

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-SAMBAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (Studi Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Pasuruan)

Roudhotul Fauziya¹, Mohammad Mas'ud Said², Hayat³

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Islam Malang, Kota Malang, Indonesia

Email: roudhotul0609@gmail.com¹, masud.said@unisma.ac.id², hayat@unisma.ac.id³

ABSTRAK

Kata kunci:

Efektivitas, E-Sambat, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan dimana Masih tingginya tingkat aduan yang belum mendapat respon dengan baik, serta terlihat bahwa belum banyak yang menggunakan aplikasi tersebut atau aplikasi tersebut belum banyak yang mengetahui aplikasi e-sambat. Ini menunjukkan bahwa aplikasi e-sambat belum efektif. Guna mewujudkan sarana pengaduan yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Maka, aplikasi e-sambat harus diperbaiki dan lebih ditingkatkan. Tujuan: Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi efektivitas penggunaan aplikasi E-Sambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat, Faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaan aplikasi E-Sambat. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori efektivitas menurut Gibson (2011: 32) dan mengukur kualitas pelayanan menggunakan teori dari Zeithmlin et al. dikutip dari (Hiplunudin, 2017: 112). Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil/Temuan: Kendala utama yang dihadapi oleh aplikasi E-sambat adalah rendahnya jumlah pengguna yang memperlihatkan bahwa aplikasi ini belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Pasuruan. Kesimpulan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi e-sambat sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat Kota Pasuruan. Kualitas Pelayanan pengaduan e-sambat oleh Pemerintah Kota Pasuruan cukup berkualitas. Pelayanan publik e-sambat oleh Pemerintah Kota Pasuruan benar-benar mempunyai program dan dampak jangka panjang yang positif berdasarkan hasil dari input laporan pengaduan yang pernah disampaikan oleh masyarakat Kota Pasuruan.

ABSTRACT

Keywords :

Effectiveness, E-Sambat, Public Services, Service Quality and Public Complaints

Problems/Background (GAP): The author focuses on problems where there is still a high level of complaints that have not received a good response, and it is seen that not many people use the application or the application is not widely known. This shows that the e-connection application has not been effective. In order to realize a good complaint facility in meeting the needs of the community in obtaining quality public services. So, the e-connection application must be improved and further improved. Purpose: The purpose of this study is to identify the effectiveness of using the E-Sambat application in improving the quality of public complaint services, supporting and inhibiting factors in the use of the E-Sambat application. Methods: This research uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and an analysis of effectiveness theory

according to Gibson (2011: 32) and measures service quality using the theory of Zeithmlin et al. quoted from (Hiplunudin, 2017: 112). Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. Results/Findings: The main obstacle faced by the E-Sambat application is the low number of users which shows that this application has not been widely used by the people of Pasuruan City. Conclusion: The results of the study show that the e-Sambat application is very effective in improving the quality of public complaint services in Pasuruan City. The quality of the e-Sambat complaint service by the Municipal Government of Pasuruan is of sufficient quality. The e-Sambat public service by the Pasuruan City Government really has a positive long-term program and impact based on the results of the input of complaint reports that have been submitted by the people of Pasuruan City.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini didukung dengan pernyataan yang dikemukakan oleh (Anwar, 2000) mengatakan bahwa pelayanan publik sebagai jembatan antara pemerintah dengan masyarakat dalam melaksanakan fungsi dan tugas pemerintahan. Saat ini, Indonesia sedang memasuki era teknologi digital yang semakin masif. Pada level ini, pemerintah berfokus mengembangkan inovasi yang berbasis teknologi digital. Saat ini, masyarakat ingin semua pelayanan administrasi dilakukan dengan cepat, efisien dan efektif. Oleh karena itu, pelayanan prima juga dituntut dari mereka yang melakukan pelayanan public (Hayat, 2017).

Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 mendefinisikan inovasi sebagai segala bentuk reformasi pemerintah provinsi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah provinsi. Untuk mendorong daerah menciptakan dan mengembangkan inovasi, pemerintah telah memberikan berbagai peraturan kepada pemerintah negara sebagai pedoman untuk melaksanakan inovasi, sebagai daya ungkit bagi pengelola daerah untuk lebih meningkatkan kesejahteraan rakyat dengan memperkenalkan berbagai inovasi (Hiplunudin, 2017).

Untuk mendorong daerah mengembangkan inovasi digital, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 95 tentang sistem pemerintahan elektronik pada tahun 2018. Pemerintah meningkatkan “pelayanan digital” dalam penyelenggaraan pelayanan public (Indonesia, 2009). Hal ini penting karena pelayanan digital merupakan tuntutan yang dekat dengan masyarakat. Inti dari transformasi digital bukan hanya untuk menghadirkan pelayanan biasa secara online atau membangun aplikasi. Transformasi digital lebih luas dari sekedar mengubah pelayanan dalam jaringan, tetapi bagaimana semua area pelayanan dapat diintegrasikan sehingga perubahan proses pelayanan dapat tercapai dan dimungkinkan untuk menciptakan “nilai” kepuasan bagi pengguna pelayanan (Imania & Haryani, 2018).

Pemerintah Kota Pasuruan termasuk kota yang kurang inovatif. Ini berasal dari penilaian Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Penilaian Kementerian Dalam Negeri tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri 002.6-5848 yang dikeluarkan tahun 2021 tentang Indeks Inovasi Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota Tahun 2021. Berdasarkan hasil pengukuran indeks inovasi

daerah, diberikan predikat sangat inovatif, inovatif dan kurang inovatif untuk setiap kota dan daerah. Kota Pasuruan menempati urutan ke-83 dari 93 kota di Indonesia. Kota Pasuruan memiliki skor 13,60 dan dianggap sebagai kota yang kurang inovatif (No, 38 C.E.).

Maka dari itu, Pemerintah Kota Pasuruan memperkenalkan beberapa inovasi pelayanan digital. Aplikasi E-Sambat merupakan salah satu bentuk inovasi digital yang dapat mendukung kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 70 Tahun 2022 tentang pelayanan penanganan pengaduan online masyarakat di lingkungan pemerintah kota pasuruan. Aplikasi tersebut digunakan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait dengan pelayanan publik pemerintah Kota Pasuruan. Aplikasi e-Sambat yang resmi di launching awal Januari 2022, masyarakat Kota Pasuruan bisa langsung mengadu dan mengeluhkan pelayanan (Kausar, 2022).

Dilandasi rumusan masalah yang sudah dijabarkan, direncanakan tujuan yang ingin dicapai di penelitian ini yaitu:

1. Untuk Menganalisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat.
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

Pada wawancara pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada lokasi penelitian di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik oleh Bapak Danang selaku pegawai, beliau menjelaskan bahwa masih banyak keluhan masyarakat yang belum terselesaikan, dan masih banyak aduan masyarakat yang terabaikan. lambatnya penanganan pengaduan dari masyarakat Kota Pasuruan dan terkadang pengaduan tersebut tidak kunjung ditanggapi. Tidak hanya itu saja banyak masyarakat Kota Pasuruan yang belum mengetahui keberadaan aplikasi e-sambat. Masih tingginya tingkat aduan yang belum mendapat respon dengan baik menunjukkan bahwa aplikasi e-sambat belum efektif. Guna mewujudkan sarana pengaduan yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Maka, aplikasi e-sambat harus diperbaiki dan lebih ditingkatkan. Fakta tersebut menarik untuk ditelaah lebih lanjut melalui penelitian “Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat”.

METODE

Berdasarkan permasalahan yang ditinjau oleh peneliti yaitu Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Pasuruan, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif data kualitatif. Menurut (Moleong, 2017) mengemukakan bahwa fokus penelitian yang dimaksudkan adalah untuk membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan agar tidak dimasukkan kedalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan walaupun data tersebut menarik. Fokus penelitian ini adalah terkait dengan Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data-data dokumen, foto, dan lain-lain. Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi dua jenis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut

(Sugiyono, 2015) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian yakni dengan mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yang dikemukakan (Miles & Huberman, 1992) yang menyatakan prosedur sebagai berikut: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Peneliti, bahwa aplikasi E-Sambat sebagai sarana pengaduan masyarakat Kota Pasuruan masih belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini terbukti dengan belum terpenuhinya setiap Komponen-komponen efektivitas menurut (Gibson, 2011) yang menjadi landasan dalam penelitian ini, yaitu produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, maupun perkembangan. Belum efektifnya aplikasi E-Sambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat Kota Pasuruan disebabkan oleh banyaknya kendala sehingga membuat komponen-komponen efektivitas diatas tidak dapat terpenuhi.

Produktivitas

Aplikasi e-sambat ini mampu memproduksi berbagai macam pengaduan yang diterima melalui aplikasi e-sambat. Kemudian pengaduan tersebut ditampung oleh dinas komunikasi, informatika dan statistika Kota Pasuruan dan kemudian aduan tersebut akan dikirim ke instansi yang bersangkutan. Dan kemudian instansi akan menindaklanjuti dan mengatasi pengaduan sesuai dengan memberi solusi berupa tindakan untuk memecahkan permasalahan yang diajukan oleh masyarakat terkait pelayanan publik Kota Pasuruan.

Efisiensi

Berdasarkan pengaduan yang masuk dan pengaduan yang terselesaikan, ini masih menjadi permasalahan bagi pemerintah Kota Pasuruan. Hal ini terjadi sebab tidak semua pengaduan dapat terselesaikan secara cepat. Masih banyak pengaduan yang membutuhkan waktu yang lama dalam menyelesaikan pengaduan tersebut. Jadi, pengaduan cepat terselesaikan itu tergantung tingkat kesulitan pengaduan apabila tingkat pengaduan tersebut tergolong mudah maka, pengaduan dapat terselesaikan dengan cepat. Dan sebaliknya apabila tingkat pengaduan tergolong sulit maka dibutuhkan waktu yang lama dalam menyelesaikan pengaduan tersebut.

Kepuasan

Ukuran kepuasan meliputi sikap pegawai, keterlambatan, dan keluhan. Masyarakat sebagai pengguna aplikasi e-sambat akan merasa puas apabila pengaduannya terselesaikan dengan baik, cepat dan tepat waktu. Tidak hanya itu dalam melayani masyarakat, pegawai harus menunjukkan sikap yang baik agar masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diterimanya. Berdasarkan penelitian yang saya lakukan, masyarakat merasa puas karena terdapat aplikasi e-sambat yang mempermudah masyarakat dalam mengeluhkan terkait pelayanan, melalui e-sambat ini pengaduan masyarakat cepat terselesaikan.

Adaptasi

Aplikasi e-sambat merupakan perubahan inovasi dalam teknologi digital. Untuk memberitahu kepada masyarakat tentang keberadaan aplikasi e-sambat, pemerintah Kota Pasuruan melakukan sosialisasi sebelum e-sambat ini resmi diluncurkan. Berdasarkan penelitian yang saya lakukan perubahan ini dapat dirasakan masyarakat Kota Pasuruan karena masyarakat kini tidak perlu repot-repot datang ke instansi untuk mengeluhkan terkait pelayanan, dengan adanya e-sambat ini masyarakat bisa mengeluhkan terkait pelayanan cukup dari rumah dengan bermodal handphone aduan tersampaikan ke pihak instansi yang terkait.

Perkembangan

Aplikasi e-sambat ini rencananya akan diperbaiki lagi agar aplikasi ini dapat bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Berdasarkan penelitian yang saya lakukan, pihak dinas komunikasi, informatika dan statistika mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam menangani pengaduan masyarakat Kota Pasuruan. Ini dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, pemerintah Kota Pasuruan akan terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas aplikasi e-sambat ini agar bisa digunakan dalam jangka waktu yang Panjang (Tjiptono, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dianalisis bahwa aplikasi e-sambat sebagai sarana pengaduan masyarakat Kota Pasuruan ini sangat efektif digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat Kota Pasuruan. Hal ini terbukti dengan terpenuhinya setiap Komponen-komponen efektivitas menurut (Gibson, 2011) yang menjadi landasan dalam penelitian ini, yaitu produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, maupun perkembangan. Dalam hal ini masyarakat merasa terbantu dengan kehadiran aplikasi e-sambat ini karena masyarakat bisa langsung mengeluhkan terkait pelayanan pemerintah Kota Pasuruan tanpa harus datang langsung ke instansi yang bersangkutan. Dengan aplikasi e-sambat aduan masyarakat tersampaikan ke pihak instansi dan aduan cepat terselesaikan ini membuat masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah Kota Pasuruan melalui aplikasi e-sambat ini.

Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Dari hasil penelitian ditemukan faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaan aplikasi e-sambat oleh Pemerintah Kota Pasuruan, faktor pendukung dan faktor penghambat tersebut antara lain.

Faktor Pendukung:

1. Tersedia WiFi gratis

Pemerintah Kota Pasuruan menyediakan akses internet gratis bagi masyarakat. Diharapkan dengan adanya internet gratis ini masyarakat bisa lebih produktif, terutama di sektor pemerintah, industri kreatif dan e-commerce yang menjadi penggerak ekonomi dunia. Langkah Kota Pasuruan sebagai smart city semakin maju. Pada 2022 ini, akses internet gratis, misalnya, tidak hanya berhenti hingga di tingkat kelurahan atau fasilitas publik. Di setiap RW (rukun warga) juga segera disiapkan fasilitas internet gratis. Yang pertama 60 RW dulu. Dengan

adanya wifi gratis ini pemerintah kota pasuruan berharap agar masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui aplikasi e-sambat tanpa adanya terkendala jaringan internet.

2. Ketersediaan SDM yang memenuhi formasi yang dibutuhkan

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Pasuruan memiliki keragaman potensi dan bakat yang mampu mendukung mereka dalam bekerja dan menghasilkan inovasi. Tujuan mendapatkan sumber daya manusia yang tepat dan terbaik tentu agar mampu memberikan kontribusi besar pada instansi. SDM terbaik biasanya ditunjukkan dari sisi prestasi dan konsistensinya dalam melakukan pekerjaan. Dalam pemerintahan, pentingnya manajemen sumber daya manusia yaitu untuk menciptakan pendayagunaan manajemen aparatur ke arah penampilan yang lebih efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sumber daya manusia Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Pasuruan sudah memenuhi formasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat Kota Pasuruan yang disampaikan melalui aplikasi e-sambat.

Faktor Penghambat:

1. Rangkap jabatan

Rangkap jabatan merupakan suatu kondisi dimana seseorang memiliki dua atau lebih tugas dalam suatu instansi. Dampak dari rangkap jabatan yakni ketika salah satu pegawai yang diberikan tugas terlalu banyak atau bisa dikatakan memiliki tugas rangkap jabatan. Dengan demikian terkadang menimbulkan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Namun, pihak dinas komunikasi, informatika dan Statistika selalu mengingatkan untuk segera menangani aduan masyarakat yang telah masuk melalui aplikasi e-sambat agar tidak mengalami keterlambatan dalam menangani pengaduan masyarakat. Meskipun pegawai dengan merangkap jabatan tapi pekerjaan yang telah ditugaskan terselesaikan dengan baik walaupun sering kelabakan Keteteran akan tugas yang di pegang pegawai itu, dan bahkan memang karena rangkap jabatan ada pekerjaan yang tidak sesuai dengan skill yang di miliki, dan seringkali terjadi keterlambatan dalam menangani pengaduan masyarakat. Maka dari itu, perlu saling mengingatkan agar selalu membuka aplikasi e-sambat dan segera merespon serta menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

2. Mutasi jabatan

Kebijakan mutasi jabatan struktural di lingkup pemerintah kota Pasuruan dilakukan sesuai dengan kebutuhan instansi atau kebutuhan Pelayanan publik. Seringkali pegawai yang terkena mutasi tidak menyampaikan tugas kepada pegawai yang baru sehingga pegawai yang baru tidak tahu tugas apa yang harus dilakukan. Sehingga pegawai yang baru tidak tahu tentang aplikasi e-sambat dan terjadi keterlambatan dalam menangani pengaduan masyarakat. Maka dari itu, apabila mutasi jabatan terjadi pada pegawai yang menangani pengaduan masyarakat melalui aplikasi e-sambat seharusnya segera memberitahu informasi tentang aplikasi e-sambat pada pegawai yang menggantikannya. Agar pegawai yang baru mengerti dan memahami aplikasi e-sambat ini. Dan apabila ada pengaduan yang masuk agar segera direspon serta ditindaklanjuti sehingga pengaduan cepat terselesaikan.

3. Masih banyak masyarakat yang gagap teknologi (GAPTEK)

Jika masyarakat masih belum mengetahui tentang teknologi maka akan banyak kerugian karena dunia masih berkembang dan teknologi semakin maju. Bahkan di kota-kota besar salah satunya Kota Pasuruan masih banyak masyarakat yang buta teknologi. Dari kalangan remaja, usia produktif dan paling dominan adalah lansia yang masih belum memahami teknologi. Yang paling mudah adalah menggunakan smartphone, banyak orang tua yang tidak tahu cara menggunakannya dan cara menggunakannya. Sambungan elektronik ini berupa aplikasi mobile yang dapat digunakan pada smartphone. Lansia yang ingin mengadu melalui aplikasi e-sambat menghadapi kendala karena rata-rata lansia gagap saat menggunakan teknologi digital. Namun bagi yang belum tahu bisa meminta bantuan kepada orang yang mengerti teknologi digital.

4. Kurangnya sosialisasi tentang aplikasi e-sambat

Kurangnya sosialisasi menyebabkan masih masyarakat kota Pasuruan yang belum tahu tentang aplikasi e-sambat. Perlu dilakukan sosialisasi agar masyarakat kota Pasuruan mengetahui keberadaan dan fungsi aplikasi e-sambat. Pemberitahuan tentang aplikasi e-sambat berupa papan baca/ baliho itu tersedia dipusat kota saja seperti alun-alun kota Pasuruan. Sehingga masyarakat masih banyak yang belum tahu tentang aplikasi e-sambat. Maka dari itu, perlu melakukan sosialisasi secara menyeluruh ke penjuru kota Pasuruan agar semua masyarakat kota Pasuruan tahu tentang aplikasi e-sambat ini.

5. Hanya bekerja di jam kerja

Pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi e-sambat ini hanya ditangani pada waktu jam kerja saja. Ini menimbulkan kontroversi bagi masyarakat yang mengadu di luar jam kerja. Dikhawatirkan ada pengaduan yang mendadak harus segera ditangani oleh pihak instansi yang terkait. Maka dari itu, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika selaku admin aplikasi e-sambat harus selalu monitoring aplikasi e-sambat apabila ada pengaduan yang masuk diluar jam kerja.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi e-sambat sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat Kota Pasuruan. Ini berdasarkan hasil pengukuran keefektifan dengan menggunakan teori gibson (2011: 32) yaitu: Produktivitas, aplikasi e-sambat ini mampu memproduksi pengaduan yang berkualitas. Efisien, dalam menangani pengaduan pihak instansi mampu menyelesaikan pengaduan tepat waktu. Kepuasan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan aplikasi e-sambat. Adaptasi, masyarakat mampu beradaptasi dengan aplikasi e-sambat. Perkembangan, pihak instansi harus mengembangkan aplikasi e-sambat agar mampu bertahan dalam jangka panjang. Dengan demikian, menunjukkan bahwa aplikasi e-sambat ini efektif untuk digunakan masyarakat Kota Pasuruan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun faktor pendukung penggunaan aplikasi e-sambat ini yaitu: tersedianya wifi gratis di setiap RW Kota Pasuruan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses aplikasi e-sambat. Dan ketersediaan sumber daya manusia memenuhi formasi yang dibutuhkan. Sedangkan faktor penghambat penggunaan aplikasi e-sambat yaitu: adanya rangkap jabatan, terjadinya mutasi jabatan, masih banyaknya masyarakat yang gagap teknologi (GAPTEK), kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi e-sambat dan penanganan aplikasi ini hanya dilakukan pada jam kerja dan hari

kerja saja. Dengan demikian, aplikasi e-sambat perlu ditingkatkan lagi dan masih perlu diperbaiki agar aplikasi e-sambat mampu mencapai tujuannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah Kota Pasuruan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, H. (2000). *Sistem Manajemen Mutu*. Gramedia.
- Gibson, I. D. (2011). *Organisasi: Perilaku, Struktur* (2nd ed.). Erlangga. .
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Rajawali Pers 2017.
- Hiplunudin, A. (2017). Kebijakan, birokrasi, dan pelayanan publik. *Yogyakarta: Calpulis*.
- Imania, A. N., & Haryani, T. N. (2018). E-Government di Kota Surakarta dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 176–189.
- Indonesia, R. (2009). Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. *Jakarta Republik Indones*.
- Kausar, S. (2022). *E-Readiness dalam Penerapan Online Single Submission (OSS) di Kota Malang (Studi pada Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DISNAKER PMPTSP) Kota Malang)*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif*. Jakarta: UI press.
- Moleong, L. J. (2017). Metode penelitian kualitatif, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- No, P. P. (38 C.E.). tahun 2017 tentang inovasi daerah. *Dipetik April*, 7, 2018.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.

Artikel

- Galuh Ajeng Dwi Purwastuti, Yaqub Cikusin, Hayat, (2020) Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance, 14(1) Mei, pp. 60-61
- Hayat, (2014) Konsep Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi: Aktualisasi Pemimpin Dalam Pelayanan Publik Menuju Good Governance, 10 (1) April, pp 72-77.
- Hayat, (2016) Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik, (20) 2 November, pp. 175-188.
- Hayat, (2020) Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi Dan Inovasi Pelayanan Publik. 08(1) Januari, pp. 1- 23.
- Nadiatussilmi, Hayat, Hirshi Anadza (2022) Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, 3(6) Juni, pp. 949-952.

Perundang-undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 63 Tahun 2003. , Pub. L. No. 63, 1 (2003).
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tentang Sistem Pemerintahan Elektronik Pada Tahun 2018
- Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 70 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Online Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. , Pub. L. No. 25, 7.

Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Pasuruan)