

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SAPAMAS DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARANGANYAR

*ANALYSIS OF THE QUALITY OF SAPAMAS SERVICES AT THE
COMMUNICATION AND INFORMATICS OFFICE OF KARANGANYAR
REGENCY.*

Nasya Gita P¹, Dra.Damayanti Suhita,M.Si², Dra.Sri Riris Sugiyarti,M.Si³

Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

nasyagita91@gmail.com, diekatik@gmail.com

Abstrak

Melalui layanan Sistem Informasi Penjangkaran Aspirasi Masyarakat (SAPAMAS), Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar mengelola pengaduan dan aspirasi masyarakat Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan sapamas yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar. Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan merujuk pada teori dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono F 2019:305) meliputi indikator *Tangible* (Bukti Fisik), *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Empathy* (Empati). Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan sapamas di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dapat dikatakan baik. Seperti pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), penampilan petugas rapih dan sopan, Area parkir yang cukup luas dan tersedianya ruang tunggu yang nyaman. Pada Dimensi *Reliability* (Kehandalan) petugas sudah cermat dan mampu melayani aduan masyarakat sesuai SOP Sapamas. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) petugas sudah baik dalam merespon aduan masyarakat. Dimensi *Assurance* (Jaminan) pengguna layanan tidak dipungut biaya dan diberi jaminan waktu penyelesaian aduan 3-8 hari dan maksimal 35 hari aduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan. Dimensi *Empathy* (Empati) petugas sudah bersikap baik, ramah, sopan, sabar dan mendahulukan kepentingan masyarakat. Namun dari 5 dimensi yang digunakan ada berbagai hal yang butuh diperbaiki dan ditingkatkan agar pengguna layanan merasa puas dengan layanan yang dibagikan oleh Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten

Karanganyar seperti pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), Demi kepuasan pelanggan layanan SAPAMAS, perlu adanya sosialisasi yang lebih luas mengenai peraturan yang berlaku saat ini dan jaminan waktu yang sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure).

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Sapamas

Abstract

Through the Community Aspiration Networking Information System (SAPAMAS) service, the Karanganyar Regency Communication and Informatics Office manages complaints and aspirations of the Karanganyar Regency community. This study aims to assess the quality of sapamas services provided by the Karanganyar Regency Communication and Informatics Office. A qualitative approach is used in this study by referring to the theory of service quality dimensions according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry (in Tjiptono F 2019: 305) including indicators of Tangible (Physical Evidence), Assurance (Guarantee), Reliability, Responsiveness, and Empathy. The results showed that the quality of sapamas services at the Karanganyar Regency Communication and Information Service can be said to be good. As in the Tangible dimension (Physical Evidence), the appearance of neat and polite officers, a large enough parking area and the availability of a comfortable waiting room. In the Reliability Dimension, officers are careful and able to serve public complaints according to the Sapamas SOP. The Responsiveness dimension of the officer is good in responding to public complaints. The Assurance dimension is that service users are free of charge and are given a guarantee of 3-8 days of complaint resolution time and a maximum of 35 days for complaints that require field inspection. The Empathy dimension is that officers are kind, friendly, polite, patient and prioritise the interests of the community. However, from the 5 dimensions used, there are various things that need to be improved and improved so that service users are satisfied with the services shared by the Karanganyar Regency Informatics Communication Service, such as the dimensions of Tangible (Physical Evidence), Responsiveness (Responsiveness), For the sake of SAPAMAS service customer satisfaction, there needs to be wider socialisation of current regulations and time guarantees in accordance with the SOP (Standard Operating Procedure).

Keywords: Quality, Service, Sapamas

PENDAHULUAN

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memberikan stabilitas hukum dalam interaksi antara masyarakat dan penyedia layanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu badan publik yang telah berkontribusi positif dalam implementasi UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang efisien bagi masyarakat. Organisasi yang bergerak di bidang informatika dan komunikasi, termasuk telematika, pengolahan data elektronik, dan alat komunikasi dan distribusi informasi, adalah Dinas Komunikasi dan Informatika. Berdasarkan asas desentralisasi dan tugas pembantuan, Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan salah satu komponen Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang informatika dan komunikasi. Dinas ini dipimpin oleh Kepala Dinas.

Mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat Kabupaten Karanganyar melalui layanan Sistem Informasi Penampungan Aspirasi Masyarakat (SAPAMAS)

merupakan salah satu dari sekian banyak tanggung jawab Diskominfo. Layanan ini menerima kritik, aduan, saran, dan informasi melalui SMS, Instagram, *WhatsApp*, dan situs web perusahaan. Tujuan dari *sapamas* ini adalah untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif; laporan pengaduan akan diarahkan ke OPD terkait. Disahkannya Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 terkait Satu Data Indonesia berpesan bahwa untuk mewujudkan perencanaan yang terintegrasi, perlu didukung oleh data yang terpadu, mutakhir, akurat, dapat dipertanggungjawabkan, mudah diakses, serta digunakan bersama dan diatur bersama, terpadu, dan berkesinambungan. Salah satunya adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar yang mematangkan rencana program Satu Data Indonesia, mulai dari Kejaksaan, Pengadilan Agama, TNI, Kepolisian, dan Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Karanganyar. Setiap admin atau pemegang data di Dinas atau instansi tersebut diharapkan dapat memberikan masukan bagaimana menyajikan data yang benar dan baik. Hal ini untuk memudahkan akses terhadap semua data bagi

masyarakat, khususnya di Kabupaten Karanganyar, baik data mengenai pelayanan dari masing-masing instansi maupun data mengenai informasi pemerintahan.

Pejabat fungsional kehumasan Diskominfo Karanganyar melaporkan bahwa dari 700 pengaduan masyarakat yang diterima antara Januari hingga November 2023, 246 di antaranya mengenai kerusakan infrastruktur jalan, melebihi pengaduan lowongan pekerjaan, pendidikan, kesehatan, pelayanan BPJS, dan KIS. Pengaduan tersebut ditangani oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Karanganyar melalui kanal-kanal yang tersedia. Ketepatan waktu Dinas PUPR dalam memproses pengaduan masyarakat terkait kerusakan infrastruktur jalan di Kabupaten Karanganyar masih belum dapat dipastikan. Diskominfo saat ini sudah baik untuk menyalurkan aduan pengguna layanan kepada OPD terkait. Namun, ketepatan dan ketepatan waktu OPD terkait dalam merespon pengaduan masyarakat masih perlu dikaji. Sehingga hal ini menjadi urgensi dalam penelitian ini.

UU No. 14 tahun 2008 mengatur publikasi informasi publik dan merupakan salah satu langkah untuk mencapai manfaat sosial bagi masyarakat dan

memperkuat ikatan antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat. Dengan kata lain, desentralisasi pemerintahan meningkatkan upaya-upaya yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Masyarakat umum adalah pelanggan utama pemerintah.

Untuk memberikan layanan kepada masyarakat, diperlukan kepedulian aparat. Seiring berjalannya waktu, kebijakan ini akan diakui karena dukungan berkualitas tinggi yang diterimanya dari masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, analisis menyeluruh terhadap kategori layanan yang memuaskan masyarakat harus dilakukan untuk memastikan bahwa layanan tersebut sejalan dengan perubahan sosial yang pasti terjadi. Dalam menghadapi globalisasi, kualitas layanan sangat membutuhkan rencana. Rencana ini dapat berupa berbagai bentuk, mulai dari metode desain layanan yang baik yang ditemukan dalam manajemen kualitas kontemporer hingga penerapan desain pada kualitas layanan.

Masyarakat di Karanganyar merasa tidak nyaman dengan kondisi jalan yang ada, sehingga mereka mengajukan pengaduan melalui Sistem Penampungan Aspirasi Masyarakat (SAPAMAS)

dengan harapan OPD terkait melakukan investigasi dan mendata informasi tersebut untuk kepentingan dan kepuasan masyarakat Karanganyar. Masyarakat menilai bahwa meskipun seorang administrator diperlukan untuk menjalankan layanan ini, layanan SAPAMAS yang sekarang tersedia masih hanya tersedia secara online, sehingga tidak memungkinkan adanya layanan 24 jam. Untuk menyampaikan keluhan pengguna layanan kepada OPD yang bersangkutan, petugas Sapamas harus segera bertindak. Seperti yang disampaikan oleh pejabat fungsional kehumasan Diskominfo Karanganyar, Diskominfo menggunakan bukti dari laporan pengaduan Sapamas untuk mengirimkan pengaduan masyarakat kepada para pemangku kepentingan untuk ditindaklanjuti jika OPD tidak menindaklanjutinya. Penelitian terdahulu mengenai "*Consumer relations PT First Media Tbk terkait gangguan layanan internet di Perumahan Taman Janur Indah, Kelapa Gading*" dilakukan oleh mahasiswa ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena berfokus pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait keluhan, pengaduan dan

kebutuhan informasi kepada pemerintah Kabupaten Karanganyar, sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada manajemen konsumen pada saat menangani keluhan gangguan layanan internet. Penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Diskominfo Kabupaten Karanganyar berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas.

METODE PENELITIAN

Dengan menganalisis dan menjelaskan isi penelitian tentang kualitas layanan Sapamas yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar, peneliti dapat menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menjelaskan temuan penelitian. Hasil wawancara dengan anggota staf Diskominfo Karanganyar menjadi sumber data utama penelitian ini dan data sekunder di dapatkan dari sumber-sumber yang relevan. Peneliti memilih informan menggunakan pendekatan *snowball sampling*. Prosedur pengumpulan data menggabungkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan sebanyak mungkin informasi dan data yang dapat digunakan untuk penelitian. Pengamatan langsung terhadap objek penelitian digunakan dalam

observasi, yang diikuti dengan pencatatan dan analisis untuk menyediakan data yang perlu dikumpulkan untuk penelitian dan dokumentasi untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber tekstual. Analisis data penelitian ini menggunakan model interaktif. Mathew B. Milles, A. Michael Huberman dan Johny Saldana dalam Miles & Huberman (2014:12) merancang sebuah model interaktif yang digunakan dalam analisis data penelitian ini yaitu Data Collection/Refleksi, Data Condensation, Data Display, Conclusions : Drawinh/Verifying.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono F 2019:305), dimensi kualitas pelayanan SAPAMAS (Sistem Informasi Penjangkaran Aspirasi Masyarakat) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar adalah Reliability (keandalan), Tangible (bukti fisik), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Responsiveness (daya tanggap).

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi ini mencakup hal-hal seperti penampilan petugas, perilaku, dan fasilitas yang ditawarkan gedung, seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet, tempat parkir, dan ruang ibadah. Hasil

wawancara peneliti dengan beberapa informan menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: ruang tunggu yang nyaman dan tersedia minuman bagi pengguna layanan yang berkunjung ke kantor, namun kantor tersebut masih kurang memiliki fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas. Area parkir cukup luas untuk mobil dan motor dan dijaga dengan aman oleh Satpol-PP. Toilet yang tersedia sudah cukup baik karena selalu bersih dan memiliki dua area yang berbeda untuk laki-laki dan perempuan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Petugas Diskominfo telah teliti dalam melayani dengan penuh perhatian dan tanggap terhadap pengguna layanan dan petugas dapat secara efektif mengoperasikan saluran pengaduan yang telah ditentukan, yaitu Whatsapp, yang mudah digunakan. Untuk memaksimalkan kualitas layanan, staf administrasi yang menangani kanal layanan pengaduan di Diskominfo Kabupaten Karanganyar telah mendapatkan pelatihan. Namun, petugas harus memperhatikan SOP yang mengatur tanggapan dari pengguna. Secara khusus, petugas harus mengingatkan OPD terkait untuk mengikuti aturan yang telah ditetapkan dalam waktu tiga (3)

hari setelah menerima tanggapan dari pengguna.

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Temuan dari wawancara dengan informan menunjukkan bahwa masyarakat menerima tanggapan positif dari petugas sapa-mas dengan cara yang tidak memihak. Petugas Diskominfo langsung meneruskan pengaduan ke OPD terkait dengan ketentuan SOP yang berlaku, yaitu selambat-lambatnya 3 (tiga) hari dan selambat-lambatnya 8 (delapan) hari sebelum batas waktu penyelesaian pengaduan yang tidak memerlukan peninjauan lapangan, petugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tetap berupaya merespon pengaduan tersebut dengan cepat.

Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Petugas sapa-mas Diskominfo memberikan layanan ini gratis dan yang dijanjikan adalah ketepatan waktu. Petugas memberikan jaminan ketepatan waktu yang menyatakan bahwa permintaan informasi harus diselesaikan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sebelumnya, dan pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan harus diselesaikan selambat-lambatnya 8 (delapan) hari sebelumnya. Jika

pemeriksaan lapangan diperlukan, pengaduan harus diselesaikan selambat-lambatnya 35 (tiga puluh lima) hari sebelum tenggat waktu. Namun demikian, para informan menyatakan bahwa beberapa orang tidak mengetahui adanya jaminan ketepatan waktu yang diberikan, sehingga membuat pelanggan layanan harus menunggu jawaban dari petugas. Masalah ini muncul dari ketidaktahuan pengguna layanan tentang batasan waktu yang relevan.

Dimensi *Empathy* (Empati)

Petugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar memperlakukan konsumen layanan dengan baik, ramah, sopan, tanggap, dan sabar selama proses berlangsung dan telah memberikan prioritas utama pada kepentingan pelanggan layanan demi meningkatkan standar layanan publik.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian mengenai kualitas layanan sapa-mas yang diberikan oleh Diskominfo Kabupaten Karanganyar sesuai dengan dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono F 2019:305) mencakup *Reliability* (Kehandalan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan

Responsiveness (Daya Tanggap) adalah baik. Untuk memaksimalkan kualitas pelayanan sapa-mas di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar, masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan dan lebih diperhatikan, seperti dimensi Assurance (Jaminan) dan dimensi Tangible (Bukti Fisik). Sangat penting bagi para petugas untuk menjaga penampilan dan kedisiplinan mereka. Ruang mushola di gedung kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar perlu mendapat perhatian lebih. Sebaiknya dibuat lebih luas agar terlihat nyaman dan pengguna layanan senang dengan pelayanan yang ditawarkan oleh kantor tersebut. Ruang musholla diberi tulisan "Musholla" agar orang luar petugas dan pengguna layanan mengetahui keberadaan musholla tersebut. Untuk memastikan bahwa pelanggan layanan mengetahui dan puas dengan layanan yang ditawarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar, petugas harus lebih banyak melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang kebijakan saat ini dan jaminan waktu yang sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure).

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press. Anggota IKAPI
- Hardiansyah (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta : Gava Media
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, J (2014) *Qualitative Data Analysis: A Method, Sourcebook (3rd ed)* Thousand Oaks, CA: Sage
- Tjiptono (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan Edisi 1*. Yogyakarta

Perundang-Undangan

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Media Massa

<https://radarsolo.jawapos.com/>
diakses pada Sabtu, 11 November 2023, Pukul 13.20 WIB