

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI
APLIKASI CURHAT NING ITA DALAM
MEWUJUDKAN *SMART GOVERNANCE* PADA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
MOJOKERTO**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Fatma Indrawati

1913111050

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
TAHUN 2023**

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI
APLIKASI CURHAT NING ITA DALAM
MEWUJUDKAN *SMART GOVERNANCE* PADA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
MOJOKERTO

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Studi Pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu
Sosial Dan Ilmu Politik



Disusun Oleh

FATMA INDRAWATI

NIM. 1913111050

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI CURHAT NING ITA DALAM MEWUJUDKAN SMART GOVERNANCE PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MOJOKERTO

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

FATMA INDRAWATI
1913111050

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing I



Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.
NIDN : 0727076701

Pembimbing II



Fierda Nurany, S.AP., M.KP.
NIDN : 0712119201

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.
NIDN : 0723059004

LEMBAR PENGESAHAN

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI CURHAT NING ITA DALAM MEWUJUDKAN SMART GOVERNANCE PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MOJOKERTO

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

FATMA INDRAWATI
1913111050

Tanggal Ujian : 23 Mei 2023

Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.
NIDN : 0727076701

Pembimbing II



Fierda Nurany, S.AP., M.KP.
NIDN : 0712119201

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I



Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.
NIDN : 0717117001

Penguji II



Ismail, S.Sos., M.Si.
NIDN : 0884750101

Penguji III



Fierda Nurany, S.AP., M.KP.
NIDN : 0712119201

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.
NIDN : 0727076701

Menyetujui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.
NIDN : 0723059004

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : FATMA INDRAWATI
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 10 Juli 1999
NIM : 1913111050
Fakultas / Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI CURHAT NING ITA DALAM MEWUJUDKAN SMART GOVERNANCE PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MOJOKERTO**" beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Surabaya, 23 Mei 2023
Yang Membuat Pernyataan



FATMA INDRAWATI

MOTTO

**"the possibility of all
those possibilities being possible is just
another possibility that can possibly happen"**

- Mark Lee

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya untuk kita semua. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Allah, Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di akhirat kelak. Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis dalam penyusunan skripsi dengan judul *“Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita untuk Mewujudkan Smart Governance pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto”* sampai dengan tersusunnya skripsi ini, kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Drs Anton Setiadji, SH., M.H., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Prasetijowati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara.
3. Bapak Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara.
4. Ibu Dra, Tri Prasetijowati., M.Si, selaku Dosen pembimbing I skripsi yang telah memberikan bimbingannya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Fierda Nurany, S.AP., M.KP. Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas Bhayangkara Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu selama proses perkuliahan.
7. Bapak/Ibu Pimpinan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dan Tenaga kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto.
8. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan agar segala urusan di lancarkan. Terimakasih telah memberikan yang terbaik.
9. Teman-teman MBKM Citiasia Batch 3 terutama divisi *Smart City Analyst* makasih sudah membuat kenangan selama sempro, masukan, saran serta kenangan selama di Jakarta yang tak bisa dilupakan.
10. Teman-teman seperjuangan Poppy Abellya, Fitria Virda, Kartika Santi, Clariza Trisardhana dan Shinta Shibgho Amalia sudah memberi semangat.
11. Untuk NCT 127, NCT Dream, NCT 2020 dan Exo terutama Oh Sehun dan Mark Lee terimakasih sudah memberi semangat.
12. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penelitian hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Surabaya, 26 April 2023

Fatma Indrawati

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI CURHAT NING ITA DALAM MEWUJUDKAN *SMART GOVERNANCE* PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MOJOKERTO

Fatma Indrawati

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Bhayangkara Surabaya
Email: fatmaindra11@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam Mewujudkan Smart Governance pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Lokasi penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto selaku pelaksana. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan informan, dokumentasi kegiatan, survey dan pemanfaatan dokumen tertulis. Selanjutnya, teknik analisis data yaitu dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis menggunakan 5 variabel pelayanan Zeithamal dan Parasuraman pada model *Servqual* (*service quality*) dan 2 Variabel dalam *Smart Governance* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika dengan hasil penelitian menunjukkan, dapat diketahui bahwa Pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Curhat Ning Ita pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto sudah berjalan efektif, peneliti juga menemukan factor pendukung efektifnya Pelaksanaan pelayanan publik melalui Aplikasi Curhat Ning Ita pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto meliputi saran dan prasarana, asked yang mudah, anggaran dan dukungan pemerintah daerah. Namun masih ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan yaitu penginputan data pengaduan pelayanan publik yang masih manual, sumber daya manusia yang masih menggunakan tenaga kerja yang ada dan masih perlu dilakukan peningkatan sosialisasi terutama pada kalangan muda.

Kata Kunci: Pelayanan, Aplikasi, *Smart, Governance*.

IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES CURHAT NING ITA APPLICATION IN REALIZING SMART GOVERNANCE AT THE COMMUNICATION AND INFORMATICS DEPARTMENT OF MOJOKERTO CITY

Fatma Indrawati

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Universitas Bhayangkara Surabaya
Email: fatmaindra11@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the Implementation of public services of the Curhat Ning Ita Application Service in Realizing Smart Governance at the Office of Communication and Information in the city of Mojokerto. This study used a qualitative research method with a descriptive type. The research location is at the Mojokerto City Communication and Information Service as the executor. Data collection techniques were carried out by interviewing informants, documenting activities, surveys and using written documents. Furthermore, the data analysis technique is by data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the research conducted by the author used 5 Zeithamal and Parasuraman service variables in the Servqual model (service quality) and 2 variables in Smart Governance from the Ministry of Communication and Informatics with the results of the research showing that the implementation of public services Curhat Ning Ita application at the Office of Communication and Informatics in the city of Mojokerto has been running effectively, researchers also found factors supporting the effective implementation of public services through the Curhat Ning Ita application at the Mojokerto City Communication and Informatics Office including advice and infrastructure, easy asking, budget and local government support. However, there are still some obstacles in implementation, namely the input of public service complaint data which is still manual, human resources which still use the existing workforce and there is still a need to increase socialization, especially among young people.

Keywords: Services, Application, *Smart, Governance*

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Definisi Konsep	11
1.6 Metode Penelitian	12
1.6.1 Jenis Penelitian.....	12
1.6.2 Lokasi Penelitian.....	13
1.6.3 Subjek/Objek Penelitian.....	13
1.6.4 Fokus Penelitian	14
1.6.5 Sumber Informasi.....	15
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data.....	16
1.6.7 Teknik Analisa Data.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	22
2.3 Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan <i>Smart Governance</i> Pada Dinas Komnikasi Kota Mojokerto	23
2.3.1 Pelayanan Publik	23
2.3.2 Aplikasi Curhat Ning Ita	27
2.3.3 <i>Smart Governance</i>	30

2.3.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan <i>Smart Governance</i> Pada Dinas Komunikasi Kota Mojokerto.....	38
BAB III GAMBARAN OBYEK PENELITIAN	41
3.1 Gambaran Umum Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto.....	41
3.1.1 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto	42
3.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi	43
3.1.3 Susunan Organisasi	44
3.1.4 Pembagian Kelompok Kerja	46
3.1.5 Kondisi Fisik	55
3.1.6 Program Layanan	56
3.1.7 Layanan Curhat Ning Ita Kota Mojokerto	57
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	59
4.1 Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam Mewujudkan <i>Smart Governance</i> pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto	60
4.1.1 Bukti fisik (<i>Tangible</i>).....	61
4.1.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	73
4.1.3 Daya tanggap (<i>Responsibility</i>)	82
4.1.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	88
4.1.5 Empati (<i>Empathy</i>)	92
4.1.6 Manajemen birokrasi (<i>Bureaucracyz</i>).....	94
4.1.7 Efisiensi Kebijakan Publik (<i>Policy</i>).....	98
4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam Mewujudkan <i>Smart Governance</i> pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto.....	103
4.2.1 Faktor Pendukung	103
4.2.1.1 Faktor Internal	104
4.2.1.2 Faktor Eksternal	108
4.2.2 Faktor Penghambat.....	108
4.2.2.1 Faktor Internal	110

4.2.2.2 Faktor Eksternal	113
BAB V PENUTUP.....	117
5.1 Kesimpulan	117
i. Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam Mewujudkan <i>Smart Governance</i> pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto.....	117
ii. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam Mewujudkan <i>Smart</i> <i>Governance</i> pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto	118
5.2 Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.3 Model Interaktif.....	18
Gambar 2.1 <i>Smart Governance</i>	33
Gambar 3.1 Bagan Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto.....	45
Gambar 4.1 Aplikasi Pengaduan CURHAT NING ITA.....	61
Gambar 4.2 Website CURHAT NING ITA.....	63
Gambar 4.3 Alur Penerimaan Pengaduan Curhat Ning Ita	77
Gambar 4.4 Cara Melapor yang Baik dan Benar	78
Gambar 4.5 ID Track Curhat Ning Ita	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Informan Penelitian.....	16
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4.1 Jumlah Peralatan Pendukung	65
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Curhat Ning Ita	67
Tabel 4.3 Jumlah User Curhat Ning Ita	83
Tabel 4.3 Jumlah Usia Responden	114

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Layanan Publik di Kota Mojokerto	5
Grafik 1.2 Pengikut dan pengunduhan Aplikasi di Media Sosial	8
Grafik 4.1 Jumlah Laporan Masuk Curhat Ning Itat	84
Grafik 4.2 Partisipasi Masyarakat	114

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan transformasi digital di Indonesia terjadi akibat adanya perubahan budaya, industri, pelayanan ataupun ekosistem melalui integritas cerdas teknologi komunikasi dan informasi (TIK). Sebagaimana yang di sampaikan William Pugh dalam *Peer to Peer Learning on Digital Transformation Workshop 2022* bahwa transformasi digital merupakan perubahan budaya, organisasi, dan operasional suatu organisasi, industri, atau ekosistem melalui integrasi cerdas teknologi digital, proses, dan kompetensi di semua tingkatan dan fungsi secara bertahap dan strategis. Pesatnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tersebut juga sangat berpengaruh pada tatanan sistem birokrasi digital pada penyediaan pelayanan kepada masyarakat.

Keberadaan teknologi informasi yang semakin pintar dan canggih memunculkan konsep, sistem, dan tatanan baru dalam untuk mempermudah atau menjadi salah satu infrastruktur pendukung pemerintah daerah untuk mengatasi persoalan kompleks yang dihadapi oleh pemerintah daerah. Konsep kota cerdas atau *Smart City* merupakan sebuah konsep yang digunakan untuk mengatasi persoalan dengan lebih terintegrasi, kolaboratif, dan sinergis. Di Indonesia sendiri pembangunan kota cerdas di kabupaten/kota dimulai pada 2017 dengan

“Gerakan Menuju 100 *Smart City*” yang dikomando oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). *Smart City* adalah kota inovatif yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan sarana lain untuk meningkatkan kualitas hidup, efisiensi operasi dan efektif layanan perkotaan dan daya saing, serta dapat memenuhi kebutuhan generasi sekarang maupun mendatang melalui aspek ekonomi, sosial, lingkungan dan budaya. *Smart City* yang di usung oleh Kementrian Komunikasi dan Informatika sendiri memiliki 6 elemen penting yakni Tata Kelola Pemerintahan Pintar (*Smart Governance*), Branding daerah (*Smart Branding*), Ekonomi Pintar (*Smart Economy*), Hidup Pintar (*Smart Living*), Masyarakat (*Smart Society*), Lingkungan Pintar (*Smart Environment*). (KOMINFO, Di Akses Pada 25 Oktober 2022).

Keenam indikator smart city menjadi basis untuk menciptakan konsep *smart city* yang di harapkan mampu meningkatkan pelayanan publik, dan efesiensi dan efektifitas kebijakan publik untuk kemajuan bagi kota. Dalam penelitian ini, penulis hanya memfokuskan pada indikator *Smart Governance*, sebab perencanaan *Smart Governance* atau tata kelola pemerintahan yang dilaksanakan secara pintar merupakan indikator paling penting dan utama dalam perencanaan *smart city*. Menurut Scytl dalam Anisah (2017), Tanpa adanya indikator *Smart Governance* mustahil untuk mewujudkan *smart city* sehingga, perencanaan *Smart Governance* haruslah mengacu pada konsep *smart city* dan konsep perencanaan tata kelola pemerintahan yang mampu mengubah pola - pola tradisional dalam birokrasi sehingga menghasilkan business process yang

lebih cepat, efektif, efisien, komunikatif dan selalu melakukan perbaikan. (Siti Alia dkk, 2023:125)

Smart Governance dalam pemerintahan sangat di perlukan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan publik, memenuhi tuntutan kebutuhan hidup masyarakat yang semakin beragam, memberikan pelayanan yang efisien, mudah dan cepat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan bertujuan untuk menyelesaikan. Hadirnya *Smart Governance* sebagai kajian baru dalam administrasi publik pada dasarnya mampu membantu pihak pemerintah dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang kompleks mengenai tata Kelola pemerintahan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Konsep *Smart Governance* sebagai upaya pemerintah dalam mewujudkan negara kesatuan Republik Indonesia yang mampu bersaing dengan negara lainnya dan sebagai dasar memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi.

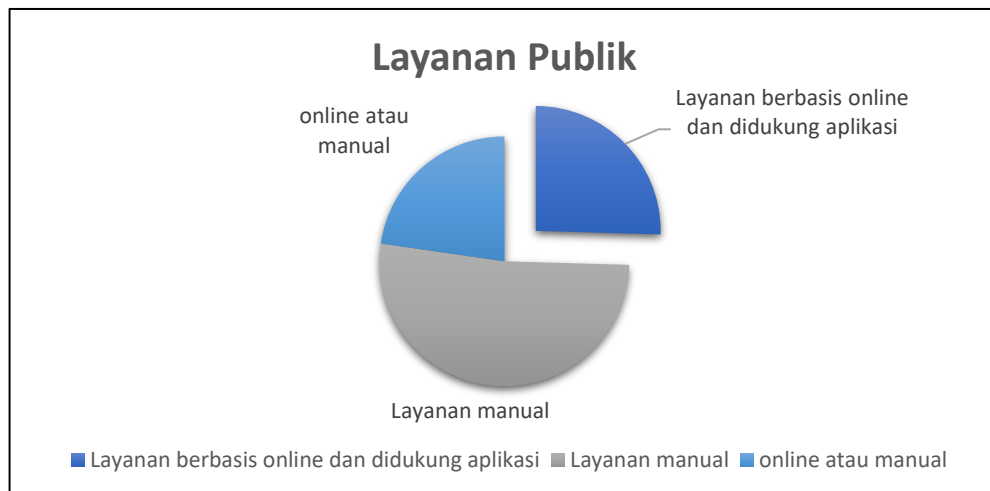
Smart Governance menurut Ahmadjayadi Cahyana, dkk (2016:69-71) adalah sebuah gambaran akan tata Kelola pemerintahan yang efektif, efisien, komunikatif dan terus melakukan peningkatan kerja birokrasi melalui inovasi. Pelaksanaan *Smart Governance* tidak bisa dipisahkan dengan dua kebijakan di Indonesia terkait dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Satu Data Indonesia (SDI). Disahkan dengan Peraturan Presiden 95/2018, SPBE atau lebih jamak dikenal dengan *e-government* bertujuan untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, interitas,

inovatif, dan akuntabel. Ini dilakukan dengan cara penyelenggaraan pemerintahan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk memberikan pelayanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Menurut Kanwil Bali, 2022 SPBE ditujukan untuk untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas.

Fokus penerapan *Smart Governance* ini adalah terkait Pelayanan, Manajemen Birokrasi Yang Efisien (*Bureaucracy*), Efisiensi Kebijakan Publik (*Public Policy*). Di Indonesia sendiri implementasi penerapan *Smart Governance* sudah banyak di terapkan di berbagai kota dan kabupaten seperti Kota Yogyakarta dengan *Smart Governance* terbaik di tahun 2018 yang dalam program *Indonesia Smart Nation Awards* (ISNA) kemudian Kota Sukabumi di tahun 2021 berhasil mendapatkan penghargaan *Smart Governance* dari KOMINFO dengan inovasinya aplikasi Android Super.

Salah satu kota yang juga berhasil meraih penghargaan *Smart Governance* di tahun 2022 adalah Kota Mojokerto yang di selenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) dengan inovasinya Aplikasi CURHAT NING ITA yang merupakan layanan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) penghargaan ini merupakan bentuk komitmen dari pemerintah kota Mojokerto dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam bidang pengelolaan pengaduan.

Kota Mojokerto adalah salah satu kota yang masuk dalam Program Gerakan Menuju 100 *smart city*, berdasarkan surat dari Kementerian Komunikasi dan Informasi Nomor B-58/DJAI/HK.04.02/040/2022 mengenai implementasi Gerakan kota cerdas (*Smart City*) kota Mojokerto tahun 2022. Kota Mojokerto mengambil kesempatan dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang inovatif dengan cara memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagaimana berdasarkan Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 38 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.



Grafik 1.1 Layanan Publik di Kota Mojokerto

Sumber: Smart City kota Mojokerto 2023-2032. Januari 2023

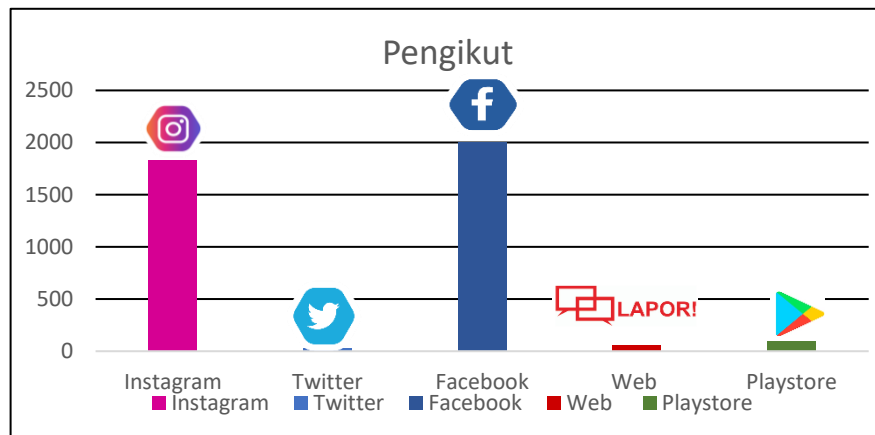
Berdasarkan hasil grafik diatas kota Mojokerto tersedia layanan publik (eksternal) yang sudah interoperabel yang disediakan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Total layanan kepada publik di Kota Mojokerto sebanyak 164 yang tersebar di 42 instansi pemerintah di Kota Mojokerto. Saat ini, sebanyak 44 layanan (28%), sudah online dan didukung aplikasi, 87 layanan

(57%) masih manual, dan 26 layanan (25%) memiliki opsi untuk online atau manual. Diantara layanan online yang sudah disediakan antara lain perizinan online dan pelayanan kelurahan online.

Inovasi layanan publik berbasis online dan didukung aplikasi yang di hadirkan Kota Mojokerto untuk mendukung program *Smart City* pada indikator *Smart Governance* adalah Curhat Ning Ita, Mojokerto Smart City (Palapa Mojo), Satu Data Kota Mojokerto, E-SAKIP, Si Manko (Sistem Informasi Manajemen Risiko, SimHP dan lain-lain yang dikomando oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) yang merupakan contoh program di *Smart Governance* di sub-dimensi Layanan Publik juga merupakan upaya untuk mewujudkan Misi Ketiga di RPJMD “Mewujudkan pemerintahan daerah yang efektif, demokratis, bersih, profesional, dan adil dalam melayani masyarakat.”

Dalam penelitian ini, penulis hanya memfokuskan pada inovasi *Smart Governance* pada Aplikasi Curhat Ning Ita sebab inovasi ini menjadi salah satu *Quickwin Smart Governance* Kota Mojokerto dalam penyusunan buku *Masterplan Smart City* yang di selenggarakan oleh Kementrian Komunikasi dan Informatika 2022 dan sebagai *leading sector* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto, *Quickwins Smart City* adalah program-program yang dalam waktu pendek/cepat dilaksanakan, membawa dampak perbaikan yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat serta dalam hal kebutuhan sumber daya tidak memerlukan alokasi yang terlalu besar (Keminfo 2021). Inovasi CURHAT NING ITA merupakan pelaksanaan dari program nasional SPAN-LAPOR

ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan LAPOR! Baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas. Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan. SPAN-LAPOR telah terhubung dengan 656 instansi pemerintah dan salah satunya adalah Kota Mojokerto. Yang kemudian program nasional SPAN-LAPOR oleh pemerintahan kota Mojokerto dilakukan *domain prefix* atau pengantian nama berdasarkan ciri khas daerah kota Mojokerto yakni Curahan Hati Ing Instansi Pemerintah dan di singkat Curhat Ning Ita lewat inovasi ini, warga Kota Mojokerto dapat melakukan aduan melalui delapan kanal. Yaitu, SMS, pesan di WA. Berdasarkan hasil observasi penulis aplikasi ini memiliki pengikut di media sosial yang kurang merata di dapati hanya kanal Instagram dan Facebook yang memiliki pengikuti terbanyak.



Grafik 1.2 Pengikut dan pengunduhan Aplikasi di Media Sosial

Sumber: Observasi penulis Januari 2023

Penulis juga melihat jumlah pengikut dalam media sosial Curhat Ning Ita kota Mojokerto masih kurang merata dan hanya didominasi penyebaran dari kanal Instagram dan facebook yang memiliki pengikut terbanyak sedangkan 2 kanal lain masih sedikit, dan untuk penggunaan melalui pengunduhan *playstore* juga masih sedikit.

Berdasarkan hasil observasi penulis dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di bidang pengaduan dan aspirasi di rasa masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut di karenakan *Pertama*, perlu di tingkatkan sosialisasi dalam pengelolaan informasi dan komunikasi kepada publik, khususnya pada pengaduan dan aspirasi masyarakat terkait pelayanan pengaduan. *Kedua*, aplikasi yang awam di masyarakat karena kurangnya sosialisasi terhadap cara penggunaan layanan sehingga masih didapati masyarakat yang mengadukan persoalan pribadi (bukan layanan publik), *Ketiga*, perlu peningkatan dalam menindak lanjuti laporan, terbukti masih adanya keluhan masyarakat terkait kecepatan dalam menindak lanjuti

pengaduan, *Keempat*, masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan layanan sehingga informasi tentang aplikasi ini hanya segelintir orang yang mengetahui, *Kelima*, *server* sering lemot dan *maintenance* sehingga pengaduan yang mendesak akan menghambat proses penanganan.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan *Smart Governance* Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto yang akan lebih khusus melihat bagaimana penerapan Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan *Smart Governance* tersebut dalam melakukan penanganan pengaduan dan aspirasi dengan masyarakat terkait inovasi baru, dengan demikian penelitian ini ditujukan untuk melihat bagaimana “Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan *Smart Governance* Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di bagian latar belakang, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan *Smart Governance* Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan *Smart Governance* Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang diajukan mempunyai sasaran maupun tujuan yang akan dicapai. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui “Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan *Smart Governance* Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto dan Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan *Smart Governance* Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto”

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis

Diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak yang berkepentingan khususnya Pemerintahan Kota Mojokerto dan Dinas Informasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam meningkatkan dan mengoptimalkan penerapan *Smart Governance* melalui Aplikasi CURHAT NING ITA.

2. Secara Akademis

Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau referensi mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan *Smart Governance* Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto.

3. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan serta ilmu di bidang Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan penerapan *Smart Governance*.

1.5 Definisi Konsep

Konsep adalah unsur pokok suatu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak yang mengatasi generalisasi, Sehingga untuk mendapatkan batasan yang jelas dan memudahkan dalam pencapaian tujuan penelitian. Untuk mendapatkan gambaran mengenai penelitian perlu adanya definisi variable penelitian sebagai bentuk batasan yang dapat di ukur. Sehingga menghindari perbedaan penafsiran maksud dari judul penelitian.

Pelaksanaan pelayanan adalah suatu aktifitas memberikan bantuan, menyiapkan dan mengurus baik secara langsung atau fisik berupa mesin kepada pihak lain yang mampu memberkan dampak positif dan kepuasan terhadap

layanan. Aplikasi CURHAT NING ITA adalah aplikasi online untuk melaporkan segala sesuatu yang berkenaan dengan pengaduan dan aspirasi masyarakat di kota Mojokerto tanpa harus datang ke kantor melainkan melalui smartphone dan kanal media sosial yang mudah di gunakan. *Smart Governance* adalah konsep gambaran dari tata kelola pemerintahan yang dilaksanakan secara pintar, yaitu tata kelola pemerintahan yang mampu mengubah pola-pola tradisional dalam birokrasi sehingga menghasilkan *business process* yang lebih efektif.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1. Jenis Penelitian

Metode Penelitian merupakan suatu objek penelitian untuk memperoleh kebenaran dari permasalahan dengan menggunakan pendekatan ilmiah untuk menghasilkan hasil yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dalam penelitian ini metode yang digunakan merupakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai gejala-gejala, fakta-fakta atau sifat-sifat dan hubungan antara fenomena yang diteliti secara sistematis dan akurat. (Hardani, dkk,54:2020).

Metode penelitian kualitatif, hasil analisis tidak tergantung dengan jumlah, tetapi data yang dianalisis dari berbagai pandangan. Serta teori

tidak secara mutlak diperlukan sebagai acuan penelitian. Teori pada dasarnya merupakan hasil akhir dari penelitian kualitatif yang disusun melalui proses pengumpulan data, menguji keabsahan data, interpretasi data dan penyusunan teori. Selain itu, pada penelitian kualitatif deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan hubungan dan menguji hipotesis. (Hardani, dkk,54:2020).

1.6.2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto beralamat di Jalan Gajah Mada No. 149 Kota Mojokerto. Untuk mendapatkan informasi sesuai yang di butuhkan penulis dalam pemecahan masalah, penulis menentukan lokasi Penelitian di dasarkan karena Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto merupakan penyelenggara, dan pengimplementasian kebijakan dalam sistem teknologi informasi kepada masyarkat serta dalam pelaksanaannya DISKOMINFO yang telah berhasil membawa penghargaan *Smart Governance* terbaik di tahun 2022 untuk Kota Mojokerto penghargaan ini diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) dengan inovasinya Aplikasi CURHAT NING ITA.

1.6.3. Subjek Penelitian

Penelitian kualitatif membutuhkan berbagai varian dalam pengumpulan data dan informasi untuk memberikan sebuah gambaran.

Oleh karena itu, untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai masalah Penelitian yang di bahas maka penulis menggunakan teknik *purposeive sampling*, yaitu menentukan informasi tidak berdasarkan atas lapisan, pedoman atau wilayah, namun berdasarkan adanya tujuan tertentu yang berhubungan dengan masalah Penelitian, maka subjek dalam Penelitian ini adalah pegawai khususnya yang menengani bagian pengelolaan sistem teknologi informasi serta pelaksana program Curhat Ning Ita Kota Mojokerto.

1.6.4. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian adalah inti yang diperoleh dari pengalaman atau pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Penelitian kualitatif perlu ditetapkan batasan dalam Penelitian atas dasar fokus yang timbul sebagai suatu masalah dalam Penelitian. Dalam Penelitian ini yang menjadi fokus Penelitian adalah :

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan *Smart Governance* Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto yaitu :
 - a. Bukti fisik (*tangible*)
 - b. Keandalan (*reliability*)
 - c. Daya tanggap (*responsibility*)
 - d. Jaminan (*assurance*)
 - e. Empati (*Empathy*)

- f. Manajemen birokrasi (*Bureaucracy*)
 - g. Efisiensi Kebijakan Publik (*Policy*)
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan *Smart Governance* Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto.
- a. Faktor Internal
 - b. Faktor Eksternal

1.6.5. Sumber Informasi

Sumber informasi pada Penelitian ini terdapat 3 tahap dalam Penelitian kualitatif yakni pertama, pemilihan narasumber/informan untuk subjek wawancara. Kedua pemilihan informan kembali guna memperluas informasi dan melacak berbagai informasi untuk mendapatkan data yang lebih lengkap. Ketiga, menghentikan pemilihan informan apabila sudah tidak di temukan lagi informasi. Sumber informasi dalam Penelitian dijadikan sebagai penunjang sekaligus jaminan dalam keberhasilan dari sebuah penelitian. Jika sumber informan terkumpul sesuai kriteria yang di butuhkan melalui berbagai tahapannya sumber informan akan di kumpulkan untuk menjawab pertanyaan pertanyaan dalam suatu Penelitian. Pengumpulan data dalam sebuah Penelitian adalah proses yang paling utama dan internal yang

digunakan untuk mengambil suatu keputusan. (Hardani, dkk,103:2020). Dalam penelitian ini sumber informasi terdiri atas staff bagian operator, staff bagian Administrasi, staff bagian information teknologi (IT) dan 5 masyarakat pengguna aplikasi Curhat Ning Ita.

1.6.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Data yang di ambil adalah kualitatif, maka penulis menggunakan beberapa Teknik untuk pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dalam Penelitian ini dengan cara bertanya langsung kepada OPD atau sejumlah pihak yang terkait yang berhubungan dengan masalah yang di teliti untuk memperoleh informasi lebih tajam data dan informasi yang lengkap dan akurat.

Tabel 1.1 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Bagian Administrasi	1
2.	Bagian Information Teknologi (IT)	1
3.	Bagian Operator	1
4.	Masyarakat pengguna aplikasi Curhat Ning Ita	5

Sumber: Peneliti, 2023

2. Observasi

Pengamatan yang dilakukan adalah dengan mengamati objek dan subjek Penelitian dengan cara turun langsung ke lokasi Penelitian

untuk mengamati perilaku dan aktivitas objek subjek yang diteliti. Observasi juga dilengkapi dengan pengamatan dalam bentuk tertulis ataupun tidak tertulis (*soft copy*) yang diperoleh dari lapangan.

3. Survey

Survey adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden dalam jumlah besar dan kemudian menganalisis data tersebut untuk mendapatkan informasi tentang suatu topik atau subjek tertentu. Survey biasanya dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau wawancara, yang dapat dilakukan secara online, telepon, atau tatap muka. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode survey kepada masyarakat kota Mojokerto untuk mengetahui partisipasi masyarakat terkait Aplikasi Curhat Ning Ita.

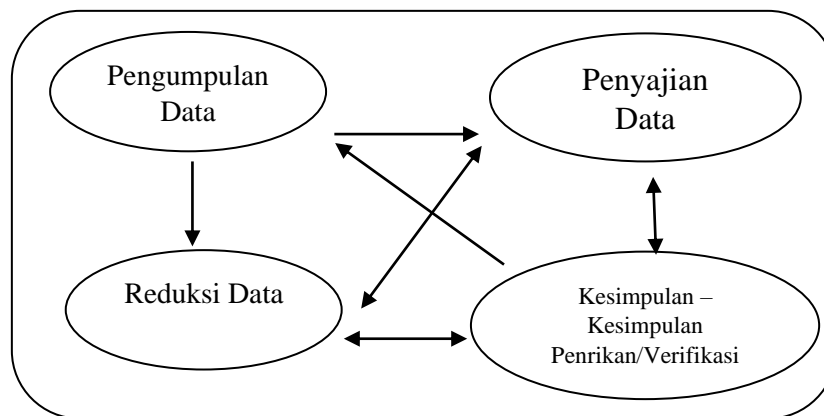
4. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, diperoleh dengan mencari informasi berdasarkan dokumen-dokumen, foto, gambar, dan arsip perusahaan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto yang memiliki relevansi dengan Penelitian yang ada di lokasi Penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek Penelitian.

1.6.7. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan cara mengorganisasi data yang diperoleh ke dalam sebuah kategori, menjabarkan data ke dalam unit-unit, menganalisis data yang penting, menyusun atau menyajikan data yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami. (Rahman Afifur, 2020).

Berdasarkan metode Penelitian, Teknik analisis yang akan digunakan penulis adalah model interaktif. Analisis data dilakukan dengan cara pengorganisasi data yang diperoleh ke dalam sebuah kategori, menjabarkan data ke dalam unit-unit, menganalisis data yang penting, menyusun atau menyajikan data yang sesuai dengan masalah Penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami. Sesuai dengan jenis Penelitian di atas, maka penulis menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman (2014:14).



Gambar 1.3 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif

(Sumber: Miles dan Huberman 2014:14)

Analisis data model interaktif yang terdiri dari tiga tahap yaitu :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang di peroleh penulis di lokasi melalui Observasi, wawancara, dan dokumentasi dilakukan reduksi data dengan cara merangkum, memilah data yang sesuai dengan tujuan dari Penelitian. Dalam tahap ini penulis melakukan reduksi data dengan cara memilah data, mengelompokkan dan merangkum dari data hasil wawancara, observasi dan catatan di lapangan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah dilakukan reduksi, data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dilakukan analisis yang kemudian di sajikan dalam bentuk panyajian data berupa menyusun dan mengelompokkan data berdasarkan klasifikasi sesuai topik yang sama dan di simpan dalam di beri tanda sehingga penulis dapat menganalisi dengan cepat, mudah serta menghindari kekeliruan dalam klasifikasi data.

3. *Verification* (Pengarikan Kesimpulan)

Akhir dalam proses analisis adalah membuat kesimpulan/verifikasi, Berdasarkan data hasil reduksi dan sajian data, penulis menarik kesimpulan yang di dukung oleh bukti bukti kuat yang valid dan konsisten. Kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang di jabarkan penulis di awal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

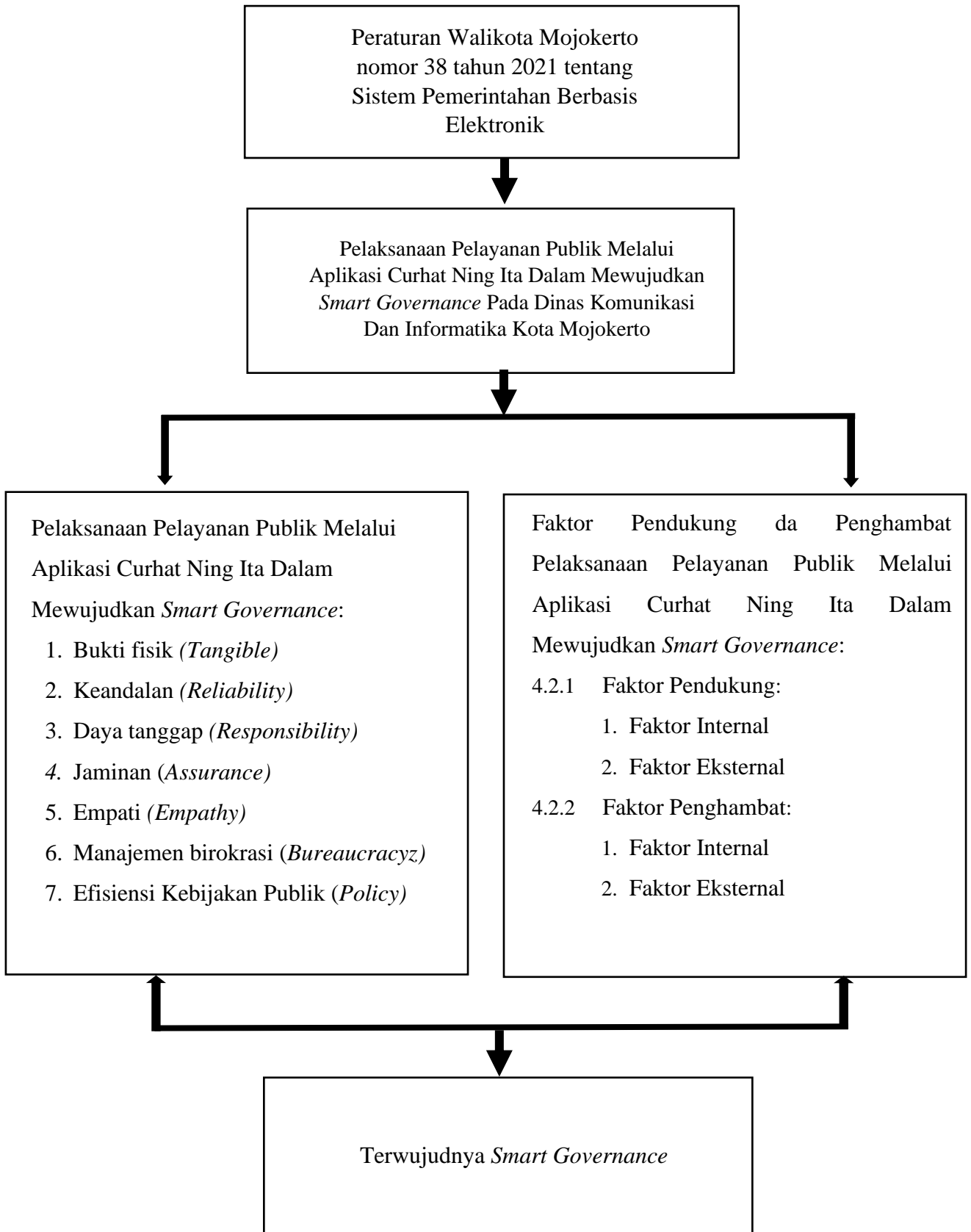
2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Penelitian saat ini
1.	Budi Nugraha, 2020 Implementasi Kebijakan E- Government dalam Mewujudkan <i>Smart Governance</i> Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung	Impelemetasi Kebijakan E- Government dalam menciptakan <i>Smart Governance</i> di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sudah baik, namun terdapat kekurangan pada tahap pelaksanaan masih lemah dalam segi pengawasan, sumber daya untuk pengelolaan E-Government belum maksimal,	Penelitian ini, menekankan pada pelaksana pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam mewujudkan <i>Smart Governance</i> .
2.	Thiersa Rahmaniar, 2021 Implementasi <i>Smart Governance</i> dalam meningkatkan pelayanan publik di kota tomohon	Implementasi <i>Smart Governance</i> dalam meningkatkan pelayanan public di kota tomohon berjalan dengan baik, namun perlu adanya perbaikan dan perhatian pada kemampuan implementor karena masih terdapat kekurangan terkait latar belakang Pendidikan yang	Penelitian ini, menekankan pada pelaksanaan pelayanan aplikasi dalam kajian pelayanan publik dan <i>Smart Governance</i> .

	provinsi sulawesi utara	belum sesuai dengan program yang di jalankan.	
3.	Jurles J. Latuheru, 2021 <i>Smart Governance</i> Di Halmahera Utara sebagai Upaya Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Penerapan inovasi <i>three in one</i> yang merupakan program <i>Smart Governance</i> di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara berdampak baik bagi masyarakat, karena dapat membantu masyarakat dalam proses pembuatan dokumen secara cepat dan tepat	Pada Penelitian ini, menekankan pada bagaimana pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan indikator pelayanan publik dan <i>Smart Governance</i> .
4.	Muhamad Rizal Yulianto, 2022 Efektivitas Aplikasi Sp4n Laporan (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten	Efektivitas Aplikasi SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten belum sepenuhnya efektif. Karena masih di dapati beberapa dimensi yang belumm efektif.	Pada Penelitian ini menggunakan terori kualitas pelayanan dan <i>Smart Governance</i>

2.2 Kerangka Konseptual Penelitian



2.3 Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan *Smart Governance* Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto

2.3.1 Pelayanan Publik

Menurut Prasetijowati (2018:113) Pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, pelanggan, nasabah. Sedangkan Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau Lembaga lain tidak termasuk badan usaha swasta yang tidak berorientasi pada profit.

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan kewajiban bagi setiap instansi pemerintahan. Berdasarkan Bab I Pasal 1 ayat 2 Undang Undang No 25/2009 penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, koperasi, lembaga independen lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh layanan (pelanggan).

Pelaksanaan pelayanan publik adalah suatu proses dimana pemerintah atau lembaga publik memberikan pelayanan atau jasa kepada masyarakat secara langsung atau tidak langsung dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan umum. Pelaksanaan pelayanan publik dapat dilakukan oleh berbagai lembaga publik seperti pemerintah, badan usaha milik negara, dan lembaga swadaya masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat kedaulatan negara. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan melakukan perbaikan yang terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Zeithamal dan Parasuraman dalam model Servqual (service quality) untuk menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah perlu adanya tolak ukur kualitas pelayanan dari kriteria dimensi-dimensi pelayanan public (Hardiyansyah, 2018:55). Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset menejmen dan pemasaran jasa adalah model Servqual (service quality). ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian terhadap pelayanan yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kelengkapan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan seperti gedung yang megah dengan fasilitas untuk disabilitas, alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas. Menurut Zeithamal dan Parasuraman pada model *Servqual (service quality) Tangible* terdiri atas indikator (Hardiyansyah, 2018:63):

- a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- b. Kemudahan dalam proses pelayanan
- c. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- d. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya meliputi kompetensi petugas dan standard pelayanan. Dimensi *Reliability* terdiri atas indikator:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dimensi *Responsiveness* terdiri atas indikator:
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri atas beberapa komponen diantaranya adalah kemampuan petugas dalam memberikan kepastian waktu dan biaya dalam pelayanan yang di berikan petugas.. Dimensi *Assurance* terdiri atas indikator:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimensi *Assurance* terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan
- c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif(membedakan bedakan)

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan bahwa Penelitian ini akan menggunakan 5 indikator pelayanan karena dianggap sesuai dengan topik yang akan dibahas yakni, meliputi: a. Bukti langsung (*tangibles*) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. b. Keandalan (*reliability*) mencakup kompetensi petugas dan standard pelayanan c. Daya tanggap (*responsiveness*) mencakup kecepatan dan ketepatan pelayanan d. Jaminan (*assurance*) mencakup kepastian waktu, kepercayaan dan biaya dan e. Empati (*Empathy*) mencakup pelayanan dengan ramah, sopan dan tidak diskriminatif.

2.3.2 Aplikasi Curhat Ning Ita Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto.

Aplikasi CURHAT NING ITA adalah aplikasi online bagian dari pelaksanaan dari program nasional Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online

Rakyat (SP4N-LAPOR!) ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan LAPOR! Baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas. Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan. SPAN-LAPOR telah terhubung dengan 656 instansi pemerintah dan salah satunya adalah Kota Mojokerto. Dan sebagai implementasi Pasal 69 Perpres SPBE tentang penyelenggaraan sistem aplikasi pengaduan pelayanan publik yang terintegritas artinya penanganan pengaduan Pelayanan Publik akan mendorong seluruh aplikasi pengelola pengaduan di Indonesia agar terintegrasi dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).

Yang menjadi keistimewaan SP4N-LAPOR! Kota Mojokerto ini, pemerintah daerah telah melakukan *domain perfect* atau penamaan aplikasi sesuai dengan ciri kedaerahan kota Mojokerto dengan mengambil nama kepanjangan dari “Curahan Hati Ning Instansi Pemerintah dan disingkat menjadi CURHAT NING ITA”. Curhat Ning Ita ini terhubung dengan

kanal SMS, Whatapp, Instagram, Facebook, Twitter, dan Website atau call center 112 untuk melaporkan segala sesuatu yang berkenaan dengan pengaduan dan aspirasi masyarakat di kota Mojokerto yang dikembangkan dan dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto sebagai pelaksana dan penanggung jawab untuk mewujudkan *Smart Governance* kota Mojokerto.

Aplikasi Curhat Ning Ita dapat diunduh/download melalui smartphone dengan mengakses *play store* atau membuka *website* curhatningita.lapor.go.id. Setelah itu, pengguna dapat login dan melaporkan secara lengkap uraian pengaduan. Mulai dari nama lokasi, waktu, bentuk kejadian serta melampirkan bukti berupa foto. Adapun sistem mekanisme dan prosedur melapor dalam aplikasi pengaduan Curhat Ning Ita memiliki 2 klasifikasi laporan yaitu:

1. Pengaduan

Menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang di sampaikan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik pada instansi pemerintah atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standard pelayanan atau pengabaian kewajiban dan pelanggaran larangan oleh pengelola pengaduan pelayanan publik.

2. Aspirasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) aspirasi adalah harapan dan tujuan untuk keberhasilan pada masa yang akan datang. Selain itu aspirasi menurut Hurlock diartikan sebagai keinginan yang sangat kuat yang ditandai dengan usaha untuk meraih suatu hal yang dipandang lebih tinggi dan lebih bernilai dari keadaan sekarang. Dari kedua pendapat tersebut, dapat disimpulkan aspirasi adalah harapan untuk meraih perubahan yang bernilai positif di masa yang akan datang.

Aplikasi Curhat Ning Ita merupakan salah satu inovasi *Smart Governance* kota Mojokerto yang berhasil mendapatkan banyak penghargaan dan menjadi *Quickwin* atau program unggulan *Materplan Smart City* kota Mojokerto yang di selenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam rangka Program Gerakan Menuju 100 *smart city*.

2.3.3 *Smart Governance*

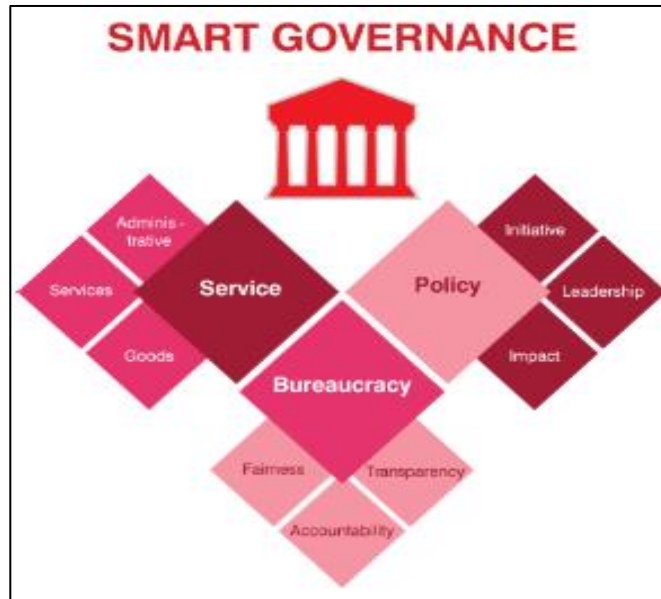
Perkembangan teknologi yang semakin pintar membuat konsep *smart* tak hanya diterapkan pada berbagai perangkat, tetapi pada berbagai sistem atau tatanan. Salah satunya yang mencuat akhir-akhir ini adalah konsep *smart city*. Sebagai negara berkembang, Indonesia masih mengalami banyak hambatan dalam menerapkan *e-government* untuk

mewujudkan smart city. Inisiatif ke arah *e-government* telah diperkenalkan sejak Tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah wajib menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good* dan *clear governance*. Untuk melaksanakan prinsip *good governance* dan *clean government*, maka Pemerintah harus melaksanakan prinsip-prinsip akuntabilitas dan pengelolaan sumber daya secara efisien. Untuk itu perlu didukung sistem pengelolaan keuangan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. (Kementerian PUPR, 2011)

Kemudian keluarnya Instruksi 3 Presiden RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui *e-government* itu sendiri (Sri Wahyuni, 2022). Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa mendatang, maka perlu dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga mampu memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Oleh sebab itu dalam era otonomi daerah saat ini, sudah sepatutnya pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-government* guna mewujudkan pemerintahan yang *smart governance* (Sri Wahyuni, 2022).

Governance merupakan merupakan keterlibatan antara pemangku kepentingan dalam proses penentuan dan pelaksanaan kebijakan public. Keterlibatan tersebut, pemerintah bukan lagi sebagai pemeran utama dalam kebijakan melainkan sebagai penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan public (Sri Wahyuni, 2022). *Smart Governance* didefinisikan sebagai kemampuan pemerintah dalam membuat keputusan melalui inovasi teknologi informasi dan tata kelola pemerintahan yang baik (Pereira et al., 2018:86).

Menurut Kementerian Komunikasi Dan Informatika RI, (2021) *Smart Governance* yang diartikan sebagai tata kelola kota yang pintar, dimana komponen tata kelola ini umumnya menyoroti tata kelola dari pemerintah daerah sebagai institusi yang mengendalikan sendi-sendi kehidupan kota dan mengubah tata kelola pemerintahan dari pola tradisional dalam birokrasi sehingga menghasilkan *business process* yang lebih cepat, efektif, efisien, komunikatif dan selalu melakukan perbaikan. Implementasi *Smart Governance* memiliki tiga unsur dalam tata kelola, yaitu pelayanan (*service*), birokrasi (*bureaucracy*), dan kebijakan (*policy*) seperti terlihat pada gambar.



Gambar 2.2 Smart Governance

Sumber: Citiasia Center for Smart Nation (CCSN)

Inisiatif pembangunan *Smart Governance* diantaranya dapat dilakukan pada beberapa indikator sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik (*Public Service*)

a) Pelayanan administrasi kepada masyarakat (*Administrativ*)

Administratif adalah kegiatan mencakup surat menyurat, penyediaan dan pengaturan budget, monitoring kebijakan dan prosedur, penanganan masalah kepegawaian. Pelayanan adminisratif adalah Pelayanan yang meghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang di perlukan (Prasetijowati, 2018:125) meliputi SIUP, ijin trayek, ijin usaha, akta, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, dan lain sebagainya.

b) Penyedia sarana prasarana kebutuhan bahan pokok (*Goods*)

Sarana dan prasarana pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis yang di gunakan oleh public misalnya jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, penyedia air bersih, transportasi umum, bahan pokok kebutuhan masyarakat, dan lain-lain.

c) Penyediaan sarana prasarana kebutuhan jasa (*Services*)

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan oleh public misalnya pendidikan, pemelihara kesehatan, penyelenggara transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, jalan, trotoar, penanggulangan bencana dan pelayanan sosial.

2. Manajemen Birokrasi Yang Efisien (*Bureaucracy*)

Manajemen birokrasi di artikan sebagai tata kelola yang berorientasi pada keadilan, bertanggung jawab dan keterbukaan. Manajemen birokrasi yang efisien menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika di artikan sebagai suatu tata kelola yang mengarah pada integritas atau saling berkomunikasi dan terhubung antara satu aplikasi dengan aplikasi lainnya serta OPD terkait. Manajemen birokrasi yang efisien dalam pelaksanaan ya mencakup:

a) Tata kelola birokrasi yang berorientasi pada keadilan (*fairness*)

Tata kelola birokrasi yang berorientasi pada keadilan adalah keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak hak semua pihak dalam masyarakat meliputi individu ataupun kelompok yang memiliki kepentingan atau peran secara adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga dalam pelaksanaan tata kelola birokrasi tidak memandang unsur diskriminatif antar golongan, ras maupun budaya dalam pelaksanaannya.

b) bertanggung-jawab (*accountability*)

Bertanggung jawab merupakan kesesuaian di dalam mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai penyelenggara pelayanan public dan bertanggung jawab atas segala pelayanan dan menyelesaikan segala permasalahan maupun keluhan dalam pelaksanaan public. Penyelenggara diuntut untuk bertanggung jawab dan menyelesaikan persoalan berdasarkan peraturan undang undang yang berlaku.

c) keterbukaan (*transparency*).

Transparan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan di sediakan secara memadai serta mudah di mengerti. Manajemen birokrasi yang efisien tentu harus bersifat transparan dan mudah dalam

mengakses serta mudah dipahami dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan begitu masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dengan mudah dan merasa puas.

3. Efisiensi Kebijakan Publik (*Public Policy*)

Efisiensi kebijakan publik diartikan sebagai kebijakan yang di buat berdasarkan inisiatip, birokrasi yang mendengarkan aspirasi masyarakat dan berdampak baik bagi masyarakat, efisiensi kebijakan publik menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika, diartikan sebagai pengambilan suatu kebijakan dengan mengutamakan dampak yang dirasakan oleh masyarakat selaku penerima pelayanan melalui mekanisme mendengarkan aspirasi dari masyarakat secara berkesinambungan serta sistem informasi kebijakan yang dapat di akses mudah oleh masyarakat. Efisiensi kebijakan public mencakup:

a) Inisiatip (*Initiative*)

Inisiatip merupakan ide untuk melakukan tindakan yang baru atau tindakan yang berbeda dengan tujuan yang sama untuk menyelesaikan permasalahan guna mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Untuk mewujudkan inisiatip dalam efisiensi kebijakan public perlu adanya pengambilan kebijakan dengan mengutamakan pada aspek yang memberikan dampak positif bagi masyarakat melalui mekanisme mendengarkan aspirasi masyarakat secara berkesinambungan.

b) Kepemimpinan (*Leadership*)

Menurut Sutrisno (2014 : 213) “Kepemimpinan adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, memengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang diharapkan”. Dalam proses perumusan kebijakan tentu perlu adanya sosok pemimpin yang paham dan mengerti tentang permasalahan yang di hadapi masyarakat dan bisa menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cara membuat payung hukum seperti sistem informasi kebijakan pemerintah undang-undang, Perda, Perpres yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan dapat menciptakan suasana kesejahteraan masyarakat.

c) Dampak kebijakan (*Impact*)

Pengertian dampak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik positif maupun negatif. Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.

Dari definisi dan penerapan di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa *Smart Governance* adalah strategi pemerintah dalam tata kelola pemerintah baik pelayanan publik, kebijakan publik dan manajemen birokrasi dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika

untuk menjadikan kota dan daerah yang lebih cepat, efektif, efisien, komunikatif dan selalu melakukan perbaikan. Dalam Penelitian ini penulis menggunakan teori Zeithamal at al dalam pelaksanaan pelayanan publik dan teori *Smart Governance* Kementrian Komunikasi dan Informatika dalam mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang efektif pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto melalui Pelaksanaan Pelayanan Publik Aplikasi Curhat Ning Ita.

2.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan *Smart Governance* Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto

Faktor dalam kamus besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai suatu keadaan yang menyebabkan pengaruh atau terjadinya suatu hal, faktor tersebut juga berpengaruh dalam proses pelaksanaan pelayanan publik Adapun faktor dalam penelitian ini mencakup pada faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan public. Dalam proses pelaksanaan pelayanan public tentu tidak terlepas dari faktor pendukung dalam keberhasilan pelaksanaan publik dan faktor penghambat dalam menghambat pelaksanaan pelayanan publik.

5.1.1 Faktor Pendukung

Faktor Pendukung merupakan segala sesuatu yang mempengaruhi kelompok atau individu untuk mengajak, mendukung, berkembang,

memajukan dan ikut serta dalam suatu kegiatan. Factor pendukung terbagi menjadi dua yaitu:

a. Faktor Internal

Lingkungan internal pada umumnya terdiri atas unsur-unsur seperti sumber daya fisik, sumber daya keuangan, sumber daya manusia, sumber informasi, sumber daya teknologi, budaya perusahaan, dan lain-lain. Partisipasi masyarakat juga menentukan jalannya penyelenggaraan pemerintahan daerah karena masyarakatlah memiliki peran penting sebagai sarana kepedulian dan dukungan untuk keberhasilan daerah, serta untuk mengekspresikan kebutuhan dan kepentingan sehingga proses pembentukan kebijakan daerah lebih responsif.

b. Faktor Eksternal

Lingkungan luar mencakup semua faktor lingkungan meliputi partisipasi masyarakat dan koordinasi dengan instansi terkait. Menurut Sumaryadi dalam Kaehe Diradimalata partisipasi masyarakat berarti peran masyarakat sangat dibutuhkan dalam kegiatan memberikan masukan berupa gagasan, pikiran, tenaga, waktu, keahlian ataupun materi. Bentuk partisipasi ini dapat berupa partisipasi dalam memberikan tanggapan, ikut melaksanakan operasional, dan ikut mengembangkan.

5.1.2 Faktor Penghambat

Pelaksanaan pelayanan tidak lepas dari faktor penghambat dalam pelaksanaannya, Faktor penghambat merujuk pada faktor-faktor atau halangan-halangan yang dapat menghalangi atau memperlambat tercapainya tujuan atau pelaksanaan suatu aktivitas atau proses. Dalam konteks pelaksanaan pelayanan publik, faktor penghambat merujuk pada faktor-faktor yang dapat menghambat atau memperlambat proses dan kualitas pelayanan publik, sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan terdiri atas faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal penghambat pelaksanaan pelayanan terdiri atas ketersediaan sarana dan prasarana, sumber daya manusia kemudian faktor penghambat secara eksternal terdiri atas kurangnya partisipasi dari masyarakat dan kurangnya sosialisasi.

BAB III

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto

Terbentuknya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 3 ayat (1) Kota Mojokerto Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Mojokerto. Yang sebelumnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto bergabung dengan Dinas Perhubungan dengan nama Dishubkominfo, Namun dengan adanya peraturan Nomor 8 Tahun 2016 Dishubkominfo menjadi dua dinas yakni Dinas Perhubungan dan Dinas Komunikasi dan Informatika. Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan organisasi perangkat daerah (OPD) yang mengatur urusan pemerintah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah serta memiliki tugas pokok dan fungsinya tercantum pada Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 16 Tahun 2016 yang mengatur rincian Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kota Mojokerto yang mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan kewenangan desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi dan informatika.

Pesatnya perkembangan teknologi dan informatika menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto sebagai dinas yang bertanggung jawab dalam proses berkembangnya pemerintahan berbasis digital. Sebagai implementasi Peraturan Walikota Mojokerto nomor 38 tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik kini Diskominfo tengah gencar melakukan pengembangan TIK dalam penyelenggaraan pemerintah dan pengadaan infrastruktur TIK.

Pada Penelitian ini penulis akan melakukan Penelitian di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto yang berada di Lantai 3 Gedung Mall Pelayanan Kota Mojokerto. Penulis akan berfokus pada bidang Pengaduan dan Pemberdayaan Teknologi Informasi sebagai penyelenggara dan pengembang aplikasi Curhat Ning Ita di Dinas Kota Mojokerto.

3.1.1 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto

Visi :

Terwujudnya Kota Mojokerto yang berdaya saing, mandiri, adil makmur, sejahtera dan bermartabat.

Misi :

1. Mewujudkan SDM berkualitas melalui peningkatan akses dan kualitas pendidikan dan pelayanan kesehatan
2. Mewujudkan ketertiban, supremasi hukum dan HAM.
3. Mewujudkan Pemerintah daerah yang efektif, demokratis, bersih, professional dan adil dalam melayani masyarakat.

4. mewujudkan ekonomi daerah yang mandiri, berdaya saing, berkeadilan dan berbasis pada ekonomi kerakyatan melalui peningkatan fasilitas pembangunan infrastruktur daerah.
5. Mewujudkan ketahanan sosial budaya dalam kerangka integrasi nasional, pada tatanan masyarakat yang bermartabat, berakhlak mulia, beretika, dan berbudaya luhur berdasarkan Pancasila.
6. Mewujudkan partisipasi masyarakat melalui pemberian akses dan kesempatan dalam pembangunan.
7. Mewujudkan anggaran pendapatan dan belanja yang lebih mengutamakan kesejahteraan masyarakat.

3.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas :

Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas melaksanakan menyelenggarakan urusan Komunikasi dan informatika, urusan Persandian dan urusan statistik

Fungsi :

1. Pengelolaan informasi dan komunikasi publik Pemerintah kota ;
2. Pengelolaan nama domain yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dan sub domain di lingkup Pemerintah Kota;
3. Pengelolaan *e-government* di lingkup Pemerintah Kota ;

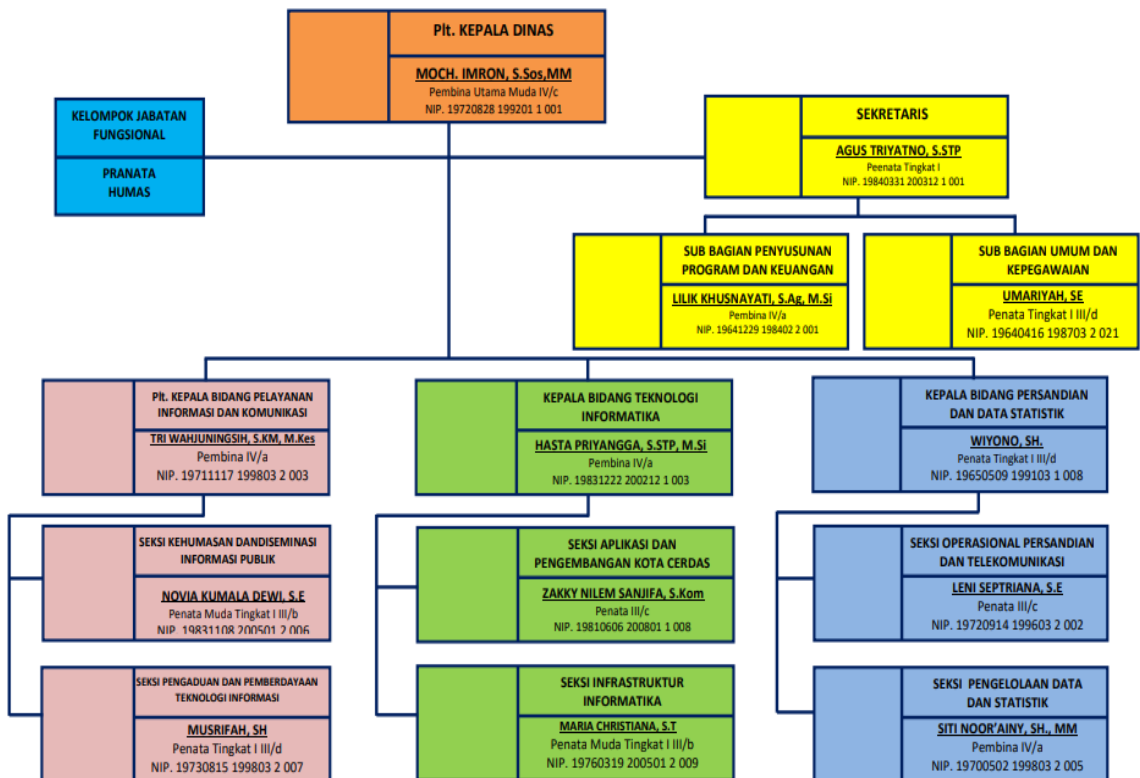
4. Penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi Pemerintah Kota;
5. Penetapan pola hubungan komunikasi sandi antar Perangkat Daerah
6. Penyelenggaraan statistik sektoral;
7. Memberikan rekomendasi perizinan di bidang komunikasi dan informatika
8. Pelaksanaan SPP dan SOP;
9. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, dan
10. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3.1.3 Susunan Organisasi

Sebagaimana dengan Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 16 Tahun 2016 tentang susunan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika terdiri atas:

1. Kepala;
2. Sekretariat, terdiri atas :
 - a) Subbagian Perencanaan dan Keuangan;
 - b) Subbagian Umum dan Kepegawaian
3. Bidang Pelayanan Informasi dan Komunikasi terdiri atas :
 - a) Seksi Diseminasi Informasi Publik ;
 - b) Seksi pengaduan dan pemberdayaan Masyarakat

4. Bidang Teknologi Informatika terdiri atas :
 - a) Seksi Aplikasi dan Pengembangan Kota Cerdas ;
 - b) Seksi Infrastruktur Informatika;
5. Bidang Persandian dan data statistik, terdiri dari :
 - a) Seksi Persandian
 - b) Seksi Data statistik;
6. Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 2.1 Bagan Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto Tahun 2022

Sumber: diskominfo.mojokertokota.go.id/

3.1.4 Pembagian Kelompok Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Mojokerto.

1. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas menyelenggarakan penyusunan, perencanaan dan pengelolaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum serta mengkoordinasikan secara teknis dan administratif pelaksanaan kegiatan dinas.

Sekretariat terdiri atas :

- a) Subbagian Perencanaan dan Keuangan melaksanakan tugas pokok perencanaan, pengelolaan anggaran dan administrasi keuangan
- b) Subbagian Umum dan Kepegawaian melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, ketatausahaan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan, evaluasi dan pelaporan.

2. Bidang Pelayanan Informasi dan Komunikasi

Bidang Pelayanan Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas melakukan pengelolaan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan dan pengawasan di Bidang Pelayanan Informasi dan Komunikasi serta tugas tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pelayanan Informasi dan Komunikasi terdiri atas :

a) Seksi Diseminasi Informasi Publik ;

Seksi Diseminasi Informasi Publik mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- i. Menyusun program-program rencana kegiatan dan penyelenggaraan informasi publik;
- ii. Pelaksanaan fasilitasi sarana dan prasarana pelayanan informasi publik;
- iii. Pelaksanaan penyelenggaraan informasi public melalui media informasi baik cetak maupun elektornik (Running Text, Radio televisi, Website dan multimedia lainnya), papan informasi, majalah
- iv. Menyiapkan bahan pembinaan, pengawasan dan pengendalian kegiatan diseminasi informasi publik.
- v. Menyiapkan bahan-bahan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan diseminasi informasi publik
- vi. Pelaksanaan DPA dan DPPA;
- vii. Pelaksanaan SPP dan SOP ;
- viii. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, dan program
- ix. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya

b) Seksi pengaduan dan pemberdayaan masyarakat;

Seksi pengaduan dan pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas:

- i. Melaksanakan kerjasama dan koordinasi dengan pemerintah pusat, pemerintah daerah, lembaga swasta dan berbagai komunitas;
- ii. Penyusunan program dan rencana kegiatan serta pelaksanaan informasi publik;
- iii. Penyiapan bahan kebijakan pemberdayaan pejabat fungsional di bidang hubungan masyarakat dan komunikasi public;
- iv. Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat;
- v. Pelaksanaan penghimpunan pengaduan dari masyarakat untuk diteruskan kepada perangkat daerah terkait;
- vi. Pembinaan dan bimbingan teknis sistem informasi;
- vii. Pelaksanaan evaluasi hasil pelaksanaan penyuluhan sistem informasi;
- viii. Penerimaan pengaduan masyarakat yang diteruskan ke unit kerja terkait;
- ix. Pelaksanaan DPA dan DPPA;
- x. Pelaksanaan SPP dan SOP;
- xi. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- xii. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang dan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Bidang Teknologi Informatika

Bidang Aplikasi Informatika mempunyai tugas menyelenggarakan perencanaan dan pengelolaan di Bidang Aplikasi

Informatika serta tugas tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Aplikasi dan Infrastruktur Informatika terdiri atas :

a) Seksi Aplikasi;

Seksi Aplikasi mempunyai tugas:

- i. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis Pengembangan, Pengendalian Aplikasi
- ii. Penyiapan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis Pengembangan Dan Pengendalian Aplikasi.
- iii. Penyiapan penyusunan rumusan kebijakan , norma , kriteria , dan bimbingan teknis, serta evaluasi di bidang interoperabilitas Aplikasi
- iv. Pengembangan dan pemeliharaan aplikasi website resmi Pemerintah Kata;
- v. Pelaksanaan layanan Nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan Pemerintah Kata
- vi. Pemberdayaan Aplikasi
- vii. Pengembangan Aplikasi
- viii. Penyiapan perumusan kebijakan pengembangan egovernment, service, perangkat lunak, pemberdayaan informasi, standarisasi, monitoring dan evaluasi aplikasi
- ix. Pelaksanaan kebijakan Teknologi Informasi Dan Komunikasi dibidang egovernment, ebusiness, perangkat lunak dan aplikasi

- x. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan standarisasi dan monitoring serta evaluasi aplikasi
 - xi. Pembangunan, Pengelolaan Dan Pengembangan aplikasi
 - xii. Pemberian pelayanan dan bimbingan teknis, serta evaluasi aplikasi pemerintah dan layanan publik serta tata laksana egovernment
 - xiii. Pelaksanaan kerja sama program *e-government* dengan lembaga pemerintah dan / atau lembaga swasta
 - xiv. Pelaksanaan DPA dan DPPA;
 - xv. Pelaksanaan SPP dan SOP Aplikasi Informasi
 - xvi. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
 - xvii. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya ;
- b) Seksi Infrastruktur Informatika;
- Seksi Infrastruktur Informatika mempunyai tugas :
- i. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis Infrastruktur jaringan intranet, internet dan perangkat keras Informatika;
 - ii. Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana program dan petunjuk Infrastruktur jaringan intranet, internet dan perangkat keras Informatika;
 - iii. Menyusun standarisasi dan dokumentasi spesifikasi Infrastruktur jaringan intranet, internet dan perangkat keras Informatika;

- iv. Menyiapkan bahan pelaksanaan uji coba rekayasa penerapan pengembangan Infrastruktur jaringan intranet, internet dan perangkat keras Informatika
- v. Menyiapkan bahan pertimbangan penggunaan I pemilihan Infrastruktur jaringan intranet, internet dan perangkat keras Informatika
- vi. Menyiapkan bahan pelaksanaan Infrastruktur jaringan intranet, internet dan perangkat keras Informatika;
- vii. Menyiapkan bahan petunjuk operasional Infrastruktur jaringan intranet, internet dan perangkat keras Informatika
- viii. Memberikan bimbingan teknis pelaksanaan pengembangan Infrastruktur jaringan intranet, internet dan perangkat keras Informatika di Kota
- ix. Menyiapkan bahan pemeliharaan Infrastruktur jaringan intranet, internet dan perangkat keras Informatika di Kota
- x. Menyiapkan bahan pelaksanaan penilaian dan pengkajian kelayakan Infrastruktur jaringan intranet, internet dan perangkat keras Informatika di Kota
- xi. Menyiapkan bahan pelaksanaan pengendalian Infrastruktur jaringan intranet, internet dan perangkat keras Informatika di Kota

- xii. Menyiapkan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pengembangan dan pengendalian Infrastruktur jaringan intranet, internet dan perangkat keras Informatika di Kota
- xiii. Pelaksanaan dokumen , pelaksanaan DPA , dan DPPA
- xiv. Pelaksanaan SPP dan SOP Teknologi Informasi dan Komunikasi Daerah;
- xv. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- xvi. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya

4. Bidang Persandian dan data statistic

Bidang Persandian dan data statistik, mempunyai tugas melakukan pengelolaan kebijakan teknis, koordinasi, dan pembinaan Bidang Persandian dan data statistik serta tugas tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Persandian dan data statistik, terdiri dari :

a) Seksi Persandian

Seksi Persandian mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

- i. Melaksanakan Menyusun bahan kebijakan pola hubungan komunikasi persandian antar perangkat daerah
- ii. Menganalisis pola hubungan komunikasi sandi antar Perangkat Daerah

- iii. Mencari , mengumpulkan, menghimpun dan mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan sandi.
- iv. Menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis di bidang Sandi
- v. Menginventarisasi dan menganalisa permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan sandi
- vi. Melaksanakan pencatatan/ agenda berita-berita/radiogram baik yang diterima ataupun yang dikirim dari Pemerintah Pusat atau Pemerintah Kabupaten/Kota lain.
- vii. Menyusun dan menyimpan data personil, materiil serta inventarisasi data lainnya dari seluruh jaringan Sandi Pemerintah Daerah.
- viii. Melaksanakan segala kegiatan dan usaha untuk pengamanan dokumen dan alat-alat sandi serta mengembangkan system dan alat-alat sandi.
- ix. Memelihara, menyimpan dan mengamankan dokumen dan alat-alat sandi serta mengembangkan system dan alat-alat sandi.
- x. Melakukan pengiriman dan penerimaan berita dengan pesawat telek atau mesin sandi.
- xi. Melakukan pendataan berita/radiologi yang bersifat rahasia yang dikirim melalui hubungan persandian, untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas sandi.

- xii. Pelaksanaan DPA dan DPPA; m. pelaksanaan SPP dan SOP
- xiii. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- xiv. tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya

b) Seksi Data statistik;

Seksi data statistik mempunyai tugas:

- i. Pengumpulan dan pengolahan data statistic
- ii. penyajian dan pengendalian data masukan sampai data keluaran;
- iii. Menyiapkan Bahan Koordinasi dengan Instansi Terkait dalam rangka pelaksanaan Pengumpulan dan Administrasi data statistik.
- iv. Pelaksanaan DPA dan DPPA.
- v. Pelaksanaan SPP dan SOP
- vi. Pengevaluasi dan Pelaporan pelaksanaan Tupoksi
- vii. Pelaksanaan Tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Kelompok Jabatan Fungsional

- i. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai dengan keahlian dan kebutuhan teknis di bidang keahlian masing-masing.

- ii. Kelompok jabatan Fungsional sebagaimana tersebut pada ayat (1), dipimpin oleh tenaga Fungsional senior selaku ketua kelompok yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
- iii. Kelompok jabatan fungsional dapat dibagi ke dalam sub sesuai dengan kebutuhan dan masing-masing dipimpin oleh tenaga fungsional senior
- iv. Jumlah Tenaga fungsional ditentukan berdasarkan sifat, jenis beban kerja yang ada
- v. Pembinaan terhadap tenaga fungsional dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.1.5 Kondisi Fisik

1. Lokasi

Lokasi Penelitian berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto Lantai 3 yang beralamat di Jalan Gajah Mada No. 149 Kota Mojokerto.

2. Bangunan Fisik

Gedung Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto ini berada di Lantai 3 Gedung Mall Pelayanan Publik (MPP) sebelumnya gedung ini bernama Gedung GMSC dan pada 8 Desember 2021 walikota Mojokerto meresmikan menjadi Gedung Mall Pelayanan Publik (MPP). Untuk

bangunan fisik sendiri Gedung ini sudah dilengkapi dengan lif dan escalator lengkap dengan kursi roda bagi penyandang disabilitas memiliki 4 lantai:

- a. Lantai 1 : terdiri atas parkir luas
- b. Lantai 2 : terdiri atas 165 jenis layanan public Mulai dari PT Pos Indonesia, Bank Jatim, pengaduan MPP, BPKPP, PT Taspen, BPN, KPP Pratama, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.
- c. Lantai 3 : terdiri dari Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSPNAKER), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika
- d. Lantai 4 : Hall

3.1.6 Program Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika

Untuk layanan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokero ini terdiri dari beberapa bidang diantaranya:

1. Bidang Pelayanan Informasi dan Komunikasi
 - a. Layanan Curhat Ning Ita
 - b. Layanan PPID (Penjabat Pengelola Dokumentasi dan Informasi)
 - c. Telecenter Palapa
 - d. Call Center 112
2. Bidang Persandian dan Data Statistik
 - a. SATIKOMO (Satu Data Informasi Kota Mojokerto)

3. Bidang Teknologi dan Informatika

- a. Titik Hotspot Gratis (Untuk kelurahan kelurahan hotspot gratis)

3.1.7 Layanan Curhat Ning Ita Kota Mojokerto

Layanan Curhat Ning Ita merupakan salah satu layanan pada bidang pelayanan informatika dan Komunikasi yang di kelola oleh bagian pengaduan dan pemberdayaan masyarakat. Layanan ini berbasis online menggunakan 8 kanal yang di sediakan yaitu website, Whatsapp, LAPOR.go.id, facebook, Instagram, Twitter, dan SMS serta bisa juga datang secara langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Lantai 3 gedung Mall pelayanan publik Kota Mojokerto. Produk dari layanan Curhat Ning It aini berupa respn dan tindal lanjut dari pengaduan yang di sampaikan oleh masyarakat. Dalam pelaksanaanya layanan Curhat Ning Ita, pengadu hanya perlu menyebutkan nama dan alamat serta memiliki handphone atau akun sosial media untuk mengajukan pengaduan. Layanan ini tidak dipungut biaya apapun dan waktu pelayanan pengaduan di bagi menjadi 3 yaitu Pengaduan Ringan 1-3 hari kerja, pengaduan sedang 4 -6 hari dan pengaduan berat 7 – 10 hari kerja. Dasar hukum pelaksanaan pengaduan ini berdasarkan Peraturan Walikota Mojokerto nomor 38 tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto Nomor : 065/13/417.506.1/2022 Tanggal : 3 Januari 2022

pelaksana pelayanan berjumlah 3 orang dan memiliki sarana dan prasarana pendukung Komputer : 2 (dua) buah, Printer 2 (dua) buah. Dengan pengawas internal yaitu Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK). Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan adalah Kerahasiaan identitas pemohon, serta adanya evaluasi kinerja pelaksana melalui rapat staff setiap 6 (enam) bulan sekali.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISA DATA

Penelitian yang dilakukan penulis dalam skripsi yaitu menggunakan metode kualitatif terhadap objek yang didasarkan pada kenyataan fakta dan untuk menganalisis data menggunakan data yang sudah dikumpulkan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis data dengan fenomena yang dikaitkan melalui teori sudah ada dalam penyajian data maupun analisis disajikan data dan hasil penelitian. Adapun informasi yang didapat dari teknik pengumpulan data dengan wawancara kepada subjek di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto atau dengan teknik dokumentasi. Hal ini digunakan sebagai pedoman memperoleh data dengan pernyataan yang diajukan kepada informan, maka diperoleh data cukup mendukung penelitian tersebut. Berdasarkan hasil wawancara maka diuraikan dalam penyajian dan analisis data.

Hal ini penulis menyajikan data sebagai hasil penelitian di lapangan mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam Mewujudkan *Smart Governance* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto. Tujuan dari analisis data pada penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas hasil penelitian yang sudah dilaksanakan sehingga mampu menjawab permasalahan penelitian yaitu Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam Mewujudkan *Smart Governance* pada Dinas Komunikasi dan

Informatika Kota Mojokerto dan Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam Mewujudkan *Smart Governance* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto

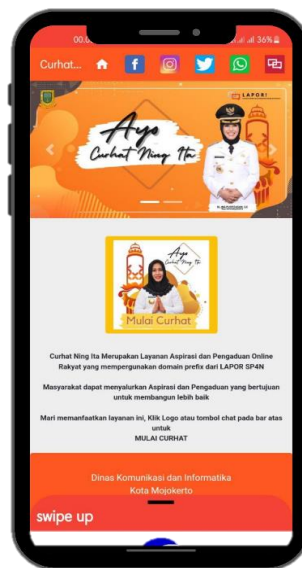
4.1 Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto

Pelaksanaan Pelayanan Publik merupakan penyelenggara negara yang di berikan wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik oleh lembaga atau badan negara untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik. Aplikasi Curhat Ning Ita merupakan salah satu program *Smart Governance* untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan pelayanan publik secara online pada Dinas Komunikasi dan Informatikan yang dalam pelaksanaanya masih dirasa belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Oleh karena itu, untuk terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif melalui salah satu aplikasi Curhat Ning Ita kota Mojokerto untuk mengukur pelaksanaan pelayanan penulis menggunakan dimensi pelayanan menurut Zeithamal dan Parasuraman pada model *Servqual (service quality)*, yaitu bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), koresponsifan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*), dengan indikator *Smart Governance* Manajemen birokrasi (*Bureaucracy*). Efisiensi Kebijakan Publik (*Policy*).

4.1.1 Bukti fisik (*Tangible*)

Bukti Fisik atau (*Tangible*) merupakan kemampuan sarana dan prasarana fisik maupun keadaan lingkungan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kelengkapan peralatan pelayanan, pegawai meliputi jumlah pegawai yang menangani pengaduan, penampilan karyawan, penanganan bagi masyarakat penyandang disabilitas, dan penampilan sarana komunikasi meliputi, kelengkapan peralatan komunikasi, alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas untuk menunjang sistem.



Gambar 4.1 Aplikasi Curhat Ning Ita

Sumber: *curhatningita.lapor.go.id*, 2023

Berdasarkan wawancara peneliti mengenai fasilitas fisik dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di lapangan yaitu:

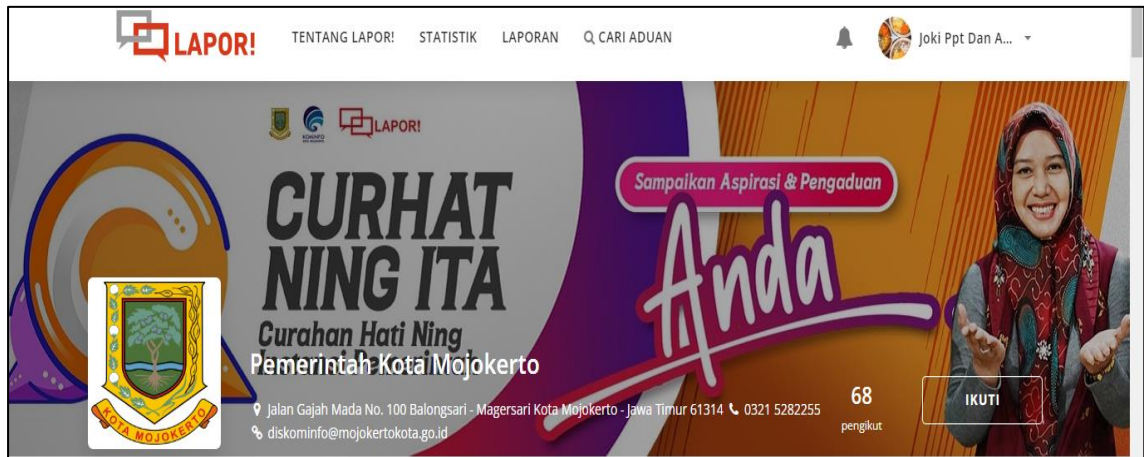
“Fasilitas fisik penunjang pelayanan sendiri meliputi tersedianya meja pelayanan dan parkir yang luas bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan secara offline, adanya pelayanan disabilitas, kursi roda dan lift di setiap lantai. Selain itu fasilitas pada aplikasi terdapat 8 kanal pengaduan melalui website, Whatsapp, LAPOR.go.id, facebook, Instagram, Twitter, dan SMS. 8 kanal tersebut bisa di pilih oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan dan aspirasi”. (hasil wawancara ibu Musrifah selaku bagian operator administrasi pada 17 Februari 2023).

“Untuk fasilitas fisik pengaduan terdapat 8 kanal melalui website, Whatsapp, LAPOR.go.id, facebook, Instagram, Twitter, dan SMS. fasilitas lain untuk pelaporan secara offline terdapat meja pelayanan di lantai 3 Mall Pelayanan Publik yang di lengkapi parkir yang luas dan gratis, toilet yang bersih, lift di setiap lantai dan juga pelayanan disabilitas juga tersedia”. (hasil wawancara Bapak Suryo Hadi selaku bagian IT pada 17 Februari 2023)

”fasilitas fisik pengaduan terdapat 8 kanal melalui website, Whatsapp, LAPOR.go.id, facebook, Instagram, Twitter, dan SMS dan fasilitas fisik yang lengkap dan memudahkan masyarakat keunggulan dari fasilitas pengaduan melalui Curhat Ning Ita ini adalah pengaduan akan langsung di terima oleh sistem kota Mojokerto tanpa harus melalui sistem dari SPAN-LAPOR Kemenpan. Sehingga pengaduan yang di terima jauh lebih cepat di banding melakukan pengaduan melalui SPAN-LAPOR Kemenpan yang membutuhkan 3 hari untuk sampai di disposisi ke pemerintah kota Mojokerto”. (hasil wawancara Bapak Habibat Rohman selaku bagian operator pada 27 Februari 2023)

Berdasarkan 3 informasi yang di sampaikan oleh pelaksana pelayanan Curhat Ning Ita ketiganya menyebutkan bahwa untuk fasilitas fisik pendukung layanan ini adalah 8 kanal melalui website, Whatsapp, LAPOR.go.id, facebook, Instagram, Twitter, dan SMS dan dilengkapi parkir yang luas dan gratis, meja pelayanan, toilet yang bersih, lift di setiap lantai dan juga pelayanan disabilitas juga tersedia. Sehingga dapat di simpulkan untuk fasilitas fisik pelaksanaan

Curhat Ning Ita sudah efektif dengan 8 kanal pengaduan yang mudah digunakan oleh masyarakat.



Gambar 4.2 Website Curhat Ning Ita
Sumber: curhatningita.lapor.go.id, 2023

Kemudian Informasi dari masyarakat pengguna Aplikasi Curhat Ning Ita terkait bukti fisik khususnya fasilitas fisik menyatakan bahwa:

“Kalau fasilitas pada pengaduan Curhat Ning Ita cukup lengkap dan sangat membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan dan mudah di gunakan karena masyarakat bisa mengadu melalui *Whatsapp* tanpa harus datang langsung sehingga menghemat biaya dan waktu sehingga sangat efektif, untuk fasilitas fisik disini tersedia tangga khusus untuk kursi roda dan bisa diakses untuk masyarakat lansia tanpa perlu menaiki tangga”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023).

“Aplikasinya mudah di gunakan dan memiliki fasilitas kanal yang lengkap serta masyarakat tidak membutuhkan kouta paketan yang banyak ya dan tanpa tipe android khusus sehingga sangat efisien di gunakan oleh masyarakat, untuk fasilitas fisik ya di MPP tersedia parkir yang aman dan di jaga petugas sehingga saat mengurus surat menyurat tidak perlu khawatir. (hasil wawancara, 13 Maret 2023)

Penulis juga mewawancarai masyarakat lain yaitu masyarakat yang pertama kali melakukan pengaduan menggunakan aplikasi yang mengatakan bahwa:

“Untuk fitur pengaduan sangat mudah, lengkap dan lengkap diakses namun untuk aplikasi UI perlu di percantik untuk menarik minat masyarakat terutama anak muda, di lantai 2 terdapat layanan informasi untuk disabilitas sehingga membantu semua elemen masyarakat”. (hasil wawancara, 19 Januari 2023).

Penulis juga mewawancarai 2 masyarakat yang melakukan pengaduan secara online mengatakan bahwa:

”Aplikasi sudah keren dan mudah diakses, namun lebih baik dikembangkan dan lebih di edukasikan ke masyarakat umum”. (hasil wawancara, 21 Januari 2023).

Dari ke-5 responden yang di dapat penulis mengenai fasilitas fisik pelaksanaan Curhat Ning Ita sudah efektif karena di dapati masyarakat terbantu dengan adanya kanal kanal yang mudah di akses dan tidak membutuhkan kouta paketan yang banyak, tidak membutuhkan tipe android khusus untuk melakukan pengaduan serta dilengkapi dengan kursi roda, parkir luas, lift, tangga untuk lansia dan layanan informasi untuk disabilitas until pengaduan langsung. Sehingga dapat di simpulkan untuk fasilitas fisik yang di sampaikan masyarakat untuk Curhat Ning Ita sudah efektif. Namun 2 informan menyebutkan masih perlu adanya pengembangan dan memperbaiki tampilan aplikasi dan website curhat ning ita.

Selain fasilitas fisik pendukung lain dalam indikator bukti fisik adalah peralatan yang mendukung Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning ita. Peralatan merupakan hal paling penting dalam pelaksanaan karena apabila peralatan pendukung tidak maksimal akan menghambat kinerja dalam pelaksanaan dan respon pengaduan Curhat Ning Ita.

Berdasarkan wawancara peneliti mengenai perlengkapan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di lapangan yaitu:

“Untuk akses pengaduan Curhat Ning Ita tidak membutuhkan *Windows* khusus dan tidak membutuhkan RAM komputer banyak dalam mengakses pengaduan”. (hasil wawancara Bapak Suryo Hadi selaku bagian IT pada 17 Februari 2023)

“Untuk peralatan pendukung proses pengaduan pengecekan lokasi dan pengalihan data tim cyber membutuhkan jaringan yang kuat dan tablet yang difasilitasi kamera yang mendukung guna melihat kevalidan data untuk selanjutnya dilakukan proses verifikasi data. Namun untuk perlengkapan seperti kendaraan dan bensin untuk cek lokasi masih menggunakan milik pribadi”. (hasil wawancara Bapak Habibat Rohman selaku bagian operator pada 27 Februari 2023)

“Perlengkapan pendukung sangat di butuhkan dalam proses pengaduan dimana untuk menindak lanjuti, pengaduan semua tersistem melalui dasbord yang membutuhkan teknologi dan informasi berupa jaringan internet yang stabil, computer dan tablet, untuk tahun 2023 ini akan ada tambahan 1 laptop untuk memaksimalkan kinerja karena jumlah pengaduan yang terus bertambah setiap tahunnya”. (hasil wawancara ibu Musrifah selaku bagian operator administrasi pada 17 Februari 2023).

Tabel 4.1 Jumlah Peralatan pendukung

No	Peralatan	Jumlah
1.	<i>Tablet</i>	2
2.	<i>Personal Computer</i>	1
3.	<i>Printer</i>	1

4.	Wifi	1
----	------	---

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto, 2023

Table diatas adalah jumlah peralatan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui Aplikasi Curhat Ning Ita kota Mojokerto terdapat 2 tablet yang digunakan untuk merespon dan pengecekan lokasi pengaduan, 1 PC untuk penginputan data yang dilengkapi printer dan koneksi wifi.

Berdasarkan 3 informasi yang di sampaikan oleh pelaksanaan pelayanan Curhat Ning Ita mengenai perlengkapan untuk memproses pengaduan yang masuk meliputi komputer, tablet, handphone, wifi dan printer sudah lengkap dan berfungsi dengan baik. Serta berdasarkan informasi untuk akses pengaduan yang masuk tidak membutuhkan *Windows* khusus dan tidak membutuhkan RAM komputer banyak dalam mengakses pengaduan. Sehingga untuk dimensi perlengkapan pelaksanaan Curhat Ning Ita sudah baik.

Kemudian Informasi dari masyarakat pengguna Aplikasi Curhat Ning Ita terkait perlengkapan yang digunakan petugas dalam merespon pengaduan menyatakan bahwa:

“Untuk respon pengaduan melalui *whatsapp* oleh petugas dirasa sudah baik dan cepat”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023).

“Curhat Ning Ita kalau untuk perlengkapan jika dilihat dari segi media sosial iklan *youtube* sudah lengkap terdapat meja pelayanan dan juga computer”. (hasil wawancara, 19 Januari 2023)

Penulis juga mewawancarai 2 masyarakat yang melakukan pengaduan secara online mengatakan bahwa:

“Untuk peralatan pendukung baik ya menurut saya karena petugas merespon pengaduan juga dengan cepat”. (hasil wawancara, 21 Januari 2023).

Dari ke-5 responden yang di dapat penulis mengenai perlengkapan Curhat Ning Ita di dapati masyarakat dalam menggunakan layanan sudah efektif dan mendapat repon yang cepat dari petugas, sehingga tidak didapati kendala dalam proses respon pengaduan.

Selain perlengkapan pendukung lain dalam indikator bukti fisik adalah pegawai yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik melalui Aplikasi Curhat Ning ita. petugas dalam pelaksanaan pelayanan publik merupakan faktor utama karena jika suatu pelaksana kekurangan sumber daya manusia maka akan terhambatnya proses pelayanan sehingga menimbulkan respon yang lambat dalam pelayanan.

Berdasarkan wawancara dari ke-3 pelaksanaan mengenai pegawai yang bertugas dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di lapangan yaitu:

“Untuk petugas pengaduan Curhat Ning Ita kota Mojokerto dari tahun 2019 hingga sekarang masih menggunakan tenaga kerja yang sama dan memilik latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang tugasnya, didapati jumlah pegawai berikut:” (hasil wawancara Februari 2023)

Tabel 4.2 Jumlah Pegawai yang menangani Curhat Ning Ita

No	Bagian	Jumlah	Tugas
1.	Bagian Administrasi	1	<ul style="list-style-type: none">• Menginput data pengaduan dari kanal dan pengaduan secara langsung• Melakukan disposisi pengaduan kepada OPD terkait

2.	Bagian Information Teknologi (IT)	1	<ul style="list-style-type: none"> • Memeriksa dan memastikan bahwa aplikasi yang di gunakan user dapat berjalan bagaimana mestinya
3.	Bagian Operator	1	<ul style="list-style-type: none"> • Mencari pengaduan di sosial media sosial • Pengecekan pengaduan untuk antisipasi hoax/pengaduan palsu

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto, 2023

Tabel di atas adalah jumlah pegawai yang menangani Curhat Ning Ita di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto. Berdasarkan pengamatan dari penulis pegawai sudah berpenampilan rapi dalam menjalankan pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto selain itu dalam menjalankan proses pengaduan juga perlu adanya kordinasi dengan seluruh OPD terkait, Sehingga semua berkolaborasi dan menjalankan layanan, Diskominfo sebagai pembagi atau admin pusat yang akan mendisposisikan keluhan kepada para opd yang bersangkutan.

Berdasarkan 3 informasi yang di sampaikan oleh pelaksanaan pelayanan Curhat Ning Ita mengenai pegawai baik karena petugas sudah memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang keahliannya.

Informasi dari masyarakat pengguna Aplikasi Curhat Ning Ita terkait Bukti Fisik khususnya pegawai yang bertugas menyatakan bahwa:

“Untuk petugas yang penangani pengaduan baik, karena respon dan tindak lanjut pengaduan dilakukan dengan baik tanpa adanya kendala atau keterlambatan penanganan”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023).

“Respon petugas melalui pengaduan *website* sudah baik namun harapanya agar diperbaiki untuk dibuat ruang untuk berkomunikasi

dengan operator karena terkadang pengguna lebih nyaman jika berinteraksi secara verbal”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023)

Respon petugas sudah baik dan meskipun hanya menggunakan format chat otomatis sehingga singkat, padat dan jelas. (hasil wawancara, 19 Januari 2023)

Penulis juga mewawancarai 2 masyarakat yang melakukan pengaduan secara online mengatakan bahwa:

”mohon tidak hanya menggunakan media sosial saja tapi menggunakan telfon sederhana karena masih banyak warga kota yang usianya diatas 50 atau 60 tahun lebih yang hanya menggunakan alat komunikasi sederhana”. (hasil wawancara, 21 Januari 2023)

Berdasarkan informasi dari ke 5 responden untuk dimensi pegawai sudah baik karena petugas merespon pengaduan dengan cepat, namun masih terdapat masyarakat yang menginginkan adanya komunikasi secara verbal dengan petugas melalui telfon karena warga kota yang usianya diatas 50 atau 60 tahun hanya menggunakan alat komunikasi sederhana.

Selain pegawai pendukung lain dalam indikator bukti fisik adalah sarana komunikasi yang mendukung pelaksanaan pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning ita. Sarana komunikasi ini merupakan proses sosialisasi untuk memberikan pengetahuan tentang adanya aplikasi pengaduan Curhat Ning Ita kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara peneliti mengenai sarana komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di lapangan yaitu:

“Proses launching hingga sosialisasi dilakukan dari awal launching aplikasi pada 12 Maret 2020 dengan mengundang media dan menyebarkan brosur serta branding di sosial media serta branding melalui media sosial. Kemudian sosialisasi bersama walikota di acara “Dialog Interaktif” dan sosialisasi tetap dilaksanakan dan kini dikenal sebagai “Jumat Tertib” dalam agenda sosialisasi tersebut dilengkapi dengan menjelaskan bagaimana alur pengaduan yang baik melalui Curhat Ning Ita. (hasil wawancara ibu Musrifah selaku bagian operator administrasi pada 17 Februari 2023)

”untuk sarana komunikasi kepada masyarakat saat ini lebih mengfokuskan melalui mulut ke mulut, melakukan postingan *before* untuk pengaduan sebelum di tangani dan *after* untuk pengaduan setelah di tangani di sosial media, namun dalam pemilihan postingan juga perlu memperhatikan apakah pengaduan tersebut bersifat sensitive atau tidak, karena pengaduan sensitive tidak diperbolehkan untuk di posting”. (hasil wawancara Bapak Habibat Rohman selaku bagian operator pada 27 Februari 2023)

"sarana komunikasi yang digunakan dengan mempecepat proses respon pengaduan melalui *Whatsapp* karena pengaduan yang masuk rata rata lebih banyak melalui *Whatsapp* sehingga dengan memperkuat pelayanan melalui *Whatsapp* maka masyarakat akan lebih percaya dan merasa puas dengan pelayanan”. (hasil wawancara Bapak Suryo Hadi selaku bagian IT pada 17 Februari 2023)

Berdasarkan 3 informasi yang di sampaikan oleh pelaksana pelayanan Curhat Ning Ita mengenai sarana komunikasi untuk menganalkan layanan pengaduan sudah baik, karena menggunakan berbagai cara mulai dari sosialisasi di berbagai acara, penyebaran brosur, dari mulut ke mulut dan peningkatan mutu dalam memproses pengaduan yang di lakukan oleh petugas.

Informasi dari masyarakat pengguna Aplikasi Curhat Ning Ita terkait bukti fisik khususnya sarana komunikasi menyatakan bahwa:

“Seharusnya lebih banyak dilakukan postingan melalui media sosial agar masyarakat mengetahui keberadaan layanan pengaduan ini”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023).

“Untuk sosialisasi lebih ditingkatkan ke masyarakat terutama kalangan muda seperti *twitter* karena di kalangan teman teman saya masih belum tahu keberadaan layanan ini”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023)

“Untuk sosialisasi sudah ada di *youtube* bahkan dilengkapi dengan video namun tidak banyak harapanya agar di perbanyak konten konten yang mengedukasi bagi masyarakat seperti juga membuat sosialisasi di *tiktok*”. (hasil wawancara, 19 Januari 2023)

“Untuk sosialisasi kepada masyarakat lebih di tingkatkan lagi, karena layanan ini sangat bagus namun masih banyak dari masyarakat yang belum mengetahui terutama melalui *rt* dan *rw* setempat”. (hasil wawancara pada 21 Januari 2023).

Dari ke-5 responden yang di dapat penulis mengenai sarana komunikasi layanan Curhat Ning Ita kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan kembali, karena masih didapati respon dari masyarakat yang tidak mengetahui layanan pengaduan terutama pada kanal *twitter* dan perlu adanya sosialisasi melalui *tiktok* agar menjaring banyak kalangan.

Berdasarkan penyajian data di atas didapati pelaksanaan pelayanan pada aspek bukti fisiki (*Tangible*) dapat diukur meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam melaksanakan pelayanan Curhat Ning Ita dilihat dari dimensi fasilitas fisik sudah efektif mulai dari fasilitas kursi roda bagi penyandang disabilitas dan sarana parkir yang luas bagi pengaduan secara langsung dan meja pelayanan selain itu fasilitas pada fitur kanal Curhat Ning Ita juga lengkap dengan di lengkapi 8 kanal pengaduan sehingga masyarakat bebas dalam

memilih kanal, kemudian pada dimensi perlengkapan juga sangat mendukung karena Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto sudah menyediakan peralatan yang lengkap untuk menunjang pelaksanaan pengaduan meliputi komputer, tablet, handphone, wifi dan printer, pada dimensi pegawai juga baik karena petugas sudah sesuai dengan bidang keahliannya dan kemudian dimensi sarana komunikasi pelaksana pelayanan Curhat Ning Ita sudah baik, karena menggunakan berbagai cara mulai dari sosialisasi di berbagai acara, penyebaran brosur, dari mulut ke mulut dan peningkatan mutu dalam memproses pengaduan yang di lakukan oleh petugas.

Selain respon dari pelaksana pelayanan, repon dari kelompok masyarakat juga baik dilihat dari dimensi fasilitas fisik sudah baik mulai dari fasilitas kursi roda, parkir luas, lift, tangga untuk lansia dan layanan informasi untuk disabilitas serta 8 kanal yang mudah di akses dan tidak membutuhkan tipe android. khusus, kemudian pada dimensi perlengkapan baik, respon petugas yang merespon dengan cepat maka peralatan pendukung pengaduan sudah memadai, pada dimensi pegawai juga baik karena petugas merespon pengaduan dengan cepat namun masih terdapat masyarakat yang menginginkan adanya layanan komunikasi secara verbal dengan petugas melalui telfon karena warga kota yang usianya diatas 50 atau 60 tahun hanya menggunakan alat komunikasi sederhana dan kemudian dimensi sarana komunikasi layanan Curhat Ning Ita kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan kembali, karena masih didapati respon dari masyarakat yang tidak mengetahui layanan pengaduan terutama

pada kanal *twitter* dan perlu adanya sosialisasi melalui *tiktok* agar menjangkau banyak kalangan.

4.1.2 Keandalan (*Reliability*).

Keandalan adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara memuaskan dan akurat. Keandalan yang dimaksud menurut Zetimal et al adalah kecermatan dan kemampuan petugas dalam melayani dengan berpaku pada standard pelayanan yang jelas, Keandalan menunjuk pada kompetensi petugas dan standard pelayanan yang erat terhadap latarbelakang pendidikan petugas dan kesesuaian dalam menjalankan tugas seperti pemahaman tentang SOP yang diterapkan dalam sebuah pelayanan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam memberikan pelayanan berupa jasa secara cepat, tepat dan akurat kepada masyarakat dengan memperhatikan kompetisi yang di miliki petugas dan memenuhi janjinya sesuai dengan Standard Operasional Prosedur (SOP). Oleh karena itu jadwal waktu perlu disusun dengan teliti sehingga terciptanya pelayanan yang efektif bagi masyarakat.

Berkaitan dengan kompetensi petugas terhadap pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto dalam menjalankan tugasnya para pegawai sudah memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang yang dikuasai, namun tetap untuk meningkatkan kualitas sumber daya pegawai khususnya yang menangani pengaduan Curhat Ning Ita tetap melakukan pelatihan dan bimbingan teknis yang di lakukan oleh DISKOMINFO ataupun

dari KEMENPAN-RB. Seperti halnya hasil wawancara penulis dengan informan petugas DISKOMINFO kota Mojokerto.

Berdasarkan wawancara peneliti mengenai kompetensi petugas dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di lapangan yaitu:

“Kompetensi petugas yang menangani Curhat Ning Ita sudah baik jika dilihat dari latarbelakang Pendidikan, petugas juga menjalankan tugasnya berpaku pada Standard Operasional Prosedur (SOP) pengaduan Curhat Ning Ita dari KEMENPAN-RB No 46 Tahun 2020 dan SOP yang di buat oleh pemerintahan kota Mojokerto”. (hasil wawancara ibu Musrifah selaku bagian operator administrasi pada 17 Februari 2023)

“kompetensi petugas sudah sesuai dengan SOP yang ada dan tetap dilakukan peningkatan sumber daya manusia seperti dengan adanya pelatihan bimbingan dari KOMINFO dan KEMENPAN-RB mengenai pemanfaatan API dari SPAN-LAPOR”. (hasil wawancara Bapak Suryo Hadi selaku bagian IT pada 17 Februari 2023)

“dalam segi kompetensi sudah sesuai jika dilihat dari latarbelakang pendidikan karena semua petugas merupakan lulusan jenjang sarjana dan staff yang menangani Curhat Ning Ita menjalankan tugasnya sejak tahun 2019 hingga sekarang”. (hasil wawancara Bapak Habibat Rohman selaku bagian operator pada 27 Februari 2023)

Berdasarkan ke 3 informasi yang di sampaikan oleh pelaksana pelayanan pengaduan dapat disimpulkan petugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam melaksanakan pelayanan Curhat Ning Ita dilihat dari dimensi kompetensi petugas sudah baik, karena peningkatan kompetensi petugas tetap dilakukan dengan adanya bimbingan dan pelatihan yang di lakukan oleh DISKOMINFO maupun dari KEMENPAN-RB.

Selain Kompetensi petugas, Standar pelayanan yang jelas juga mempengaruhi Keandalan (*Reliability*) dari para pelaksana pelayanan public. Standar pelayanan menentukan tolak ukuran yang menunjukkan seberapa jauh dalam proses pemberian dan pelaksanaan pelayanan publik itu dilaksanakan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto dalam menjalankan tugasnya para pegawai telah memahami dengan baik Standard Operasional Prosedur (SOP) No 46 Tahun 2020 dengan baik dari tugas dan tanggung jawab sebagai pelaksana pelayanan.

Kemudian informasi dari masyarakat pengguna Aplikasi Curhat Ning Ita terkait Kompetensi Pelayanan menyatakan bahwa:

“Dalam segi sikap dan pengetahuan petugas dalam menerima menjawab respon pengaduan sudah baik dan cepat”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023).

“Respon petugas cukup ramah bahkan menjelaskan kegunaan ID Track bagi pengguna baru”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023)

“Keterampilan dalam mengedukasi informasikan menjawab pengaduan sudah baik”. (hasil wawancara, 19 Januari 2023)

“Respon petugas melalui *Whatsapp* baik dan ramah”. (hasil wawancara, 21 Januari 2023)

Dari ke-5 responden yang di dapat penulis mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan Curhat Ning Ita dari kelompok masyarakat juga baik dilihat dari kompetensi petugas dalam menjawab respon pengaduan sudah baik mulai

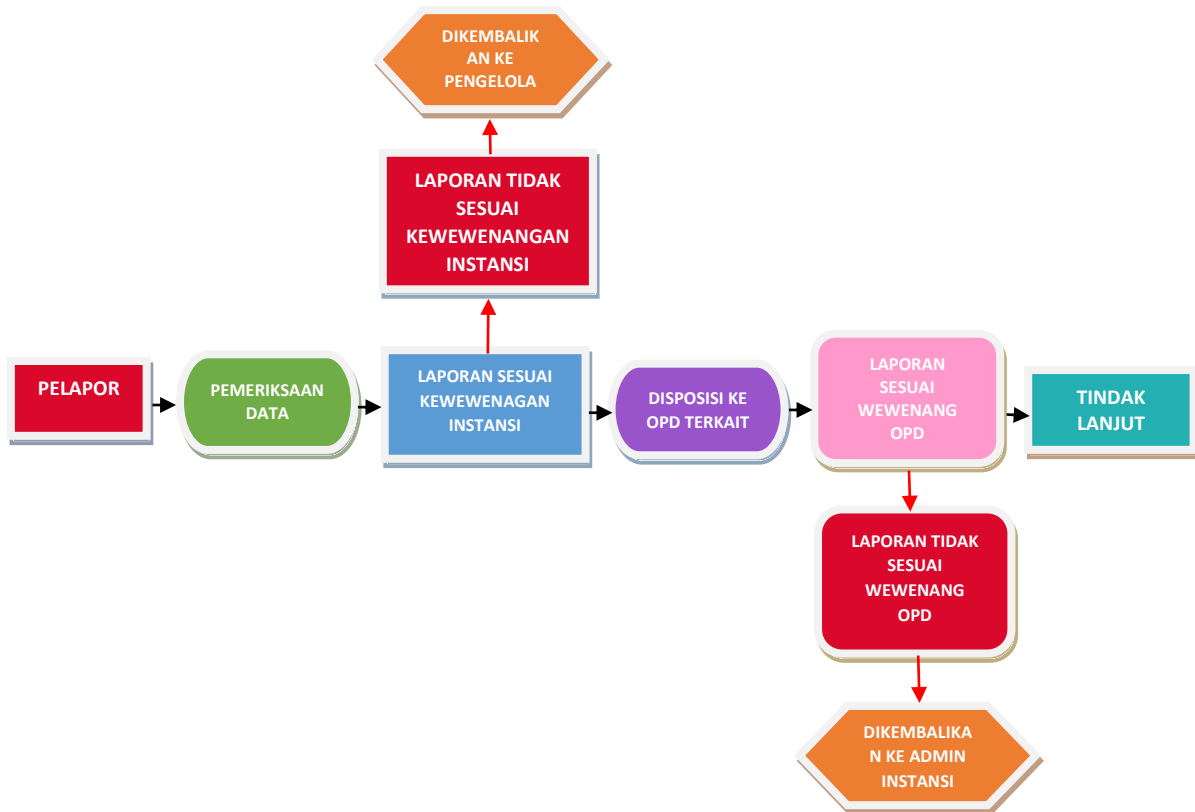
dari respon petugas yang cepat dan ramah dalam menangani keluhan dari masyarakat.

Selain Kompetensi petugas, Standar pelayanan yang jelas juga mempengaruhi Keandalan (*Reliability*) dari para pelaksana pelayanan public. Standar pelayanan menentukan tolak ukuran yang menunjukkan seberapa jauh dalam proses pemberian dan pelaksanaan pelayanan publik itu dilaksanakan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah di tetapkan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto dalam menjalankan tugasnya para pegawai telah memahami dengan baik Standard Operasional Prosedur (SOP) No 46 Tahun 2020 dengan baik dari tugas dan tanggung jawab sebagai pelaksana pelayanan.

Berdasarkan wawancara peneliti mengenai Standard pelayanan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di lapangan yaitu:

”Berdasarkan informasi Ibu musrifah, untuk standar pelayanan Curhat Ning Ita kami menggunakan SOP dari KEMENPAN-RB No 46 Tahun 2020 yakni merespon secepatnya dan menggunakan standard KEMENPAN tidak boleh melebihi 5 hari yang kemudian mendisposisikan kepada OPD terkait petugas akan bekerjasama dengan kepala bidang dan sekretaris dinas, namun terkadang sedikit kesalahan pada disposisi kepada OPD untuk mengatasi kesalahan tersebut bagian admin akan meminta maaf dan segera di lakukan pengantian dan menghubungi OPD terkait. Kemudian terdapat pengaduan yang masuk bukan mengarah kepada pelayanan publik melainkan pengaduan masalah pribadi, bagian administrasi yang bertugas merespon pengaduan akan tetap menangani dan apabila bisa di tangani OPD terkait maka akan di disposisikan.

(hasil wawancara ibu Musrifah selaku bagian operator administrasi pada 17 Februari 2023).



Gambar 4.7 Alur Penerimaan Pengaduan Curhat Ning Ita

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika, 2023

Gambar diatas adalah SOP KEMENPAN-RB No 46 Tahun 2020 penerimaa pengaduan yang berasal dari standard pelayanan KEMENPAN-RB sebagai instansi pusat yang menyediakan sistem pengaduan pelayanan publik. Untuk pengaduan yang memiliki laporan yang lengkap detail dan disertai data pendukung berupa bukti foto akan mempermudah petugas dalam melakukan pengecekan data dan penanganan pengaduan, namun untuk pengaduan yang tidak sesuai dengan wewenang instansi seperti bukan ranah kota Mojokerto

maka akan di kembalikan kembali ke admin pengelola atau SPAN LAPOR, oleh karena itu perlunya sosialisasi kepada masyarakat mengenai bagaimana cara melakukan pengaduan yang baik dan benar.



Gambar 4.4 Cara melapor yang baik dan benar
Sumber: lapor.go.id, 2023

Gambar diatas adalah perjelas cara melapor yang baik dan benar agar laporan segera di tindak lanjuti oleh petugas. Adapun cara melapor yang baik seagai berikut:

1. Menuju website resmi lapor.go.id atau curhatningita.co.id atau melalui kanal yang disediakan seperti fb, twitter, whatsapp, Instagram atau sms 1708.
2. Uraikan kronologi laporan dengan jelas dan lengkap
3. Sebutkan waktu dan tempat
4. Gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar
5. Lampirkan bukti pendukung apabila tersedia

6. Kirimkan laporanmu dan tunggu laporan diverifikasi dan mendapat ID Track.

Berdasarkan wawancara peneliti mengenai Standard pelayanan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di lapangan yaitu:

”Untuk standard pelayanan menggunakan SOP dari KEMENPAN No 46 Tahun 2020 dan SOP dari curhat ning ita, yang membedakan hanya jika menggunakan SOP Curhat Ning Ita respon pengaduan tidak boleh melebihi 24 jam. Untuk pengecekan lapangan kami mengandalkan data yang dikirim oleh masyarakat yang terdiri atas alamat, kronologi dan foto yang selanjutnya jika pengaduan sesuai akan dilakukan verifikasi dan disposisi, namun dalam pelaksanaannya masih di dapati laporan yang di sampaikan pengadu tidak sesuai dengan apa yang di laporkan, sehingga ketika tim melakukan pengecekan ke lokasi untuk mengverifikasi data hanya terdapat permasalahan yang kecil/sepele namun oleh masyarakat meminta untuk di segerakan di atasi. Namun untuk mengatasi kendala tersebut tim tetap merespon dan tetap menangani permasalahan tersebut. Kemudian untuk permasalahan masih adanya pengaduan yang mengarah pada masalah pribadi, petugas akan tetap merespon dengan mendisposisikan ke kecamatan atau kelurahan terkait untuk dilakukan mediasi karena pengaduan lebih mengarah pada masalah keluarga”. (hasil wawancara Bapak Habibat Rohman selaku bagian operator pada 27 Februari 2023)

“Untuk standard pelayanan menggunakan SOP dari KEMENPAN-RB No 46 Tahun 2020, Dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan sistem Curhat Ning Ita masih di dapati kendala dari pusat yaitu *server* sering lemot, bug dan *maintenance*, karena aplikasi ini terintegrasi dengan pusat sehingga pemerintah daerah hanya menunggu untuk menangani permasalahan yang terjadi dan terkadang sistem *error* tidak dapat di prediksi waktunya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut biasanya tim IT menampung terlebih dahulu pengaduan dari masyarakat yang masuk melalui kanal dan setelah sistem Kembali normal akan dilakukan penginputan data ke Curhat Ning Ita”. (hasil wawancara Bapak Suryo Hadi selaku bagian IT pada 17 Februari 2023)

Berdasarkan 3 informasi yang di sampaikan oleh pelaksana pelayanan Curhat Ning Ita mengenai standard pelayanan sudah efektif, karena dalam menjalankan tugasnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto sudah memproses pengaduan berdasarkan SOP KEMENPAN-RB No 46 Tahun 2020 dengan merespon semua pengaduan terutama pengaduan masalah pribadi, menjawab respon tidak melebihi 5 hari serta mampu mengatasi permasalahan yang terjadi pada sistem maupun pengaduan seperti sistem *error* dan pengaduanyang *hoax*.

Informasi dari masyarakat pengguna Aplikasi Curhat Ning Ita terkait Standard Pelayanan menyatakan bahwa:

“Untuk kepastian waktu yang di sampaikan oleh petugas sudah jelas, dan tidak melebihi 5 hari dalam merespon pengaduan”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023).

“Kepastian waktu dalam merespon sudah baik, namun untuk proses menindak lanjuti pengaduan masih perlu di tingkatkan kembali, namun untuk respon petugas melalui *Whatsapp* sudah baik” (hasil wawancara, 13 Maret 2023)

“Kepastian waktu dalam merespon sudah baik, namun pengaduan melalui *website* masih sering down, sehingga perlu membutuhkan beberapa saat jika ingin melakukan pengaduan”. (hasil wawancara, 19 Januari 2023)

“Kepastian waktu sudah cukup, namun lebih di perbaiki dalam merespon tindakan lanjut karena semakin cepat semakin baik sehingga masyarakat akan lebih puas terhadap pelayanan pengaduan”. (hasil wawancara, 21 Januari 2023).

Selain itu repon dari kelompok masyarakat dari responden yang di dapat penulis untuk standar pelayanan sudah efektif karena petugas memberikan kepastian waktu dan menjawab respon pengaduan tidak melebihi 5 hari

meskipun dari informan masih terdapat kendala server dan tindak lanjut yang perlu di tingkatkan.

Oleh sebab itu untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik semua elemen harus berperan saling mendukung dalam hal kehandalan yang harus beradaptasi dengan cepat menggunakan teknologi. Dalam segi teknologi masih didapati *server* sering lemot dan *maintenance*, masih adanya masyarakat yang mengadukan masalah pribadi bukan pelayanan public, kemudian pengaduan yang disampaikan masyarakat tidak sesuai dengan apa yang di laporkan dan masih di dapati kesalahan disposisi. Pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto mengenai kendala yang sering di jumpai sebagaimana hasil wawancara dengan 3 petugas yang memiliki kendala yang berbeda dalam menangani permasalahan.

Pelaksanaan pelayanan pada aspek Kehandalan dapat di ukur pada dimensi kompetensi petugas dan standard pelayanan. Petugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam melaksanakan pelayanan Curhat Ning Ita dilihat dari dimensi kompetensi petugas sudah efektif, karena peningkatan kompetensi petugas tetap dilakukan dengan adanya bimbingan dan pelatihan yang di lakukan oleh DISKOMINFO maupun dari KEMENPAN-RB, serta pada dimensi standard pelayanan sudah baik, karena dalam menjalankan tugasnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto sudah memproses pengaduan berdasarkan SOP dan prosedur seperti merespon semua pengaduan

terutama pengaduan masalah pribadi, menjab respon tidak melebihi 24 jam serta mampu mengatasi permasalahan yang terjadi pada sistem maupun pengaduan seperti sistem *eror* dan pengaduan yang *hoax*.

Selain respon dari pelaksana pelayanan, repon dari kelompok masyarakat juga baik dilihat dari kompetensi petugas dalam merespon pengaduan sudah efektif mulai dari respon petugas yang cepat dan ramah dalam menangani keluhan dari masyarakat, kemudian pada dimensi standard pelayanan juga sudah efektif karena petugas memberikan kepastian waktu dan menjawab respon pengaduan tidak melebihi 5 hari meskipun dari informan masih terdapat kendala server dan tindak lanjut yang perlu di tingkatkan.

4.1.3 Daya tanggap (*Responsibility*)

Daya tanggap adalah kemauan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti. Menurut zeithmal et.al daya tanggap merupakan kemampuan petugas dalam merespon semua keluhan masyarakat dengan waktu yang cepat dan tepat. Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto sebagai pelaksanan pengaduan petugas harus mampu memberikan pelayanan yang cepat meliputi kesigapan petugas dalam melayani pengaduan, merespon semua pengaduan yang masuk, kecepatan petugas dalam merespon pengaduan.

Dalam pelaksanaan program pelayanan publik di bidang apapun, para administrator publik tidak hanya tuntutan untuk bekerja secara professional,

efisien dan efektif melainkan juga mampu mengembangkan pendekatan yang inovatif kepada masyarakat guna menjawab tantangan baru di era global yang semakin canggih. Daya tanggap pelayanan dapat dilihat dari jumlah penggunaan pelayanan yang di sediakan pada kanal pengaduan dan seberapa banyak keaktifan masyarakat dalam melapor pengaduan di Curhat Ning Ita kota Mojokerto, berdasarkan hasil pengelolaan data oleh penulis di dapat jumlah penggunaan Curhat Ning Ita dengan rincian berikut:

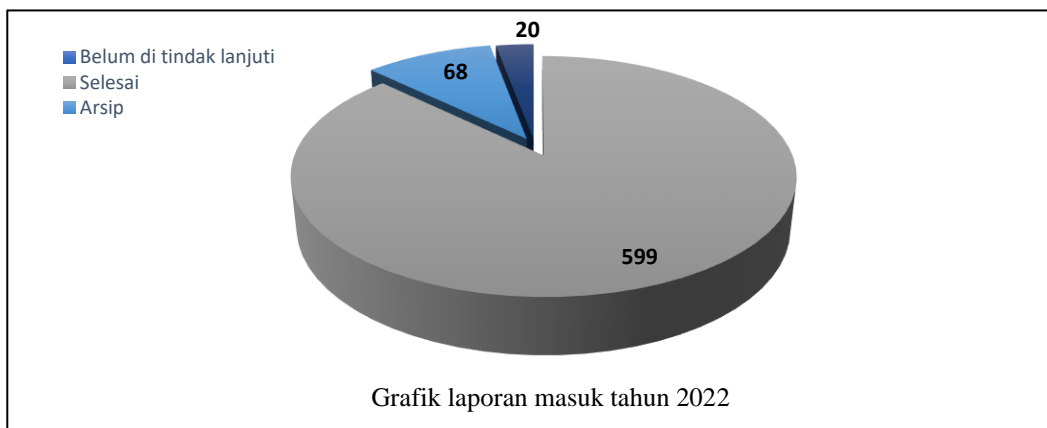
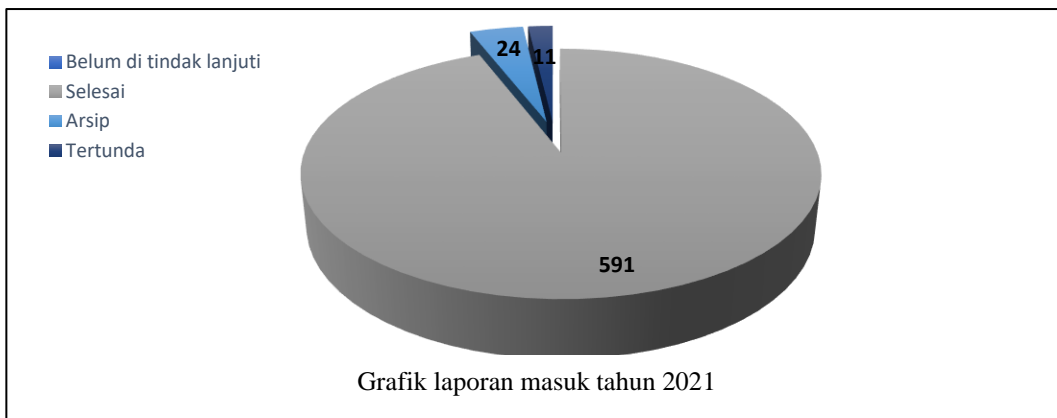
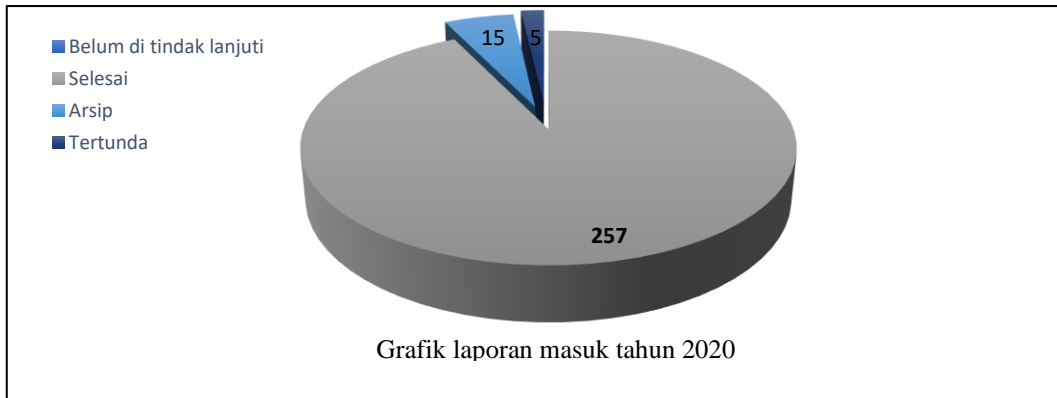
Tabel 4.3 Jumlah User Curhat Ning Ita

No	Tahun	Gender pelapor			Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	Tidak di ketahui	
1	2020	31	57	234	322
2	2021	71	518	237	826
3	2022	103	582	230	915
	Jumlah	205	1157	701	2.063

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informaika Kota Mojokerto

Tabel di atas adalah jumlah masyarakat yang mengadukan melalui Curhat Ning Ita, dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan pengguna setiap tahunnya, hal tersebut berarti pelaksanaan Curhat Ning Ita memiliki tingkat keaktifan masyarakat yang baik. Untuk memberikan rasa puas kepada masyarakat selaku penerima pelayanan maka diperlukan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat dalam menangani pengaduan. Masyarakat menginginkan hasil yang nyata dari penyelesaian pengaduan bukan hanya sekedar kata kata. Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto sebagai admin instansi yang bertugas sebagai merespon dengan cepat dan tepat pengaduan dari masyarakat

yang kemudian di teruskan kepada OPD terkait untuk di tindak lanjuti, sebagaimana pencapaian dan realisasi pengaduan yang masuk:



Grafik 4.1 Jumlah laporan Masuk Curhat Ning Ita Setiap Tahun

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informaika Kota Mojokerto

Pada data tersebut penulis menyajikan dalam bentuk grafik pada status laporan selesai, laporan tertunda yang artinya bukan ranah/wewenang dari kota Mojokerto, laporan arsip atau tidak jelas dan berulang, serta laporan yang belum di tindak lanjuti. Jumlah total pengaduan dalam kurun waktu 3 tahun pelaksanaan Curhat Ning Ita kota Mojokerto, petugas berhasil menyelesaikan 1447 pengaduan dari masyarakat.

Selain dari banyaknya user dan jumlah pengaduan yang masuk melalui Curhat Ning Ita tidak luput dari daya tanggap petugas yang menggunakan SOP yang di tetapkan oleh KEMENPAN-RB. Respon yang cepat dan tepat dari petugas akan menambah rasa percaya masyarakat dalam melakukan pengaduan. Ketepatan pada waktu dalam pelayanan pengaduan Curhat Ning Ita jika dilihat dari SOP KEMENPAN-RB No 46 Tahun 2020 pengaduan melalui aplikasi, web dan kanal buka setiap hari 24 Jam. Untuk respon dan pengecekan data dari admin Curhat Ning Ita membutuhkan durasi waktu tidak lebih dari 1 hari, kemudian untuk verifikasi data ke OPD terkait membutuhkan waktu 1-2 hari dan kemudian untuk tindak lanjut pengaduan membutuhkan waktu 2-7 hari.

Berdasarkan wawancara peneliti mengenai kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespon pengaduan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di lapangan yaitu:

“Standard kecepatan respon petugas menggunakan standard KEMENPAN No 46 Tahun 2020 dan masih di kategorikan baik yaitu dari admin Curhat Ning Ita membutuhkan durasi waktu tidak lebih dari 1 hari, kemudian untuk verifikasi data ke OPD terkait

membutuhkan waktu 1-2 hari dan kemudian untuk tindak lanjut pengaduan membutuhkan waktu 2-7 hari” (hasil wawancara ibu Musrifah selaku bagian operator administrasi pada 17 Februari 2023)

Hal serupa disampaikan oleh bagian operator da IT mengenai kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespon pengaduan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di lapangan yaitu:

“Untuk respon pengaduan tidak boleh lebih dari 24 Jam, standard ini dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto untuk mempercepat proses pengaduan. Serta keunggulan pengaduan melalui Curhat Ning Ita lebih cepat dibanding pengaduan melalui SPAN-LAPOR karena ketika pengaduan yang masuk melalui Curhat Ning Ita akan masuk tersistem ke pemerintahan kota Mojokerto tanpa harus berbelit ke sistem pusat SPAN-LAPOR, sehingga sangat efektif dalam mempercepat pengaduan yang masuk”. (hasil wawancara Bapak Suryo Hadi selaku bagian IT pada 17 Februari 2023)

“Kami ada SOP sendiri dari pemerintah kota untuk mempercepat pengaduan, kalo dari curhat ning ita kurang dari 24 jam harus segera di respon guna untuk mempercepat proses pengaduan”. (hasil wawancara Bapak Habibat Rohman selaku bagian operator pada 27 Februari 2023)

Informasi dari masyarakat pengguna Aplikasi Curhat Ning Ita terkait kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespon pengaduan menyatakan bahwa:

Dari ke 5 informan masyarakat pengguna Aplikasi Curhat Ning Ita untuk kecepatan petugas dalam merespon:

“respon petugas dalam menjawab pengaduan sudah cepat” (hasil wawancara, 2023)

Daya tanggap petugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam melaksanakan pelayanan Curhat Ning Ita dilihat dari respon petugas dalam menangani semua keluhan dengan waktu yang cepat, dan tepat. Daya Tanggap petugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam merespon pengaduan sudah baik, karena menggunakan SOP dari KEMENPAN No 46 Tahun 2020 dengan batas tidak boleh melebihi 5 hari serta ketepatan petugas dalam merespon pengaduan sehingga jumlah user penggunaan Curhat Ning Ita setiap tahun mengalami peningkatan, statistik laporan belum selesai setiap tahunnya artinya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto sudah menindak lanjuti semua pengaduan yang masuk dengan baik dan sesuai prosedur, pengaduan melalui kanal. Curhat Ning Ita jauh lebih cepat dibanding pengaduan melalui SPAN-LAPOR karena ketika pengaduan yang masuk melalui Curhat Ning Ita akan masuk tersistem ke pemerintahan kota Mojokerto tanpa harus berbelit ke sistem pusat SPAN-LAPOR sehingga sangat efektif dalam mempercepat pengaduan yang masuk, pengaduan melalui kanal Curhat Ning Ita jauh lebih cepat dibanding pengaduan melalui SPAN-LAPOR karena ketika pengaduan yang masuk melalui Curhat Ning Ita akan masuk tersistem ke pemerintahan kota Mojokerto tanpa harus berbelit ke sistem pusat SPAN-LAPOR sehingga sangat efektif dalam mempercepat pengaduan yang masuk, Selain itu respon masyarakat terhadap daya tanggap petugas dalam merespon pengaduan sudah baik.

4.1.4 Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau *Assurance* merupakan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya terhadap masyarakat. Menurut Zethimal Jaminan atau *Assurance* adalah kemampuan petugas dalam memberikan kepastian waktu dan biaya dalam pelayanan yang di berikan petugas. Jaminan atau *Assurance* pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto dapat dilihat dari kepastian respon pengaduan yang diberikan petugas. Kejelasan tentang prosedur alur pengaduan dan penanganan pengaduan dapat tercermin dari pengetahuan masyarakat tentan alur dan mekanisme pengaduan, masyarakat akan dengan sendirinya melakukan pengaduan jika terdapat suatu permasalahan dengan memanfaatkan fasilitas kanal yang disediakan tanpa harus bertanya kemana harus melakukan pengaduan. Dalam prosedur pengaduan melalui Curhat Ning Ita di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto sudah terbilang mudah karena mememanfaatkan 8 kanal yang mudah di gunakan dan menghemat paketan data, kemudian jaminan privasi masyarakat yang mengaju juga terjamin kerahasiaan dan tidak di pungut biaya apapun serta jaminan kesesuaian tindak lanjut yang dapat dilihat dan di kontrol melalui ID Track yang di berikan petugas apabila telah melaksanakan pengaduan.



Gambar 4.5 ID Track Curhat Ning Ita

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informaika Kota Mojokerto

ID Track yang di berikan oleh petugas setelah pengaduan di rasa valid dan perlu adanya tindak lanjut berupa angka. Fungsi ID Track sendiri adalah untuk melihat dan mengontrol sejauh mana tindak lanjut dari laporan yang di sampaikan masyarakat. ID Track ini dapat dilihat di website <https://curhatningita.lapor.go.id/> atau bisa dilakukan dengan chat admin melalui kanal dan petugas siap membantu melacak tindak lanjut pengaduan. Serta jaminan SOP pelayanan pengaduan Curhat Ning Ita saat menjawab respon dan pengecekan data dari admin Curhat Ning Ita membutuhkan waktu tidak lebih dari 1 hari, kemudian untuk verifikasi data ke OPD terkait membutuhkan wasktu 1-2 hari dan kemudian untuk tindak lanjut pengaduan membutuhkan waktu 2-7 hari berdasarkan standar KEMENPAN-RB No 46 Tahun 2020.

Berdasarkan wawancara peneliti mengenai jaminan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di lapangan yaitu:

“Selain jaminan atas pengecekan secara berkala menggunakan ID Track dan ketepatan waktu berdasarkan standar SOP Curhat Ning Ita, Dinas Komunikasi dan Informatika juga menjamin privasi pengadu yang ingin melakukan pelaporan yang bersifat rahasia atau sensitive, apabila terdapat laporan yang bersifat rahasia atau sensitive pada saat memproses data dan disposisi ke OPD terkait, maka data pelapor akan di samarkan dan hanya terfokus pada alamat kejadian, kronologi dan buki pendukung berupa foto, selain itu pengaduan ini tidak di pungut biaya apapun”. (hasil wawancara Bapak Suryo Hadi selaku bagian IT pada 17 Februari 2023)

Hal serupa disampaikan oleh bagian operator dan operator administrasi mengenai jaminan petugas dalam merespon pengaduan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di lapangan yaitu:

“Untuk jaminan privasi pengaduan privasi pengaduan memiliki kategori pengaduan yaitu bersifat terbuka dan tertutup serta jaminan pada saat setelah pengaduan Curhat Ning Ita juga di lengkapi dengan ID Track untuk pengecekan secara berkala. Selain itu tindak lanjut pengaduan yang masuk memiliki kategori yang berbeda beda dan waktu tindak lanjut penyelesaianpun membutuhkan waktu yang berbeda pula. Kategori di bedakan menjadi pengaduan berat atau perlu menunggu anggaran dalam tindak lanjutnya dan pengaduan riangan atau pengaduan yang bisa langsung di tangani oleh OPD terkait. Selain itu untuk menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap Curhat ning Ita, DISKOMINFO juga melakukan *branding* di kanal Instagram berupa *upload before* dan *after* pengaduan”. (hasil wawancara ibu Musrifah selaku bagian operator administrasi pada 17 Februari 2023)

“Untuk privasi pengaduan kami ada pilihan apakah pengaduan bersifat terbuka atau tertutup, tapi jika akan berakibat fatal maka akan kami rahasiakan, terkadang menemukan pengaduan yang tidak menyebutkan nama berarti tidak bertanggung jawab pengaduannya, dan Namanya tetap kami gali dengan menanyakan nama tapi pada saat penginputan data kami akan memberikan inisial”. (hasil wawancara Bapak Habibat Rohman selaku bagian operator pada 27 Februari 2023).

Dapat disimpulkan pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto jika dilihat dari aspek kepastian waktu dan privasi pelapor sudah baik dan sesuai dengan SOP dan ID Track yang diberikan petugas, ID Track berguna untuk mengontrol sejauh mana tindak lanjut laporan tanpa harus menanyakan kepada petugas dan jaminan privasi untuk pengaduan yang bersifat terbuka dan tertutup apabila laporan yang disampaikan dirasa bersifat sensitif.

Selain respon dari pelaksana pelayanan, respon dari kelompok masyarakat juga sangat di perlukan, karena tujuan dari pelayanan yang di sediakan oleh pelaksana adalah untuk melayani kepentingan masyarakat sehingga tingkat kepuasan dari masyarakat salah satu aspek yang penting dalam mengukur berhasil atau tidaknya suatu pelaksanaan pelayanan, dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dan respon masyarakat terhadap jaminan menggunakan pelayanan aplikasi Curhat Ning sebagai berikut:

Informasi dari masyarakat pengguna Aplikasi Curhat Ning Ita terkait jaminan yang di dapat dalam pelayanan pengaduan menyatakan bahwa:

“Tindak lanjut pengaduan sudah sesuai dengan ID Track, dan untuk fitur privasi juga sangat membantu masyarakat”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023).

“Tindak lanjut dari pengaduan sudah sesuai dengan yang tertera pada ID Track yang di berikan petugas sehingga masyarakat bisa

memantau secara berkala, untuk kerahasiaan pelapor juga sangat membantu”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023)

“Tindak lanjut sudah sesuai dengan ID track, Pengaduan melalui *website* privasi pengadu sangat terjamin karena masyarakat bisa memilih fitur anonim jika pengaduan dirasa sensitif”. (hasil wawancara, 19 Januari 2023)

“Tindak lanjut sudah sesuai dengan ID track, fitur anonim juga sangat membantu menjaga kerahasiaan pelapor”. (hasil wawancarapada, 21 Januari 2023).

Jaminan atau *Assurance* dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto jika dilihat dari aspek kepastian waktu dan privasi pelapor sudah baik dan sesuai dengan SOP dan ID Track yang diberikan petugas, ID Track berguna untuk mengontrol sejauh mana tindak lanjut laporan tanpa harus menanyakan kepada petugas dan jaminan privasi untuk pengaduan yang bersifat terbuka dan tertutup apabila laporan yang disampaikan dirasa bersifat sensitif. Selain itu, respon dari masyarakat untuk jaminan mengenai kepastian waktu dalam tindak lanjut yang tertera pada ID Track dan privasi pengaduan juga sangat membantu dan efektif masyarakat dapat melakukan pengecekan secara berkala melalui ponsel.

4.1.5 Empati (*Empathy*)

Empati merupakan memberikan perhatian yang tulus kepada masyarakat dengan memahami keinginan dari masyarakat. Menurut Zethimal empati adalah mendahulukan kepentingan masyarakat dan melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminaif. Empati pelaksanaan pelayanan publik

melalui aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto dapat dilihat dari respon petugas jika mendapati masyarakat yang kurang paham akan bagaimana cara melakukan pengaduan.

Berdasarkan wawancara peneliti mengenai perhatian petugas terhadap masyarakat yang akan melakukan pelayanan pengaduan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di lapangan yaitu:

“ketika masyarakat merasa kesulitan dalam melakukan pengaduan dan pengisian format pengaduan petugas dengan senang hati membantu mengisikan format, serta apabila mendapati laporan yang di rasa kurang petugas akan menanyakan kembali kepada pengadu dan membantu melengkapi, serta tetap melakukan edukasi kepada masyarakat yang baru pertama melakukan pengaduan tentang fungsi dari ID track dan cara melacak tindak lanjut laporan”. (hasil wawancara Bapak Habibat Rohman selaku bagian operator pada 27 Februari 2023)

“Untuk tetap menjalin hubungan dengan masyarakat petugas tetap berkomunikasi untuk mengirimkan ID Track dan mengirimkan respon kepuasan pelayanan kepada masyarakat agar tetap dilakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan selain itu pengaduan yang mengarah pada curhatan pribadi masyarakat tetap kami dengar dan respon”. (hasil wawancara ibu Musrifah selaku bagian operator administrasi pada 17 Februari 2023)

Informasi dari ke 5 masyarakat pengguna Aplikasi Curhat Ning Ita terkait laporan pengaduan yang sudah ditangani oleh petugas menyatakan bahwa:

“pengaduan sudah di tangani dengan baik, sikap petugas ramah, sopan santun dan tidak diskriminaif, petugas membantu masyarakat sampai mendapatkan ID Track dan pengisian format pengaduan” (hasil wawancara, 2023)

Berdasarkan penyajian data di atas didapati pelaksanaan pelayanan publik pada aspek Empati yang di tunjukkan kepada masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam melaksanakan pelayanan Curhat Ning sudah efektif. Selain respon dari pelaksana pelayanan, repon dari kelompok masyarakat juga sangat baik dilihat dari empati petugas dalam menangani pengaduan yang masuk dan mendengarkan keluhan dan membantu masyarakat dalam dari masyarakat.

4.1.6 Manajemen birokrasi yang Efisien (*Bureaucracy*)

Manajemen birokrasi di artikan sebagai tata kelola yang berorientasi pada keadilan, bertanggung jawab dan keterbukaan. Manajemen birokrasi yang efisien merupakan salah satu dimensi terpenting dalam implementasi *Smart Governance* dalam tata Kelola pemerintahan. Menurut Kementrian Komunikasi dan Informatika, manajemen birokrasi yang efisien merupakan suatu tata kelola yang mengarah pada integritas atau saling berkomunikasi dan terhubung antara satu aplikasi dengan aplikasi lainnya serta OPD terkait. Pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto mengacu pada Peraturan Presiden tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik berdasarkan pasal 67 menyatakan Integrasi layanan pengaduan pelayanan publik melalui integrasi layanan pengaduan berbasis elektronik bagi Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dilakukan melalui:

1. Bagi pakai data dan informasi pengaduan pelayanan publik dalam Instansi Pusat, dalam Pemerintah Daerah, dan/atau antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah
2. Penyelenggaraan basis data terintegrasi untuk bagi pakai data dan informasi pengaduan pelayanan publik; dan
3. Penyelenggaraan sistem aplikasi pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi.

Berdasarkan wawancara peneliti mengenai integritas aplikasi Curhat Ning Ita dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di lapangan yaitu:

“Manajemen birokrasi yang efisien dalam sesi wawancara dengan penulis, Curhat Ning Ita merupakan salah satu implementasi dari Peraturan Presiden tahun 2018 tentang SPBE dimana pemerintahan daerah hanya menggunakan program yang sudah terintegrasi dengan pusat, yang kemudian oleh pemerintah kota Mojokerto diperkuat dengan Peraturan Walikota Mojokerto nomor 38 tahun 2021 tentang SPBE. Untuk SOP dan prosedur pengaduan Curhat Ning Ita tetap menggunakan Peraturan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PANRB) No 46 Tahun 2020 tentang road map sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional tahun 2020-2024. (hasil wawancara ibu Musrifah selaku bagian operator administrasi pada 17 Februari 2023)

“pemerintah DISKOMINFO memiliki dashboard eksekutif yang di buat khusus untuk memantau dan mengontrol pengaduan yang masuk melalui curhat ning ita, dalam dashboard tersebut sudah terintegrasi dengan OPD kota Mojokerto, atasan kepala DISKOMINFO, Sekertaris daerah, Walikota dan Inspektor pengawas, fungsi dasbord ini adalah unuk mengontrol pengaduan dan dapat dilihat OPD mana saya yang belum dan sudah menindak lanjuti pengaduan sehingga apabila terdapat OPD yang belum menindaklanjuti pengaduan maka akan terlihat di dashboard tersebut”. (hasil wawancara, Februari 2023)

Informasi dari masyarakat pengguna Aplikasi Curhat Ning Ita terkait kesesuaian dalam layanan pengaduan yang di harapkan menyatakan bahwa:

“Layanan pengaduan ini sudah membantu banyak masyarakat terutama masyarakat kota Mojokerto dan memiliki akses yang mudah”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023).

“Dengan aplikasi Curhat Ning Ita masyarakat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan dan dapat segera di tindak lanjuti dinas terkait tanpa harus menghubungi dinas terkait apabila terdapat permasalahan”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023)

“Aplikasi ini sangat bagus dan sesuai dengan harapan masyarakat, dan menjadi wadah warga kota Mojokerto untuk bisa “sambat” dalam artian menyampaikan keluhan yang menurut masyarakat susah untuk menemui bu walikota secara langsung, tapi dengan aplikasi ini memberikan ruang untuk memberi tahu tentang keluhan dari masyarakat”. (hasil wawancara, 19 Januari 2023)

“Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan pemerintahan kota Mojokerto lebih perhatian terhadap pelayanan publik dan fasilitas publik yang ada di kota Mojokerto”. (hasil wawancara, pada 21 Januari 2023).

Oleh sebab itu pengaduan pelayanan publik harus terhubung dengan instansi pusat dan pemerintah daerah, manfaat dari keterhubungnya pengelolaan pengaduan melalui SPAN LAPOR dengan Curhat Ning Ita Kota Mojokerto yang merupakan sistem yang terintegrasi dengan sistem Nasional, dengsn begitu pengaduan yang masuk berada di luar kewewenangan pemerintah daerah bisa dengan mudah didisposisi ke instansi yang lebih epat dan cepat. Oleh karena itu sistem Curhat Ning Ita sebagai bagian dari kebijakan SPAN-LAPOR dari KEMENPAN dalam pelaksanaannya sudah terintegrasi dan oleh pemerintah daerah telah membuat suatu payung hukum

yang jelas di atur dalam Peraturan Walikota Mojokerto nomor 38 tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Manfaat lain dari sistem yang terintegrasi ini adalah menghemat biaya, dikarenakan pemerintah tidak perlu mengeluarkan banyak anggaran dari sisi pengembangan sistem. Karena anggaran dapat dipusatkan pada peningkatan kapasitas SDM atau aspek lain yang dinilai memerlukan suntikan dana. Dari sisi teknis, sistem yang terintegrasi ini lebih aman dari peretasan karena semua kelengkapan teknis di dukung melalui Kantor Staf Presiden (KSP) dan dikelola oleh tim yang kompeten dan bekerja sama dengan Badan Sandi Negara sehingga keamanan server lebih terjamin.

Berdasarkan penyajian data di atas, dapat di Analisa bahwa Manajemen birokrasi yang efisien dalam pelaksanaan pelayanan Curhat Ning Ita dapat dilihat dari aspek acuan dasar hukum pengaduan pelayanan publik sudah efektif dalam pelaksanaannya. Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto mengikuti arahan dari pusat yaitu KEMENPAN-RB untuk menjadikan acuan dan pedoman dalam pelaksanaan pelayanan. Tujuan dari penerapan Curhat Ning Ita selain sebagai wadah untuk masyarakat melakukan pengaduan dan aspirasi melainkan juga sebagai tempat untuk mempersempit ruang birokrasi, mempermudah proses administrasi karena sudah terintegrasi dengan pusat, terbuka, menghemat anggaran daerah karena pemerintah daerah hanya perlu menjalankan kebijakan dari pusat dan semua OPD terkait bisa memantau dengan mudah. Selain itu respon dari masyarakat terkait dimensi

Manajemen birokrasi yang efisien sudah efektif, karena keberadaan layanan pengaduan ini sangat mudah digunakan dan bermanfaat bagi masyarakat.

4.1.7 Efisiensi Kebijakan Publik (*Policy*)

Efisiensi kebijakan publik diartikan sebagai kebijakan yang di buat berdasarkan inisiatif, birokrasi yang mendengarkan aspirasi masyarakat dan berdampak baik bagi masyarakat, efisiensi kebijakan publik merupakan salah satu dimensi dalam implementasi *Smart Governance* dalam tata Kelola pemerintahan. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika, efisiensi kebijakan public merupakan pengambilan suatu kebijakan dengan mengutamakan dampak bagi masyarakat selaku penerima pelayanan melalui mekanisme mendengarkan aspirasi dari masyarakat secara berkesinambungan serta sistem informasi kebijakan yang dapat di akses mudah oleh masyarakat.

Berdasarkan wawancara peneliti mengenai Efisiensi kebijakan aplikasi Curhat Ning Ita dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita di lapangan yaitu:

“efisiensi kebijakan publik pada Curhat Ning Ita sudah sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat Mojokerto, namun kami masih tetap perlu adanya pengembangan fitur pada Curhat Ning Ita, seperti dengan apabila adanya pengaduan yang masuk melalui kanal *Whatsapp* sudah otomatis langsung masuk ke sistem Curhat Ning Ita tanpa harus dilakukan penginputan manual oleh petugas admin. Hal serupa juga di sampaikan oleh masyarakat selaku penerima manfaat dan target dengan adanya kebijakan public ini” (hasil wawancara ibu Musrifah selaku bagian operator administrasi pada 17 Februari 2023)

Hal serupa juga di sampaikan oleh petugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto yang merupakan pelaksana dalam penyelenggaraan kebijakan pengaduan Curhat Ning Ita ini, Adapun pemaparan yang di sampaikan oleh bapak Habib dan Bapak Surya mengenai efisiensi kebijakan publik menyatakan bahwa:

“Curhat Ning Ita merupakan aplikasi yang sangat bagus dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Mojokerto dan adanya dukungan yang baik dari pemerintah kota Mojokerto pada aplikasi ini, Curhat Ning Ita sangat mudah digunakan dan memiliki fasilitas terdapat pada semua kanal sehingga masyarakat di berikan kebebasan dalam memilih pengaduan”. (hasil wawancara, Februari 2023)

Informasi dari masyarakat pengguna Aplikasi Curhat Ning Ita terkait kesesuaian terhadap kebutuhan masyarakat menyatakan bahwa:

“Sudah, karena masyarakat bisa menyampaikan aspirasi dan pengaduan dengan mudah”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023).

“Sudah, aplikasi ini menjawab keluhan masyarakat kota Mojokerto”. (hasil wawancara, 13 Maret 2023)

“Sudah, semoga layanan pengaduan ini tetap dilaksanakan dan adanya pengembangan fitur”. (hasil wawancara, 19 Januari 2023)

“Sudah karena Curhat Ning Ita mendengarkan segala bentuk pengaduan dan aspirasi masyarakat kecil”. (hasil wawancara, 21 Januari 2023).

Efisiensi kebijakan publik Pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto dapat dilihat dari aspek inisiatif atau ide dalam membuat suatu, birokrasi yang mendengarkan aspirasi masyarakat dan berdampak baik bagi masyarakat sudah efektif pelaksanaannya. Dinas Komunikasi dan Informatika

kota Mojokerto membuat kebijakan Curhat Ning Ita berdasarkan aspirasi masyarakat karena sebelum adanya Curhat Ning Ita sendiri kota Mojokerto memiliki website pengaduan sendiri beralamat pengaduan.mojokertokota.co.id namun website ini sudah tidak di pakai lagi karena banyaknya keluhan masyarakat yang menilai kesulitan untuk melapor, pengaduan memiliki prosedur yang Panjang, pengaduan hanya melalui website, pengadu harus memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kota Mojokerto. Kemudian di tahun 2019 Pemerintah kota Mojokerto mulai mengadopsi pengaduan SPAN-LAPOR dibawah KEMENPAN-RB yang kemudian dilakukan *domain prefix* untuk mengganti nama sesuai dengan ciri khas kedaerahan dan menjadi Curahan Hati Ing Instansi Pemerintah atau CURHAT NING ITA.

Dengan adanya fasilitas 8 kanal pada Curhat Ning Ita sangat membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan public, infrastruktur daerah maupun fasilitas umum daerah, aplikasi ini sangat menjawab aspirasi masyarakat kota Mojokerto karena dengan begitu pemerintahan kota Mojokerto akan mengetahui permasalahan apa saja yang terjadi pada setiap desa dan kecamatan sebagaimana jargon kota Mojokerto “Maju Melangkah Ayo Berbenah” yang memiliki bermakna membenahi segala bentuk permasalahan yang menjadi PR Bersama untuk menuju kota Mojokerto ke depan menjadi kota yang lebih maju.

Pengintegrasian Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan bentuk manajemen yang efisien yang bertujuan

untuk membangun kesatuan pengelolaan pengaduan pelayanan public secara bejenjang sehingga pengelolaan pengaduan dapat berjalan secara efektif, efisien seta memberikan kemudahan bagi masyarakat. Dalam rangka pengintegrasian, kementerian mengembangkan SPAN yang berlandaskan asas mudah, murah, cepat, terjangkau, transparan dan akuntabel. Penyelenggaran SPAN-LAPOR sendiri terdiri dari banyak pelaksana diantaranya Kementerian dikoordinasikan dengan Ombudsman Republik Indonesia, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian/Lembaga lainnya, dan Pemerintah Daerah.

Efisiensi kebijakan publik Pelaksanaan pelayanan publik melalui publik melalui aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto jika dilihat dimensi inisitiv sudah sangat sesuai, karena aplikasi ini sudah sangat sesuai dengan jargon kota Mojokerto dalam menyelesaikan permasalahan untuk menuju kota Mojokerto yang lebih maju serta aplikasi ini sangat memudahkan masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan tanpa harus memasukkan NIK, masyarakat hanya perlu menggunakan kanal pengaduan atau datang langsung ke kantor DISKOMINFO, dalam dimensi birokrasi aplikasi ini juga menjawab aspirasi dari masyarakat yang menganggap sebelum adanya aplikasi ini masyarakat kesulitan dalam melaksanakan pengaduan di karenakan untuk melakukan pengaduan masyarakat harus login terlebih dahulu melalui website dan NIK sehingga sangat tidak efektif dan dimensi berdampak bagi masyarakat, aplikasi ini sudah sangat sesuai dan berdampak baik bagi masyarakat selain mudah di gunakan, aplikasi ini

merupakan bentuk inovasi di berbasis elektronik yang memanfaatkan teknologi dan informasi dalam pelaksanaannya sehingga masyarakat akan mulai terbiasa dan mengikuti perkembangan digital di ranah pelayanan publik yang Sebagian besar biasanya hanya pelayanan pembuatan surat namun di era teknologi ini masyarakat bisa melakukan pengaduan melalui aplikasi tanpa harus menunggu lama pemerintahan kota bergerak menyelesaikan. Sehingga dapat penulis simpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto pada indikator Efisiensi kebijakan public sudah baik. Selain itu respon masyarakat adanya pengaduan ini disambut dengan baik dan mampu menampung aspirasi dan pengaduan, sehingga dalam efisiensi kebijakan publik sudah baik.

Berdasarkan hasil penyajian data dan analisi penulis menyatakan bahwa pelaksanaan Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* pada Pada Dinas Komunikasi kota Mojokerto menggunakan teori Zeithaml yang terdiri dari beberapa aspek yaitu : Bukti langsung (*Tangibles*) yaitu fasilitas fisik yang sudah efektif, kemudian perlengkapan pendukung sudah baik, kerahaman petugas dalam merespon pengaduan juga baik, sarana komunikasi yang masih perlu di tingkatkan. kehandalan (*Reliable*) yaitu kompetensi petugas dalam pelaksanaan sudah efektif, kemampuan para pegawai memberikan pelayanan pengaduan sudah berdasarkan standard pelayanan, Daya tanggap (*responsiveness*) mengenai lama/ waktu respon petugas terhadap pengaduan sudah efektif. Jaminan (*assurance*), kepastian waktu tindak lanjut pengaduan sudah efektif

dengan ID track yang dijanjikan petugas, jaminan privasi kepada pelapor pengaduan baik. *Empathy (emphaty)* yaitu perhatian petugas dalam merespon pengaduan kepada masyarakat sudah cukup sopan dan ramah serta petugas tetap merespon pengaduan yang bersifat pribadi atau bukan permasalahan pelayanan publik dari masyarakat. Manajemen birokrasi yang Efisien, (*Bureaucracyz*), aplikasi ini sudah integritas dan sudah sesuai, Efisiensi Kebijakan Publik (*Policy*) Aplikasi ini sudah efektif dan berdampak sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam mewujudkan *Smart Governance* di kota Mojokerto.

4.2 Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto

Dalam pelaksanaan pelayanan tentu terdapat faktor yang mempengaruhi terjadinya penghambat dan pendukung suatu pelayanan publik. Dalam penelitian ini penulis menyajikan data dan analisis mengenai faktor penghambat dan pendukung dengan melihat faktor internal dan eksternal. Faktor dalam kamus besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai suatu keadaan yang menyebabkan pengaruh atau terjadinya suatu hal, faktor tersebut juga berpengaruh dalam proses pelaksanaan pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan Publik Melalui Curhat Ning Ita dalam pelaksanaannya juga terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat.

4.2.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung merujuk pada faktor-faktor atau hal-hal yang dapat mendukung atau memperkuat tercapainya tujuan atau pelaksanaan suatu aktivitas atau proses. Dalam konteks pelaksanaan pelayanan publik, faktor

pendukung merujuk pada faktor-faktor yang dapat memperkuat atau memperbaiki proses dan kualitas pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Pelaksanaan pelayanan publik tidak lepas dari faktor pendukung keberhasilan Pelaksanaanya, Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto dalam pelaksanaa pelayanan aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* tentu memiliki dukungan dari beberapa pendukung dalam pengelolaanya antara lain

4.2.1.1 Faktor Internal

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan penunjang utama dalam mempengaruhi keberhasilan proses pelayanan dan menentukan kepuasan dalam suatu pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan yang baik dapat dicapai secara maksimal dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Curhat Ning Ita kota Mojokerto diantaranya adanya meja pelayanan pengaduan yang dilengkapi dengan 1 komputer, wifi 1 printer dan 2 tablet khusus admin dalam sistem pengaduan.

Sebagaimana yang di sampaikan narasumber mengenai sarana dan prasaranan:

“Sarana dan prasarana layanan Curhat Ning Ita cukup memadai, terdapat untuk pelaksanaan layanan online Curhat Ning Ita perangkat komputer dan koneksi internet yang stabil cukup memadai untuk proses pelaksanaan, ditahun 2023 akan Ada rencana

penambahan 1 komputer”. (Hasil Wawancara Februari 2023).

“Untuk fasilitas secara offline pendukung lain layanan ini di fasilitasi tenaga kerja khusus untuk disabilitas, tunanetra dan tunarungu, kursi roda, tempat layanan yang di lengkapi komputer, printer, kursi difabel, tablet dan wifi”. (Hasil Wawancara Februari 2023).

Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelyanan Curhat Ning Ita kota Mojokerto dilengkapi; adanya fasilitasi tenaga kerja khusus untuk disabilitas, tunanetra dan tunarungu, kursi roda, tempat layanan yang di lengkapi komputer, printer, tablet, laptop dan kursi difabel. Adapun sarana dan prasarana yang tersedia pada ruang kerja pengelolaan sistem pengaduan Curhat Ning Ita sudah baik untuk menunjang pelaksanaan program secara maksimal. Sedangkan pada pelaksanaan layanan online Curhat Ning Ita, perangkat komputer dan koneksi internet yang stabil sangat mempermudah DISKOMINFO kota Mojokerto dalam mengelola pengaduan yang masuk serta mempermudah komunikasi antara pelaksana dengan OPD Kota Mojokerto. Perangkat komputer dan koneksi internet yang stabil telah tersedia dengan jumlah dan kualitas yang memadai pada ruang pengelolaan layanan pengaduan masyarakat secara online.

b. Akses yang mudah

Teknologi informasi, seperti website, aplikasi mobile, dan layanan telepon, dapat membantu memudahkan akses masyarakat dalam mendapatkan informasi dan memperoleh layanan publik.

Dengan adanya teknologi informasi, masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan dari mana saja dan kapan saja. Dengan pelaksanaan pengaduan pelayanan public Curhat Ning Ita menggunakan fasilitas 8 kanal sangat memudahkan masyarakat dalam proses pengaduan, masyarakat dengan mudah memilih kanal yang di inginkan tanpa harus memasukkan NIK pada saat pengaduan sehingga Curhat Ning Ita sangat membeikan kemudahan bagi masyarakat.

Sebagaimana yang di sampaikan narasumber mengenai akses kemudahan:

“Curhat Ning Ita sangat pendukung kebutuhan teknologi yang sedang pesat di era digital sekarang, akses pengelolaan sistem pengaduan ini tidak membutuhkan perangkat lunak atau keras khusus dalam mengakses serta tidak perlu RAM yang besar. Sistem Curhat Ning Ita bagi pelaksana dapat di akses melalui browsur *mozilla*, *google chrome* dengan jaringan internet yang stabil”. (Hasil Wawancara Februari 2023)

Penulis juga mewawancarai masyarakat mengenai akses pengaduan yang mengatakan bahwa:

“Sangat mudah digunakan dengan fasilitas kanal pilihan terutama *whatsapp*, masyarakat tidak memerlukan download aplikasi yang akan memakan ruang penyimpanan pada ponsel”. (Hasil Wawancara Februari 2023).

Akses yang mudah bagi masyarakat merupakan hal utama dalam dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui Curhat Ning Ita kota

Mojokerto difasilitasi akses yang mudah, terdapat 8 kanal media sosial yang umum di gunakan masyarakat, tidak memerlukan RAM banyak, dan menghemat ruang penyimpanan dalam ponsel. Sedangkan pada pengelolaan pelaksanaan layanan online Curhat Ning Ita akses yang mudah dalam pengelolaan sistem juga dirasakan petugas pengelola Curhat Ning Ita karena sistem ini tidak membutuhkan *windows* dan RAM khusus dalam sehingga mempermudah petugas dalam merespon pengaduan dan menindak lanjuti pengaduan. komunikasi antara pelaksana dengan OPD Kota Mojokerto.

c. Anggaran

Anggaran yang memadai sangat penting untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang baik. Dengan adanya anggaran yang cukup, instansi pemerintah dapat memperoleh sumber daya yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

“pengelolaan Curhat Ning Ita tidak ada kendala dalam anggaran dikarenakan aplikasi ini adalah aplikasi yang sudah terintegrasi dan pusat pengelolaan dan pengembangan berada di pusat pemerintah daerah dengan mudah hanya menjalankan sesuai SOP serta untuk penyedia jaringan internet untuk akses dan peralatan pendukung lain seperti computer dan tablet tidak ada kendala”. (Hasil Wawancara Februari 2023)

Sebagaimana berdasarkan rencana kerja (RENJA) 2020 Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto sumber anggaran bagian Bidang Pelayanan Informasi dan Komunikasi sumber dana

penanganan pengaduan masyarakat berasal dari APBD kota Mojokerto. Sehingga dalam pengelolaan pengaduan melalui Curhat Ning Ita menyediakan anggaran khusus untuk menunjang jalannya operasional layanan dan pengembangan sistem pengelolaan aduan masyarakat

4.2.1.2 Faktor Eksternal

a. Dukungan dari pemerintah daerah

Pelaksanaan pelayanan publik melalui Curhat Ning Ita tidak lepas dari dukungan dari pemerintah daerah dalam pelaksanaannya di lapangan. Sebagaimana yang di sampaikan oleh ibu Musrifah dukungan dari walikota kota Mojokerto yang selalu memantau dashboard Curhat Ning Ita untuk mengetahui pengaduan mana yang belum di tindak lanjuti dan meminta OPD terkait untuk segera menindak lanjuti. Selain itu dalam pelaksanaannya Walikota kota Mojokerto juga mengapresiasi kinerja OPD dengan memberikan penghargaan bagi OPD yang menindak lanjuti pengaduan tercepat dalam bentuk sertifikat. Selain itu terdapat pelatihan kepada staff bersama Walikota kota Mojokerto sebagai bentuk peningkatan SDM di Dinas Komunikasi Kota Mojokerto.

4.2.2 Faktor Penghambat

Pelaksanaan pelayanan merupakan kewajiban bagi semua instansi pemerintahan, pelaksanaa pelayanan sebagai penyelenggara dan penyedia

layanan kepada masyarakat harus memberikan kepuasan dan kebutuhan kepada penerima pelayanan. Pelaksana pelayanan di haruskan memiliki kompetensi dan standar tertentu agar pelaksanaannya berjalan sesuai yang di inginkan tanpa adanya pelanggaran/menyalahi aturan dalam pelaksanaannya.

Rendahnya pelayanan public terutama yang terjadi pada pemerintahan daerah menjadi isu kebijakan yang semakin strategis dikarenakan pelayanan public di Indonesia cenderung berbelit, tidak efektif, tidak efisien dan cenderung berjalan di tempat, sedangkan cakupan dari pelayanan public tidak lepas dari kehidupan ekonomi, politik maupun sosial-budaya. Buruknya sistem pelayanan public di era modern dan di tengah era teknologi yang semakin canggih mengharuskan pemerintah melakukan reformasi birokrasi mengikuti perkembangan zaman dengan menerapkan sistem baru yang di electronic governance atau pemerintahan yang berbasis elektronik.

Pelaksanaan pelayanan tidak lepas dari faktor penghambat dalam pelaksanaannya, Faktor penghambat merujuk pada faktor-faktor atau halangan-halangan yang dapat menghalangi atau memperlambat tercapainya tujuan atau pelaksanaan suatu aktivitas atau proses. Dalam konteks pelaksanaan pelayanan publik, faktor penghambat merujuk pada faktor-faktor yang dapat menghambat atau memperlambat proses dan kualitas pelayanan publik, sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto dalam pelaksanaa pelayanan aplikasi Curhat Ning Ita dalam mewujudkan *Smart Governance* tentu memiliki hambatan yang

terjadi. Berdasarkan hasil observasi penulis DISKOMINFO menemukan adanya factor penghambat dalam pengelolaanya antara lain:

4.2.2.1 Faktor Internal

Beberapa faktor penghambat terjadi dalam pengelolaan Curhat Ning Ita yaitu penanganan pengaduan, sumber daya manusia, dan sosialisasi yang perlu ditingkatkan. Penulis menemukan tiga penghambat, yaitu antara lain:

a. Penanganan pengaduan

Dalam pelaksanaan Curhat Ning Ita terdapat beberapa macam kendala yang mengakibatkan terjadinya faktor penghambat diantaranya berdasarkan wawancara penulis didapati:

“sistem masih perlu adanya pengembangan fitur Curhat Ning Ita. Seperti apabila ada pengaduan yang masuk melalui WA petugas masih melakukan penginputan data manual ke sistem, sehingga harapannya bisa ada pengembangan agar pengaduan yang masuk melalui WA bisa langsung otomatis tersistem di Curhat Ning Ita tanpa harus menginput data secara manual”. (Hasil Wawancara Februari 2023)

Sistem penginputan data yang masih manual dalam sistem Curhat Ning Ita menjadikan sistem kurang efektif dalam segi memasukkan data, karena pengaduan yang masuk melalui kanal setiap harinya akan bertambah setiap tahunnya. Sehingga perlu adanya peningkatan dalam fitur penginputan data secara otomatis, dengan begitu petugas akan lebih berfokus pada menjawab respon pengaduan dan masyarakat bisa

dengan segera melihat apakah laporan sudah masuk dalam website Curhat Ning Ita atau sebaliknya.

Kendala lain dalam pelaksana pelayanan aplikasi Curhat Ning Ita adalah *Server* yang masih sering *error*, hal tersebut disampaikan bahwa karena Dinas Komunikasi dan Informasi sebagai pengelola maka untuk mengatasi kendala tersebut hanya menunggu pebaikan dari pengelola pusat yakni KEMENPAN-RB, namun untuk mengatasi pengaduan agar tidak menumpuk dinas komunikasi dan informatika mengback ap terlebih dahulu pengaduan yang masuk dan segera menjawab pengaduan yang masuk melalui kanal.

Selain itu kendala lain dalam penanganan pengaduan adalah masih banyaknya masyarakat yang mengeluh terhadap tindak lanjut pengaduan yang perlu di tingkatkan, hal tersebut di sampaikan oleh narsumber penulis yang pernah melakukan pengaduan bahwa untuk tindak lanjut pengaduan masih perlu di tingkatkan.

b. Sumber daya Manusia

Pelaksanaan pelayanan publik melalui Curhat Ning Ita di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto masih terkendala SDM oleh sebab itu masih membutuhkan sumber daya yang cukup seperti penambahan personil pada bagian yang khusus untuk desain postingan melalui media sosial, seperti informasi mengenai before dan after di sosial media karena masih di dapati sejauh ini branding before after

pengaduan sudah tidak pernah di lakukan lagi, kemudian penambahan petugas pegawai yang menangani Curhat Ning Ita di karenakan sejak diluncurkannya di tahun 2019 tidak pernah adanya pergantian ataupun penambahan SDM meskipun dari DISKOMINFO kota Mojokerto masih bisa menangani dengan profesional, namun lebih baik di lakukan penambahan personil. Mengingat grafik yang ada setiap tahun di Curhat Ning Ita mengalami peningkatan, dengan begitu pengaduan akan di tangani lebih cepat karean personil yang sudah optimal dan seimbang.

“Pengadaan staff masih belum optimal, terutama staff PNS yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto didapati dari 70 staff hanya 29 staff yang PNS , serta masih belum adanya perekrutan khusus untuk staff pengelolaan pengaduan sehingga tenaga kerja menggunakan tenaga kerja yang ada”. (hasil wawancara 17 Februari 2023)

“staff untuk pengaduan Curhat Ning Ita untuk saat ini masih profesional dalam menangani pengaduan Curhat Ning Ita dengan tenaga kerja yang ada namun harapan kedepan adanya penambahan personil akan jauh lebih baik”. (hasil wawancara, 27 Februari 2023)

Sehingga dapat disimpulkan penambahan sumber daya manusia perlu dilakukan, karena sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan public merupakan factor yang sangat di butuhkan untuk terwujudnya kualitas layanan yang memuaskan bagi masyarakat. Penambahan SDM dapat dilakukan dengan cara merekrut tenaga baru

sesuai dengan kebutuhan sesuai kompetensi dan standar yang di butuhkan.

4.2.2.2 Faktor Eksternal

a. Sosialisasi perlu di tingkatkan

Dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Curhat Ning Ita masih perlu adanya sosialisasi mengenai keberadaan layanan pengaduan Curhat Ning Ita kota Mojokerto. Karena dalam hal itu masih di dapati masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan pengaduan pelayanan publik ini di kota Mojokerto. Penulis melakukan survey kepada masyarakat di kota Mojokerto, banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui dan baru pertama kali mendengar adanya Curhat Ning Ita ini, terutama pada kalangan muda. Banyak dari masyarakat yang tahu apabila terdapat masalah mengenai pelayanan publik langsung melapor ke RT/RW setempat.

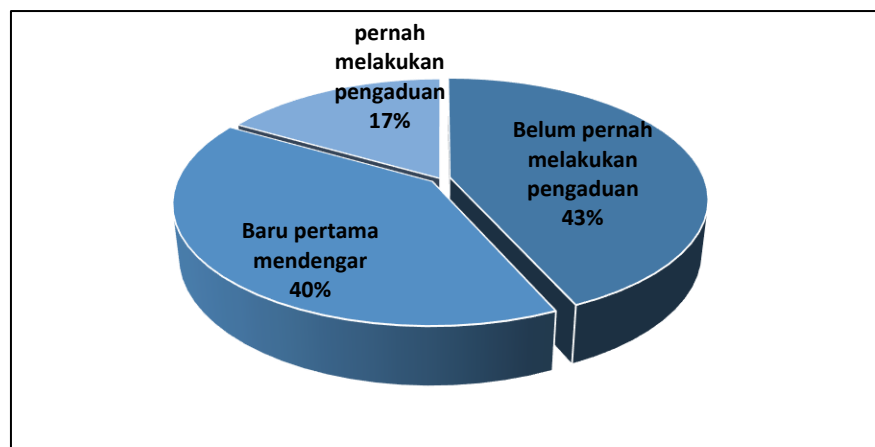
Berdasarkan hasil survey yang di lakukan penulis untuk melihat partisipasi masyarakat dimana penulis ingin mengetahui keterlibatan masyarakat dalam pengaduan Curhat Ning Ita dengan 30 responden acak kepada masyarakat kota Mojokerto dengan mengetahui partisipasi dari masyarakat akan pelaksanaan suatu progam pemerintah kota dengan mudah untuk melakukan evaluasi

dan pembenahan, hasil observasi yang didapati penulis menunjukkan:

Tabel 4.4 Usia Responden

No	Usia	Presentase
1	15-20 Tahun	16,7 %
2	21-30 Tahun	76,7%
3	>30 Tahun	6,7%

Sumber: Peneliti 2023



Grafik 4.3 Partisipasi Masyarakat

Sumber: Peneliti 2023

Grafik di atas menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat akan pengaduan Curhat Ning Ita sangat sedikit, bahkan hanya 17% yang pernah melakukan pengaduan dan 40% baru pertama melakukan pengaduan di Curhat Ning Ita. Dengan partisipasi masyarakat yang cukup, maka kebijakan atau program yang dilakukan dapat lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya. Sehingga perlu adanya upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat keberadaan dari

aplikasi pengasuan ini, hal tersebut dapat di lakukan dengan edukasi dan sosialisasi kembali, berdasarkan hasil yang di peroleh penulis di dapati usia yang paling banyak tidak mengetahui program ini adalah masyarakat di usia 15-30 tahun sehingga perlu adanya sosilaisasi kembali dengan menargetkan generasi milenial yang aktif di media sosial sehingga bentuk sosialisasi terbaik adalah dengan branding melalui Instagram, twitter dan tiktok yang saat ini menjadi media yang sangat banyak di gunakan generasi muda.

Kendala lain yang dialami oleh pelaksana dalam pengaduan masyarakat yang di temui oleh bagian operator pengaduan adalah masih banyaknya masyarakat yang kurang pengetahuan mengenai teknologi terutama penggunaan ponsel pintar, menurut wawancara penulis dengan pelaksana bagian operator pengaduan, masih banyak di temui masyarakat yang kesulitan untuk mengisi format pengaduan yang terdiri atas nama, alamat kejadian, dan kronologi kejadian. Serta masyarakat yang tidak mengetahui fungsi dari ID Track untuk pengecekan secara berkala proses pengaduan.

Sehingga didapati sosialisasi dalam pelaksanan pelayanan pengaduan Curhat Ning Ita perlu adanya peningkatan karena berdasarkan hasil survey yang dilakukan penulis di dapati usia yang paling banyak tidak mengetahui program ini adalah masyarakat di usia 15-30 tahun sehingga perlu adanya sosialaisasi mengenai keberadaan

aplikasi Curhat Ning Ita dengan menargetkan generasi milenial yang aktif di media sosial sehingga bentuk sosialisasi terbaik adalah dengan branding melalui Instagram, twitter dan tiktok yang saat ini menjadi media yang sangat banyak di gunakan generasi muda. Serta perlu dilakukan sosialisasi mengenai tata cara malakukan pengaduan dan fungsi ID Track sendiri karena masih di dapati masyarakat yang kurang pengetahuan mengenai teknologi terutama penggunaan ponsel pintar, dengan begitu aplikasi Curhat Ning Ita dapat di gunakan secara optimal.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis menyimpulkan hasil penelitian lapangan yang penulis lakukan terkait dengan Pelaksanaan Pelayanan publik melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam Mewujudkan *Smart Governance* pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto yaitu:

- I. Pelaksanaan Pelayanan publik melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam Mewujudkan *Smart Governance* pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto yang diatur dalam Peraturan Walikota Mojokerto nomor 38 tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang beroperasi dari tahun 2019 hingga 2023 sudah berjalan dengan efektif dilihat dari 5 variabel dari Pelayanan menurut Zeithamal dan Parasuraman pada model *Servqual (service quality)* dan 2 variabel dalam *Smart Governance* Kementerian Komunikasi dan Informatika yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*) terdapat fasilitas 8 kanal pengaduan yang memadai meliputi website, Whatsapp, LAPOR.go.id, facebook, Instagram, Twitter, dan SMS yang lengkap dan mudah di gunakan oleh masyarakat, Keandalan (*Reliability*) pelaksana dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan kompetensi dan Standard Operasional Prosedur (SOP) Curhat Ning Ita,

Daya tanggap (*Responsibility*) mengenai waktu menangani pengaduan sudah cepat dan tepat, Jaminan (*Assurance*) sudah dilengkapi jaminan privasi dan ID Track untuk mengontrol tindak lanjut laporan, Empati (*Empathy*) pelaksana sudah baik karena petugas mendengarkan semua keluhan dari masyarakat dan membantu masyarakat yang kesulitan dalam pengisian format pengaduan, Manajemen birokrasi (*Bureaucracyz*) sudah efektif karena sudah terintegrasi dengan pusat, terbuka dan sebagai wadah untuk masyarakat melakukan pengaduan dan aspirasi, Efisiensi Kebijakan Publik (*Policy*) sudah sangat mudah dan efisien bagi masyarakat kota Mojokerto yang ingin menyampaikan pengaduan.

- II. Terwujudkan *Smart Governance* pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto tidak lepas dari dukungan sarana dan prasarana yang memadai, Akses yang mudah di gunakan bagi masyarakat, tersedianya anggaran untuk menunjang jalannya operasional layanan dan dukungan dari Pemerintah daerah. Akan tetapi masih terdapat hambatan dari penemuan yang didapat oleh peneliti diantaranya Sistem penginputan data yang masih manual dalam sistem Curhat Ning Ita, Sumber daya manusia yang masih belum mencukupi dan Sosialisasi perlu di tingkatkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berdasarkan pada kesimpulan sebelumnya, maka saran yang bisa diberikan penulis terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam

mewujudkan Smart Governance pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto yaitu:

1. Terkait dengan penanganan pengaduan pelayanan publik pada Aplikasi Curhat Ning Ita, sebaiknya dilakukan pengembangan fitur penginputan data pengaduan secara otomatis ke sistem Curhat Ning Ita sehingga proses penginputan data pengaduan berjalan lebih efektif. Serta lebih meningkatkan lagi proses tindak lanjut pengaduan yang masuk melalui Curhat Ning Ita.
2. Penambahan jumlah petugas diperlukan untuk mengatasi peningkatan jumlah pengaduan yang masuk setiap tahunnya dengan cara melakukan perekrutan tenaga baru yang sesuai dengan kebutuhan.
3. Melakukan sosialisasi tidak hanya dilakukan secara langsung tetapi juga perlu dilakukam sosialisaisi melalui sosial media terutama pada kenal - kanal pengaduan yang memiliki jumlah pengikut sedikit dan kanal yang sering di jangkau oleh kalangan muda seperti media twitter agar layanan pengaduan Curhat Ning Ita ini dapat menjangkau semua elemen masyarakat
4. Saran untuk masyarakat diharapkan lebih berperan aktif dalam memanfaatkan pengaduan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah kota Mojokerto karena akan sangat membantu dalam efektifitas dan kemudahan untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan pelayanan publik.
5. Selain itu penulis juga menemukan masukan baru dari masyarakat, yaitu agar layanan pengaduan Curhat Ning Ita bisa ditempatkan di lantai 2 Mall

Pelayanan Publik kota Mojokerto bersama dengan layanan - layanan publik lain yang tersedia di kota Mojokerto sehingga masyarakat akan lebih tau bahwa layanan pengaduan ini dapat diakses secara online dan offline.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmadjayadi, Cahyana dkk (2016), *Meleset atau Kandas? New Indonesia Dari Smart City Menuju Smart Nation*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Alia, Siti dkk, (2023). *Electronic Government*). Bandung: FISIP UIN SGD Bandung
- Dewan Smart City kota Mojokerto. (2022). *Buku Masterplan Smart City kota Mojokerto 2023-2032*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika
- Kementerian Komunikasi Dan Informatika RI, (2021). *Buku Panduan Penyusunan Masterplan Smart City Gerakan Menuju Smart City*.
- Hardani, Nur Hikmatul Aliya, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Pustaka Ilmu, Yogyakarta
- Huberman, Miles. (2014). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI-Press
- Hardiyansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Prasetijowati Tri, (2018). *Manajemen dan Pelayanan Publik*. Surabaya: Alpha.
- Edy Sutrisno, (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta.
- Pereira, G. V., Parycek, P., Falco, E., & Kleinhans, R. (2018). *Smart governance in the context of smart cities: A literature review*. Information Polity, 23(2), 143– 162. <https://doi.org/10.3233/IP-170067>

Jurnal:

- Annisah, (2017). Usulan Perencanaan Smart City : *Smart Governance Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko*. *Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi*. Vol 8
- Rahman Afifur. (2020). *Implementasi Kebijakan Electronic Government Melalui Aplikasi Electronic Bukti Pelanggaran (E-Tilang) Pada Satuan Polisi Lalu Lintas Kepolisian Resor Kota Besar Medan*. Skripsi Ilmu Administrasi Publik

- Budi Nugraha, (2020). *Implementasi Kebijakan E-Government dalam Mewujudkan Smart Governance Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung*. Artikel Ilmu Administrasi
- Thiersa Rahmaniar, (2021). *Implements Smart Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara*. Jurnal Kebijakan Publik
- Jurles J. Latuheru, (2021). *Smart Governance Di Halmahera Utara sebagai Upaya Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. Jurnal Ilmu Pemerintahan
- Muhamad Rizal Yulianto, (2022). *Efektivitas Aplikasi SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang Provinsi Banten*. Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah
- Wahyuni Sri, (2022). *Strategi Implementasi Smart Governance Di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil)*. Tesis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Kaehe Diradimalata, dkk. *Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Di Kampung Pintareng Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/download/25447/25104>.
Diakses pada 22 Oktober 2022

Undang Undang:

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Peraturan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PANRB) No 46 Tahun 2020 tentang Roadmap sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional tahun 2020-2024.

Surat dari Kementerian Komunikasi dan Informasi Nomor B-58/DJAI/HK.04.02/040/2022

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang SPBE

Peraturan Walikota Mojokerto nomor 38 tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 16 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika

Rencana Kerja (Renja) 2020 Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto

Sumber – sumber lain:

Statistik Data Pengaduan masuk Curhat Ning Ita Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto Tahun 2020 – 2022

Kanwil Bali. (2022). *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia. <https://bali.kemenkumham.go.id/pusat-informasi/jurnal-2/4737-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik>. Diakses pada 24 Oktober 2022

Website Curhat Ning Ita. *Sumber: https://curhatningita.lapor.go.id/*. Diakses pada 24 Oktober 2022

Structure Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto. (2022). <https://diskominfo.mojokertokota.go.id/profil/profil-dinas-kominfo-kota-mojokerto.html>. Diakses pada 24 Oktober 2022

Evita Devega. (2017). *Langkah Menuju “100 Smart City”*. https://www.kominfo.go.id/content/detail/11656/langkah-menuju-100-smart-city/0/sorotan_media. Diakses pada 22 Oktober 2022

Kementerian PUPR. (2011). *Upaya Menciptakan Pemerintahan Yang Baik Dan Bersih*. Kementerian PUPR. <https://pu.go.id/berita/upaya-menciptakan-good-and-clean-government>. Diakses pada 29 Mei 2023

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

- I. Permasalahan: Bagaimana pelaksanaan Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam Mewujudkan *Smart Governance* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto
 - I.1 Bukti fisik (*Tangible*)
 - 1) Menurut Bapak/Ibu apa saja fasilitas fisik dalam mendukung proses pelayanan pengaduan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto?
 - 2) Menurut Bapak/Ibu apa saja peralatan dalam mendukung proses pelayanan pengaduan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto?
 - 3) Berapa staff/petugas yang menangani kanal pengaduan Curhat Ning Ita diDinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto?
 - 4) Menurut bapak/ibu bagaimana masyarakat mengetahui adanya kanal pengaduan curhat ning ita ini?
 - I.2 Keandalan (*Reliability*)
 - 1) Apakah pelayanan pengaduan dilakukan sudah sesuai dengan Standard Operasional Prosedur?
 - 2) Apakah kompetensi petugas/staff dalam menjalankan pelayanan sudah optimal?
 - 3) Bagaimana menanggapi keluhan masyarakat mengenai durasi waktu penyelesaian pengaduan yang terbilang lama dalam memproses?
 - I.3 Daya tanggap (*Responsibility*)
 - 1) Bagaimana alur prosedur pelayanan pengaduan Curhat Ning Ita di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto?
 - 2) Apakah ada fasilitas khusus bagi masyarakat yang membutuhkan khusus saat akan melakukan pengaduan di kanal curhat ning ita?
 - 3) Bagaimana mengatasi permasalahan jika terdapat pengaduan yang mengarah pada curhatan pribadi masyarakat?
 - I.4 Jaminan (*Assurance*)
 - 1) Bagaimana kepastian waktu yang di janjikan petugas kepada masyarakat saat akan melakukan pengaduan di kanal curhat ning ita?
 - 2) Apakah kanal curhat ning ita ini menjamin privasi bagi pengadu yang ingin menyampaikan keluhannya?
 - 3) Apakah staff/petugas yang menangani kanal pengaduan Curhat Ning Ita sudah memiliki latarbelakang pendidikan yang sesuai?
 - I.5 Empati (*Empathy*)
 - 1) Bagaimana menjalin hubungan komunikasi yang baik antara pengadu dan petugas?

- I.6 Manajemen birokrasi (*Bureaucracy*)
- 1) Apakah pada saat menjalankan tugas staff/petugas memiliki acuan dalam standar pelayanan?
 - 2) Apakah curhat ning ita ini sudah bisa saling berkomunikasi dan terhubung antara satu aplikasi dengan OPD lain?
- I.7 Efisiensi Kebijakan Publik (*Policy*)
- 1) Sebelum adanya kebijakan curhat ning ita bagaimana masyarakat kota Mojokerto menyampaikan pengaduan ?
 - 2) Apakah aplikasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Mojokerto dalam hal pengaduan dan aspirasi?
 - 3) Apakah aplikasi ini sudah dikategorikan mudah bagi pengguna masyarakat kota Mojokerto?
- II. Permasalahan: Faktor penghambat dan Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam Mewujudkan *Smart Governance* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto:
- II.1 Faktor Internal
- 1) Apa saja fasilitas yang mendukung kenyamanan masyarakat terhadap kanal curhat ning ita?
 - 2) Apakah fasilitas di Dinas Komunikasi dan Informatika sudah cukup memadai baik dalam segi tempat parkir, komputer pengimputan data dan penerimaan data di kanal curhat ning ita?
 - 3) Apakah ada kendala dalam segi anggaran dalam pengelolaan kanal curhat ning ita?
 - 4) Apakah ada staff/petugas yang mengelola kanal curhat ning ita sudah optimal dalam segi Pendidikan?
 - 5) pelatihan khusus terutama pemahaman mengenai sistem pemerintahan berbasis electronic bagi staff/pegawai dalam pelayanan pengaduan?
- II.2 Faktor eksternal
- 1) Strategi apa yang dilakukan bapak/ibu untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat Ketika melakukan pengaduan di kanal curhat ning ita?
 - 2) Komunikasi seperti apa yang selalu dilakukan bapak/ibu kepada masyarakat apabila timbul adanya kritikan ataupun keluhan dari masyarakat terkait pelayanan curhat ning ita?

Untuk masyarakat


- III. Permasalahan: Bagaimana pelaksanaan Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita dalam Mewujudkan *Smart Governance* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto

III.1 Bukti fisik (*Tangible*)

- 1) Menurut Bapak/Ibu apakah fasilitas pengaduan sudah baik?

- 2) Apakah peralatan yang di gunakan petugas dalam merespon pengaduan sudah baik?
 - 3) Apakah respon dari petugas sudah baik dalam menangani pengaduan?
 - 4) Apakah sosialisasi pengaduan sudah optimal?
- III.2 Keandalan (*Reliability*)
- 1) Apakah petugas/staff dalam segi pengetahuan dan keterampilan dalam penanganan pengaduan sudah baik?
 - 2) Apakah petugas kepastian waktu yang di janjikan petugas sudah baik?
- III.3 Daya tanggap (*Responsibility*)
- 1) Apakah petugas merespon pengaduan dengan cepat?
- III.4 Jaminan (*Assurance*)
- 1) Apakah tindak lanjut petugas sudah sesuai dengan yang tertera pada ID TRACK?
 - 2) Apakah fitur privasi sangat membantu dalam pengaduan?
- III.5 Empati (*Empathy*)
- 1) Apakah laporan yang anda sampaikan sudah di tangani?
- III.6 Manajemen birokrasi (*Bureaucracyz*)
- 1) Apakah aplikasi ini sudah sesuai dengan harapan anda dalam layanan pengaduan?
- III.7 Efisiensi Kebijakan Publik (*Policy*)
- 1) Apakah layanan curhat ning ita sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Benteng Pancasila 21 B Telp.(0321) 328704, Fax (0321) 328704
email – bakesbangpol@mojokertokota.go.id
MOJOKERTO

Mojokerto, 3 Februari 2023

Nomor : 072 / 219 / 417.604.3 / 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (Satu) Lembar
Perihal : Penelitian/Survey/Research/Skripsi/Tesis

Kepada
Yth. Sdr Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Mojokerto

di
MOJOKERTO

Berdasarkan : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
2. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 115 Tahun 2020 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta tata kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Mojokerto.

Menunjuk surat : Universitas Bhayangkara Surabaya Fakultas Sosial dan Ilmu Politik.
Nomor : 49/I/2023/FSP/UBHARA.
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian & Survey.
Tanggal : 27 Januari 2023

Bersama ini menerangkan bahwa :
Nama : FATMA INDRAWATI
Alamat : Dsn. Balong Dinding RT/RW 024/006 Ds. Sidowungu Kec. Menganti Kabupaten Gresik.
No. Telp : 0821 9002 2378.
No.Induk KTM/KTP : 1913111050
Pekerjaan/PST/PTN : Mahasiswa
Kebangsaan : Indonesia

bermaksud mengadakan penelitian/survey/research :
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan *Smart Governance* Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto.
Tujuan/bidang : Untuk mengetahui " Pelaksanaan Pelayanan Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan *Smart governance* Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto".
Dosen Pembimbing : Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.
Peserta : 1 (Satu).
Terhitung Mulai : 6 Februari 2023 s/d 5 Mei 2023
Lokasi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto

Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan dukungan dan kerjasama pihak terkait untuk memberikan bantuan yang diperlukan. Adapun kepada peneliti agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :


1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Pelaksanaan penelitian/survey/research agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bakesbangpol Kota Mojokerto.

Demikian untuk menjadi maklum.

Mojokerto, 3 Februari 2023
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA MOJOKERTO
BADAN KESATUAN BANGSA & POLITIK
MOCH. IMRON, S.Sos., MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19720828 199201 1 001

Tembusan :
Yth. 1. Ibu Walikota Mojokerto (sebagai laporan)
2. Sdr. Yang bersangkutan

Lampiran 3. Form Bimbingan Skripsi



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
 Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602 , Fax. 031 - 8285601


FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : FATMA INDRAMATI NIM : 1913111050
 Judul Skripsi : PELAKSANAAN PELAYANAN APLIKASI CURHAT NING ITA DALAM MEWUJUDKAN SMART GOVERNANCE PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MOJOKERTO
 Pembimbing 1 : Dra. Tri Prasetijowati, M.Si. NIDN : 0727076701
 Pembimbing 2 : Fierda Nurany, S.AP., M.KP. NIDN : 0712119201

NO	TANGGAL	CATATAN REVISI	ACC
		Catatan revisi pengajuan judul : --tidak ada--	
1	28/01/2023	Revisi bab I dan 2	✗
2	04/02/2023	Revisi Kerangka konseptual	✗
3	17/02/2023	Revisi Pedoman wawancara	✗
4	2/03/2023	Bimbingan Bab IV	✗
5	17/03/2023	Revisi bab IV	✗
6	31/03/2023	Revisi bab IV	✗
7	13/04/2023	Revisi bab I	✗
8	04/04/2023	acc	✗

Surabaya, 10 Oktober 2022

Disetujui pada tanggal :
 ...04... Mei... 2023
 untuk mengikuti ujian: **Proposal / Skripsi***
 Dosen pembimbing 1,



Dra. Tri Prasetijowati, M.Si.



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602 , Fax. 031 - 8285601

FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : FATMA INDRAWATI

NIM : 1913111050

Judul Skripsi : PELAKSANAAN PELAYANAN APLIKASI CURHAT NING ITA DALAM MEWUJUDKAN SMART GOVERNANCE PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MOJOKERTO

Pembimbing 1 : Dra. Tri Prasetijowati, M.Si.

NIDN : 0727076701

Pembimbing 2 : Fierda Nurany, S.AP., M.KP.

NIDN : 0712119201

NO	TANGGAL	CATATAN REVISI	ACC
		Catatan revisi pengajuan judul : --tidak ada--	
1.	3-02-2023	Revisi kerangka penelitian dan pedoman wawancara	A
2.	17/02/2023	Revisi pedoman wawancara.	f
3.	20/03/2023	Revisi Bab IV	A
4.	29/03/2023	Revisi bab IV	f
5.	10/04/2023	Perbaikan Pembahasan	f
6.	25/04/2023	Perbaikan kesimpulan	f
7.	11/05/2023	Kesimpulan & saran	f
8.	15/05/2023	finishing ACC	f

Surabaya, 10 Oktober 2022

Disetujui pada tanggal :

15 Mei 2023

untuk mengikuti ujian: ~~Proposal~~ / Skripsi*)

Dosen pembimbing 2,

Fierda Nurany, S.AP., M.KP.

Lampiran 4. Dokumentasi



