

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) dan menjadi tolok ukur utama kualitas birokrasi di suatu negara. Di era globalisasi yang semakin kompleks, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, efisien, dan transparan semakin meningkat. Fenomena ini didorong oleh kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara serta perkembangan teknologi informasi yang memungkinkan akses informasi yang lebih luas. Namun kenyataannya, masih banyak kendala yang menghadang dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, seperti prosedur yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang tidak pasti, biaya yang tidak transparan, serta sikap petugas yang kurang responsif. Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik masih menjadi pekerjaan rumah yang besar bagi pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang serius dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi dan perbaikan sistem yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelayanan sangatlah penting bagi kelangsungan kehidupan manusia, karena pada dasarnya manusia membutuhkan pertolongan orang lain di dalam kehidupannya, Sinambela (2008:3). Masyarakat di era globalisasi seperti pada saat ini lebih banyak melakukan tuntutan untuk mendapatkan sebuah pelayanan yang berkualitas, seperti contohnya adalah pelayanan publik. Dalam kehidupan bernegara, tugas pemerintahan adalah menyelenggarakan pelayanan publik yang diperlukan bagi masyarakat, dimulai dengan pelayanan berupa peraturan dan pelayanan lain yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada awal tahun 1990-an, berbagai gerakan reformasi publik di negara-negara industri dipengaruhi oleh tekanan masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang disampaikan oleh pemerintah. Pasal 25 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 2009 menyebutkan bahwa masyarakat berhak menerima layanan yang baik dan sejalan dengan prinsip serta tujuan pelayanan.

Dalam konteks tersebut, penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji sejauh mana implementasi prinsip-prinsip tersebut di lapangan, terutama dalam pelayanan yang memanfaatkan teknologi digital seperti aplikasi pengaduan masyarakat. Responsivitas pelayanan publik terhadap laporan atau aduan masyarakat melalui platform digital merupakan indikator penting keberhasilan transformasi birokrasi. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mendalam untuk menilai efektivitas, ketepatan, dan kecepatan dalam merespons aduan masyarakat sebagai cerminan dari kualitas pelayanan publik yang sesungguhnya.

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

Levine dalam Dwiyanto (2014 : 144), menjelaskan bahwa dalam menilai kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari setidaknya tiga indikator, yaitu:

1. Responsiveness atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

3. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005 : 177).

Responsivitas merupakan inti dari pelayanan publik yang berkualitas. Kemampuan pemerintah atau lembaga pelayanan dalam merespon kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara cepat, tepat, dan efektif, serta relevan dengan konteks sosial masyarakat, merupakan cerminan tata kelola pemerintahan yang baik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik yang responsif tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Responsivitas adalah kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inti dari responsivitas menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Rismawati, 2015).

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan pengaduan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan pengaduan (Cyntya Thalia, 2018).

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 yang mengatur tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, pengaduan masyarakat merupakan mekanisme penting dalam sistem pengawasan dan partisipasi publik di lingkungan pemerintahan. Mekanisme ini memungkinkan masyarakat untuk berperan aktif dalam mengidentifikasi permasalahan, menyampaikan aspirasi, dan memberikan masukan konstruktif kepada aparatur pemerintah. Pengaduan dapat dilakukan melalui dua cara utama, yaitu secara lisan dan tertulis, yang memberikan fleksibilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan berbagai hal. Substansi pengaduan tidak hanya terbatas pada keluhan, melainkan juga mencakup sumbangan pemikiran, saran, dan gagasan yang bersifat membangun. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan utama pengaduan adalah untuk mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan.

Di era digital saat ini, pengaduan masyarakat telah mengalami evolusi yang cukup signifikan dengan hadirnya platform berbasis online dan aplikasi khusus yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan tanpa dibatasi ruang dan waktu. Berbagai instansi pemerintah kini mengembangkan sistem pengaduan digital seperti aplikasi mobile yang memungkinkan pengguna untuk mengunggah bukti dan dokumentasi pengaduan secara langsung, situs web resmi dengan formulir elektronik, dan sistem manajemen pengaduan terintegrasi yang memungkinkan pelacakan status pengaduan secara real-time. Keunggulan sistem berbasis online ini antara lain kecepatan proses, kemudahan akses, peningkatan transparansi, dan dokumentasi yang lebih sistematis, yang pada akhirnya mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan pengembangan pelayanan publik.

Sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia Timur, kota Makassar menghadapi tantangan kompleks dalam mengelola transportasi. Pertumbuhan penduduk yang pesat serta meningkatnya aktivitas ekonomi menyebabkan berbagai permasalahan seperti kemacetan, kerusakan infrastruktur jalan, dan pelanggaran lalu lintas. Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Perhubungan Kota Makassar terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai solusi yang lebih efektif dan efisien. Dalam upaya meningkatkan kualitas infrastruktur dan pelayanan transportasi publik, Dinas Perhubungan Kota Makassar meluncurkan terobosan inovatif berupa aplikasi Paralluta' Mobile. Paralluta'

merupakan singkatan dari Patuhi Rambu Lalu Lintas ta'. Aplikasi ini dirancang sebagai platform partisipatif yang memungkinkan masyarakat secara aktif terlibat dalam mengidentifikasi dan melaporkan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan perlengkapan jalan di wilayah Makassar.

Melalui Paralluta' Mobile, warga dapat dengan mudah dan cepat mengunggah laporan tentang kondisi infrastruktur jalan, seperti kerusakan rambu lalu lintas, kerusakan marka, atau persoalan prasarana transportasi lainnya. Sistem ini tidak hanya mempermudah proses pelaporan, tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga keselamatan dan kualitas infrastruktur transportasi perkotaan. Aplikasi ini mencerminkan komitmen Pemerintah Kota Makassar untuk memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pelayanan publik di bidang transportasi dan infrastruktur jalan.

Dengan adanya Paralluta' Mobile, diharapkan masyarakat tidak hanya menjadi pengguna infrastruktur transportasi, tetapi juga berperan aktif dalam pengawasan dan perbaikannya. Partisipasi warga dalam melaporkan berbagai permasalahan infrastruktur jalan akan membantu pemerintah dalam mengambil tindakan yang lebih cepat dan tepat. Namun, efektivitas aplikasi ini tetap bergantung pada responsivitas Dinas Perhubungan Kota Makassar dalam menindaklanjuti setiap laporan yang masuk. Dan penting juga bagi Dinas Perhubungan untuk terus melakukan sosialisasi agar masyarakat memahami cara menggunakan aplikasi ini dan mengetahui bagaimana laporan mereka diproses. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang kuat dari seluruh pihak terkait untuk memastikan bahwa sistem ini berjalan secara optimal dan memberikan dampak nyata bagi perbaikan infrastruktur transportasi kota. Adapun jenis-jenis pengaduan yang diajukan oleh masyarakat melalui aplikasi Paralluta' yaitu sebagai berikut:

Tabel I.1 Pengaduan Melalui Aplikasi Paralluta'

NO.	JENIS PENGADUAN	JUMLAH
1.	Traffic Light	13
2.	Rambu Lalu Lintas	9
3.	Marka Jalan	3
	TOTAL	25

Sumber Data Dinas Perhubungan Kota Makassar

Penelitian ini dilandasi oleh beberapa studi sebelumnya yang telah mengkaji aspek-aspek terkait dengan topik yang akan diteliti. Penelitian yang dilakukan oleh Rasdiana (2021) berjudul Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone sudah baik. Penelitian ini menggunakan indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan. Meskipun kedua penelitian sama-sama mengukur responsivitas, terdapat perbedaan signifikan dalam jenis layanan, saluran aduan, dan tingkat pemanfaatan teknologi.

Selanjutnya Zilfaa Afrilla (2024) dalam penelitiannya tentang Responsivitas Aparatur Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. Berdasarkan hasil temuan yang telah dilakukan peneliti tentang Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo dalam pengelolaan pelayanan sudah berjalan baik akan tetapi masih ada beberapa aspek yang belum maksimal karena masih adanya kendala dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang menyebabkan munculnya keluhan dan masalah. Persamaan penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Sedangkan perbedaan penelitian ini terdapat pada pemanfaatan aplikasi Paralluta' yang telah mengintegrasikan teknologi informasi dalam sistem pengelolaan pengaduannya.

Andi Aqillah Fadia Haswat (2023) dengan judul penelitian Responsivitas Dinas Kominfosan Yogyakarta Dalam Penanganan Aduan Melalui Aplikasi JSS menunjukkan hasil bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta memiliki kemampuan yang baik dalam merespons aduan masyarakat melalui aplikasi JSS. Strategi implementasi yang efektif, integrasi dengan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), serta tim khusus penanganan aduan berkontribusi dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif dan efektif. Keduanya menggunakan pendekatan yang serupa dalam mengelola aduan masyarakat melalui aplikasi berbasis teknologi. Namun terdapat perbedaan konteks geografis dan jenis layanan aduan yang diberikan.

Gambar I.1 Pengaduan di Aplikasi Paralluta'

The screenshot shows the 'PENGADUAN' (Complaint) screen of the 'PARALLUTA' Mobile app. At the top, there are logos for 'DISHUB KOTA MAKASSAR' and 'PARALLUTA' Mobile. Below the title 'PENGADUAN' (with a bell icon), there are input fields for 'Masukkan Nama Anda' and 'Masukkan Email Anda'. A dropdown menu for 'Pilih Jenis Pengaduan' is set to 'Pengaduan Traffic Light'. Under 'Upload Bukti Foto Aduan', there is a 'Choose File' button and the text 'No file chosen'. A large text area for 'Masukkan Keterangan Aduan' is provided. A reCAPTCHA verification box is visible, showing 'protected by reCAPTCHA' and 'Privacy - Terms' with a circular arrow icon. At the bottom right is a 'KIRIM' (Send) button. At the bottom left, it says 'Administrator' with a user icon. At the bottom right, there is a 'KEMBALI' (Back) button with a circular arrow icon.

Permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu, bagaimana responsivitas penanganan aduan melalui aplikasi Paralluta' di Dinas Perhubungan Kota Makassar?. Penelitian ini akan menganalisis dan menggambarkan Responsivitas Dinas Perhubungan Kota Makassar dengan berpedoman pada teori responsivitas Zeithaml dengan 6 indikator yaitu, kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Responsivitas Penanganan Aduan Melalui Aplikasi Paralluta’ (Studi Kasus di Dinas Perhubungan Kota Makassar)”**.

I.2 Tinjauan Teori

Menurut Agus Dwiyanto, (2006:148) "Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan". Sementara itu, Siagian (2000) dalam pembahasannya mengenal teori pengembangan organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru dan, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Sugandi, 2011: 124).

Menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005: 177), Responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dimasukan dalam salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Kemudian menurut (Sedarmayanti, 2004) Responsivitas merupakan kapabilitas suatu lembaga atau organisasi untuk lebih mengkaji dan menyadari apa yang diinginkan masyarakat di masa depan lalu disusun sebagai suatu program kegiatan dan prioritas utama kegiatan tersebut ditetapkan dalam pelaksanaan program sesuai dengan permintaan dan keinginan rakyat.

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005 : 180-181).

Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekatkan layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

Selanjutnya, peneliti melakukan peninjauan terhadap beberapa teori yang dapat dijadikan sebagai aspek pengukur dalam meneliti Responsivitas Penanganan Aduan Melalui Aplikasi Paralluta’ (Studi Kasus di Dinas Perhubungan Kota Makassar).

Pertama teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Rismawati (2015) menjelaskan secara rinci dan menyebutkan bahwa responsivitas termasuk ke dalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri dari atas beberapa indikator, yaitu:

1. Kemampuan Merespon
Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu sebagai petugas layanan harus mengetahui bagaimana agar dapat bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat. Dengan komunikasi yang baik maka masyarakat akan mudah menerima, memahami informasi yang disampaikan.
2. Kecepatan Melayani

Pelayanan yang cepat dimaksudkan dengan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat.

3. Ketepatan Melayani

Pelayanan dengan tepat yaitu dalam melayani jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam artian ini pelayanan yang diberikan oleh petugas harus sesuai dengan keinginan masyarakat.

4. Kecermatan Melayani

Kecermatan dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan masyarakat. Pelayanan dengan cermat yaitu petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Maksud dari pelayanan dengan waktu yang tepat yaitu petugas dalam melayani masyarakat diharapkan pelaksanaan pelayanannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib dalam menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan maupun keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Hal ini dilakukan agar supaya pelanggan dapat memperoleh kepastian waktu pelayanan yang akan diterimanya.

Teori kedua dari Dwiyanto (2012) yang memaparkan bahwa responsivitas adalah kemampuan birokrasi mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dwiyanto (2012) menyampaikan indikator lain mengenai responsivitas berdasarkan tiga aspek, dalam bukunya Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, bahwa "Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat". Dari pengertian tersebut dapat dijabarkan bahwa indikator responsivitas, yaitu:

1. Kemampuan birokrasi mengenali kebutuhan masyarakat.
2. Kemampuan birokrasi menyusun agenda dan prioritas pelayanan.
3. Kemampuan untuk mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Ketiga dari Rochman, (2013) yang mengemukakan bahwa responsivitas terdiri dari 5 (lima) indikator. Kelima indikator responsivitas yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Terdapat tidaknya keluhan dari masyarakat dalam satu tahun terakhir.
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari masyarakat.
3. Penggunaan keluhan dari masyarakat sebagai referensi bagi perbaikan pelaksanaan pelayanan di masa yang akan datang.
4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.
5. Penempatan masyarakat oleh aparat pemerintahan dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Rismawati (2015) dengan enam indikator responsivitas didasarkan pada kesesuaiannya dalam mengukur bagaimana Dinas Perhubungan Kota Makassar menanggapi aduan masyarakat melalui aplikasi Paralluta'. Teori ini secara khusus menyoroti "daya tanggap" atau responsivitas sebagai bagian penting dari kualitas pelayanan, yang artinya adalah kemauan untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat. Keenam indikator yang dipilih, yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan, membantu kita melihat responsivitas ini dari berbagai sisi. Teori ini juga penting karena fokus pada bagaimana masyarakat sebagai pengguna aplikasi merasakan pelayanan yang diberikan. Dengan memahami persepsi masyarakat, kita bisa tahu apakah aplikasi Paralluta' benar-benar efektif dalam membuat Dinas Perhubungan lebih

responsif. Terakhir, penggunaan teori ini diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang jelas dan terstruktur, sehingga memudahkan dalam memberikan saran perbaikan yang berguna bagi Dinas Perhubungan Kota Makassar agar pelayanan mereka semakin baik.

Berdasarkan tinjauan teori yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas penanganan aduan melalui aplikasi Paralluta' (studi kasus di Dinas Perhubungan Kota Makassar). Maka penelitian ini memilih untuk mengukur responsivitas tersebut menggunakan teori responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (dalam Rismawati, 2015).

1. **Kemampuan Merespon**

Indikator ini melihat bagaimana Dinas Perhubungan mengenali dan memahami kebutuhan masyarakat yang menyampaikan aduan melalui aplikasi Paralluta'. Ini mencakup kesediaan petugas untuk mendengarkan, memahami inti permasalahan yang dilaporkan, dan memberikan respon awal yang relevan.

2. **Kecepatan Melayani**

Indikator ini mengukur seberapa cepat Dinas Perhubungan bertindak setelah aduan diterima melalui aplikasi. Ini mencakup waktu yang dibutuhkan untuk memverifikasi aduan, menugaskan petugas terkait, dan memulai proses penanganan. Semakin cepat tindakan diambil, semakin responsif dinas dianggap.

3. **Ketepatan Melayani**

Indikator ini menilai apakah solusi atau tindakan yang diambil oleh Dinas Perhubungan benar-benar sesuai dengan permasalahan yang dilaporkan melalui aplikasi. Ini bukan hanya soal cepat, tetapi juga soal memberikan jawaban atau tindakan yang relevan dan menyelesaikan akar masalah.

4. **Kecermatan Melayani**

Indikator ini menyoroti tingkat ketelitian dan kehati-hatian Dinas Perhubungan dalam menangani setiap aduan yang masuk melalui Paralluta'. Ini berarti memastikan tidak ada informasi penting yang terlewat, proses penanganan dilakukan dengan teliti, dan potensi kesalahan diminimalkan.

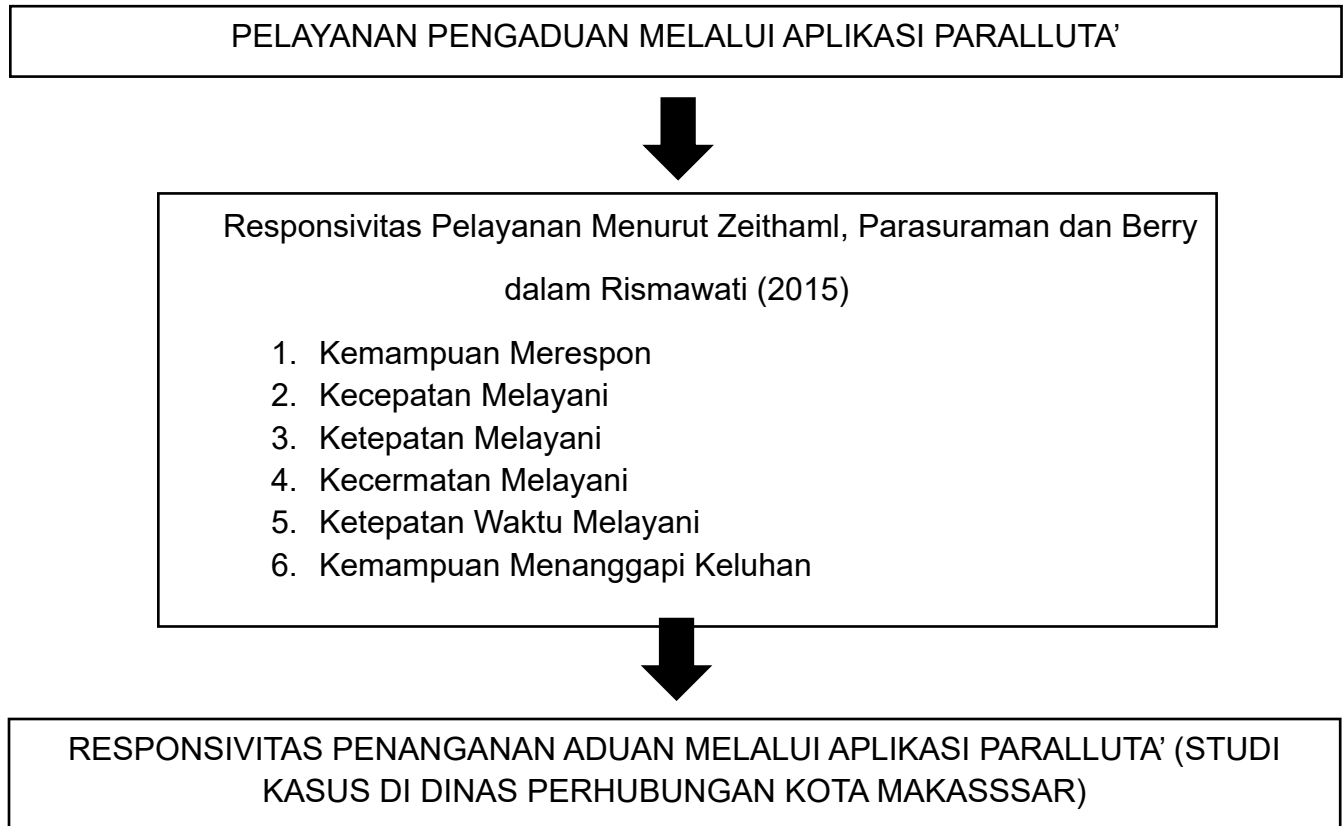
5. **Ketepatan Waktu Pelayanan**

Indikator ini mengevaluasi apakah Dinas Perhubungan mampu menyelesaikan aduan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan atau dijanjikan kepada masyarakat (jika ada). Ini menunjukkan komitmen dinas terhadap efisiensi dan kepastian dalam penanganan aduan.

6. **Kemampuan Menanggapi Keluhan**

Indikator ini fokus pada bagaimana Dinas Perhubungan menangani keluhan atau ketidakpuasan lebih lanjut dari masyarakat terkait proses atau hasil penanganan aduan melalui aplikasi. Ini mencakup kesediaan untuk mendengarkan keluhan tambahan, melakukan koreksi jika diperlukan, dan berusaha memulihkan kepercayaan masyarakat.

Gambar 1.2 Kerangka Pikir



I.3 Tujuan dan Manfaat

I.3.1 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas penanganan aduan melalui aplikasi Paralluta' di Dinas Perhubungan Kota Makassar.

I.3.2 Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik, manajemen pelayanan publik, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik serupa, serta memperkaya keilmuan mengenai implementasi e-government dan inovasi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan evaluasi objektif terhadap kinerja Dinas Perhubungan dalam mengelola aduan masyarakat, yang dapat digunakan untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan.

BAB II

METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian mengenai Reponsivitas Penanganan Aduan Melalui Aplikasi Paralluta' (Studi Kasus di Dinas Perhubungan Kota Makassar), metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif juga disebut analisis sistematis dengan pengamatan manusia dan observasi alami, pendekatan kualitatif memfokuskan pada makna, penalaran konsep, serta banyak mengkaji hal-hal yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari. Penelitian kualitatif adalah pendekatan dinamis dan mendalam yang bertujuan untuk mengeksplorasi kekayaan pengalaman manusia. Berbeda dengan metode kuantitatif yang sangat bergantung pada angka dan data yang dapat diukur, penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemahaman makna dan kontekstualisasi perilaku manusia (Creswell & Poth, 2017). Salah satu karakteristik utama yang mendefinisikan penelitian kualitatif adalah fokusnya pada kedalaman daripada keluasan. Pendekatan ini berusaha untuk menggali detail pengalaman manusia, sering kali melalui narasi dan cerita pribadi yang mengungkapkan kompleksitas kehidupan sosial (Denzin & Lincoln, 2018).

II.2 Desain Penelitian

Dalam penelitian menggunakan desain penelitian studi kasus (Case Study) yang merupakan pendekatan yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam mengenai suatu hal yang diteliti baik berupa program, peristiwa, aktivitas dan lainnya untuk memperoleh pengetahuan/informasi secara mendalam tentang hal tersebut (Baxter & Jack, 2008). Studi kasus adalah sebuah metode empiris yang menyelidiki suatu fenomena kontemporer atau kasus secara mendalam dan dalam konteks dunia nyata, yang digunakan terutama ketika batasan antara fenomena dan konteks tidak terlihat secara jelas (Yin, 2018). Pendekatan studi kasus digunakan ketika peneliti ingin mendapatkan pemahaman atas suatu masalah, peristiwa, atau fenomena yang menarik dalam konteks kehidupan nyata yang alami. Studi kasus juga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pandangan yang holistik mengenai serangkaian kejadian atau fenomena tertentu (Noor, 2008).

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses penanganan aduan masyarakat melalui aplikasi Paralluta' oleh Dinas Perhubungan Kota Makassar. Studi ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana mekanisme penanganan aduan berjalan, mulai dari tahap penerimaan aduan hingga penyelesaian.

II.3 Prosedur Penelitian

II.3.1 Penentuan Informan

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Penelitian mengenai Reponsivitas Penanganan Aduan Melalui Aplikasi Paralluta' (Studi Kasus di Dinas Perhubungan Kota Makassar) memerlukan informan yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang lebih akurat. Oleh sebab itu, informan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kepala Bidang Perlengkapan Jalan Dinas Perhubungan Kota Makassar
2. Operator Bidang Perlengkapan Jalan Dinas Perhubungan Kota Makassar
3. Masyarakat yang telah melakukan pengaduan di aplikasi Paralluta'

II.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini akan dilakukan melalui berbagai teknik, antara lain sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung, fenomena, atau perilaku di lapangan. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengamati dan mencatat apa yang mereka lihat dalam situasi sebenarnya, tanpa campur tangan atau perubahan dari pihak peneliti (Wani et al., 2024). Observasi sering digunakan dalam penelitian kualitatif, terutama ketika peneliti ingin memahami konteks sosial atau perilaku secara alami. Terdapat beberapa jenis observasi yang dapat dipilih sesuai kebutuhan penelitian (Adil et al., 2016).

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang sangat berguna untuk memperoleh data yang alami dan mendalam tentang suatu fenomena atau perilaku. Teknik ini sangat bermanfaat dalam penelitian kualitatif dan eksploratif, di mana peneliti membutuhkan pemahaman menyeluruh tentang konteks penelitian. Meskipun memiliki kelemahan seperti risiko bias dan waktu yang cukup lama, observasi tetap menjadi teknik penting yang memberikan gambaran nyata tentang kondisi di lapangan. Dengan memahami berbagai jenis observasi, kelebihan, dan kekurangannya, peneliti dapat memilih metode observasi yang paling sesuai dengan tujuan dan kebutuhan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden, di mana peneliti mengajukan pertanyaan untuk menggali informasi mendalam tentang topik yang diteliti (Huberman & Miles, 1992). Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memahami perspektif, pengalaman, perasaan, atau opini responden secara lebih rinci. Wawancara sering digunakan dalam penelitian kualitatif, terutama ketika peneliti memerlukan data yang lebih subjektif dan detail (Rosyid, 2022).

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang sangat berguna untuk memperoleh data mendalam tentang subjek yang kompleks atau personal. Teknik ini memberikan peneliti fleksibilitas dalam mengajukan pertanyaan tambahan dan memahami responden secara lebih mendalam. Meskipun memiliki kekurangan seperti potensi bias sosial dan memerlukan keterampilan komunikasi yang baik, wawancara tetap menjadi teknik penting dalam penelitian kualitatif, terutama ketika penelitian bertujuan untuk memahami pengalaman atau perspektif individu. Dengan pemahaman yang baik mengenai jenis-jenis wawancara, proses pelaksanaan, serta tips yang efektif, peneliti dapat menggunakan teknik wawancara secara optimal untuk mendapatkan data yang bermanfaat bagi penelitian mereka.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film gambar, dan karya-karya monumental yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Dokumentasi pada saat wawancara ataupun observasi berlangsung dokumentasinya berguna sebagai bukti/ dasar yang tidak dapat disangkal secara hukum untuk membela diri terhadap tuduhan, salah tafsir, dan fitnah.

II.3.3 Teknik Analisa Data

Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2018) untuk mengolah dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen.

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Data yang diperoleh dari lapangan biasanya sangat banyak, sehingga perlu dicatat dengan teliti dan rinci. Semakin lama peneliti berada di lapangan, semakin banyak, kompleks, dan rumit data yang terkumpul. Oleh karena itu, analisis data perlu segera dilakukan melalui proses reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih informasi yang utama, memfokuskan pada aspek penting, serta mencari tema dan pola yang ada. Dengan reduksi ini, data yang dihasilkan akan memberikan gambaran yang lebih jelas, memudahkan peneliti dalam pengumpulan data berikutnya, dan mempermudah pencarian data jika diperlukan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kuantitatif, data dapat disajikan dalam bentuk tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, dan sejenisnya. Penyajian data ini membantu mengorganisasi dan menyusun data dalam pola hubungan yang lebih mudah dipahami. Sementara itu, dalam penelitian kualitatif, data bisa disajikan melalui uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan lain-lain. Menurut Miles dan Huberman (1984), bentuk penyajian data yang paling umum dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif.

3. Menarik Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Penarikan kesimpulan melibatkan proses meninjau kembali hasil analisis data dan mengevaluasi implikasi dari makna yang muncul terhadap pertanyaan penelitian. Verifikasi, yang erat kaitannya dengan penarikan kesimpulan, mencakup pengecekan ulang data sebanyak yang diperlukan untuk memverifikasi atau mengecek kesimpulan sementara yang muncul. Tahap penarikan kesimpulan meliputi pemberian makna terhadap data (give meaning), memastikan apakah makna yang diberikan sudah tepat (confirming), dan terakhir, melakukan verifikasi (verifying) dengan memeriksa kembali data untuk memastikan bahwa makna yang diberikan sudah sesuai.

Dapat dikatakan bahwa penarikan kesimpulan melibatkan evaluasi hasil analisis data dan pengecekan ulang untuk memastikan kesimpulan yang dibuat akurat. Proses ini mencakup pemberian makna pada data, memastikan ketepatan makna tersebut, dan verifikasi akhir untuk memastikan kesesuaian makna yang diberikan.

II.3.4 Validitas dan Reliabilitas Data

a. Validitas

Validitas sendiri merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data "yang tidak berbeda" antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Validitas menurut KBBI merupakan sifat benar menurut bahan bukti yang ada, logika berpikir, atau kekuatan hukum, sifat valid, dan kesahihan. "Menurut Azwar, validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Menurut Arikunto, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu tes, dan menurut Nurtalam, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Jadi, dapat disimpulkan bahwa validitas adalah suatu standar ukuran yang menunjukkan ketepatan dan kesahihan suatu instrumen.

Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur dari pengukuran tersebut

merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur (Ramadhan, M. F., 2024).

b. Reliabilitas

Reliabilitas adalah menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik atau hal yang berkaitan dengan keterandalan suatu indikator. Yang dimaksud andal disini bahwa instrumen yaitu tidak berubah-ubah atau konsisten.

Reliabilitas berasal dari kata reliability berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah (Ramadhan, M. F., 2024).