eJournal Administrasi Publik, 2023, 11 (1): 176-187
ISSN 2541-674x, ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2023

PENGELOLAAN SISTEM INFORMASI DAN TANGGAPAN ADUAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BALIKPAPAN

Rayyan Ramadhan, Bambang Irawan, Enos Paselle

eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 1, 2023

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pengelolaan Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Balikpapan

Pengarang : Rayyan Ramadhan

NIM : 1502015056

Program : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 15 Maret 2023

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Bambang Irawan, M.Si.	**Dr. Enos Paselle, M.AP.**
NIP 19760216 200501 1 002	**NIP 19740524 200501 1 002**

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL S1 ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	**:**	**eJournal Administrasi Publik**
Volume	**:**	**11**
Nomor	**:**	**1**
Tahun	**:**	**2023**
Halaman	**:**	**176 - 187**

Koordinator Prodi
S1 Administrasi Publik

Dr. Fajar Apriani, M.Si.
NIP 19830414 200501 2 003

eJournal Administrasi Publik, 2023,11(1): 176-187
ISSN 2541-674x, ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2023

PENGELOLAAN SISTEM INFORMASI DAN TANGGAPAN ADUAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BALIKPAPAN

Rayyan Ramadhan [1], Bambang Irawan [2], Enos Paselle [3]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengelolaan sisitem informasi pengaduan yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Balikpapan dan untuk mengidentifikasikan faktor penghambat. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan fokus peneltian ini berdasarkan pengelolaan sistem informasi yang terdiri dari masukan (input), proses, dan keluaran atau hasil (output) serta faktor-faktor yang menghambat dalam pengelolaan sistem informasi dan tanggapan aduan publik. Hasil penelitian menunjukan bahwa pengelolaan sistem informasi dan tanggapan aduan publik dijalankan dengan baik namun beberapa kekurangan masih terjadi. Dalam masukan (input) kurangnya sumberdaya manusia yang paham dalam pengelolaan sistem khususnya perawatan sistem dan kurangnya dana, jumlah admin yang hanya ada dua masih dianggap cukup namun salah satunya harus selalu standby jika terjadi hal-hal yang tidak dapat dikendalikan seperti human error maupun kesalahpahaman komunikasi. Dalam blok proses, cepat tanggap, karena alur yang berbeda-beda, dan harus dibautkan laporan yang berbeda pada penanganan yang sifatnya fisik. Dalam hal keluaran (output) akan diberikan jawaban sementara bahwasannya laporan masuk telah diterima, sehingga diproses untuk diberikan cara-cara penangananya atau akan diarahkan kemana agar dapat ditangani, berbeda laporan masuk yang jenisnya pertanyaan maka akan diberikan jawabanya secepatnya menyesuaikan informasi yang dimiliki oleh sistem maupun ada informasi yang terbaru dalam lingkup kota Balikpapan.

Kata Kunci : *Pengelolaan Sistem Informasi, Sistem Pengaduan, Aduan Publik*

Pendahuluan

Kebijakan mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 36 dan 37 yang tertulis mengenai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban menyediakan sarana pengaduan untuk masyarakat dan menyelesaikan pengaduan yang diterima oleh penyelenggara pelayanan publik

[1] Mahasiswa Program S1 Admistrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rayyanfurher@gmail.com
[2] Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.
[3] Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

secara bertanggung jawab dan terbuka. Pencetusan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Didalam Perpres tersebut memuat pasal-pasal yang meliputi pengelolaan pengaduan, subjek dan objek pengaduan, perlindungan hingga ke penyelesaiannya. Sebagai bentuk keseriusan dalam pengelolaan pengaduan atau keluhan masyarakat daerahnya, setiap daerah besar di Indonesia membuat *team* khusus atau perangkat kerja khusus yang menerima pengaduan masyarakatnya melalui jaringan digital, internet maupun secara langsung mendengarkan apa yang menjadi keluhan masyarakatnya. Seperti di Kota Bandung yaitu Bandung *Command Center*, atau di Kota Yogyakarta yaitu Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dan Kota Balikpapan membentuk Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik atau Sitanggap.

Sistem informasi adalah suatu komponen-komponen yang saling berkaitan yang bekerja bersama-sama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menampilkan informasi yang dibutuhakan. Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik (Sitanggap) yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan melalui Keputusan Walikota Balikpapan Nomor 188.45-16 Tahun 2018 Tentang Tim Pelaksana Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik yang telah perbarui. Dasar hukum yang digunakan yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dengan adanya sebuah wadah yang dapat menerima suara masyarakat yang berupa berbagai permasalahan sosial maupun mengenai pelayanan publik masyarakat Kota Balikpapan dapat melalui Sitanggap ini.

Pelayanan ini juga masih belum memiliki dasar hukum tingkat daerah untuk menjalankannya masih menggunakan *Point to Point Protocol* yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Balikpapan disetujui oleh walikota. Sitanggap sendiri masih belum memiliki media *center* yang mumpuni. Aplikasi untuk Sitanggap yang ada di *playstore* masih memiliki banyak permasalahan dalam kolom komentarnya pengguna terlihat mengeluhkan banyak sekali permasalahan dalam menggunakan aplikasi tersebut, walaupun terdapat respon jawaban mengenai masalah yang dikeluhkan jangka waktu untuk respon jawaban masih cukup lama. Aplikasi yang dibuat berbasis *android* memiliki kendala seperti kesulitan masuk ke dalam (*login*) aplikasi, server sering *offline,* pendaftaran ke aplikasi yang sulit dan kendala-kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut oleh pengguna maupun pendaftar dikeluhkan dalam komentar aplikasi tersebut dan belum meratanya sosialisasi mengenai aplikasi Sitanggap. Sehingga masyarakat lebih memilih melakukan pengaduan melalui kanal lain dari pada aplikasi Sitanggap tersebut. Berdasarkan observasi yang dilakukan, penulis akan melakukan penelitian dengan mengenai Pengelolaan Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan. Dengan mengajukan permasalahan peneltian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan pengaduan melalui Sitanggap pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan?
2. Apa faktor penghambat dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Sitanggap Pada Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan?

Kerangka Dasar Teori

Pengelolaan Sistem Informasi

Sistem yang abstrak adalah susunan gagasan-gagasan atau konsepsi yang teratur yang saling bergantung (Davis dalam Sutabri 2012:6). Dalam jurnal Siregar (2017:220) sistem informasi adalah suatu alat untuk menyajikan informasi sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya. Lastri (2016:62) pengelolaan sistem informasi merupakan hasil dari tranformasi, dilihat dari hakikatnya proses pengubahan wujud, sifat, ciri-ciri data menjadi informasi, yang selanjutnya disajikan secara statistika atau secara visual untuk disebarluaskan atau didokumentasikan. Dalam Sutabri (2012:39) menjelaskan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut blok sebagai suatu sistem saling membentuk kesatuan yang terdiri dari:

1. Blok masukan, mewakili data masuk ke dalam sistem informasi.
2. Blok model, terdiri dari kombinasi prosedur memanipulasi data.
3. Blok keluaran, merupakan produk dari sistem informasi.
4. Blok teknologi, merupakan teknologi yang digunakan.
5. Blok basis data, kumpulan data yang saling terhubung tersimpan dalam komputer.
6. Blok kendali, banyak hal yang dapat merusak sistem sehingga butuh pengendalian.

Pengelolaan sistem informasi adalah proses masuknya suatu data untuk diproses menjadi informasi yang diinginkan atau dibutuhkan oleh si pengguna.

Pengaduan

Simajuntak yang di kutip dari LAN (2013) menyampaikan pengaduan sebagai pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (tertulis, lisan maupun bahasa tubuh) tentang pelayanan, tindakan dan/atau kekurangan yang dilakukan oleh penyedia jasa pelayanan atau para stafnya.

Menurut Yuliarni dan Riyasa (2017:16) pengaduan merupakan ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk atau pelayanan

Mursalim dalam jurnalnya tentang penerapan Aplikasi LAPOR di Kota Bandung, pengaduan adalah elemen penting bagi instansi yang bersangkutan, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dijalankan.

Pemaparan diatas pengaduan merupakan informasi yang berisi mengenai keluhan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik baik dari pemerintah atau swasta.

Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan PerPres No.76 tahun 2013, pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Dalam jurnal Yohitnas dan Prayitno (2014:335) pengelolaan pengaduan dapat dikatakan sebagai suatu rangkaian penanganan permasalahan yang dikelola untuk menampung ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dalam berbagai sarana atau media agar masyarakat mudah menyampaikan aspirasinya.

Menurut Fatchuriza dan Prasojo (2021:47), pengaduan yang dikelola dengan baik akan memberikan manfaat atau keuntungan bagi organisasi, sehingga organisasi semakin tahu akan kelemahannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Warsono dan Devita (2017:4) pengelolaan pengaduan memiliki dimensi pokok yaitu

1. Komitmen

   Komitmen adalah kemampuan menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi.
2. Keadilan

   Keadilan mencerminkan bagaimana keluhan yang selalu ditangani secara adil tanpa membedakan
3. Kejelasan

   Kejelasan yaitu menghubungkan kembali informasi sehingga dapat terlihat jelas dengan kata lain memberi informasi dan mekanisme sejal-jelasnya
4. Cepat tanggap

   Cepat tanggap yaitu kesigapan dalam membantu pelanggan dan pelayanan yang cepat dan tanggap
5. Kemudahan

   Kemudahan murapakan adanya fasilitas, sarana dan prasarana yang diberikan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

Pengelolaan sistem informasi adalah proses masuknya suatu data untuk diproses menjadi informasi yang diinginkan atau dibutuhkan oleh si pengguna.

Definisi Konsepsional

Definisi Konsepsional tulisan ini adalah Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik merupakan sistem yang dibuat untuk mengelola pengaduan masyarakat dalam yang berjalan secara *online* dalam sistem informasi yang memuat proses dari awal pengaduan masuk (*input*), proses hingga hasil atau keluaran informasi (*output*) yang telah ditentukan.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif untuk mengumpulkan informasi, fakta, keadaan mengenai subjek peneltian.

Fokus penelitian ini untuk membatasi dan memenuhi kriteria suatu informasi yang diperoleh dilapangan sehingga akan mempermudah peneliti dalam pengambilan dan pengelolaan data yang kemudian menjadi suatu kesimpulan. Berikut fokus penelitian yang ditetapkan sebagai berikut:

1. Pengelolaan Sistem Tanggapan Aduan Publik meliputi:
   a. Blok *Input* (masukan) mengenai sumber daya manusia; sarana dan prasarana; metode tekhnis
   b. Blok Proses meliputi komitmen; keadilan; kejelasan; cepat tanggap; dan kemudahan
   c. Blok *Output* (keluaran) mengenai penyelesaian pengaduan dan *feedback*
2. Faktor penghambat yang dialami Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan dalam mengelola Sistem Informasi Tanggapan Aduan Publik.

Sumber data diporoleh peneliti menggunakan kuisioner atau wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Dua jenis data yang dipakai dalam penelitian yaitu:

1. Data primer
   Dalam penelitian ini yang menjadi *key* informan adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan yang dilimpahkan kepada kepala Bidang Komunikasi dan Informasi, Kepala Seksi Informasi dan Publikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan sebagai pengawas admin dan jabatan pelaksana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan sebagai Admin Sitanggap.
2. Data Sekunder
   Pada peneltian ini data sekunder yang digunakan adalah dokumen berupa Surat Keputusan Walikota Balikpapan No. 188.45-226-2017 tentang SOP Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik Kota Balikpapan dan Surat Keputusan No. 188.45-163/2018 tentang Tim Pelaksana Sitanggap Kota Balikpapan dan dokumen-dokumen terkait.

Dalam penelitian ini penulis menentukan sendiri narasumber melalui teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja. Melalui teknik ini peneliti bertanya kepada kepada informan yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi yang diteliti.

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut: Observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah data model interaktif yang dikemukakan oleh Mile, Huberman dan Saldana dimana dalam analisis data

kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang secara bersamaan: (1) Pengumpulan Data (2) Kondesasi data, (3) Penyajian data, dan (4) penyimpulan/ Verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengelolaan Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik

Sitanggap merupakan akronim dari Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik, sistem yang dibuat untuk menjadi wadah atau kanal utama dalam menerima laporan berupa pengaduan, pertanyaan, dan kritik dalam ruang lingkup Kota Balikpapan. Merujuk pada pengelolaan sistem informasi berdasarkan jurnal Siregar (2017:220) sistem informasi adalah suatu alat untuk menyajikan informasi sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya. Merujuk pada penelitian terdahulu oleh Fatcthureza dan Prasojo mengenai Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis *E-Government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal (2021) bahwa UP4 adalah unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang dibentuk pemerintah daerah guna menampung, mendistribusikan, dan ikut serta memberikan soulusi. Menggunakan manfaat teknologi, informasi melalui berbagai kanal media yang saling terintegrasi, melalui UP4 diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani secara cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelanggara pelayanan publik. .

Ruang lingkup Sitanggap memberikan pelayanan masyarakat melalui aplikasi *android*, meja pelayanan, *Facebook*, *Instagram*, buku tamu laman web www.Balikpapan.go.id atau melalui sms/*Whatsapp* 08115440542. Akibat ada perubahan sistem maka akan dikirimkan *link* untuk melaporkan pengaduan melalui LAPOR, dan disesuikan pengaduan tersebut pada tingkat kota Balikpapan. Dasar aturan pembuatan Sitanggap ada pada aturan Keputusan Walikota Balikpapan Nomor 188.45-16 Tahun 2018 Tentang Tim Pelaksana Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik, sebagai unit tim yang mengelola pengaduan pelayanan pemerintahan kota. Sistem informasi dan tanggapan aduan publik atau Sitanggap merupakan sistem yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Balikpapan untuk menerima dan memproses pengaduan hingga ke hasil atau tujuan yang diinginkan.

1. Blok Masukan (*Input*)

   Blok *input* meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan metode tekhnis. Dalam Indrajit (2016:17) kesuksesan dalam pengembangan *e-Government* salah satunya adalah kapasitas sumber daya manusia yang mumpuni dalam menjalankan dan menggunakan teknologi. Sutabri (2012:39) dalam komponen sistem Informasi menjelaskan blok teknologi menjadi kesatuan antara perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan manusia (*brainware*) agar dapat menjalankan keselarasan pada sistem informasi yang dijalankan. Metode tekhnis dalam merujuk pada Kadir (2014:19) suatu prosedur yang saling terkordinasi mencakup masukan (*input*)

lalu diproses dengan seumber daya yang ada hingga menjadi keluaran (*output*) informasi.

Sumber daya manusia Diskominfo Kota Balikpapan berjumlah 35 orang. 3 orang mejadi bagian tim pelaksana Sitanggap yaitu Kabid Informasi dan Komunikasi sebagai Seketeris, Seksi bidang Informasi dan Publikasi sebagai pengawas admin, dan jabatan jabatan fungsisonal sebagai Admin Sitanggap. Mengenai kompetensi pada pegawai yang menjadi tim pelaksana Sitanggap, tidak ada spesifikasi khusus dari segi pedidikan formal, sehingga kompetensi hanya melalui pelatihan saat pembuatan sistem tersebut.

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam menjalankan Sistem Tanggapan dan Aduan Publik sebagai berikut:

Tabel. 1 Sarana dan Prasarana Sitanggap

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah Unit
1	*Laptop*	1
2	*Handphone*	1
3	Buku Tamu	1

(Sumber: Diskominfo Kota Balikpapan per Juni 2022)

Dari tabel diatas sarana dan prasarana yang digunakan adalah 1 buah *laptop*, 1 buah *handphone* dan buku tamu yang tersedia. Adapun kanal pengaduan yang disediakan yaitu aplikasi, media sosial *Instragram, Whatsapp*, dan melalui web halaman yang disediakan Diskominfo Kota Balikpapan.

Detail alur pelaksanaan Sitanggap berdasarkan mekanisme SOP yang disederhankan sebagai berikut: (1) pemohon informasi atau laporan aduan masyarakat menyampaikan melalui kanal-kanal yang disediakan melalui, *Instagram* atau *Whatsapp* dengan nomor yang telah disediakan, dan aduan akan di proses oleh admin; (2) pemohon atau pelapor mengisi data berupa nama, no telepon yang dapat dihubungi dan isi pengaduan; (3) admin akan memberikan respon laporan yang telah diterima dan mmberikan jawaban sementara; (4) tim akan berkoordinasi untuk tinjauan di lapangan, koordinasi anggota, dan penanganan pengaduan; (5) admin akan memberikan jawaban berdasarkan pada point ke 4 dalam kurun waktu 2x24 jam berdasarkan jenis-jenis laporan. Adapun jika terdapat informasi yang kurang mengenai laporan pengaduan maka akan dimintai keterangan lebih lanjut sehingga tidak dapat diproses.

Berdasarkan penjelasan diatas pada blok masukan atau *input*, pada bagian metode tekhnis, sarana dan prasarana telah memadai dan dapat berjalan secara optimal, walaupun pada bagian sumberdaya manusia pada bagian komptensi masih terdapat kekuranagan karena belum ada spesifikasi khusus mengenai tim yang menjalankan sistem tersebut.

2. Blok Proses

Blok Proses merupakan bagian internal suatu organisai bagaimana menanggapi suatu laporan yang masuk agar menjadi hasil atau keluaran yang informatif. Dalam jurnal Warsono dan Devita (2017:4) dalam pengelolaan komplain atau aduan memiliki dimensi pokok yaitu: (1) Komitmen yaitu komitmen adalah kemampuan dan kemauman untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas, dan tujuan organisasi; (2) Keadilan mencerminkan bagiamana keluhann yang ditangani secara adil tanpa paksaan; (3) Kejelasan yaitu menyumbangkan kembali informasi sehingga dapat terlihat oleh dengan secepatnya dan sejelasnya; (4) Cepat Tanggap yaitu kesigapan dalam merespon secara cepat dan tanggap; dan (5) Kemudahan adanya sarana dan fasilitas, sarana dan prasaranan yang diberikan kepada pelanggan.

Mengenai proses yaitu, pengaduan atau pertanyaan yang masuk akan diproses sesuai SOP Sitanggap, identitas yang dirahasiakan dan penyelesaian penanganan adalah jaminan yang akan diberikan. Elemen komitmen, kejelasan, kemudahan dan keadilan dijalankan sesuai Visi mereka yaitu Keterbukaan Informasi dan menjadi kanal utama mengenai pelayanan pengaduan di ruang lingkup kota Balikpapan, tanpa membedakan pelapor. Adapun elemen cepat tanggap, menjadi elemen yang masih kurang karena, perbedaan antara jenis pengaduan yang sifatnya laporan atau pertanyaan dengan pengaduan yang mengenai kerusakan infrastruktur secara khususnya harus membuat laporan ke sesuai dinas terkait yang hal tersebut tergantung dari jadwal dan pendanaan dari dinas tersebut sehingga akan membtuhkan waktu yang tidak menentu.

Dapat disimpulkan bahwa pada blok proses dengan setiap elemen tersebut saling terkait namun kekurangan pada pada elemen cepat tanggap terdapat alasan khusus didalamnya mengenai penyelesaian laporan pengaduan yang bersifat infrastruktur hanya diberi jawaban sementara.

3. Blok Keluaran (*Output*)

Blok *output* atau keluaran merupakan hasil masukan yang ingin dicapai, dalam hal ini merupakan informasi atau berupa berbagai bentuk yang diinginkan. Menurut Kadir (2014:20) keluaran atau hasil karena sistem informasi yang saling terkoordinasi berdasarkan sumber daya yang memproses masukan. Dalam komponen sistem informasi oleh Sutabri (2012:39), keluaran dari sistem informasi adalah informasi yang berkualitas yang berguna bagi semua kalangan yang menggunakan sistem tersebut. Jenis pengaduan dan pertanyaan yang diadukan akan dijawab sebaik mungkin, hanya saja pengaduan yang mengenai infrastruktur atau jalan rusak akan menjadi penanganan yang membutuhkan waktu lama sesuai prioritas dan penjadwalan dinas terkait serta tergantung dengan dana dan jadwal pemeliharaan, sehingga hanya dapat memberikan jawaban sementara dan

kami telah memberikan laporan mengenai pengaduan tersebut. *Feedback* merupakan hal yang standar dilakukan untuk dijadikan peneliaian tentang pelayanan sistem pengaduan yang dijalankan.

Tabel. 2 Status Laporan Sitanggap

Tahun	Status		
	Selesai	Menunggu	Sedang Proses
2020	601	0	0
2021	1258	0	0
2022	176	9	0

(Sumber: Diskominfo Balikpapan per Juni 2022)

Berdasarakan Tabel diatas merupakan status mengenai laporan masuk yang dapat berupa pengaduan, pertanyaan, ataupun kritik melalui Sitanggap.

Kesimpulan yang dapat ditarik pada blok keluaran atau *output* yaitu sistem tersebut digunakan untuk pemrosesan laporan yang masuk dapat berupa pengaduan, pertanyaan, dan kritik menjadi keluaran atau hasil yang diinginkan berupa penanganan pengaduan, jawaban atas pertanyaan, dan *feedback* atas saran.

Faktor Penghambat Pengelolaan Sitanggap

Dalam menjalankan dan mengelola suatu sistem jelas beberapa faktor yang menjadi penghambat atau kendala yang terjadi akan ditemui. Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Mursalim (2018), sumber daya pada sistem LAPOR mengkombinasikan antara *hardware*, *software*, sumber daya dana dan manusia sebagai kesatuan untuk menjalankan sistem pengaduan tersebut. Ada beberapa hambatan atau kendala yang ditemui dalam pengelolaan dan menjalakan Sitanggap, hambatan tersebut antara lain:

1. Sumberdaya

   Sistem dijalankan secara otomatis jelas akan memudahkan pengguna maupun yang menjalankannya, namun dalam hal ini, ada beberapa alasan sumber daya manusia menjadi penghambat dikarenakan kemampuan yang belum cukup dalam pengembangan aplikasi, sehingga masih sering ditemukan beberapa permasalahan mengenai aplikasi Sitanggap seperti kesulitan pengguna untuk *login* dan malporkan aduan melalui aplikasi. *Human error* juga dapat terjadi untuk beberapa alasan dikarena keterbatan sebagai seorang manusia maupun dalam hal ketelitian dan jumlah admin yang tidak memadai. Dana untuk perawatan terhadap sistem juga tidak murah maka dan beberapa prioritas penggunaan dana yang telah ditetapkan.

   Secara individu maupun tim dalam pengembangan aplikasi memang belum memadai sehingga, perkembangannya juga tidak begitu signifikan, dan admin yang berjumlah 2 orang adakalanya harus bergantian sehingga ada komunikasi sekiranya tidak tersampaikan, maupun hal-hal yang diluar keinginan mereka seperti sakit dan sebagainya bisa saja terjadi sehingga harus digantikan oleh salah satu dari admin maupun oleh penanggung jawab.

2. Waktu penanganan

   Penanganan yang jenisnya mengenai laporan atau jawaban akan cepat dilakukan untuk memberikan tanggapan, namun berbeda jika laporan yang bersifat penanganan untuk infrastruktur secara fisik membutuhkan laporan dan penanganan yang berbeda.

   Untuk laporan pengaduan yang bersifat fisik biasanya akan diberikan jawaban sementara bahwasanya laporan telah diterima, lalu dari Diskominfo akan membuat laporan yang menuju pada dinas terkait bahwa ada kerusakan jalan dan sebagainya. Namun untuk beberapa pengaduan pada tingkat yang berbeda, laporannya akan dikirim pada tingkat tertentu antara tingkat kota atau provinsi khususnya beberapa ruas jalan rusak yang masuk wilayah kota namun ternyata jalan tersebut masuk tingkat provinsi.
3. Sistem terbaru

   Adanya sistem baru mengharuskan perubahan besar dikarenakan harus kembali menyesuaikan bagaimana sistem yang baru ini dijalankan dan bagaimana penyampaiannya ke masyarakat. Pengembangan pada sistem lama juga harus dihentikan sehingga sistem yang lebih baik secara digital tidak dapat diwujudkan. Sistem terbaru tersebut harus menggantikan sistem pengaduan yang lama dikarenkan kementrian ingin sistem pengaduan hanya ada satu namun dikarenakan unitnya dan regulasi belum dibuat, sehingga masih menjalankan sistem tersebut secara beriringan.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas mengenai Pengelolaan Sistem Informasi Dan Tanggapan Aduan Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Balikpapan, maka penulis memberikan kesimpulan dari hasil peneltian dan pembahasan sebagai berikut:

1. Pengelolaan Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan telah berjalan dengan optimal namun dengan beberapa kekurangan, hal ini dapat dirincikan berdasarkan sub fokusnya sebagai berikut
   a. Berdasarkan blok input yang meliputi sumber daya manusia, sarana prasarana dan metode teknis. Secara sarana dan prasaran sudah dianggap cukup untuk menggunakan handphone dan laptop, handphone digunakan dalam memantau pertanyaan dan pengaduan dalam media sosial yang digunakan, seperti whatsapp dan media sosial lainnya, laptop digunakan dalam memanatu dan menginput laporan ke dashboard Sitanggap sehingga laporan yang masuk dan telah ditangani akan terlihat jelas, buku tamu masih digunakan makan input laporan akan dikerjakan secara manual, dan laporan-laporan yang dari dinas-dinas terkait. Untuk sumber daya manusia masih memiliki kekurangan dalam hal kemampuan pengembangan aplikasi

sehingga aplikasi tidak berkembang secara baik, hingga human error karena koordinasi atau komunikasi yang tidak saling tersampaikan antar admin maupun yang menjalankan Sitanggap.

b. Berdasarkan blok proses, elemen proses yang terdiri dari komitmen; keadilan; kejelasan; cepat tanggap; dan kemudahan. Pada elemen komitmen, keadilan, dan kemudahan mengikuti misi dan visi Diskominfo Kota Balikpapan untuk mengedapankan keterbukaan informasi, melayani secara adil tanpa membeda-bedakan dan Sitanggap menjadi kanal atau jembatan laporan pengaduan pada ruang lingkup kota Balikpapan. Pada elemen cepat tanggap dan kejelesan masih ada kekurangan karena hasil pada penaganan yang berbeda, menyesuaikan alur pengaduan yang tiap waktu penyelesaian berbeda.
c. Blok Output yang meliputi hasil dan *feedback.* Aduan yang diterima akan akan diberikan jawaban sementara bahwa telah diterima, sehingga memberikan waktu untuk aduan tersebut diproses, untuk pertanyaan akan diberikan jawaban sesuai konteks dan kebutuhan penanya, dan pengaduan akan dibuatkan laporan mengenai apa yang dirasakan pengadu pada dinas-dinas terkait. *Feedback* sebagai bentuk bagaimana pelayanan yang diberikan sehingga menjadi penilaian pelayanan kearah yang lebih baik. Adapun hasil penanganan yang membutuhan laporan khusus pada tingkat berbeda seperti status jalan rusak apakah jalan tersebut statusnya jalan provinsi atau kota, sehingga membutuhkan penanganan yang cukup lama.

2. Faktor penghambat dalam pengelolaan sistem informasi dan tanggapan aduan publik yang dijalankan, kurangnya sdm secara tim maupun individu untuk pengembangan aplikasi dan sistem yang lebih mumpuni, jenis pengaduan yang bersifat kerusakan infrastruktur tergantung pada dinas terkait yang memperbaikinya namun informasi lebih lanjut mengenai jadwal pemeliharaan dan pendanaan dirahasiakan oleh dinas terkait sehingga hanya jawaban sementara yang dapat diberikan oleh admin. Sistem pengaduan terbaru diharuskan mengganti sistem yang lama, sehingga sosialiasi dan sop terbaru harus dijalankan kembali oleh dinas yang bersangkutan.

Saran

Melalui beberapa kesimpulan dari data dan informasi yang dianalisis, maka saran-saran yang diberikan penulis dengan harapan bermanfaat kepada semua pihak sebagai berikut:

1. Dalam terkendalanya pengembangan aplikasi Sitanggap, perlunya dilakukan kerjasama dengan pihak ketiga dari swasta maupun lembaga agar aplikasi dapat berjalan dengan optimal, lebih efektif dan efisien
2. Pemberian jawaban kepada pelapor dapat lebih jelas, seperti penjadwalan perbaikan jika hal tersebut mengenai kerusakan ifrastruktur.
3. Pergantian sistem terbaru diharapkan diberitahukan ke masyarakat dengan mudah, dapat melalui media kanal yang telah digunakan, sehingga dapat dikenali oleh masyarkat.

Daftar Pustaka

Fatchuriza, Muhammad dan Prasojo, Teguh Adi. 2021. *Sistem Penangan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal*, As Siyasah, Vol. 6, No. 1, Mei 2021.

Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*,

Kadir, A. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi

Keputusan Walikota Balikpapan Nomor 188.45-16 Tahun 2018 Tentang Tim Pelaksana Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik

Lembaga Administrasi Negara. 2013. *Sistem Pengaduan dan Manajemen Pengetahuan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara

Mursalim, Siti Widharetno. 2018. *Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung*, Jurnal Ilmu Adminitrasi (JIA) Vol. 15, No. 1, Juni 2018.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Sutabri, Tata. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi. Offset Yogyakarta: Andi Offset

V.M.M. Siregar *Sistem Informasi Pembelian dan Penjualan Pakaian Pada Galoenk Distro Pematang Siantar*, JurTI (Jurnal Tekno.Informasi), Vol.1, no.2, pp. 219-227, 2017

Warsono, Hardi dan Nur, Devita.2017, *Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang* Journal of Public Policy And Management Review, Volume 6, No.4 Tahun 2017 Bisri

Yohanitas, Witra Apdhi dan Prayitno, Teguh Henry. 2014, *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi*. Jurnal Borneo Administrasi, volume 10, No.3

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2017. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*, Jurnal Buletin Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar, 2007, Volume 12, Nomor 1, h. 16.