kehadiran layanan berupa pengaduan berbasis online, dibuktikan dengan tingkat antusiasme dalam penggunaan

layanan online yang semakin bertambah dan proaktif memberikan kritik dan sarannya terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh penyedia.

3. Kendala dari Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online dilihat dari sisi sarana dan prasarana berupa kurang lengkapnya dan belum maksimalnya fitur didalam layanan pengaduan berbasis online serta server data center yang belum siap dan mumpuni dalam menghadapi gangguan yang tak terduga sehingga alat tersebut belum berfungsi dengan optimal.
4. Solusi dari Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Online yaitu dengan menambahkan fitur agar lebih lengkap serta penguatan server data center agar siap, optimal dan mumpuni terhadap gangguan yang tak terduga sehingga layanan tersebut dapat berfungsi dengan baik dan dioperasikan sepanjang waktu.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan peneliti, maka peneliti memberikan rekomendasi (saran) sebagai berikut:

1. Perlunya keterlibatan *Creator Developer* dari masyarakat maupun pihak lain dalam membuat aplikasi yang muaranya tertuju pada layanan pengaduan berbasis online, karena masukan dari para ahli dibidang digital dapat memberikan inovasi dalam mewujudkan layanan yang bermanfaat bagi semua kalangan.
2. Perlunya melakukan kerjasama dengan penyedia server yang memiliki pengalaman yang baik dalam pengoprasian layanan berbasis digital sehingga masalah yang terjadi dapat ditanggulangi dengan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku dan Literatur:

- Guntur Setiawan, 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Harsono, Hanifah. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Bandung: PT. Mutiara Sumber Widya.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Soerjono Soekanto. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2002
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendaka Surabaya.
- A. G Subarsono, 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Suryadi. 2010. *Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Vol, 23. No, 4. pp, 293-303
- Indrajit, Richardus Eko. (2005). *E-Government in Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. MIS Quarterly (27:3), 425-478.

2. Peraturan Perundang-Undangan:

- a. Undang-Undang No. 23 Tahun 2004 dilanjutkan dengan UU No. 32 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah
- b. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- d. Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE
- e. Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- f. Kepmenpan No. 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat
- g. SK Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal Nomor 064/096 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Aplikasi Android Laporan Bupati Tegal
- h. Perbup Tegal No. 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tegal.
- i. Perbup Tegal No.10 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal.

3. Website:

<https://radartegal.com/berita-pemkab-tegal/umi-azizah-pelayanan-makin-baik-responnya-yang.28193.html>

<https://radartegal.com/berita-lokal/kesal-jalan-rusak-warga-di-pantura-kabupaten.19161.html>

Lampiran 1

KUESIONER

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang IMPLEMENTASI UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (STUDI PENYEDIAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI KABUPATEN TEGAL. Oleh karena itu di sela – sela kesibukan bapak / ibu, saya memohon dengan hormat kesediaan bapak / ibu untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi bapak / ibu sekalian untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak terima kasih

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Pertanyaan yang berupa isian, dimohon mengisi jawaban pada tempat yang telah disediakan.
2. Pertanyaan yang berupa pilihan, dimohon memilih jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu huruf a,b,c atau d.

Identitas Responden :

1. Nama Lengkap :
2. Jenis kelamin : Pria / Wanita
3. Pekerjaan :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Alamat :

PERTANYAAN:**A. Sosialisasi Terhadap Masyarakat**

1. Apakah anda mendengar tentang sosialisasi yang diadakan oleh Pemerintah Kabupaten Tegal terkait layanan pengaduan berbasis online??
 - a. Sangat Mendengar
 - b. Mendengar
 - c. Ragu-Ragu
 - d. Kurang Mendengar
 - e. Tidak Mendengar

2. Menurut Bapak atau Ibu, bagaimanakah antusiasme masyarakat dalam mengikuti sosialisasi tentang layanan pengaduan berbasis online?
 - a. Sangat Antusias
 - b. Antusias
 - c. Biasa-Biasa Saja
 - d. Kurang Antusias
 - e. Tidak Antusias

3. Menurut Bapak atau Ibu, apakah pemaparan tentang layanan pengaduan berbasis online yang disosialisasikan menarik untuk diikuti?
 - a. Sangat Menarik
 - b. Menarik
 - c. Biasa-Biasa Saja
 - d. Kurang Menarik
 - e. Tidak Menarik

4. Menurut Bapak atau Ibu, apakah pemahaman materi tentang petunjuk penggunaan dari layanan pengaduan berbasis online mudah untuk dipahami?
 - a. Sangat Dipahami
 - b. Mudah Dipahami
 - c. Sedang-Sedang Saja
 - d. Kurang Memahami
 - e. Tidak Memahami

5. Menurut Bapak atau Ibu, apakah tata cara pengoprasian layanan pengaduan berbasis online dipahami dengan jelas?
- a. Sangat Jelas
 - b. Jelas
 - c. Ragu-Ragu
 - d. Kurang Jelas
 - e. Tidak Jelas
6. Menurut bapak atau ibu, apakah sosialisasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Tegal dapat memberikan dampak untuk menggunakan layanan pengaduan berbasis online?
- a. Sangat Berdampak
 - b. Berdampak
 - c. Ragu-Ragu
 - d. Sulit Berdampak
 - e. Tidak Berdampak

B. Kondisi-Kondisi Pemfasilitas

1. Menurut Bapak atau Ibu, apakah handphone yang dimiliki masyarakat dapat dijangkau seluruh pengguna layanan pengaduan berbasis online?
- a. Sangat Dijangkau
 - b. Dijangkau
 - c. Biasa-Biasa Saja
 - d. Sulit Dijangkau
 - e. Sangat Sulit
2. Menurut Bapak atau Ibu, apakah fitur yang terdapat di layanan pengaduan berbasis online sudah lengkap?
- a. Sangat Lengkap
 - b. Lengkap
 - c. Biasa-Biasa Saja
 - d. Kurang Lengkap
 - e. Tidak Lengkap

C. Ekspektasi Usaha (*Effort*)

1. Menurut Bapak atau Ibu, apakah layanan pengaduan berbasis online mudah digunakan maupun dioperasikan?
 - a. Sangat Mudah
 - b. Mudah
 - c. Sedang-Sedang Saja
 - d. Sulit
 - e. Sangat Sulit

2. Menurut Bapak atau Ibu, apakah kelengkapan fitur yang terdapat di layanan pengaduan berbasis online sudah maksimal?
 - a. Sangat Maksimal
 - b. Maksimal
 - c. Biasa-Biasa Saja
 - d. Kurang Maksimal
 - e. Tidak Maksimal

3. Menurut Bapak atau Ibu, apakah kualitas jaringan internet di daerah anda sudah menjangkau dalam penggunaan layanan pengaduan berbasis online?
 - a. Sangat Menjangkau
 - b. Menjangkau
 - c. Ragu-Ragu
 - d. Kurang Menjangkau
 - e. Tidak Menjangkau

4. Menurut Bapak atau Ibu, apakah dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online bisa meningkatkan keterampilan penggunaan?
 - a. Sangat Terampil
 - b. Terampil
 - c. Ragu-Ragu
 - d. Kurang Terampil
 - e. Tidak Terampil

D. Behavioral Intention

1. Menurut Bapak atau Ibu, apakah anda merasa nyaman dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online?
 - a. Sangat Nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Biasa-Biasa Saja
 - d. Kurang Nyaman
 - e. Tidak Nyaman

2. Menurut Bapak atau Ibu, bagaimanakah intensitas penggunaan dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online?
 - a. Sangat Intens
 - b. Intens
 - c. Sedang-Sedang Saja
 - d. Kurang Intens
 - e. Tidak Intens

E. Pengaruh Sosial

1. Menurut Bapak atau Ibu, apakah informasi melalui media sosial terkait layanan pengaduan berbasis online dapat menarik untuk kemudian menggunakan?
 - a. Sangat Tertarik
 - b. Tertarik
 - c. Ragu-Ragu
 - d. Kurang Tertarik
 - e. Tidak Tertarik

2. Menurut Bapak atau Ibu, apakah informasi melalui masyarakat sekitar kecamatan terkait layanan pengaduan berbasis online dapat menarik untuk kemudian menggunakan?

- a. Sangat Menarik
- b. Menarik
- c. Ragu-Ragu
- d. Kurang Menarik
- e. Tidak Menarik

F. Ekspektasi Kinerja

1. Menurut Bapak atau Ibu, bagaimanakah tingkat efektifitas penggunaan layanan pengaduan berbasis online dapat meningkatkan kinerja pelayanan?

- a. Sangat Efektif
- b. Efektif
- c. Ragu-Ragu
- d. Kurang Efektif
- e. Tidak Efektif

2. Menurut Bapak atau Ibu, apakah pengaduan yang diajukan oleh pengguna direspon untuk ditindaklanjuti oleh instansi terkait?

- a. Sangat Ditindaklanjuti
- b. Ditindaklanjuti
- c. Ragu-Ragu
- d. Kurang Ditindaklanjuti
- e. Tidak Ditindaklanjuti

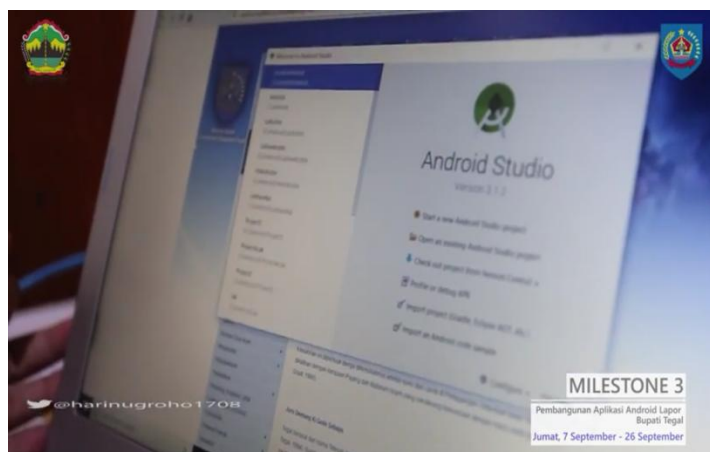
Dokumentasi



Wawancara Dengan Kasubag Pemberitaan dan Dokumentasi Humas Setda Kabupaten Tegal serta Responden Pengguna Layanan Pengaduan Berbasis Online



Sosialisasi Peluncuran Laporan Bupati Tegal Di Halaman Pemerintah Kabupaten Tegal



Fasilitas Data Center Yang Terdapat Di Dinas Kominfo Kabupaten Tegal



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
KANTOR KESBANGPOL DAN LINMAS

Alamat : Jl. Piere Tendean No. 1 Slawi Telp. (0283) 492428
 Website : www.kesbangpollinmas.tegalkab.go.id

Slawi, 10 Juli 2019

Nomor : 070 / 29 / 0498
 Lampiran : 1 (satu) bendel
 Perihal : Ijin Pra Research

Kepada :
 Yth. KEPALA BAPPEDA dan LITBANG
 KABUPATEN TEGAL

di -

S L A W I

Menarik Surat Rekomendasi Permohonan Ijin Pra Research :

Dari : Universitas Pancasakti Tegal
 Nomor : 265/K/FISIP/UPS/CI/2019
 Tanggal : 28 Juli 2019

Bersama ini kami beritahukan, bahwa wilayah Kabupaten Tegal akan dilaksanakan Pra Research oleh :

Nama : Dandhi Dwirizky Purwiansyah
 N P M : 2115500016
 Judul : Implementasi Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami *tidak keberatan* atas Pelaksanaan Pra Research dalam wilayah Kabupaten Tegal dan bersama ini pula kami lampirkan foto copy surat rekomendasi dari Dekan Universitas Pancasakti Tegal.

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

An. ~~KERALA~~ KANTOR KESBANGPOL DAN LINMAS
 KABUPATEN TEGAL
 Kasi Pol/Hubga



Tembusan : Kepada Yth.

1. Bupati Tegal (sebagai laporan);
2. Yang bersangkutan;
3. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH DAN
 PENELITIAN PENGEMBANGAN
 (BAPPEDA DAN LITBANG)**

Alamat : Jl. Dr. Soetomo No. 1 Slawi Kode Pos 52417 Telp (0283) 491964 – 492023
 Fax (0283) 492023

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN/RISET/KERJA PRAKTIK

Nomor : 070/VII/484/2019

- I. **D a s a r :** Surat dari Kesbangpoi dan Linmas Kabupaten Tegal
 Nomor : 070/29/0498
 Tanggal : 10 Juli 2019
- II. Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan (Bappeda & Litbang) Kabupaten Tegal, menyatakan tidak keberatan atas Ijin Riset di wilayah Kabupaten Tegal yang dilaksanakan oleh :
1. Nama : DANDHI DWIRIZKY PURWIANSYAH (NIM : 2115500016)
 2. Pekerjaan : Mahasiswa
 3. Alamat : Dukuh Posong RT. 01/05 Kecamatan Pangkah Kab. Tegal
 4. Penanggungjawab : Dekan Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Pancasakti Tegal
 5. Maksud/tujuan : Ijin Riset Dalam Rangka Penyusunan Proposal Skripsi Dengan Judul "IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TEGAL"
 6. Lokasi : Humas Protokoler SETDA Kabupaten Tegal
 7. Pembimbing : -
- Dengan ketentuan sebagai berikut :
- a. Pelaksanaan penelitian/riset/kerja praktik tidak disalahgunakan untuk tujuan yang dapat mengganggu kestabilan pemerintah;
 - b. Sebelum melaksanakan penelitian/riset/kerja praktik, terlebih agar menyerahkan/melaporkan hasilnya kepada (Bappeda & Litbang) Kabupaten dahulu melaporkan kepada pejabat/perangkat pemerintah yang berwenang/berkaitan;
 - c. Setelah penelitian penelitian/riset/kerja praktik selesai dilaksanakan Tegal.
- III. Rekomendasi penelitian/riset/kerja praktik ini mulai berlaku tanggal : 10 Juli 2019 s/d 10 November 2019.

Dikeluarkan di : S L A W I

Pada tanggal : 10 Juli 2019

A.N. KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
 DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN KABUPATEN TEGAL,
 KABUPATEN TEGAL DAN PENGELOLAAN DATA



DANI DWIAT MOHAMMAD, SE
 Pembina
 NIP. 19610903 198303 1 014

Tembusan : Kepada Yth.

1. Bupati Tegal (sebagai laporan);
2. Kabag. Humas Protokoler SETDA Kab. Tegal
3. ;
4. ;
5.;
6. Arsip; .
7. Yang Bersangkutan;



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH DAN
 PENELITIAN PENGEMBANGAN
 (BAPPEDA DAN LITBANG)**

Alamat : Jl. Dr. Soetomo No. 1 Slawi Kode Pos 52417 Telp (0283) 491964 - 492023
 Fax (0283) 492023

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN/RISET/KERJA PRAKTIK

Nomor : 070/VII/484/2019

- I. **D a s a r :** Surat dari Kesbangpol dan Linmas Kabupaten Tegal
 Nomor : 070/29/0498
 Tanggal : 10 Juli 2019
- II. Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan (Bappeda & Litbang) Kabupaten Tegal, menyatakan tidak keberatan atas Ijin Riset di wilayah Kabupaten Tegal yang dilaksanakan oleh :
1. Nama : DANDHI DWIRIZKY PURWIANSYAH (NIM : 2115500016)
 2. Pekerjaan : Mahasiswa
 3. Alamat : Dukuh Posong RT. 01/05 Kecamatan Pangkah Kab. Tegal
 4. Penanggungjawab : Dekan Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Pancasakti Tegal
 5. Maksud/tujuan : Ijin Riset Dalam Rangka Penyusunan Proposal Skripsi Dengan Judul "IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TEGAL"
 6. Lokasi : Dinas Kominfo Kabupaten Tegal
 7. Pembimbing : -
- Dengan ketentuan sebagai berikut :
- a. Pelaksanaan penelitian/riset/kerja praktik tidak disalahgunakan untuk tujuan yang dapat mengganggu kestabilan pemerintah;
 - b. Sebelum melaksanakan penelitian/riset/kerja praktik, terlebih agar menyerahkan/melaporkan hasilnya kepada (Bappeda & Litbang) Kabupaten dahulu melaporkan kepada pejabat/perangkat pemerintah yang berwenang/berkaitan;
 - c. Setelah penelitian penelitian/riset/kerja praktik selesai dilaksanakan Tegal.
- III. Rekomendasi penelitian/riset/kerja praktik ini mulai berlaku tanggal : 10 Juli 2019 s/d 10 November 2019.

Dikeluarkan di : S L A W I
 Pada tanggal : 10 Juli 2019

A.N. KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
 DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN KABUPATEN TEGAL,
 KABID KEBANGKITAN DAN PENGELOLAAN DATA



FANI DWIAT MOHAMMAD, SE
 Pembina
 NIP. 19610903 198303 1 014

- Tembusan :** Kepada Yth.
 1. Bupati Tegal (sebagai laporan);
 2. Ka. Dinas Kominfo Kab. Tegal
 3. ;
 4. ;
 5.;
 6. Arsip; .
 7. Yang Bersangkutan;



YAYASAN PENDIDIKAN PANCASAKTI TEGAL
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PRODI : ILMU PEMERINTAHAN (Terakreditasi B)
ILMU KOMUNIKASI
(SK. Nomor : 145/SK/BAN-PT/Akred/S/V/2014, Tanggal 23 Mei 2014)
Jl. Halmahera KM. 1 Telp. (0283) 323290 Tegal

Nomor : 390/K/A-4/FISIP/UPS/XI/2019 13 Nopember 2019
Lampiran : -
Perihal : **Ijin Research**

Kepada : Yth. **Kepala Bagian**
Humas dan Protokoler Setda
Kabupaten Tegal
di
Slawi

Disampaikan dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak berkenan memberi ijin kepada mahasiswa tersebut di bawah ini :

N a m a : **Dandhi Dwirizky P.**
NPM : 2115500016
Tempat, tgl. Lahir : Tegal, 07 Desember 1991
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Alamat : Dk. Posong Rt. 01/05 Kecamatan Pangkah
Kabupaten Tegal.

Untuk menjalankan research di *Kantor Humas dan Protokoler Kabupaten Tegal.*

Perlu kiranya kami beritahukan bahwa research ini dijalankan oleh yang bersangkutan dalam rangka pembuatan skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Pancasakti Tegal. Adapun Judul Skripsi : *“ Implementasi UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Masyarakat Guna Meningkatkan Kinerja Sektor Publik) di Kabupaten Tegal “.*

Atas kebijaksanaan dan perhatian Bapak disampaikan terima kasih.


Dekan.
Dr. Nuridin, SH.MH
NIDN. 0610116002

Lampiran Berita Acara Bimbingan Skripsi



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL**

Sekretariat : Jl. Halmahera Km. I Telp. (0283) 323290

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal Nomor : 819/K/E/FISIP-UPS/VIII/2019 Perihal penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi :

1. Nama : **Drs. Sana Prabowo, M.Si**
NIP : 195612251983121001
2. Nama : **Unggul Sugi Harto, S.IP., M.Si**
NIPY : 1425921973

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini telah dibimbing skripsinya.

Nama : **Dandhi Dwirizky Purwiansyih**
NPM : 2115500016
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online di Kabupaten Tegal).

No	Tahapan	Tanggal	Keterangan
1.	Penunjukkan Dosen Pembimbing	12 Agustus 2019	
2.	Proposal	13 Agt – 16 Sept 2019	
3.	Rencana Penelitian	17 Sept – 17 Okt 2019	
4.	Pengumpulan Data	20 Okt – 20 Nov 2019	
5.	Analisis Data	21 Nov – 23 Des 2019	
6.	Penyusunan Laporan / Penulisan Skripsi	24 Des 2019 - 13 Jan 2020	

Demikian Berita Acara Bimbingan Skripsi ini dibuat dan digunakan seperlunya oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Pembimbing II,

Unggul Sugi H, S.IP., M.Si
NIPY. 14251921973

Pembimbing I,

Drs. Sana Prabowo, M.Si
NIP. 195612251983121001



Dr. Nuridin, SH., MH
NIPY: 9351091960



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL**

Sekretariat : Jl. Halmahera Km. I Telp. (0283) 323290

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini, **Selasa** tanggal **21 Januari 2020** Pukul 08.30 wib sampai dengan selesai berdasar Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal tentang Susunan Tim Penguji Ujian Skripsi atau Pendadaran bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal tingkat Sarjana :

1. Nama : **Drs. Sana Prabowo, M.Si**
NIP : 195612251983121001
2. Nama : **Unggul Sugi Harto, S.IP., M.Si**
NIPY : 1425921973
3. Nama : **Drs. Djoko Suyono, M.Si**
NIPY : 2451891956

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini telah diuji skripsinya.

Nama : **Dandhi Dwirizky Purwiansyih**
NPM : 2115500016
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online di Kabupaten Tegal).

	Angka	Equivalen
Nilai	76,1	B
Keterangan		

Demikian Berita Acara Ujian Skripsi ini dibuat untuk diketahui dan digunakan seperlunya oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

<p>Anggota,</p>  <p>Drs. Djoko Suyono, M.Si NIPY. 2451891956</p>	<p>Sekretaris,</p>  <p>Unggul Sugi H, S.IP., M.Si NIPY. 14251921973</p>	<p>Ketua,</p>  <p>Drs. Sana Prabowo, M.Si NIP. 195612251983121001</p>
<p>Dekan,</p>  <p>Dr. Nuridin, SH., MH NIPY. 9351091960</p>		